

การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่  
อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

The Creation of the Public Service Innovation of Municipalities in  
Mueang District, Chonburi Province

สุพจน์ บุญวิเศษ (Supot Boonwises)

รองศาสตราจารย์ ดร., คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Associate Professor Dr., Faculty political science and law, Burapha University

E-mail : Supot45@hotmail.com

Received: 21 April 2020

Revised: 12 May 2020

Accepted: 19 June 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ 1) เทศบาลเมืองชลบุรี 2) เทศบาลเมืองบ้านสวน 3) เทศบาลเมืองแสนสุข และ 4) เทศบาลเมืองอ่างศิลา รวมทั้งสิ้น 400 คน และกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA กรณีพบความแตกต่างจะวิเคราะห์ค่าที่แตกต่างโดยใช้สถิติ Scheffe ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค และด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคู่เศรษฐกิจพอเพียง และการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ตามลำดับ 2) ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ

## สุพจน์ บุญวิเศษ

ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

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

## Abstract

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 and using accidental sampling method. 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 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 มีผลทำให้ต้องประกาศพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พร้อมทั้งแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ต้องการกระจายอำนาจจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ได้มีอำนาจหน้าที่อย่างอิสระในการบริหารจัดการองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นของตนเอง โดยประชาชนในท้องถิ่นเลือกตั้งตัวแทนของตนเองเข้าไปเป็นคณะผู้บริหารท้องถิ่น ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และสมาชิกสภาท้องถิ่นเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติแทนประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งเป็นการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ 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... องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ 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 และการสร้างความได้เปรียบขององค์กร

สำหรับภาครัฐ จะพบว่า นวัตกรรม (Innovation) ได้มีการแพร่กระจายและมีการนำไปประยุกต์ใช้ในภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น เริ่มมีการสนับสนุนและผลักดันอย่างจริงจังในเรื่องการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งถือได้ว่าเป็น นวัตกรรมองค์กร (Organization Innovation) และเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย จากผลการศึกษานักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ข้อสรุปที่ตรงกันว่า นวัตกรรมองค์กร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้บริหารได้นำนวัตกรรมมาใช้ในการแก้ปัญหาขององค์กร การเพิ่มศักยภาพในการตอบสนองความต้องการ และการสร้างความท้าทายใหม่ ๆ เพื่อทำให้องค์กรเกิด

## สุพจน์ บุญวิเศษ

ความสำเร็จในอนาคตที่เป็นสากลมากขึ้น โดยนำเอาวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ (สุพจน์ บุญวิเศษ, 2561) ดังที่ ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ (2552, หน้า 271-272) กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จำนวนมากพยายามสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริหารสาธารณะใหม่ ๆ ตลอดเวลา นอกจากนี้ ผลการวิจัยเรื่อง “วิถีใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย” (จรัส สุวรรณมาลา และคณะ, 2549, หน้า 7-9, 23, 35) พบว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในช่วงที่ผ่านมาได้เกิดนวัตกรรมท้องถิ่นอย่างชัดเจน และพบว่าความหลากหลายของนวัตกรรมท้องถิ่นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับสถานะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพปัญหาของภูมิภาคและชุมชนแต่ละแห่งอย่างชัดเจน ปรากฏการณ์ดังกล่าวนี้ยืนยันทฤษฎีว่าด้วยการกระจายอำนาจ (Decentralization) ที่ว่า การกระจายอำนาจ การตัดสินใจลงสู่หน่วยงานระดับล่างย่อมส่งเสริมให้เกิดการคิดค้นริเริ่มนวัตกรรม เพื่อสนองตอบการแก้ไขปัญหาและความต้องการอันหลากหลายของพื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งกว่า การรวบอำนาจการตัดสินใจไว้ที่หน่วยงานส่วนกลาง

ดังนั้น เทศบาล จึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนอย่างมาก และมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ที่กำหนดไว้ในการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยท้องที่อำเภอเมืองชลบุรี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น 16 แห่ง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอาณาเขตพื้นที่รับผิดชอบมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ เทศบาลเมืองชลบุรี เทศบาลเมืองแสนสุข เทศบาลเมืองบ้านสวน และเทศบาลเมืองอ่างศิลา ซึ่งเทศบาลเมืองทั้งสี่นี้ จัดว่าเป็นเทศบาลเมืองขนาดใหญ่ มีภารกิจที่ต้องดูแลประชาชนและจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนที่มีจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมสาธารณะของเทศบาลเมือง ทั้ง 4 เทศบาลเมือง เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

