

## การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

สุพจน์ บุญวิเศษ<sup>1</sup>

ได้รับบทความ: 28 ตุลาคม 2562

แก้ไขบทความแล้วเสร็จ: 17 ธันวาคม 2562

ตอบรับตีพิมพ์: 19 ธันวาคม 2562

เผยแพร่: 21 มกราคม 2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ 1) เทศบาลเมืองชลบุรี 2) เทศบาลเมืองบ้านสวน 3) เทศบาลเมืองแสนสุข และ 4) เทศบาลเมืองอ่างศิลา รวมทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA กรณีพบความแตกต่างจะวิเคราะห์คู่ที่แตกต่างโดยใช้สถิติ Scheffe'

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค และด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคู่เศรษฐกิจพอเพียง และด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ตามลำดับ 2) ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

<sup>1</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. ,อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ผู้นิพนธ์ประสานงาน  
อีเมลล์: supot45@hotmail.com

สาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมี  
นัยสำคัญที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** การสร้างสรรค์/ นวัตกรรม/ บริการสาธารณะ/ เทศบาลเมือง/ จังหวัดชลบุรี

## THE CREATION OF THE PUBLIC SERVICE INNOVATION OF MUNICIPALITIES IN MUEANG DISTRICT CHONBURI PROVINCE

Supot Boonwises<sup>1</sup>

---

**Received:** October 28, 2019

**Revised:** December 17, 2019

**Accepted:** December 19, 2019

**Available Online:** January 21, 2020

---

### ABSTRACT

The objectives of this research was to study the level of public opinion and compare the public opinion on the creation of the public service innovation of municipalities in Mueang district, Chonburi Province, classified by gender, age, education and occupation. The sample group used in the research was the people who lived in the area of 4 municipalities in Mueang district, Chonburi Province, such as: 1) Mueang Chonburi Municipality; 2) Ban Suan Municipality; 3) Saen Suk Municipality; and 4) Ang Sila Municipality, a total of 400 people. The research instruments were questionnaires. Statistics which used in research, such as: frequency, percentage, mean and standard deviation and hypothesis testing used t-test and One-way ANOVA, if differences found and different pairs analyzed by Scheffe'. The research found that: 1) Public opinion on the creation of the public service innovation of municipalities in Mueang district, Chonburi Province in overall was at a high level, especially in the development of infrastructure and utilities aspect, the development of

---

<sup>1</sup> Associate Professor, Dr., Lecturer of Faculty of Political Science and Law,  
Burapha University.

Corresponding author

E-mail: supot45@hotmail.com

quality of life along with the sufficiency economy aspect, the management according to the principles of good governance aspect, respectively.

2) People who had different gender, there was no different opinion on the creation of the public service innovation of municipalities, but people who had different age, education and occupation, there was different significantly opinion on creation of the public service innovation of municipalities in Mueang district, Chonburi Province, at the level of .05.

**KEYWORDS:** Creation/ Innovation/ Public Service/ Municipality/  
Chonburi Province

## บทนำ

นับตั้งแต่ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา มีผลทำให้ต้องประกาศพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พร้อมทั้งแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ต้องการกระจายอำนาจจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ได้มีอำนาจหน้าที่อย่างอิสระในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง โดยประชาชนในท้องถิ่นเลือกตั้งตัวแทนของตนเองเข้าไปเป็นคณะผู้บริหารท้องถิ่นทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และสมาชิกสภาท้องถิ่นเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติแทนประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งเป็นการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ด้านการเงิน และการคลัง เป็นต้น (สุพจน์ บุญวิเศษ, 2561)

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น เริ่มมีการสนับสนุนและผลักดันอย่างจริงจังในเรื่องการกระจายอำนาจ (Decentralization) สู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ชัดเจนมากขึ้นจากข้อบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวดที่ 14 การปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีข้อบัญญัติเกี่ยวกับเรื่อง “การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” มีสาระสำคัญว่า รัฐจะต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ (มาตรา 281) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ... องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้ โดยอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ จัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง (มาตรา 289) ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 287) (สุพจน์ บุญวิเศษ, 2561)

