

แหล่งที่มาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมภาครัฐขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน
ในจังหวัดปทุมธานี

Sources and Factors Affecting the Creation of Public Sector Innovation in
Local Administrative Organizations for Increasing Efficiency of Public Service
Delivery in Pathum Thani Province

ชัยมงคล สุพรหมินทร์¹ และ สุพิศ บุญลาภ^{2*}

Chaimongkhon Supromin¹, and Supit Boonlab^{2*}

** Corresponding Author*

สาขาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Department of Social Sciences, Faculty of Liberal Art, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

E-mail: chaimongkhon_s@rmutt.ac.th¹, supit_b@rmutt.ac.th^{2*}

Received June 15, 2024; Revised August 14, 2024; Accepted September 7, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี ประกอบด้วยการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแหล่งที่มาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน จังหวัดปทุมธานี การวิจัยเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอย การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการศึกษาเอกสาร สัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 28 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) แหล่งที่มาของนวัตกรรมภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ความต้องการของประชาชน เครือข่ายความร่วมมือ การศึกษาจากที่อื่น มหาวิทยาลัย ผู้บริหารองค์กร การบริหารจัดการเชิงรุก และพนักงานของรัฐ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี มี 5 ปัจจัยที่สอดคล้องกันทั้งสองวิธีการ ได้แก่ ปัจจัยด้านภาคีเครือข่ายความร่วมมือ การบริหารจัดการองค์กร นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผู้นำองค์กร และการวิจัยเชิงคุณภาพยังพบ 3

ปัจจัยใหม่ คือ ปัจจัยปัญหาและบริบทเชิงพื้นที่ การขยายตัวของเมือง และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการ ข้อเสนอแนะในการวิจัย คือ ภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรวิเคราะห์และออกแบบนวัตกรรมให้เหมาะสมกับปัญหาและบริบทในพื้นที่ โดยการส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับภาคส่วนอื่น-ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน เพื่อพัฒนาและสนับสนุนการนำเทคโนโลยี นวัตกรรมมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน

คำสำคัญ: นวัตกรรมภาครัฐ; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น; การให้บริการประชาชน

Abstract

This study employed a mixed-methods research design to explore the sources and analyze determinants of public sector innovation within local administrative organizations to enhance service efficiency for the citizens of Pathum Thani Province. The quantitative research involved a sample of 400 respondents selected through multi-stage random sampling. Data was collected using questionnaires and analyzed using statistical methods, including frequency, mean, percentage, standard deviation, and regression analysis. To complement the quantitative findings, qualitative research was conducted through document analysis, in-depth interviews, and non-participant observation of 28 key informants. Content analysis was applied to the qualitative data. The findings indicate that 1) The sources of public sector innovation within local administrative organizations in Pathum Thani Province include the needs of the public, network and collaboration, site visits, universities, organizational leadership, proactive management, and government employees. 2) The factors influencing public sector innovation in local administrative organizations in Pathum Thani Province were consistently identified across both quantitative and qualitative research methodologies. Five factors emerged in both approaches: network and collaboration, organizational management, organizational policies, work environment, and leadership. Additionally, the qualitative research uncovered three further factors: local context and challenges, urbanization, and the integration of technology within the organization. It is recommended that local administrative organizations and government agencies carry out assessments and develop innovations that are specifically suited to the challenges and environments of their regions. Building cooperative networks with the public, business, and nonprofit sectors is essential to facilitating this process. By using this strategy, these organizations can effectively promote and assist the incorporation of innovation and technology to enhance the delivery of public services.

Keywords: public sector innovation; local administrative organizations; public services

บทนำ

นวัตกรรมเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศซึ่งมีผลต่อการเติบโตและความก้าวหน้าที่ยั่งยืนของประเทศโดยรวม ในระดับองค์การนวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญช่วยให้องค์การสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปทำให้องค์การสามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ (Demircioglu et al., 2019) ประเทศไทยโดยภาครัฐได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยีและนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนโดยปี พ.ศ. 2552 ได้จัดตั้งสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่ยกระดับความสามารถด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของประเทศ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ.2566–2570 ได้กำหนดนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างและระบบการบริหารงานของภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีได้อย่างทันเวลา มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล ปัจจุบันหลายประเทศได้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้และส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของทุกคนในสังคม ทำให้การส่งผ่านข้อมูลต่าง ๆ ทำได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนั้น ประชาชนจึงมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการจากภาครัฐในลักษณะเช่นเดียวกัน (Office of the Public Sector Development Commission, n.d.) จากนโยบายของรัฐบาลไทยที่ได้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมไปใช้ในการพัฒนาประเทศ พบว่า ความสามารถทางด้านนวัตกรรมของประเทศไทยในช่วงปี ค.ศ. 2003–2012 มีแนวโน้มพัฒนาการด้านนวัตกรรมดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2022 ความสามารถในการด้านนวัตกรรมอยู่ในอันดับที่ 43 คงเดิมเท่ากับปี 2021 เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มประเทศเอเชียแปซิฟิก ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 10 และในภูมิภาคอาเซียน อยู่ในลำดับที่ 3 ตามหลังประเทศสิงคโปร์ (อันดับที่ 7) และมาเลเซีย (อันดับที่ 36)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานรัฐระดับท้องถิ่นที่กระจายอยู่ทุกพื้นที่และมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2560 ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของ อปท.ให้จัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานกับประชาชนในท้องถิ่น ประกอบกับความต้องการของประชาชนที่จะได้รับบริการจากภาครัฐที่ดีมีประสิทธิภาพและการเกิดปัญหาใหม่ ๆ ในระดับท้องถิ่น อปท.บางแห่งจึงได้ริเริ่มและสร้างสรรค์นวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาในชุมชนท้องถิ่นได้อย่างทันเหตุการณ์ เช่น ในสถานการณ์ที่การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-2019) อปท.หลายพื้นที่ได้จัดตั้งศูนย์พักคอยชุมชน (Isolation Center) เพื่อรองรับผู้ป่วยที่มีอาการไม่รุนแรง และลดความแออัดของโรงพยาบาล ทั้งนี้ การจัดตั้งศูนย์พักคอยชั่วคราวเป็นแนวทางหนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการป้องกันการแพร่กระจายโรคในชุมชน (Inkarojrit, 2020) ขณะที่การศึกษาการนำนวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยไปใช้ในการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมา (Suwanmala et al., 2005; Chinasan et al., 2014; Bunnag,