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

## กรอบแนวคิดการวิจัย

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

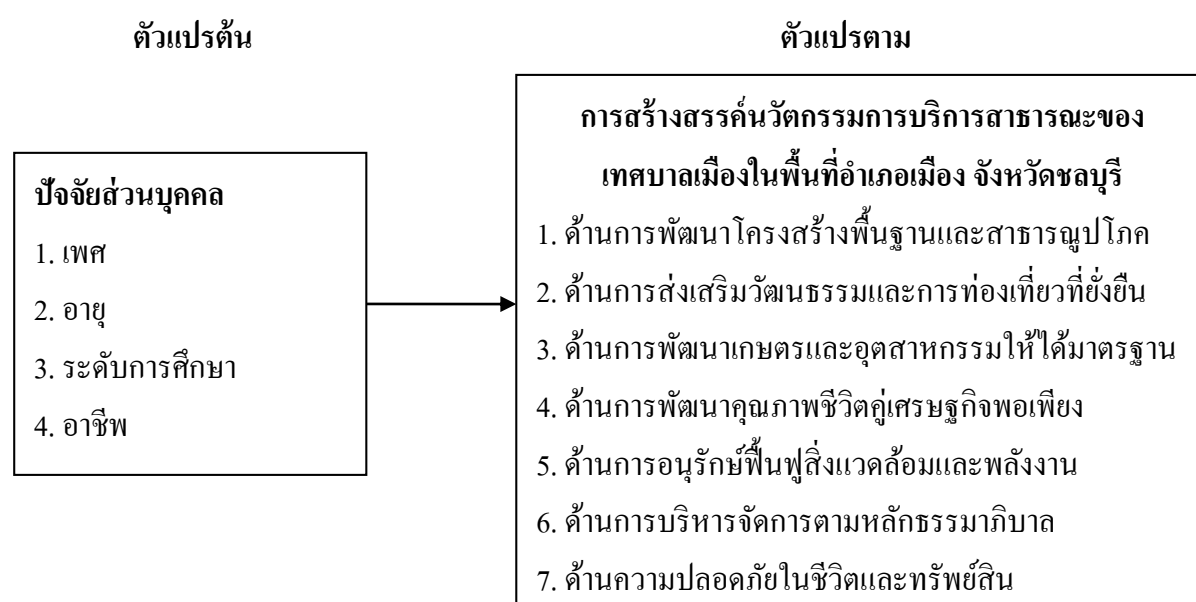
1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน/ สาธารณูปโภค
  - 1.1 พัฒนาประปาชุมชนที่สะอาด/ พอเพียง และมีคุณภาพ
  - 1.2 จัดการแหล่งน้ำให้เพียงพอ เพื่อเป็นต้นทุนใช้ในด้านเกษตร/ อุตสาหกรรม/ อุปโภคบริโภค และการท่องเที่ยว
  - 1.3 พัฒนถนน/ สะพาน ให้ได้มาตรฐาน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วม
  - 1.4 ปรับปรุงเครือข่ายเส้นทางคมนาคม ความเชื่อมโยงสู่การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ 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 ภาาีทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยมีแผนที่ชัดเจนร่วมกัน
  - 2.3 ขกระดับภูมิปัญญาท้องถิ่น/วัฒนธรรมให้เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว และคงเอกลักษณ์ชุมชน
  - 2.4 พัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของท้องถิ่นให้ได้มาตรฐาน
  - 2.5 ส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว
  - 2.6 ส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ยั่งยืน
  - 2.7 ส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมของท้องถิ่นให้คงอยู่และยั่งยืน
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเกษตร/ อุตสาหกรรมให้ได้มาตรฐาน
  - 3.1 ขกระดับความรู้/ ทักษะด้านการเกษตร และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม
  - 3.2 เพิ่มมูลค่าสินค้าการเกษตรให้ได้มาตรฐาน และรวมกลุ่มวิสาหกิจในการบริหารจัดการ
  - 3.3 พัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการจัดสรรน้ำ/ ระบบนิเวศที่เหมาะสม
  - 3.4 สร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการในการพัฒนาธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้ได้มาตรฐาน