นอกจากนี้ กระแสของการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรที่จะต้องมีการปรับตัว อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ การเมืองสังคม เทคโนโลยี ความต้องการของผู้ซื้อสินค้าและผู้ให้บริการ และรูปแบบการแข่งขันทางธุรกิจ เป็นต้น ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานทั้งในภาครัฐและเอกชน ทำให้นักวิชาการให้ความสนใจกับคำว่า “นวัตกรรม” ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความสามารถทางการแข่งขัน และการสร้างความสามารถได้เปรียบขององค์กร

สำหรับภาครัฐ จะพบว่า นวัตกรรม (Innovation) ได้มีการแพร่กระจายและมีการนำไปประยุกต์ใช้ในภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น เริ่มมีการสนับสนุนและผลักดันอย่างจริงจังในเรื่องการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมองค์การ (Organization Innovation) และเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย จากผลการศึกษานักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ข้อสรุปที่ตรงกันว่า นวัตกรรมองค์การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้บริหารได้นำนวัตกรรมมาใช้ในการแก้ปัญหาขององค์กร การเพิ่มศักยภาพในการตอบสนองความต้องการ และการสร้างความท้าทายใหม่ ๆ เพื่อให้องค์กรเกิดความสำเร็จในอนาคตที่เป็นสากลมากขึ้น โดยนำเอาวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ (สุพจน์ บุญวิเศษ, 2561) ดังที่ ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ (2552, หน้า 271-272) กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จำนวนมากพยายามสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการสาธารณะใหม่ ๆ ตลอดเวลา นอกจากนี้ผลการวิจัยเรื่อง “วิถีใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย” (จรัส สุวรรณมาลา และคณะ, 2549, หน้า 7-9, 23, 35) พบว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในช่วงที่ผ่านมาส่งผลต่อการเกิดนวัตกรรมท้องถิ่นอย่างชัดเจน และพบว่าความหลากหลายของนวัตกรรมท้องถิ่นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพปัญหาของภูมิภาคและชุมชนแต่ละแห่งอย่างชัดเจน ปรากฏการณ์ดังกล่าวนี้ยืนยันทฤษฎีว่าด้วยการกระจายอำนาจ (Decentralization) ที่ว่า การกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่หน่วยงานระดับล่างย่อมส่งเสริมให้เกิดการคิดค้นริเริ่มนวัตกรรม เพื่อสนองตอบการแก้ไขปัญหาและความต้องการอันหลากหลายของพื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ

ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งกว่าการรวบอำนาจการตัดสินใจไว้ที่หน่วยงานส่วนกลาง

ดังนั้น เทศบาลจึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนอย่างมาก และมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ที่กำหนดไว้ในการจัดให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยท้องที่อำเภอเมืองชลบุรี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น 16 แห่ง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอาณาเขตพื้นที่รับผิดชอบมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ เทศบาลเมืองชลบุรี เทศบาลเมืองแสนสุข เทศบาลเมืองบ้านสวน และเทศบาลเมืองอ่างศิลา ซึ่งเทศบาลเมืองทั้งสิ้น จัดว่าเป็นเทศบาลเมืองขนาดใหญ่ มีภารกิจที่ต้องดูแลประชาชน และจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนที่มีจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมสาธารณะของเทศบาลเมือง ทั้ง 4 เทศบาลเมือง เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2560-2564) (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี, 2560) มาเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค
  - 1.1 พัฒนาประปาชุมชนที่สะอาด/พอเพียง และมีคุณภาพ
  - 1.2 จัดการแหล่งน้ำให้เพียงพอ เพื่อเป็นต้นทุนใช้ในด้านเกษตร/อุตสาหกรรม/ อุปโภคบริโภค และการท่องเที่ยว
  - 1.3 พัฒนาถนน/สะพาน ให้ได้มาตรฐาน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วม
  - 1.4 ปรับปรุงเครือข่ายเส้นทางคมนาคม ความเชื่อมโยงสู่การพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
  - 1.5 พัฒนาระบบจราจร และความปลอดภัยบนท้องถนน
  - 1.6 พัฒนาระบบไฟฟ้า
  - 1.7 ส่งเสริมและพัฒนาขนส่งมวลชน
  - 1.8 พัฒนาระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
  - 1.9 พัฒนาระบบผังเมือง/และงานการควบคุมอาคาร
2. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
  - 2.1 พัฒนารูปแบบวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว เชิงอนุรักษ์โดยชุมชนมีส่วนร่วมจัดการและสร้างจุดเด่นที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว
  - 2.2 กำหนดโซน/รูปแบบท่องเที่ยว และบุคลากรท่องเที่ยว ภาควิชาภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยมีแผนที่ชัดเจนร่วมกัน
  - 2.3 ยกกระดับภูมิปัญญาท้องถิ่น/วัฒนธรรมให้เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว และคงเอกลักษณ์ชุมชน
  - 2.4 พัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของท้องถิ่นให้ได้มาตรฐาน
  - 2.5 ส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว
  - 2.6 ส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ยั่งยืน
  - 2.7 ส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมของท้องถิ่นให้คงอยู่และยั่งยืน
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเกษตร/อุตสาหกรรมให้ได้มาตรฐาน
  - 3.1 ยกกระดับความรู้/ทักษะด้านการเกษตร และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม
  - 3.2 เพิ่มมูลค่าสินค้าการเกษตรให้ได้มาตรฐาน และรวมกลุ่มวิสาหกิจในการบริหารจัดการ