2018) ยังพบว่า อบท. หลายแห่งได้พัฒนานวัตกรรมหลายรูปแบบขึ้นมาเพื่อใช้แก้ไขปัญหาและพัฒนา ระบบการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ อาทิ นวัตกรรม ด้านดิจิทัลและระบบสารสนเทศ โดยมี One Stop Service นวัตกรรมนโยบายการพัฒนาเมืองและชุมชน โดยมีโครงการแก้ปัญหาแนวเขตที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัยชนบท นวัตกรรมด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม โดยมีโครงการพัฒนานวัตกรรมและเครือข่ายการจัดการทรัพยากรทางการแพทย์ จึงกล่าว ได้ว่า อบท.หลายแห่งได้พิสูจน์ให้เห็นถึงการนำนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการเพื่อแก้ปัญหาให้กับ ประชาชนได้อย่างประจักษ์ อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมไปใช้ในการบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชนของ อบท.หลายแห่ง ยังพบว่ามีข้อจำกัดและมีปัญหาอุปสรรคอยู่หลายด้าน โดยเฉพาะข้อจำกัดด้านงบประมาณ ข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี ขาดผู้ริเริ่ม/คิดค้น/กระตุ้นให้เกิดโครงการ การขับเคลื่อนนวัตกรรมท้องถิ่น วัฒนธรรมองค์กรที่ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน ระบบราชการที่มี กฎระเบียบจำนวนมากไม่เอื้อต่อการคิดค้นนวัตกรรม และเจ้าหน้าที่และบุคลากรส่วนใหญ่ยังมีความรู้ ไม่เพียงพอและไม่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี (Chinasan et al., 2014; Bunnag, 2018) โดยเฉพาะ อบท. ที่มีขนาดเล็กคือ องค์การบริหารส่วนตำบลจากประเด็นปัญหาและความสำคัญข้างต้นจะพบว่า อบท. หลายแห่งได้สร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้นเพื่อนำไปใช้ในการให้บริการและแก้ปัญหาของประชาชน แต่บาง อบท.ยังมีข้อจำกัดในการคิดค้นนวัตกรรมมาใช้ในการแก้ปัญหาและให้บริการประชาชน ดังนั้น งานวิจัย ชิ้นนี้จึงมุ่งศึกษาแหล่งที่มาของนวัตกรรมและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยเลือกพื้นที่จังหวัด ปทุมธานีเป็นกรณีศึกษา ความน่าสนใจของปทุมธานีอยู่ที่มีความหลากหลายของลักษณะพื้นที่ กล่าวคือ เป็นจังหวัดในเขตปริมณฑลตั้งอยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นทวิลักษณ์ คือเป็น จังหวัดกึ่งเมืองและกึ่งชนบท ที่มีลักษณะพิเศษ ประกอบไปด้วย เขตพื้นที่เกษตรกรรม เขตเมืองพาณิชย์ และเขตเมืองอุตสาหกรรม ในด้านการกระจายอำนาจ จังหวัดปทุมธานียังมีจุดเด่นคือมีองค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปครบทุกประเภท คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้น จึงทำให้เห็นภาพความหลากหลายในมิติของด้าน การบริหารจัดการและการสร้างสรรค์นวัตกรรมภาครัฐขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะ ในเชิงพื้นที่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแหล่งที่มาของนวัตกรรมภาครัฐขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ในจังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ในจังหวัดปทุมธานี ตามการรับรู้ของข้าราชการและพนักงาน

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับนวัตกรรมท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเป็นหน่วยงานรัฐที่ส่วนกลางกระจายอำนาจให้ไปดำเนินงานเพื่อจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานให้กับประชาชน อปท. แบ่งเป็น 5 ประเภท คือ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ในการวิจัยนี้จะศึกษาเฉพาะ อปท.รูปแบบทั่วไปเฉพาะเทศบาลและองค์กรบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีเท่านั้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมและนวัตกรรมภาครัฐ นวัตกรรมภาครัฐ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อรัฐและประชาชน เนื่องจากเป็นสิ่งที่นำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ เพื่อการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศอีกด้วย คำว่า “นวัตกรรม” เป็นคำที่บ่งชี้ถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่หรือการปรับปรุง (สินค้าหรือบริการ) ขึ้นใหม่ กระบวนการใหม่ วิธีการทางการตลาดใหม่ หรือวิธีแบบใหม่ขององค์กรในการดำเนินธุรกิจ สถานที่ทำงานหรือองค์กรโดยทั่วไป (The Global Innovation Index 2012, 2012) ขณะที่ Rogers (2003) ได้นิยามว่า “นวัตกรรม” คือ ความคิด วิธีการ หรือ สิ่งของ ที่ถูกมองเห็นว่าเป็นเรื่องใหม่โดยบุคคลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ได้นำไปใช้ นวัตกรรมมีองค์ประกอบสำคัญหลัก 3 ลักษณะ คือมีความใหม่สำหรับองค์กร ใช้งานได้จริงคือสร้างมูลค่าให้กับองค์กร และเป็นประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจและสังคม (Wutthirong, 2020; Baranskaitė & Labanauskaitė, 2020) สำหรับ “นวัตกรรมภาครัฐ” ในงานชิ้นนี้หมายถึง การพัฒนา สร้างสรรค์ และการนำมาใช้ซึ่งแนวคิด วิธีการปฏิบัติงาน หรือนโยบายที่ใหม่โดยมุ่งหวังเพื่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานขององค์กรภาครัฐ และพัฒนาการให้บริการประชาชน (Walker, 2008) งานวิจัยชิ้นนี้แบ่งนวัตกรรมภาครัฐเป็น 6 ประเภท (Windrum, 2008) ได้แก่ 1) นวัตกรรมการให้บริการ (Service Innovation) 2) นวัตกรรมส่งมอบบริการ (Service Delivery Innovation) 3) นวัตกรรมการบริหารและการจัดการองค์กร (Administrative and Organizational Innovation) 4) นวัตกรรมทางความคิด (Conceptual Innovation) 5) นวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy Innovation) 6) นวัตกรรมเชิงระบบ (Systemic Innovation)

3. แหล่งที่มาของนวัตกรรม นวัตกรรมและนวัตกรรมภาครัฐอาจจะมีแหล่งที่มาจากหลากหลายแหล่ง จากการศึกษาของนักวิชาการต่างประเทศ อาทิ Arundel (2001), von Hippel (2007) Schilling (2008), and Demircioglu et al. (2019) พบว่า แหล่งที่มาของนวัตกรรมมีที่มาจากทั้งภายนอกองค์กร ได้แก่ ลูกค้า บริษัทห้างร้าน ผู้ผลิตสินค้าหรือบริการ หน่วยงานวิจัยที่ภาครัฐให้การสนับสนุน

ด้านงบประมาณ องค์การภาคเอกชนที่ไม่แสวงหากำไร และมหาวิทยาลัย กับแหล่งที่มาของนวัตกรรมภายในองค์การ คือ การวิจัยพัฒนา การบริหารงานขององค์การ และตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานของรัฐในองค์กรนั้น