## สรุปนโยบายพิเศษ

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตคู่เศรษฐกิจพอเพียง
  - 4.1 ยกย่องคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสให้มีสวัสดิการที่ดีได้มาตรฐานมีอาชีพทางเลือกที่เหมาะสม
  - 4.2 ส่งเสริมเด็ก/เยาวชนให้มีทักษะชีวิตที่ดีและเพิ่มพื้นที่สร้างสรรค์ที่เหมาะสม
  - 4.3 ส่งเสริมคุณภาพสินค้าผลิตภัณฑ์และความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นสู่ระดับภาค
  - 4.4 ส่งเสริมและเพิ่มโอกาสการมีงานทำและมีรายได้เพิ่มมากขึ้น
  - 4.5 พัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งใน-นอกระบบตามอัธยาศัย และยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเด็ก/เยาวชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วม
  - 4.6 พัฒนาการกีฬาเด็ก/เยาวชน/ประชาชน พร้อมทั้งจัดหาสถานที่/บำรุงรักษา ซ่อมแซมให้พร้อมสำหรับการรองรับการพัฒนา
  - 4.7 พัฒนาส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี
  - 4.8 พัฒนาและส่งเสริมการป้องกันและระงับการระบาดของโรคติดต่อ
  - 4.9 การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมของประชาชน
5. ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์/ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม และพลังงาน
  - 5.1 พัฒนาระบบการบริหารจัดการขยะ/ น้ำเสีย และมลภาวะอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพ
  - 5.2 ปลุกฝังจิตสำนึกเด็ก/ เยาวชน และประชาชนให้มีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อม/ มีเครือข่ายเฝ้าระวังที่ดี
  - 5.3 อนุรักษ์/ ฟื้นฟูทรัพยากรที่ดิน ป่าไม้ทะเล ชายฝั่ง โดยการจัดการแบบบูรณาการ ให้คงความอุดมสมบูรณ์ยั่งยืน และส่งเสริมการใช้พลังงานที่เหมาะสม
  - 5.4 ส่งเสริมเครือข่าย/ จัดตั้งศูนย์และกลไกเฝ้าระวังเตือนภัยด้านสิ่งแวดล้อม/ ธรรมชาติ
6. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
  - 6.1 พัฒนาทักษะผู้นำ ระบบข้อมูลและยกระดับการวางแผนชุมชน ให้เชื่อมโยงกับการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง
  - 6.2 พัฒนาหน่วยงาน/ศักยภาพบุคลากรท้องถิ่นให้มีทักษะ/ เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และสามารถประยุกต์ความรู้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
  - 6.3 ส่งเสริมการบริหารจัดการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ
7. ยุทธศาสตร์ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
  - 7.1 การป้องกันและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด
  - 7.2 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเฝ้าระวังด้านยาเสพติด
  - 7.3 ร่วมส่งเสริมกิจกรรมการกีฬาให้ทุกหมู่บ้านได้มีการเล่นกีฬาเป็นประจำทุก ๆ วัน
  - 7.4 สนับสนุนการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมสาธารณะของเทศบาลของขุนส์ จำปามูล (2553), ยิ่งลักษณ์ ทิพย์สิงห์ (2555) และสันดี ศรียา (2559) ได้ศึกษาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการบริการสาธารณะและสิ่งแวดล้อม และด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความปลอดภัย

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

## สุพจน์ บุญวิเศษ

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

## วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยเลือกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอาณาเขตพื้นที่รับผิดชอบมากที่สุด 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 จะคำนวณโดยวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ จากประชากรในพื้นที่เทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 164,823 คน เมื่อคำนวณแล้วได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเป็นจำนวน 400 คน

การสุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน จากนั้น สุ่มแบบบังเอิญ มีวิธีการคำนวณดังนี้

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

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่าง (ข้อมูลประชากร ณ กันยายน - ธันวาคม พ.ศ. 2561)

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



### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต 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

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาคำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบสร้างแบบสอบถาม

## สุพจน์ บุญวิเศษ

2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามคำศัพท์เชิงปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการจะวัดได้ (Validity)

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น พร้อมทั้งคำจำกัดความหรือนิยามคำศัพท์เชิงปฏิบัติการของตัวแปรเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจากอาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ 1) รศ. ว่าที่เรอตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร 2) ผศ. ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริกมล และ 3) ผศ.ดร.อนุรัตน์ อนันทนาธร

เมื่อพิจารณาตรวจสอบว่านิยามและแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความชัดเจนถูกต้องหรือไม่ รวมทั้งมีการพิจารณาสำนวนภาษาที่ใช้ในข้อความว่า สอดคล้องกับลักษณะที่ต้องการจะวัดหรือไม่ เพื่อให้เครื่องมือมีความตรงในเนื้อหา (Content validity)