3.3 พัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงที่สอดคล้องกับการบริหารการจัดสรรน้ำ/  
ระบบนิเวศน์ที่เหมาะสม

3.4 สร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการในการพัฒนาธุรกิจที่เป็นมิตรกับ  
สิ่งแวดล้อมให้ได้มาตรฐาน

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตคู่เศรษฐกิจพอเพียง

4.1 ยกระดับคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสให้มีสวัสดิการที่ดีได้มาตรฐานมี  
อาชีพทางเลือกที่เหมาะสม

4.2 ส่งเสริมเด็ก/เยาวชนให้มีทักษะชีวิตที่ดีและเพิ่มพื้นที่สร้างสรรค์ที่  
เหมาะสม

4.3 ส่งเสริมคุณภาพสินค้าผลิตภัณฑ์และความเป็นเอกลักษณ์ของ  
ท้องถิ่นสู่ระดับภาค

4.4 ส่งเสริมและเพิ่มโอกาสการมีงานทำและมีรายได้เพิ่มมากขึ้น

4.5 พัฒนาคูณภาพการศึกษาทั้งใน-นอกระบบตามอัธยาศัย และ  
ยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็ก/เยาวชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี  
ส่วนร่วม

4.6 พัฒนาการกีฬาเด็ก/เยาวชน/ประชาชน พร้อมทั้งจัดหาสถานที่/  
บำรุงรักษา ซ่อมแซม ให้พร้อมสำหรับการรองรับการพัฒนา

4.7 พัฒนาส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

4.8 พัฒนาและส่งเสริมการป้องกันและระงับการระบาดของโรคติดต่อ

4.9 การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมของประชาชน

5. ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์/ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม และพลังงาน

5.1 พัฒนาระบบการบริหารจัดการขยะ/น้ำเสีย และมลภาวะอื่น ๆ ให้มี  
ประสิทธิภาพ

5.2 ปลูกฝังจิตสำนึกเด็ก/เยาวชน และประชาชนให้มีส่วนร่วมใน  
การจัดการสิ่งแวดล้อม/มีเครือข่ายเฝ้าระวังที่ดี

5.3 อนุรักษ์/ฟื้นฟูทรัพยากรที่ดิน ป่าไม้ทะเล ชายฝั่ง โดยการจัดการ  
แบบบูรณาการ ให้คงความอุดมสมบูรณ์ยั่งยืน และส่งเสริมการใช้พลังงานที่เหมาะสม

5.4 ส่งเสริมเครือข่าย/จัดตั้งศูนย์และกลไกเฝ้าระวังเตือนภัย  
ด้านสิ่งแวดล้อม/ธรรมชาติ

6. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

6.1 พัฒนาทักษะผู้นำ ระบบข้อมูลและยกระดับการวางแผนชุมชน ให้เชื่อมโยงกับการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

6.2 พัฒนาคณะทำงาน/ศักยภาพบุคลากรท้องถิ่นให้มีทักษะ/เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และสามารถประยุกต์ความรู้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