ในการศึกษานวัตกรรมภาครัฐของไทยของ อปท. เริ่มต้นโดยการศึกษาของ จรัส สุวรรณมาลา และคณะ (Suwanmala et al., 2005) พบว่า นวัตกรรมของท้องถิ่นโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ส่วนใหญ่มาจากการริเริ่มของผู้บริหารท้องถิ่น และได้ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมจากประชาชน/องค์กรชุมชน นวัตกรรมของเทศบาลมีความหลากหลายมากกว่า อบจ. เพราะมีภารกิจด้านการจัดบริการสาธารณะหลายด้าน และมีความใกล้ชิดกับประชาชน เทศบาลมีนวัตกรรมด้านการเมืองและการมีส่วนร่วมในสัดส่วนที่สูงถึงร้อยละ 80 ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนเป็นอันดับสูงและการจัดทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่สำคัญอปท.ที่มีนวัตกรรมมีแนวโน้มที่จะมีขนาดใหญ่กว่า อปท.ทั่วไปทั้งในเชิงจำนวนประชากรและขนาดของงบประมาณรายจ่ายประจำปี

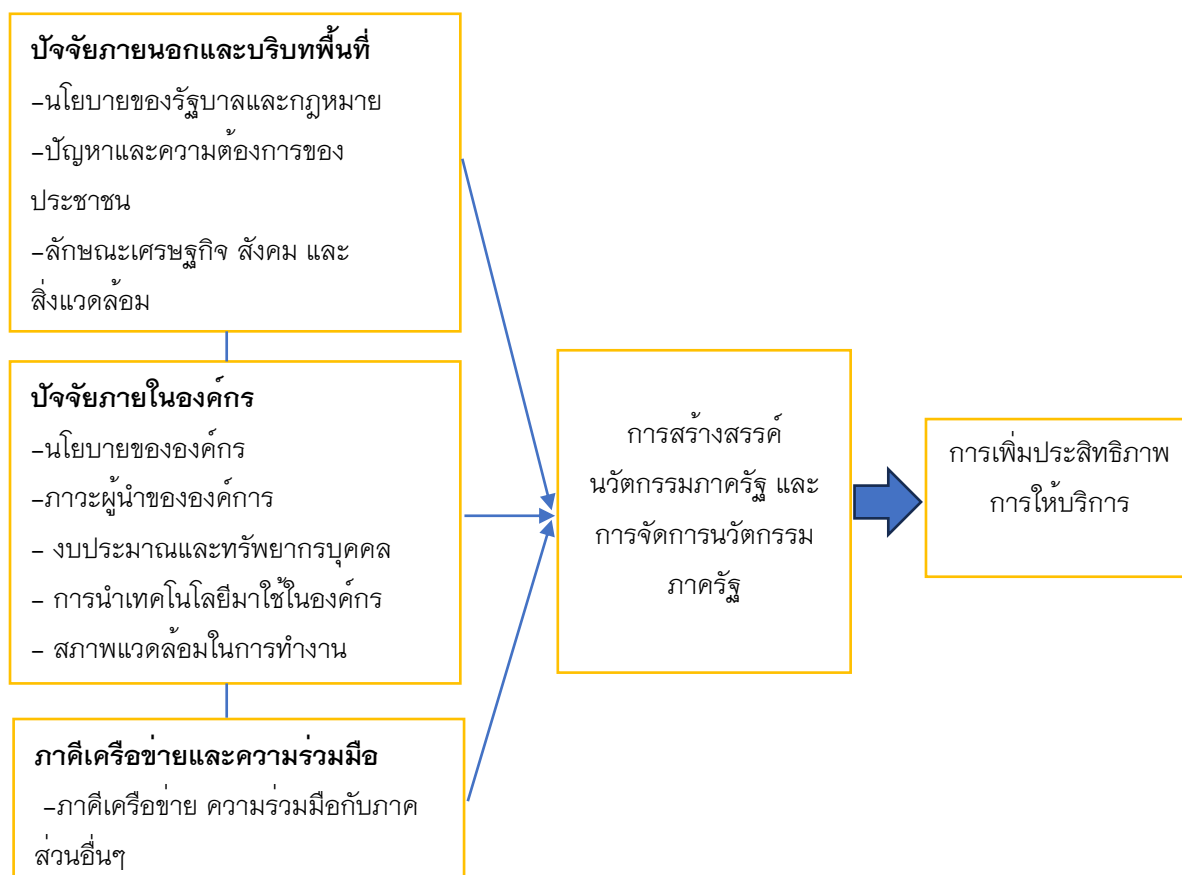
ต่อมาการศึกษาของ Bunsuaikhwon (2020), Jitnupong (2016), and Sukhothai Thammathirat Open University (2018) พบว่า การพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่นของ อปท. ส่วนใหญ่จะเป็นนวัตกรรมเชิงนโยบายและนวัตกรรมการบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาเชิงพื้นที่ และเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ของตนเองที่เป็นเรื่องเร่งด่วนสำคัญโดยผู้บริหารท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นร่วมกับภาคประชาชน ส่วนแหล่งที่มาของนวัตกรรมท้องถิ่นมีที่มาจากหลายแหล่ง ได้แก่ ภาคประชาชน ภาวะขาดแคลนและวิกฤติ, การพัฒนาโครงการและการประสานงาน, การพัฒนาต่อยอดจากองค์ความรู้เดิม และการริเริ่มตามกระแสนิยม

4. งานศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม การศึกษาต่างประเทศโดย Osborne and Plastrik (2000) ศึกษาวัฒนธรรมในองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร และองค์การภาครัฐขนาดเล็ก พบว่า การสร้างสรรค์นวัตกรรมมีที่มาจากหลายแหล่ง ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน การทดลอง การมีทรัพยากรที่เหมาะสม การเรียนรู้ที่จะยอมรับ การบริหารความเสี่ยง และการประเมินผล ส่วนการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมภาครัฐของ อปท.ของไทยที่สำคัญ คือ การศึกษาของ Suwanmala et al. (2005), Puangngam (2015), Sangthong (2019), Mahaphon and Kalayanamit (2021), and Krueathep (2018) สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมของ อปท. ประกอบด้วย (1) ปัจจัยภายนอกและบริบทชุมชน ได้แก่ นโยบายของรัฐบาล การรับรู้ปัญหา โอกาสและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ ทุนชุมชน (2) ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายและการกำหนดกลยุทธ์มุ่งสู่นวัตกรรม ภาวะผู้นำขององค์การ การบริหารจัดการแบบมุ่งผลสำเร็จ การมีทรัพยากร เช่น งบประมาณ การนำเทคโนโลยีมาใช้ สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมนวัตกรรม วัฒนธรรมการเรียนรู้ (3) การ

สร้างภาคีเครือข่ายและการมีส่วนร่วมของภาคส่วนอื่นกับภาคประชาชน ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และชุมชน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ประยุกต์จาก von Hippel (2007), Schilling (2008), Demircioglu et al. (2019),

Suwanmala et al. (2005), Puangngam (2015), and Krueathep (2018)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed-Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยรูปแบบนี้นอกจากจะเป็นการเสริมเติมเต็มสนับสนุนผลงานวิจัยให้สมบูรณ์แล้ว ยังจะช่วยให้ตอบคำถามการวิจัยได้ในภาพกว้างและลุ่มลึก โดยการวิจัยเชิงปริมาณมุ่งทดสอบยืนยันนัยทฤษฎี ขณะที่การวิจัยเชิงคุณภาพจะทำให้สามารถขยายองค์ความรู้ใหม่หรือค้นหาประเด็นใหม่ (Makmee, 2016) ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการและพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเฉพาะเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 8,755

คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ได้มาจากสูตรคำนวณของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Mult-Stage Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีนวัตกรรมและนวัตกรรมภาครัฐ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 6 ข้อ ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตอนที่ 3 ผลลัพธ์การนำนวัตกรรมภาครัฐไปใช้ในการให้บริการประชาชน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ลำดับ (5 = มากที่สุด, 4=มาก, 3=ปานกลาง, 2=น้อย, 1= น้อยที่สุด) และตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน เป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยเครื่องมือการวิจัยได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เลขที่ RMUTT_REC.No. Exp 11/66 ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2566 (งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนประเภทนักวิจัยรุ่นใหม่ กองทุนส่งเสริมการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2566) การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ใช้เทคนิค IOC (Item Objective Congruence Index) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง 3 คน จากอาจารย์ประจำสาขาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของคำถามการวิจัย โดยได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66–1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์คือ 0.5 ทุกข้อ และตรวจค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.980 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ทุกข้อ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติสถิติค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise)

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมของอปท. อาทิ มหาวิทยาลัยผู้สูงอายุ การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน การใช้ระบบ Q.R. Code เพื่อชำระค่าน้ำ ค่าขยะ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) มีจำนวน 28 คน ได้มาโดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) จาก 4 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ผู้กำหนดนโยบายของ อปท. ได้แก่ นายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือปลัด อปท. จำนวน 5 คน 2) กลุ่มผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ ผู้อำนวยการกอง/สำนัก จำนวน 10 คน 3) ภาคประชาชนที่มีส่วนร่วมหรือให้บริการสาธารณะจาก อปท. จำนวน 9 คน 4) นักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการภาครัฐหรือการบริหารงานท้องถิ่น จำนวน 4 คน ระยะเวลาดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 – ตุลาคม 2566 การวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตามวิธีการของ Miles and Huberman (1994) มี 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย (Pothisita, 2019) (1) การจัดการข้อมูล (Data management) โดยการทำข้อมูลให้เป็นระเบียบข้อมูลและกำหนดรหัสข้อมูล การจัด

ระเบียบข้อมูล โดยการถอดข้อมูลการสัมภาษณ์และบันทึกภาคสนาม การให้รหัสข้อมูล โดยการอ่านข้อมูล กำหนดคำ วลีให้กับข้อมูล (2) การแสดงข้อมูล (Data display) โดยการนำเอาข้อมูลที่กำหนดรหัสไว้แล้วมาจำแนกเป็นประเด็น (Themes) ตามทฤษฎีที่กำหนดไว้ (3) การอธิบายข้อมูล (Data Explanation) โดยการ จัดกลุ่ม อธิบาย เชื่อมโยงและสรุปข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย อีกทั้งยังตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยการตรวจสอบแบบสามเส้า (Pothisita, 2019) ได้แก่ การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยการใช้ข้อมูลจากหลากหลายแหล่งมาวิเคราะห์เพื่อดูว่าผลสรุปสอดคล้องตรงกันหรือไม่ และด้วยการเก็บข้อมูลหลายแบบ (Methodological Triangulation) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างกันทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาแหล่งที่มาของนวัตกรรมภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า แหล่งที่มาของนวัตกรรมภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ในจังหวัดปทุมธานี สรุปเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) แหล่งที่มาของนวัตกรรมจากพื้นที่และชุมชน ได้แก่ ความต้องการของประชาชน เครือข่ายความร่วมมือ การศึกษาดูงานเรียนรู้จากที่อื่น และมหาวิทยาลัย (2) แหล่งที่มาของนวัตกรรมภายในองค์กร ได้แก่ ผู้บริหารองค์กรที่มีความคิดสร้างสรรค์ การบริหารจัดการองค์กร พนักงานของรัฐ ดังนี้ แหล่งที่มาจากพื้นที่และชุมชน ได้แก่ หนึ่ง ภาคประชาชนและความต้องการของประชาชน กรณีเทศบาลเมืองคูคต ได้พัฒนานวัตกรรมเชิงเทคโนโลยี โดยการจัดทำ Application เพื่ออำนวยความสะดวกและจัดให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ลดเวลาการติดต่อกับทางราชการ สอง เครือข่ายความร่วมมือ การศึกษาดูงานจากพื้นที่อื่น และมหาวิทยาลัย เป็นกรณีศึกษาจากนวัตกรรมเชิงนโยบายด้วยการดำเนินโครงการมหาวิทยาลัยผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลลำลูกกา ที่ได้จัดตั้งขึ้นจากสถานการณ์ที่จำนวนผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้น ประกอบกับผู้บริหารต้องการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมารวมกันทำกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ จึงได้จัดตั้งมหาวิทยาลัยผู้สูงอายุขึ้นในปี พ.ศ.2560 ในการดำเนินนโยบายนี้ เทศบาลได้แสวงหาเครือข่ายความร่วมมือที่สำคัญ คือ กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุระหว่าง 55 ปี ถึง 85 ปี มาร่วมออกแบบกิจกรรมและวิชาเรียน โดยมีเครือข่ายมหาวิทยาลัยในพื้นที่มาช่วยในการออกแบบหลักสูตร และจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับผู้สูงอายุต่อเนื่องมาทุกปี เช่น มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มหาวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สภานายความ สาม การศึกษาดูงานเรียนรู้จากที่อื่น เป็นกรณีนวัตกรรมเชิงนโยบายธนาคารน้ำใต้ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหก ที่เกิดจากคณะผู้บริหารได้แนวคิด

การทำโครงการนี้มาจากการไปศึกษาดูงานจาก อบท.อื่น คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเม็งราย แล้วนำกลับมาทำที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหกในปี พ.ศ. 2563

นวัตกรรมภาครัฐ ยังมีแหล่งที่มาจากภายในองค์กร ได้แก่ ผู้บริหารองค์กรที่มีความคิดสร้างสรรค์ การบริหารจัดการองค์กร และพนักงานของรัฐ ดังนี้ กรณีเทศบาลนครรังสิต ผู้บริหารองค์กรที่มีความคิดสร้างสรรค์ ได้พัฒนานวัตกรรมเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาท้องถิ่นด้านการจัดการน้ำท่วมอย่างยั่งยืนเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ ในการดำเนินงานในช่วงเกิดน้ำท่วม และภายหลังน้ำท่วม ต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นโดยความร่วมมือของการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลทุกฝ่าย โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 เตรียมความพร้อมก่อนเกิดอุทกภัย โดยการใช้เรดาห์ มาคาดการณ์กลุ่มเมฆและปริมาณน้ำฝน ในการนี้ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถแจ้งสถานการณ์น้ำให้กับประชาชนทราบและเตรียมความพร้อมได้ ระยะที่ 2 การจัดการขณะเกิดอุทกภัย เจ้าหน้าที่ได้ช่วยเหลือประชาชนแจกจ่ายถุงยังชีพ ยารักษาโรค อาหารแห้งและกระสอบทราย อีกทั้งยังประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้ทราบผ่านเว็บไซต์ เสียงตามสาย และอื่นๆ ระยะที่ 3 การบริหารหลังเกิดอุทกภัย โดยเจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนผู้ประสบปัญหาน้ำท่วมเพื่อให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูด้านอาชีพ กรณีองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ริเริ่มให้พัฒนานวัตกรรมการให้บริการแก่ประชาชน โดยใช้ระบบ Q.R. Code เพื่อชำระภาษี ค่าน้ำ ค่าขยะ และรับข้อมูลข่าวสาร