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

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติความถี่และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ใช้การคำนวณค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำมาจัดระดับมากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด

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

## ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน (ร้อยละ 51.00) รองลงมาคือ เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน (ร้อยละ 49.00) ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 137 คน (ร้อยละ 33.25) รองลงมาคือ มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.00) และอายุ 31-40ปี 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 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคู่เศรษฐกิจพอเพียง และ ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค	4.09	0.56	มาก	1
ด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	3.76	0.75	มาก	4
ด้านการพัฒนาเกษตรและอุตสาหกรรมให้ได้มาตรฐาน	3.38	0.85	ปานกลาง	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
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>	

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่อง เทศบาลมีการพัฒนาถนนเชื่อมต่อระหว่างชุมชนอย่างต่อเนื่องทำให้สามารถเดินทางด้วยความสะดวก และ เทศบาลมีการติดตั้งไฟส่องสว่างและไฟจราจรครอบคลุมทุกถนน/ ทางร่วม และ ขอบในเขตชุมชน ทำให้ลดอุบัติเหตุจากการใช้ยานพาหนะ

## สุพจน์ บุญวิเศษ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดในประเด็น เทศบาลมีรูปแบบการจัดงาน เช่น จัดงานสงกรานต์ วันลอยกระทง วันแห่เทียนพรรษา แตกต่างกันทุกปีช่วยดึงดูด และ เทศบาลเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำนุบำรุงศาสนา บูรณปฏิสังขรณ์ศาสนสถาน เข้าวัดฟังธรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านการพัฒนาเกษตรและอุตสาหกรรมให้ได้มาตรฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดในประเด็น เทศบาลจัดให้เกษตรกรศึกษาดูงานเกี่ยวกับการเกษตรและอุตสาหกรรมนอกพื้นที่ เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือและเครือข่าย ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์

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

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดในประเด็น เทศบาลมีรถเก็บขยะที่อยู่ในสภาพที่ดี ทำให้ขยะไม่ตกหล่นและส่งกลิ่นเหม็น ในขณะปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดในประเด็น เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ ทำงานได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีความสะดวกและมั่นใจมากขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดในประเด็น เทศบาลมีผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ เป็นตัวอย่างที่ดีในการส่งเสริมการเล่นกีฬาหรือกิจกรรมสันทนาการ เพื่อให้เยาวชนห่างไกลยาเสพติด

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและการเปรียบเทียบของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	$\bar{X}$	t	F
เพศ			
ชาย	3.89	-.22	
หญิง	3.91		
อายุ			
20-30 ปี	4.26 <sup>c</sup>		11.63*
31-40 ปี	3.97 <sup>c</sup>		
41-50 ปี	4.01 <sup>c</sup>		
51-60 ปี	3.86 <sup>c</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,c</sup>		
ปริญญาตรี	3.97 <sup>a,c</sup>		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.47 <sup>a</sup>		
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 : ค่าที่มีเครื่องหมายต่างกันหมายความว่ารายกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการพัฒนาเกษตรและอุตสาหกรรมให้ได้มาตรฐานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอีก 6 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคู่เศรษฐกิจพอเพียง ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก เทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้พัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการการบริหารประชาชน และการดำเนินงานตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง โดยการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลและได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รวมทั้งเสนอแนะวิธีการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้การดำเนินงานของเทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งส่งผลให้การแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย (2556) ซึ่งได้กล่าวถึงนวัตกรรมการบริหารจัดการภาครัฐไว้ว่า นวัตกรรมการบริหารงานภาครัฐแบ่งออกได้หลายประเภท เช่น นวัตกรรมเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์ เป็นการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการภารกิจ เป้าประสงค์ใหม่เพื่อแสดงให้เห็นถึงทิศทางใหม่ในการนำพาองค์กรในอนาคต และสอดคล้องกับ Shapiro (2006 อ้างถึงใน วุฒิพงษ์ ภักดีเหลา, 2554, หน้า 14) กล่าวว่านวัตกรรมมีหลายระดับ เช่น นวัตกรรมระดับกระบวนการ จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานมากขึ้น องค์กรมีกระบวนการในการระบุปัญหาและเลือกแนวความคิดเพื่อมาช่วยแก้ปัญหา โดยจัดทำแผนดำเนินการเพื่อนำแนวความคิดมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และนวัตกรรมระดับองค์กร นวัตกรรมในระดับนี้จะเป็นความสามารถหลักขององค์กร พนักงานจะดำเนินการสร้างนวัตกรรมเพื่อการแก้ไขปัญหาปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการ และกระบวนการทำงานอยู่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับอรรถัย กักผล และฉัตรระวี ปริสุทธิญาณ (2552, หน้า 23-26) กล่าวถึงความสำเร็จของกระบวนการก่อเกิดนวัตกรรมว่า การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมต้องเข้าใจประชาชนในท้องถิ่น โดยต้องคำนึงถึงความน่าสนใจหรือความสำคัญของเรื่องที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมควมมีอิสระของประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วม ความสามารถของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ และความสะดวกของประชาชน รวมทั้งความเต็มใจของประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมด้วย

อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของขุนาส จำปามูล (2553) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายมาศ อำเภอปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 3 ด้าน

คือ ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า ความคิดเห็นของ ประชาชนที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัย ยิ่งลักษณ์ ทิพย์สิงห์ (2555) ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้าน ม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัด ระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและ การท่องเที่ยว ด้านการบริหาร การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรมศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ ศรียา (2559) ศึกษาประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับ มากที่สุด

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาล เมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนรา ณ ร้อยเอ็ด (2551) ศึกษา เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามเพศพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในส่วน of ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของไพวรรณ อุปถิ (2552) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลมะค่า อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ ศรียา (2559) ศึกษาประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน คือ สถานภาพ ระดับ การศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน เขตภาคเหนือตอนบนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ

## สุพจน์ บุญวิเศษ

กิริติสุวคนธ์ (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 มาใช้ในการผลิตเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้า และมีความโดดเด่นเป็นที่ต้องการของลูกค้า สินค้าเกษตรมีชื่อเสียงเพิ่มขึ้นส่งผลให้เกิดรวมกลุ่มกันทำสินค้ามากขึ้น
3. ผลการวิจัยพบว่า การจัดตลาดนัดจำหน่ายสินค้าเกษตรและสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) เป็นการเพิ่มมูลค่าให้สินค้าเกษตร อยู่ในระดับปานกลาง เทศบาลจึงควรจัดกิจกรรม/สถานที่ในการจำหน่ายสินค้าให้กับกลุ่มเกษตรกรมากขึ้น ครอบคลุมทุกพื้นที่ และอย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรวิจัยเกี่ยวกับการสร้างและบริการสาธารณะในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น ได้แก่ เทศบาล อบต. กทม. และเมืองพัทยา



2. ควรวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่เมืองชลบุรี เพื่อพัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงต่อไป

3. ควรวิจัยเพื่อสำรวจศักยภาพในการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง เพื่อจะได้ทราบข้อมูลความต้องการของประชาชนและนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

### รายการอ้างอิง

- จรัส สุวรรณมาลา และคณะ. (2549). ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. (2552). แนวทางการวิจัยวัฒนธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : มุมมองเชิงเศรษฐศาสตร์สถาบัน. กรุงเทพฯ: โอเพ่นบุ๊กส์.
- นรา ณ ร้อยเอ็ด. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ไพวรรณ อุปลี. (2552). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ยิ่งลักษณ์ ทิพย์สิงห์. (2555). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ยุวณัฐ จำปามูล. (2553). ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- วรวรรณ กิรติสุวรรณ. (2553). ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สุพจน์ บุญวิเศษ

วุฒิพงษ์ ภักดีเหลา. (2554). การศึกษาคุณลักษณะขององค์กรนวัตกรรม : กรณีศึกษาองค์กรที่ได้รับรางวัล  
ด้านนวัตกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และ  
องค์การ, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศูนย์นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาาระบบราชการไทย. (2556). นวัตกรรมการบริหารจัดการภาครัฐ. วันที่ค้นข้อมูล  
5 พฤษภาคม 2562, เข้าถึงได้จาก <http://www.opdc.go.th>

สันต์ ศรียา. (2559). ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือ  
ตอนบน. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

สุพจน์ บุญวิเศษ. (2561). สภาพนวัตกรรมการบริการสาธารณะและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
นวัตกรรมการบริการสาธารณะในเทศบาลเมืองในพื้นที่จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และ  
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี. (2560). ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
จังหวัดชลบุรี ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2560-2564). ชลบุรี: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี.

อรทัย กักพล และฉัตรระวี ปรีสุทธิญาณ. (2552). เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นบทเรียนจากรางวัล  
พระปกเกล้า. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.