

นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหาร
ส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก
SERVICE INNOVATION IN LOCAL GOVERNMENT: A CASE STUDY
OF PHROM PHIRAM SUBDISTRICT ADMINISTRATION
ORGANIZATION, PHITSANULOK

¹กนกวรรณ กลิ่นจันทร์ และ ²ปะการัง ชื่นจิตร์
¹Kanokwan Klinjan and ²Pakarang Chuenjit

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ประเทศไทย
Ramkhamhaeng University, Thailand.

¹sandy.za.49@gmail.com

Received November 16, 2022; Revised November 20, 2022; Accepted December 30, 2022

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ ระดับมาตรฐานนวัตกรรมสาธารณะ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อมาตรฐานนวัตกรรมบริการสาธารณะ และเสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก 385 คน โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย t – test หรือ F – test ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความรู้ของประชาชน ที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง 2) ระดับมาตรฐานนวัตกรรมสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกในมุมมองของประชาชนส่วนใหญ่ อยู่ในเกณฑ์ที่เป็นที่น่าพอใจของผู้เข้ารับบริการ 3) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ คือ ปัจจัยรายได้ต่อเดือน ในส่วนของระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนไม่ได้ส่งผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญ 4) การเสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนานวัตกรรม

¹ นักศึกษา, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ ดร. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรมพิราม พบว่า ควรมีการพัฒนานวัตกรรมบริการให้ใช้งานง่ายขึ้น และเหมาะกับทุกเพศทุกวัย นอกจากนี้ควรมีการชี้แจงถึงรายละเอียดการให้บริการเพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถใช้งานได้

คำสำคัญ: นวัตกรรมบริการ, ภาครัฐ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The purpose of this study was to study the level of knowledge. Public Innovation Standard Level Factors Affecting Public Service Innovation Standard and suggest guidelines for the development of public service innovations of the Phrom Phiram Subdistrict Administrative Organization. The sample group used in this study were People in Phrom Phiram Subdistrict Phitsanulok Province 385 people with questionnaires as a tool to collect data. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. and test the hypothesis with t – test or F – test. The results showed that. 1) the level of knowledge of the people towards innovation of public services of Phrom Phiram Subdistrict Administrative Organization Phitsanulok Province Most of them had moderate knowledge. 2) Public innovation standard of Phrom Phiram Subdistrict Administrative Organization Phitsanulok Province in the view of the majority of people In the criteria that is satisfactory for the service recipient. 3) The personal factor affecting public service innovation is the monthly income factor. As for the level of public cognition, it did not significantly affect public service innovation. 4) The suggestion of guidelines for the development of public service innovations of Phrom Phiram Subdistrict Administrative Organization found that service innovations should be developed to be more user-friendly. and suitable for all ages In addition, details of services should be clarified so that all citizens can use them.

Keywords: Service Innovation, Government Sector, Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นของพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก เป็นหน่วยงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยเพื่อการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการณ์ให้เหมาะสมกับมาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ อีกทั้งในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกันให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไปพร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยที่เทศบาลพรหมพิรามเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานของเทศบาลพรหมพิรามจึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดพิษณุโลก, 2561)

การสร้างนวัตกรรมบริการสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จึงถือว่าเป็นเรื่องใหม่เนื่องจากนวัตกรรมบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเทคนิคและกระบวนการบริการใหม่ ๆ ที่มีการคิดปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิมนำมาสู่การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรอยู่ตลอดเวลา โดยมีการนำมาใช้สำหรับการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จะต้องมีความพร้อมในหน่วยงาน บุคลากร รวมทั้งความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการขับเคลื่อนนวัตกรรมทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อส่วนรวมอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานทุกด้านในการบริการสาธารณะอย่างแท้จริง ซึ่งในการคิดเชิงออกแบบดังกล่าวนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยสร้างนวัตกรรมบริการสำหรับ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกได้ในหลายรูปแบบ อาทิ คุณภาพการให้บริการและเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559)