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ขั้นแรกผู้วิจัยตรวจสอบเงื่อนไขและข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ดังนี้ ประการแรก คือ ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติทดสอบค่า Durbin-Watson ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเท่ากับ 1.829 (ค่า Durbin-Watson (1951) ควรอยู่ระหว่าง 1.50–2.50) ประการที่สองคือ การตรวจความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยตัวแปรอิสระนั้นต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) โดยทั่วไปกำหนดค่า Tolerance ต้องมากกว่า .10 ส่วนค่า Variance Inflation Factor (VIF) ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 จึงจะสรุปได้ว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity (Tirakanant, 2012) ซึ่งจากการตรวจสอบค่า Tolerance ของตัวแปรปัจจัย พบว่ามีค่า อยู่ระหว่าง .207–.269 และค่า Variance Inflation factor (VIF) ของตัวแปรปัจจัย มีค่าอยู่ระหว่าง 3.719–4.837 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ แสดงว่าปัจจัยการพยากรณ์ทุกตัวไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity)และเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์ถดถอย จึงวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน ในจังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.	ผลการวิเคราะห์				
	b	St. Error	β	t	Sig.
(Constant)	0.319	0.094	–	3.400	0.001*
ปัจจัยด้านภาคีเครือข่ายและความร่วมมือ (X5)	0.240	0.036	0.283	6.709	0.000*
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กร (X3)	0.239	0.046	0.237	5.222	0.000*
นโยบายขององค์กร (X1)	0.236	0.042	0.204	4.899	0.000*
สภาพแวดล้อมการทำงาน (X4)	0.164	0.045	0.172	3.624	0.000*
ภาวะผู้นำขององค์กร (X2)	0.092	0.042	0.092	2.195	0.029*
R = 0.903 R ² = 0.816, Adjusted R Square = 0.814, F = 350.06					

* p<.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดย Regression ที่แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่ามี 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมภาครัฐของ อปท. ในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านภาคีเครือข่ายและความร่วมมือ (X5) มีค่าน้ำหนักทำนาย (β) = 0.283 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กร (X3) มีค่าน้ำหนักทำนาย (β) = 0.237 ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร (X1) มีค่าน้ำหนักทำนาย (β) = 0.204 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X4) มีค่าน้ำหนักทำนาย (β) = 0.172 และปัจจัยด้านผู้นำ (X2) มีค่าน้ำหนักทำนาย (β) = 0.092 โดยโมเดล Regression มีค่าสหสัมพันธ์กำลังสอง (R^2) เท่ากับ 0.816 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5 ตัวในโมเดลสมการสามารถทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนร่วมกันได้ร้อยละ 81.6%

ดังนั้น สมการทำนายผลลัพธ์ในรูปแบบคะแนนดิบ สามารถเขียนได้ดังนี้:

$$Y = 0.319 + 0.240(X5) + 0.239(X3) + 0.236(X1) + 0.164(X4) + 0.092(X2)$$

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้ต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ กล่าวคือ ปัจจัยภายในองค์กร ประกอบด้วย นโยบายขององค์กรและภาวะผู้นำของผู้บริหาร อปท. การบริหารจัดการองค์กรที่มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ งบประมาณ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังที่ ผู้ให้ข้อมูลปลัด อปท. กล่าวว่า “จุดเริ่มต้นจริง ๆ มาจากนโยบายของนายกคนเก่า เขาต้องการให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีเพราะเราเป็นสังคมเมือง เขาก็ไม่อยากจะให้

อยู่แต่บ้าน อยากให้เขาได้มาทำกิจกรรมร่วมกัน ดังนั้น ในปี 2560 ท่านนายกฯ จึงพาคณะไปดูงานด้านผู้สูงอายุที่ จ.อุบลราชธานี 3 แห่ง...”

ส่วนปัจจัยภายนอก คือ ด้านการสร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือร่วมกับ ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน สถาบันการศึกษาในพื้นที่ ดังที่ผู้บริหารเทศบาลกล่าวว่า “..ตอนน้ำท่วมเราได้รับการสนับสนุนเครื่องสูบน้ำจากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การสนับสนุนบุคลากรจาก อบจ.ปทุมธานี ยานพาหนะและแจกถุงยังชีพจากทหารมาช่วยเราเยอะมาก สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด และหลังน้ำท่วมเราได้วิทยาลัยอาชีวะมาช่วยซ่อมอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า..”

นอกจากนั้นในการวิจัยเชิงคุณภาพยังพบปัจจัยใหม่อีก 3 ปัจจัยสำคัญ คือ 1) ปัจจัยการขยายตัวของเมือง (Urbanization) 2) ปัญหาและบริบทเชิงพื้นที่ 3) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร ดังนี้ ประการแรก การขยายตัวของเมืองและการนำเทคโนโลยีมาใช้ เป็นข้อค้นพบจากพื้นที่เทศบาลเมืองคูคต และเทศบาลนครรังสิต จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล พบว่า เดิมการให้บริการประชาชนในเทศบาลเมืองคูคต มีเพียงช่องการเผยแพร่ข้อมูลและรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Facebook กลุ่มไลน์ และโทรศัพท์ แต่ประชาชนยังเข้าไม่ถึงบริการได้ไม่มากนัก ประกอบกับความเจริญเติบโตและการเปลี่ยนแปลงจากพื้นที่ชนบทไปเป็นพื้นที่เมือง เกิดการค้าขายและเศรษฐกิจขยายตัวมากขึ้นส่งผลให้คนย้ายถิ่นเข้ามาทำงานและการจัดสร้างหมู่บ้านจัดสรรเพิ่มขึ้นในพื้นที่ ทำให้เทศบาลเมืองคูคตจำเป็นต้องพัฒนา Application ของเทศบาลขึ้นใหม่ เป็นนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี (Technological Innovation) และนวัตกรรมการให้บริการ (Service Innovation) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการประชาชนใน 4 ด้านหลัก คือ การให้ข้อมูลข่าวสาร การยื่นคำร้อง การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้ทราบ และการให้บริการยื่นและชำระภาษีออนไลน์ ดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์จากเทศบาลแห่งหนึ่ง กล่าวสรุป ดังนี้



แอปพลิเคชันเทศบาลเมืองคูคต

“เทศบาลเรามีการเติบโตขึ้นมาก ประชาชนอาศัยอยู่ในบ้านจัดสรรเริ่มเยอะขึ้น เขาต้องการได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกและประหยัดเวลา ดังนั้น เทศบาลเราจึงมีนโยบายพัฒนาแอปพลิเคชันขึ้นใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และกรอกข้อมูลยื่นคำร้องต่าง ๆ ให้กับประชาชนในพื้นที่ของเรา...”