6.3 ส่งเสริมการบริหารจัดการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ

7. ยุทธศาสตร์ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

7.1 การป้องกันและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด

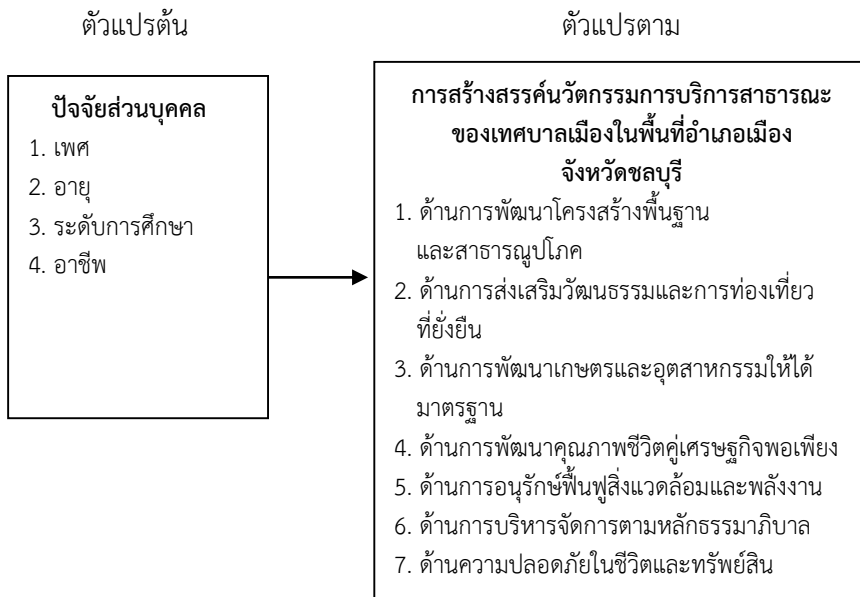
7.2 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเฝ้าระวังด้านยาเสพติด

7.3 ร่วมส่งเสริมกิจกรรมการกีฬาให้ทุกหมู่บ้านได้มีการเล่นกีฬาเป็นประจำทุก ๆ วัน

7.4 สนับสนุนการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมสาธารณสุขของเทศบาลของยูนัส จำปามูล (2553), ยิ่งลักษณ์ ทิพย์สิงห์ (2555) และ สันดี ศรียา (2559) ได้ศึกษาการบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการพัฒนาระบบสาธารณสุขปฐมภูมิและโครงสร้างพื้นฐาน ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความปลอดภัย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ใช้แนวคิดทั้งจากยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2560-2564) (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี, 2560) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการออกแบบเป็นตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

## วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอาณาเขตพื้นที่รับผิดชอบมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ 1) เทศบาลเมืองชลบุรี จำนวน 29,048 คน 2) เทศบาลเมืองบ้านสวน จำนวน 64,367 คน 3) เทศบาลเมืองแสนสุข จำนวน 42,124 คน และ 4) เทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 29,284 คน รวมแล้วมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 164,823 คน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จะคำนวณโดยวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาร์โร ยามาเน่ จากประชากรในพื้นที่เทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 164,823 คน คำนวณแล้วได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาจำนวน 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 1

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละเทศบาล} = \frac{(\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรทั้งหมดในเทศบาล})}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

รายชื่อเทศบาลเมือง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. เทศบาลเมืองชลบุรี	29,048	71
2. เทศบาลเมืองบ้านสวน	64,367	156
3. เทศบาลเมืองแสนสุข	42,124	102
4. เทศบาลเมืองอ่างศิลา	29,284	71
รวม	164,823	400

ที่มา: ข้อมูลจำนวน รายเทศบาลจากสถิติประชากรในพื้นที่  
ในช่วงเดือนกันยายน .ศ.ธันวาคม พ -2561

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม การบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

จากนั้นนำมาจัดระดับตามเกณฑ์อันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากการคำนวณดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามคำศัพท์เชิงปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการจะวัดได้ (Validity)

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น พร้อมทั้งคำจำกัดความหรือนิยามคำศัพท์เชิงปฏิบัติการของตัวแปรเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจากอาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ 1) รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริคงคล และ 3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุรัตน์ อนันทนาธร เมื่อพิจารณาตรวจสอบว่านิยามและแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความชัดเจนถูกต้องหรือไม่ รวมทั้งมีการพิจารณาสำนวนภาษาที่ใช้ในข้อความว่า สอดคล้องกับลักษณะที่ต้องการจะวัดหรือไม่ เพื่อให้เครื่องมือมีความตรงในเนื้อหา (Content Validity)