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมากการดำเนินนโยบายขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นของพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ยังขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนและยังขาดการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ อย่างมาก จนทำให้หลาย ๆ นโยบายที่ดำเนินการไปแล้วไม่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาให้กับท้องถิ่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งเวลา กำลังคน ทรัพยากรที่ใช้ไป รวมถึงงบประมาณที่นำลงไปสนับสนุนโครงการต่าง ๆ จึงทำให้การดำเนินนโยบายสาธารณะในระดับท้องถิ่นที่ขาดการมีส่วนร่วมจาก ภาคส่วนต่าง ๆ อย่างแท้จริงจนทำให้นโยบายสาธารณะในระดับท้องถิ่นหลายนโยบายถูกต่อต้านจากกลุ่มต่าง ๆ ในท้องถิ่น หรือนโยบายสาธารณะบางนโยบายไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผล

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษานวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้มีการนำนวัตกรรมบริการสาธารณะมาปรับปรุงกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล และเพื่อเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังช่วยให้เข้าใจถึงบทบาทและนำไปประยุกต์ใช้เชิงปฏิบัติในการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียกับผลของนโยบายที่เกิดขึ้นในการบริหารนโยบายสาธารณะในระดับท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาระดับมาตรฐานนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ในมุมมองของประชาชน
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับมาตรฐานนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชน
4. เสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ในครั้งนี้ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยมีรายละเอียดตามขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 15 หมู่บ้าน จำนวน 10,759 คน โดยใช้วิธีของ Yamane (1973) จะได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 385 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งศึกษาและสร้างขึ้นจากการศึกษางานเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามมีทั้งแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิดอยู่ในฉบับเดียวกัน โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับนวัตกรรมสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับมาตรฐานนวัตกรรมบริการสาธารณะของประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการทดสอบ t-test หรือ F-test แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยขอสรุปผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล พรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ร้อยละ 75.6 โดยมีความรู้เกี่ยวกับเรื่อง นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้การดำเนินการของภาครัฐเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมอย่างแท้จริงมากที่สุด ร้อยละ 86.5 รองลงมาคือมีความรู้เกี่ยวกับ นวัตกรรมบริการสาธารณะส่งเสริมประชาชนให้เป็นพลเมืองที่ดี เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นเจ้าของประเทศร่วมกัน ร้อยละ 83.4 และมีความรู้ที่น้อยที่สุดในเรื่อง นวัตกรรมบริการสาธารณะเป็นการบริการที่ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานได้ โดยมีผู้ตอบใช้ ร้อยละ 76.6

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก พบว่าในภาพรวมเกี่ยวกับมาตรฐานนวัตกรรมบริการสาธารณะอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.26 และมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดในด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยพบค่าเฉลี่ย

4.16 โดยการที่ประชาชนตอบว่า “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” สะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานของนวัตกรรมบริการของ อบต. พรหมพิรามในทศวรรษของประชาชนอยู่ในระดับสูงมาก

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

3.1 ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุไม่มีผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอายุมีผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกในด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพไม่มีผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ พบว่า ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะที่แตกต่างกันในภาพรวมไม่มีผลต่อ

นวัตกรรมบริการสาธารณะในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อนำมาพิจารณารายด้านพบว่าความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะที่แตกต่างกันมีผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยินดีให้ อบต. พรหมพิรามดำเนินการพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และเสนอแนะถึงระบบบริการว่าควรมีการพัฒนาให้ใช้งานง่าย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย รวมถึงควรมีการชี้แจงถึงรายละเอียดการให้บริการโดยละเอียด และมีการทดลองใช้ก่อนนำมาใช้งานจริง