ส่วนในพื้นที่เทศบาลนครรังสิต ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการปัญหาน้ำท่วมผ่านโครงการ Smart City ประกอบด้วย การใช้เรดาร์ในการคาดการณ์กลุ่มเมฆและคาดการณ์ปริมาณน้ำฝนที่จะตกลงมาเพื่อเตรียมความพร้อม การใช้เครื่องวัดปริมาณน้ำฝนและเชื่อมข้อมูลกับระบบกล้อง CCTV เพื่อนำมาวิเคราะห์และนำขึ้นเว็บไซต์เทศบาลเพื่อแจ้งเตือนประชาชน ดังที่ ผู้บริหารได้กล่าวสรุปว่า “...ในโครงการ Smart City เราได้นำอุปกรณ์มาใช้ในการคาดการณ์ปริมาณน้ำฝน และยังมี

กล้อง CCTV เพื่อนำขึ้นเว็บไซต์ให้ประชาชนได้ดู และการใช้ธงสีประเภทต่างๆปักไว้ตามคลองเพื่อแจ้งเตือนระดับน้ำ...”

ประการที่สอง คือ ปัจจัยปัญหาเชิงพื้นที่ (Area-Based Factor) และปัจจัยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร จากการวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์และสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม พบว่าหน่วยงานเหล่านี้จะมีปัญหาเชิงพื้นที่ซึ่งมีลักษณะเป็นปัญหาเฉพาะของพื้นที่ตนเอง ดังนั้น การพัฒนาออกแบบนวัตกรรมภาครัฐเพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้จึงมีลักษณะต้องสอดคล้องและตอบโต้กับพื้นที่ของตนเอง ขึ้นอยู่กับปัญหาความเร่งด่วนที่จะต้องแก้ไข นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น งบประมาณของหน่วยงาน และความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้นๆ เช่น กรณีเทศบาลนครรังสิต ได้พัฒนานวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy Innovation) เพื่อแก้ปัญหาท้องถิ่นด้านการจัดการน้ำท่วมอย่างยั่งยืน เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ กรณีเทศบาลเมืองคูคต เมื่อเกิดการพัฒนามากลายเป็นสังคมเมืองมากขึ้น จึงได้พัฒนานวัตกรรมเชิงเทคโนโลยีด้วยการจัดทำ Application เพื่ออำนวยความสะดวกและจัดให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ลดเวลาการติดต่อกับทางราชการ กรณีเทศบาลตำบลลำลูกกา ได้พัฒนานวัตกรรมเชิงนโยบาย มหาวิทยาลัยผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมและจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้มาทำกิจกรรมร่วมกันและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสังคมเมือง และองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรกับองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคำพร้อย ได้พัฒนานวัตกรรมการให้บริการแก่ประชาชน (Service Delivery Innovation) โดยใช้ระบบ Q.R. Code ระบบ E-Service เพื่อให้ประชาชนยื่นคำร้องทั่วไป การชำระภาษี ค่าน้ำ ค่าขยะ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการการวิจัยข้างต้น สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. แหล่งที่มาของนวัตกรรมภาครัฐในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 2 แหล่ง คือ (1) นวัตกรรมภาครัฐที่มาจากพื้นที่และชุมชน ได้แก่ ความต้องการของประชาชน เครือข่ายความร่วมมือ การศึกษาดูงานเรียนรู้จากที่อื่น และมหาวิทยาลัย กับ (2) แหล่งที่มาภายในองค์กร ได้แก่ ผู้บริหารองค์กร การบริหารจัดการเชิงรุก และพนักงานของรัฐ โดยแหล่งที่มาของนวัตกรรมที่มาจากพื้นที่และชุมชนเกิดมาจากการต้องการของประชาชนที่จะได้รับบริการสาธารณะที่รวดเร็ว และประหยัดเวลา ในกรณีนี้เป็นข้อค้นพบในพื้นที่เทศบาลเมืองคูคต ได้พัฒนาจัดทำ Application เพื่ออำนวยความสะดวก ให้บริการข่าวสารและการจัดทำข้อมูลสำหรับประชาชนในพื้นที่ และนวัตกรรมเชิงนโยบายแก้ปัญหาพื้นที่ของเทศบาลนครรังสิต ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของ Bunsuaikhwon (2020), and Sukhothai Thammathirat Open University (2018) ที่พบว่านวัตกรรมภาครัฐในระดับท้องถิ่นเกิดจากภาวะขาดแคลน ปัญหา หรือวิกฤติชุมชน และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ส่วนแหล่งที่มาจากเครือข่ายความร่วมมือ การศึกษาดู

งานเรียนรู้จากที่อื่น สอดคล้องกับงานของ Demircioglu et al. (2019), and Bunsuaikhwon (2020) ซึ่งพบว่าแหล่งที่มาของนวัตกรรมเกิดมาจากมหาวิทยาลัย หรือสถาบันการศึกษา ประชาชนในหมู่บ้าน ชุมชนและผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนผลการศึกษาแหล่งที่มาของนวัตกรรมภาครัฐที่มาจากมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับการศึกษาของ Schilling (2008) ที่พบว่า มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งที่มาสำคัญของนวัตกรรม ผลการวิจัยนี้จึงชี้ให้เห็นว่า แหล่งที่มาของนวัตกรรมของ อบท. อาจเกิดมาจากหลายแหล่ง โดยเฉพาะจากปัญหาเชิงพื้นที่และบริบทชุมชน