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบความเที่ยง (Reliability) ในภาคสนามกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรของการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเทศบาลเมืองพนัสนิคม อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.876

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติความถี่และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ใช้การคำนวณ

ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำมาจัดระดับมากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไป

### ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน (ร้อยละ 51.00) รองลงมาคือเป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน (ร้อยละ 49.00) ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 137 คน (ร้อยละ 33.25) รองลงมาคือมีอายุ 51-60 ปี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.00) และอายุ 31-40 ปี จำนวน 68 คน (ร้อยละ 17.00) ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 163 คน (ร้อยละ 40.75) รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 94 คน (ร้อยละ 23.50) และระดับประถมศึกษา จำนวน 71 คน (ร้อยละ 17.75) ส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 144 คน (ร้อยละ 36.00) รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 127 คน (ร้อยละ 31.75) และ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 85 คน (ร้อยละ 21.25)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคู่เศรษฐกิจพอเพียง และ ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการ  
การสร้างสรรคัณฑ์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองใน  
พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

การสร้างสรรคัณฑ์นวัตกรรมการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและ สาธารณูปโภค	4.09	0.56	มาก	1
ด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว ที่ยั่งยืน	3.76	0.75	มาก	4
ด้านการพัฒนาเกษตรและอุตสาหกรรม ให้ได้มาตรฐาน	3.38	0.85	ปาน กลาง	7
ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคู่เศรษฐกิจพอเพียง	4.01	0.72	มาก	2
ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมและพลังงาน	3.75	0.82	มาก	5
ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	3.85	0.77	มาก	3
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.66	0.75	มาก	6
ภาพรวม	3.79	0.70	มาก	

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรคัณฑ์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดในระดับเทศบาลมีการพัฒนาถนนเชื่อมต่อระหว่างชุมชนอย่างต่อเนื่องทำให้สามารถเดินทางด้วยความสะดวก และ เทศบาลมีการติดตั้งไฟส่องสว่างและไฟจราจรครอบคลุมทุกถนน/ทางร่วม และซอยในเขตชุมชน ทำให้ลดอุบัติเหตุจากการใช้รถยนต์พาหนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรคัณฑ์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดในระดับเทศบาลมีรูปแบบการจัดงาน เช่น จัดงานสงกรานต์ วันลอยกระทง วันแม่เทียนพรรษา



แตกต่างกันทุกปีช่วยดึงดูด และ เทศบาลเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำนุบำรุงศาสนา บูรณปฏิสังขรณ์ศาสนสถาน เข้าวัดฟังธรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์ นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านการพัฒนาเกษตรและอุตสาหกรรมให้ได้มาตรฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดใน ประเด็น เทศบาลจัดให้เกษตรกรศึกษาดูงานเกี่ยวกับการเกษตรและอุตสาหกรรมนอก พื้นที่ เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือและเครือข่าย ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์ นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคู่เศรษฐกิจพอเพียง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดในประเด็น เทศบาลมีการปรับปรุง/พัฒนาโรงเรียน ศูนย์เด็กเล็กให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เช่น อาคารเรียน ห้องสมุด ครูต่างชาติ เป็นการเพิ่มโอกาสทางการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์ นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดในประเด็น เทศบาลมีรถเก็บขยะที่อยู่ในสภาพที่ดี ทำให้ขยะไม่ตกหล่นและส่งกลิ่นเหม็น ในขณะ ปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์ นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดในประเด็น เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ ที่มีความเชี่ยวชาญ ทำงานได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีความสะดวก และมั่นใจมากขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์ นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น

รายชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดในประเด็น เทศบาลมีผู้บริหารเจ้าหน้าที่ เป็นตัวอย่างที่ดีในการส่งเสริมการเล่นกีฬาหรือกิจกรรมสันทนาการ เพื่อให้เยาวชนห่างไกลยาเสพติด

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและการเปรียบเทียบของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	$\bar{X}$	t	F
เพศ			
ชาย	3.89	-0.22	
หญิง	3.91		
อายุ			
20-30 ปี	4.26 <sup>e</sup>		11.63*
31-40 ปี	3.97 <sup>e</sup>		
41-50 ปี	4.01 <sup>e</sup>		
51-60 ปี	3.86 <sup>e</sup>		
61 ปีขึ้นไป	3.39		
ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา	3.49 <sup>a</sup>		11.21*
มัธยมศึกษา	3.98 <sup>a</sup>		
อนุปริญญา/เทียบเท่า	3.94 <sup>a,e</sup>		
ปริญญาตรี	3.97 <sup>a,e</sup>		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.47 <sup>a</sup>		

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตัวแปร	$\bar{X}$	t	F
อาชีพ			3.48*
รับจ้างทั่วไป	3.86		
ประกอบอาชีพส่วนตัว	3.80 <sup>d</sup>		
พนักงานบริษัท	3.99		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.13 <sup>b</sup>		
ไม่ได้ทำงาน	3.81		

\* $p \leq .05$

หมายเหตุ: คู่ที่มีเครื่องหมายต่างกันหมายความว่ารายคู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม การบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการพัฒนาเกษตรและอุตสาหกรรมให้ได้มาตรฐานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอีก 6 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคู่เศรษฐกิจพอเพียง ด้านการอนุรักษ์พื้นที่สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก เทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้พัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การบริหารประชาชน และการดำเนินงานตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง โดยการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลและได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รวมทั้งเสนอแนะวิธีการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้การดำเนินงานของเทศบาลสามารถ

ตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งส่งผลให้การแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับศูนย์นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาระบบราชการไทย (2556) ซึ่งได้กล่าวถึงนวัตกรรมการบริหารจัดการภาครัฐไว้ว่า นวัตกรรมการบริหารงานภาครัฐแบ่งออกได้หลายประเภท เช่น นวัตกรรมเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์ เป็นการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ ภารกิจ เป้าประสงค์ใหม่เพื่อแสดงให้เห็นถึงทิศทางใหม่ในการนำพางองค์กรในอนาคต และสอดคล้องกับ Shapiro (2006 อ้างถึงใน วุฒิพงษ์ รักดีเหล่า, 2554, หน้า 14) กล่าวว่านวัตกรรมมีหลายระดับ เช่น นวัตกรรมระดับกระบวนการ จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานมากขึ้น องค์การมีกระบวนการในการระบุปัญหาและเลือกแนวความคิดเพื่อมาช่วยแก้ปัญหา โดยจัดทำแผนดำเนินการ เพื่อให้แนวความคิดมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และนวัตกรรมระดับองค์การ นวัตกรรมในระดับนี้จะมีความสามารถหลักขององค์การ พนักงานจะดำเนินการสร้างนวัตกรรมเพื่อการแก้ไขปัญหาปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการ และกระบวนการทำงานอยู่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับออร์ทัย กีกผล และฉัตรระวี ปริสุทธิญาณ (2552, หน้า 23-26) กล่าวถึงความสำเร็จของกระบวนการก่อเกิดนวัตกรรมว่า การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมต้องเข้าใจประชาชนในท้องถิ่น โดยต้องคำนึงถึงความน่าสนใจหรือความสำคัญของเรื่องที่ทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ความมีอิสระของประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วม ความสามารถของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ และความสะดวกของประชาชน รวมทั้งความเต็มใจของประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมด้วย

อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวนัส จำปามูล (2553) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการสุขภาพชุมชนและสิ่งแวดล้อม และด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยยิ่งลักษณ์ ทิพย์สิงห์ (2555) ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหาร การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จาริตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ ศรียา (2559) ศึกษาประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ส่วนด้านศิลปวัฒนธรรม จาริตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม การบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนรา ณ ร้อยเอ็ด (2551) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการเปรียบเทียบ จำแนกตามเพศพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในส่วนของประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของไพวรรณ อุปสี (2552) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ ศรียา (2559) ศึกษาประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน คือ สถานภาพ ระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับ

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวรวรรณ กิรติสุขวนธ์ (2553) ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดบริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลเมืองควรกำหนดให้มีแผนพัฒนาการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ให้ชัดเจน และกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม
2. เทศบาลเมืองควรวางแผนการพัฒนาโดยคำนึงถึงความคาดหวังและความต้องการของประชาชนต่อการจัดการหรือการพัฒนาบริการสาธารณะโดยนำข้อมูลไปประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาเทศบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิผลต่อไป
3. เทศบาลเมืองควรจัดให้มีการพัฒนาผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานจ้างอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ในด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมและ/หรือการจัดการบริการสาธารณะ