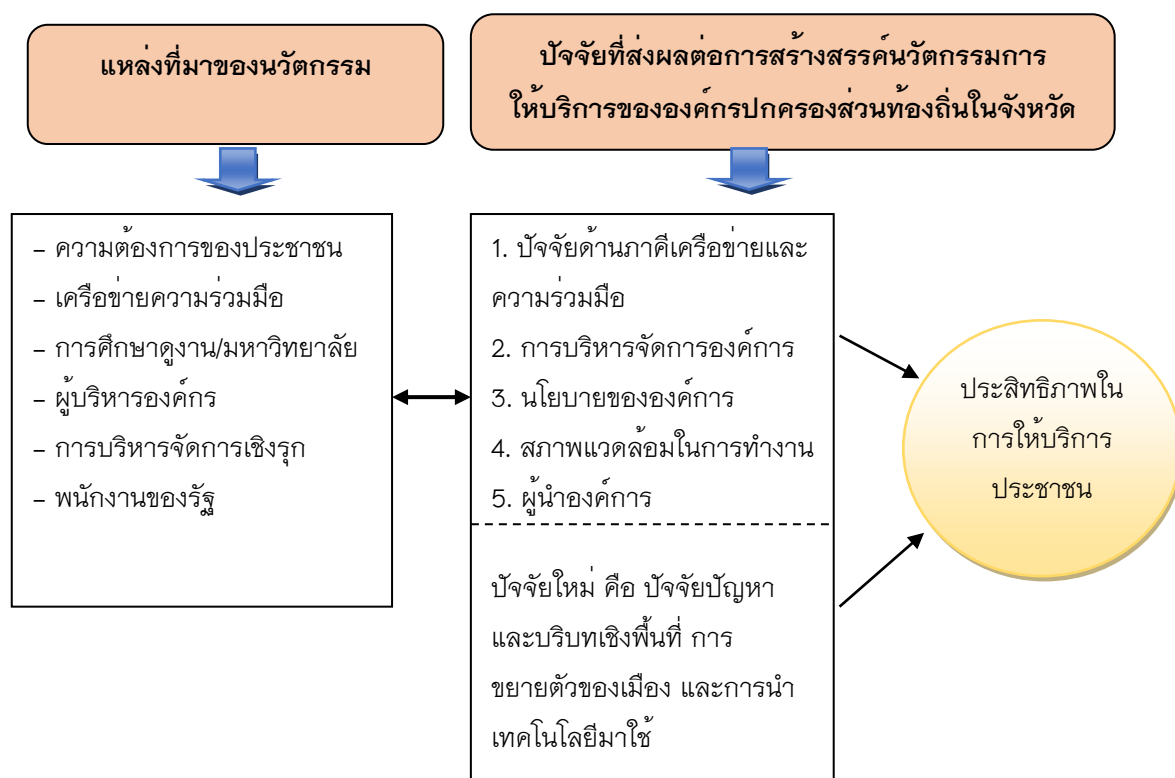
ส่วนแหล่งที่มาของนวัตกรรมจากภายในองค์กร ได้แก่ ผู้บริหารองค์กร การบริหารจัดการเชิงรุก และพนักงานของ อบท. ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Suwanmala et al. (2005) ที่พบว่า แหล่งที่มาของนวัตกรรมท้องถิ่นโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ส่วนใหญ่มาจากการริเริ่มของผู้บริหารท้องถิ่นและมีได้ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน/องค์กรชุมชน ส่วนแหล่งที่มาของนวัตกรรมภาครัฐของ อบท. มาจากการบริหารจัดการเชิงรุกนั้น ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานของ Bunsuaikhwon (2020) ที่พบว่า โครงการภาครัฐท้องถิ่นที่เป็นนวัตกรรมเป็นการริเริ่มตามกระแสนิยมเพื่อเป็นพื้นที่ทางสังคม เพื่อให้เกิดการยอมรับในทางการเมือง โดยที่ชุมชนท้องถิ่นหรือสาธารณะได้ประโยชน์ และประเด็นสุดท้ายผลการวิจัยแหล่งที่มาของนวัตกรรมเกิดจาก พนักงานของรัฐในท้องถิ่น ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานของ Schilling (2008) ที่พบว่าแหล่งที่มาของนวัตกรรมหนึ่งคือ ตัวบุคคล และ Borins (2001) ได้สรุปว่าแหล่งที่มาของนวัตกรรมสำคัญที่สุดในภาครัฐเกิดจากพนักงานของรัฐ ผลการวิจัยนี้ จึงสะท้อนได้ว่า ปัจจัยภายในองค์กรก็เป็นแหล่งที่มาสำคัญของนวัตกรรมของ อบท.

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี มี 5 ปัจจัยที่สอดคล้องกันทั้งสองวิธีการ ได้แก่ ปัจจัยด้านภาคีเครือข่ายและความร่วมมือ การบริหารจัดการองค์กร นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผู้นำองค์กร โดยในการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า เครือข่ายความร่วมมือ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงให้เห็นว่าภาคีเครือข่ายความร่วมมือระหว่าง อบท. กับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน สถาบันการศึกษานั้น มีความสำคัญยิ่งต่อ อบท. ที่จะเรียนรู้แนวคิดใหม่ ๆ ร่วมกัน เพื่อนำมาพัฒนาสร้างสรรค์นวัตกรรมภาครัฐในท้องถิ่นของตนเองในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนวัตกรรมเชิงเทคโนโลยี นวัตกรรมการให้บริการ หรือนวัตกรรมเชิงนโยบาย ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Osborne and Plastrik (2000) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านทุนทางชุมชนและภาคีเครือข่ายเป็นปัจจัยสำคัญส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรภาครัฐ ขณะที่ปัจจัยภายในองค์กร คือ การบริหารจัดการองค์กร นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการองค์กรด้านต่าง ๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสมจะส่งผลให้ อบท. สามารถคิดค้น พัฒนา

นวัตกรรมขึ้นมาเพื่อให้บริการประชาชนได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sangthong (2019), and Mahaphon and Kalayanamit (2021) ที่พบว่า ปัจจัยการบริหารด้านบุคลากร งบประมาณ วิธีการปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งสู่นวัตกรรม และการสร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งผลต่อความสำเร็จของ อปท. และปัจจัยด้านผู้นำองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Puangngam (2015) ที่พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารท้องถิ่น เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่เกื้อหนุนให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่น

การวิจัยเชิงคุณภาพยังพบอีก 3 ปัจจัยเพิ่มเติม คือ ปัญหาและบริบทเชิงพื้นที่ การขยายตัวของเมือง และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร ผลการวิจัยดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงนโยบายการพัฒนาประเทศและการกระจายอำนาจได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากพื้นที่ชนบทไปสู่ความเป็นเมืองมากขึ้นโดยเฉพาะพื้นที่จังหวัดปทุมธานีที่เป็นเขตปริมณฑล จนหลายพื้นที่กลายเป็นพื้นที่เศรษฐกิจการค้า และอุตสาหกรรม ขณะเดียวกันก็มีปัญหาตามมา เช่น คุณภาพชีวิตของประชาชน และปัญหาการใช้ทรัพยากร บริการสาธารณะ ดังนั้น อปท.จึงต้องพัฒนานวัตกรรมรูปแบบต่าง ๆ บนพื้นฐานศักยภาพของตนเองผสมกับเครือข่ายความร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย



ภาพที่ 2 สรุปแหล่งที่มาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการของ อปท. จังหวัดปทุมธานี