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ผลการวิจัยพบว่า นโยบายการส่งเสริมการลงทุนให้กับเกษตรกรขนาดเล็ก (SME) ที่ต้องการผลิตสินค้าเกษตรที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง เทศบาลจึงควรจัดอบรมบุคลากรและประชาชนให้มีความรู้เกี่ยวกับเกษตรกรขนาดเล็ก (SME) หรือสนับสนุนช่องทางในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อเพิ่มโอกาสในการพัฒนาและการแข่งขัน
2. ผลการวิจัยพบว่า การรวมกลุ่มกันทำการค้าขายสินค้าเกษตรและสินค้าของกลุ่มแม่บ้านในชุมชนก่อให้เกิดสินค้าเกษตรที่มีชื่อเสียงประจำท้องถิ่น อยู่ในระดับปานกลาง เทศบาลควรจัดให้มีการประกวดสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการผลิตเพื่อ

เพิ่มมูลค่าให้กับสินค้า และมีความโดดเด่นเป็นที่ต้องการของลูกค้า สินค้าเกษตรมีชื่อเสียงเพิ่มขึ้นส่งผลให้เกิดรวมกลุ่มกันทำสินค้ามากขึ้น

3. ผลการวิจัยพบว่า การจัดตลาดนัดจำหน่ายสินค้าเกษตรและสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) เป็นการเพิ่มมูลค่าให้สินค้าเกษตร อยู่ในระดับปานกลาง เทศบาลจึงควรจัดกิจกรรม/สถานที่ในการจำหน่ายสินค้าให้กับกลุ่มเกษตรกรมากขึ้น ครอบคลุมทุกพื้นที่ และอย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรวิจัยเกี่ยวกับการสร้างและบริการสาธารณะในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพฯ และเมืองพัทยา

2. ควรวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่เมืองชลบุรี เพื่อพัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงต่อไป

3. ควรวิจัยเพื่อสำรวจศักยภาพในการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง เพื่อจะได้ทราบข้อมูลความต้องการของประชาชนและนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

จรัส สุวรรณมาลา และคณะ. (2549). *ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อส่งเสริมนวัตกรรม*

*ท้องถิ่นในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. (2552). *แนวทางการวิจัยนวัตกรรมขององค์กรปกครอง*

*ส่วนท้องถิ่น: มุมมองเชิงเศรษฐศาสตร์สถาบัน*. กรุงเทพฯ: โอเพนบุ๊กส์.

นรา ณ ร้อยเอ็ด. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของ*

*องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด*. (วิทยานิพนธ์)

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย

ราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

- ไพวรรณ อุปลี. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.*  
(วิทยานิพนธ์) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ยิ่งลักษณ์ ทิพย์สิงห์. (2555). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ  
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง  
จังหวัดสกลนคร.* (วิทยานิพนธ์) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.
- ยุวณัฐ จำปามูล. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของ  
เทศบาลตำบลป่าลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์.*  
(ภาคนิพนธ์) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.
- วรวรรณ กิรติสุขคนธ์. (2553). *ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ  
ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.*  
(วิทยานิพนธ์) สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.
- วุฒิพงษ์ ภักดีเหล่า. (2554). *การศึกษาคูณลักษณะขององค์กรนวัตกรรม: กรณีศึกษา  
องค์กรที่ได้รับรางวัลด้านนวัตกรรม.* (วิทยานิพนธ์) สาขาวิชาการพัฒนา  
ทรัพยากรมนุษย์และองค์กร คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สันดี ศรียา. (2559). *ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน.* (ดุษฎีนิพนธ์) สาขาวิชายุทธศาสตร์การ  
พัฒนาภูมิภาค บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- สุพจน์ บุญวิเศษ. (2561). *สภาพนวัตกรรมบริการสาธารณะและความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะในเทศบาลเมืองในพื้นที่  
จังหวัดชลบุรี.* ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี. (2560). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2560-2564).* ชลบุรี:  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี.



วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง  
ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2563)

อรทัย ก๊กผล และฉัตรระวี ปรีสุทธิญาณ. (2552). *เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะ*  
*ท้องถิ่นบทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.