ข้อค้นพบใหม่จากการวิจัยนี้ สรุปได้ว่า 1) แหล่งที่มาของนวัตกรรมของ อบต. อาจมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และมาจากภายในองค์กร คือ ผู้บริหารที่มีความคิดสร้างสรรค์ การบริหารจัดการองค์กร การศึกษาดูงาน เครือข่ายความร่วมมือ และพนักงานของหน่วยงาน ดังนั้น อบต.สามารถค้นหาศักยภาพและความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อนำไปพัฒนา คิดค้นนวัตกรรมให้เหมาะสมกับพื้นที่ของตนเอง 2) ด้านนโยบายสำคัญในเชิงทฤษฎีนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมของ อบต.ประกอบด้วยทั้งปัจจัยภายนอก คือ ปัจจัยด้านภาคีเครือข่ายและความร่วมมือ กับปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กร นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผู้นำองค์กร ดังนั้น อบต.ของไทย สามารถพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้นได้ โดยต้องใช้ศักยภาพและทรัพยากรทั้งสองด้านร่วมกันเพื่อพัฒนานวัตกรรมที่สามารถตอบโจทย์ปัญหาในพื้นที่ของตนเอง

สรุป

ผลการวิจัยนี้จึงเป็นการยืนยันและต่อยอดงานวิจัยด้านนวัตกรรมภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเดิมที่เคยศึกษามาก่อนแล้ว กล่าวคือ เป็นการยืนยันปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมของ อบต. ที่ประกอบด้วยหลายปัจจัยซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้านี้ อาทิ ปัจจัยด้านภาคีเครือข่ายความร่วมมือ การบริหารจัดการเชิงรุก นโยบายขององค์กร และภาวะผู้นำองค์กร นอกจากนี้ยังมีข้อค้นพบใหม่ที่เป็นการต่อยอดจากงานศึกษาก่อนหน้านี้ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมของ อบต. ได้แก่ ปัจจัยปัญหาและบริบทเชิงพื้นที่ การขยายตัวของเมือง (Urbanization) และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. ผู้บริหาร อบต. ควรต้องค้นหาแหล่งที่มาของนวัตกรรมจากแหล่งต่าง ๆ เหล่านี้ว่าในพื้นที่ของตนมีศักยภาพที่จะพัฒนานวัตกรรมจากแหล่งใดบ้างเพื่อนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมให้เป็นรูปธรรมที่นำไปใช้ได้จริงในพื้นที่
2. ในเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ อบต. ควรใช้ศักยภาพ ทรัพยากรของหน่วยงานควบคู่ไปกับการสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนอื่นในการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมร่วมกัน อีกทั้งภาครัฐควรกำหนดนโยบายและสร้างความเข้มแข็งด้านการคลัง และปรับระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการของ อบต.

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาประเด็นเชิงเปรียบเทียบการสร้างสรรค์นวัตกรรมภาครัฐระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับเดียวกันระหว่างภูมิภาคของไทย หรือระหว่างประเทศในเอเชีย

References

- Arundel, A. (2001). The relative effectiveness of patents and secrecy for appropriation. *Research Policy*, 30(4), 611–624. [https://doi.org/10.1016/S0048-7333\(00\)00100-1](https://doi.org/10.1016/S0048-7333(00)00100-1)
- Baranskaitė, E., & Labanauskaitė, D. (2020). The concept of innovation in the approach to novelty, value creating, interaction processes and social progress. *Regional Formation and Development Studies*, 31(2), 50–58. DOI:10.15181/rfds.v31i2.2097
- Borins, S. (2001). *The challenge of innovating in government*. Price–water house Coopers.
- Bunsuaikhwan, N. (2020). Innovative Local Public Service Projects in the Southern Region of Thailand. *King Prajadhipok’s Institute Journal*, 9(1), 36–58.
- Bunnag, P. (2018). *The development of local Innovation management model in western region* [Doctoral dissertation, Silpakorn University].
- Chinasan, A., Krivart, K. & Pintobtang, P. (2014). Administrative Innovation of Local Government Organization in the Northeast. *Ratchaphruek Journal*, 12(3), 80–90. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/Ratchaphruekjournal/article/view/240922>
- Demircioglu, M.A., Audretsch, D.B., & Slaper, T.F. (2019). Sources of innovation and innovation type: Firm–level evidence from the United States. *Industrial and Corporate Change*. *Industrial and Corporate Change*, 1–15. <https://doi.org/10.1093/icc/dtz010>
- Durbin, J., & Watson, G.S. (1951). Testing for serial correlation in least squares regression. II. *Biometrika*, 38, 159–177. <https://doi.org/10.2307/2332325>
- Inkarojrit, V. (2020). The facility management model of temporary shelter for COVID–19 patients: A case study of the CUVCare project, Chulanives Building, Chulalongkorn University. *Academic Journal of Architecture*, 70(1), 37–54.
- Jitnupong, W. (2016). Public service innovation by the Subdistrict Administrative Organization, Don Sak District, Surat Thani Province. *Public and Private Management Innovation Journal*, 4(1), 55–61.
- Krueathep, W. (2018). Factors determining the chance for winning local good governance awards for fiscal year 2016. *Journal of Management Sciences*, 35(2), 111–136. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jms_psu/article/view/144954

- Mahaphon, M., & Kalayanamit, K. (2021). Creating innovation in public sector organization management. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Sciences)*, 7(1), 295–305. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/svittj/article/view/192899>
- Makmee, P. (2016). *Research design for mixed method research*. *Journal of the Association of Researchers*, 21(2), 19–31. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jar/article/view/243324>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. SAGE.
- Office of the Public Sector Development Commission. (n.d.). *Civil Service Development Strategy (2021–2022)*. <https://www.opdc.go.th/content/NzExMw>
- Osborne, D., & Plastrik, P. (2000). *The reinventor's field book: Tools for transforming your Government*. Jossey-Bass.
- Pothisita, C. (2019). *The science and art of qualitative research* (5th ed.). Amarin.
- Puangngam, K. (2015). *Local innovations of local government organizations*. Sematham.
- Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of Innovations*. Free Press.
- Sangthong, J. (2019). *Management factors affecting the success of local innovation: A case study of local administrative organization in southern region*[Master's thesis, Prince of Songkhla University].
- Schilling, M. A. (2008). *Strategic management of technological innovation*. McGraw Hill.
- Sukhothai Thammathirat Open University. (2561). *Local administrative organizations with good management Fiscal year 2018*. Office of the Decentralization to the Local Government Organization Committee.
- Suwanmala, C. et al. (2005). *Research report on new approaches of local government organizations in Thailand*. Thailand Research Fund (TRF).
- The Global Innovation Index 2012: Stronger Innovation Linkages for Global Growth*. (2012). https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/economics/gii/gii_2012.pdf
- Tirakanant, S. (2012). *Social science research methods: A guide to practice*. Chulalongkorn University.
- von Hippel, E. (2007). The sources of innovation. In: Boersch, C., Elschen, R. (eds) *Das Summa Summarum des Management*. Gabler. https://doi.org/10.1007/978-3-8349-9320-5_10
- Walker, R. M. (2008). An empirical evaluation of innovation types and organizational and environmental characteristics: Towards a configuration framework. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18, 591–615.

- Windrum, P. (2008). Innovation and entrepreneurship in public services. In P. Windrum & P. Koch (Ed.), *Innovation in public sector services: Entrepreneurship, creativity and management* (pp. 3–20). Edward Elgar.
- Wutthirong, P. (2020). Innovation management: resource learning organization and innovation. Chulalongkorn University.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row.