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก การที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะในเกณฑ์ระดับมาก อาจเนื่องมาจาก การเข้าถึงการให้บริการของประชาชนในพื้นที่ที่สามารถเข้าถึงนวัตกรรมบริการสาธารณะได้อย่างครอบคลุม โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ที่เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะสามารถช่วยส่งเสริมประชาชนให้เป็นพลเมืองที่ดีเกิดความรู้สึกรักว่าตนเป็นเจ้าของประเทศร่วมกัน ให้ความสำคัญกับการจัดหาบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพ พร้อมตอบสนองความต้องการทางสังคมและผู้รับบริการ และช่วยให้การดำเนินการของภาครัฐเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นการศึกษาของวุฒิสภา ต้นไชย (2559) ที่กล่าวว่า การจัดระบบบริการและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในอดีตที่ผ่านมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะการบริการที่เหมือนและคล้ายคลึงกันเป็นพื้นที่ในชุมชนระดับตำบลและหมู่บ้าน ซึ่งประชาชนมีความเข้าใจถึงการจัดระบบการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และยังสอดคล้องกับประเด็นการศึกษาของรงค์ บุญสวยขวัญ (2553) ที่กล่าวว่า กระบวนการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนที่ใช้ระบบคุณค่าที่ประกอบด้วยกลุ่มทางสังคม และปัจเจกบุคคลในชุมชนอันเป็นกลไกทางสังคมที่มีศักยภาพในชุมชนท้องถิ่น หรือกระบวนการดำเนินการมาจากการมีส่วนร่วมและความร่วมมือ ทำให้การเข้าถึงการให้บริการของประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นต่อในภาพรวมเกี่ยวกับมาตรฐานนวัตกรรมบริการสาธารณะอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง สะท้อนให้เห็นว่าการจัดการในการให้บริการในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในเกณฑ์ที่เป็นที่น่าพอใจของผู้เข้ารับบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการ

ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากระทรวงการไทยเพื่อการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสมกับมาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ โดยการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิรามมีการให้บริการระบบทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ต ที่สามารถลดเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวารุณี กุลรัตน์าวิจิตรา (2560) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ประเภทบริการ) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทบริการ ในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด

3. ผลการวิจัยพบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพไม่มีผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก แต่ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ผู้ศึกษาวิจัยจึงขออภิปรายว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม อาจจะยังไม่สามารถส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจ และประทับใจให้แก่ประชาชนในทุกระดับรายได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปิยณัฐ จันทร์เกิด (2559) ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรคร์ ตามการรับรู้ของประชาชน พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรคร์ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเนื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการวิจัยพบว่าความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะที่แตกต่างกันในภาพรวมไม่มีผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ผู้ศึกษาวิจัยจึงขออภิปรายว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม สามารถให้บริการผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ให้สามารถเข้าใจ และเข้าถึงได้ง่าย ดังผลการวิจัยที่กล่าวไปแล้วข้างต้นว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานตามนโยบายและแผนขององค์การที่ต้องการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสมกับมาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ สอดคล้องกับการศึกษาของ Mohamed Sulaiman et al. (2011) กล่าวว่า การเรียนรู้ที่มีคุณค่าต่อองค์กรผ่านกระบวนการนวัตกรรมต่าง ๆ ผู้นำองค์กรควร สร้างและส่งเสริมความกระตือรือร้นให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กรเพื่อพัฒนาทักษะใหม่ ๆ และนวัตกรรมเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเมื่ออยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจในความต้องการของประชาชน

5. ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยินดีให้ “อบต. พรหมพิราม” ดำเนินการพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับความต้องการ และเสนอแนะถึงระบบบริการว่าควรมีการพัฒนาสร้างสรรค่นวัตกรรมบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ควรมีการพัฒนาสร้างสรรค่นวัตกรรมบริการอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอเพื่อให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ ให้ใช้งานง่าย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย ควรมีการชี้แจงถึงรายละเอียดการให้บริการแก่ประชาชนโดย

ละเอียด มีการทดลองใช้งานก่อนนำมาใช้งานจริง และควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมแนะนำแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนการให้บริการสาธารณะ และเสนอแนะถึงระบบบริการว่าควรมีการพัฒนาให้ใช้งานง่าย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย สอดคล้องกับการศึกษาของรงค์ บุญสวยขวัญ (2553) กล่าวว่า การบริหารจัดการที่ใช้ทั้งกระบวนการบริหารจัดการภายในแบบใหม่ๆ โดยการให้กลุ่มองค์กรเป็นที่ยอมรับของคนในชุมชนท้องถิ่น อันเป็นกลไกทางสังคมที่มีศักยภาพในชุมชนท้องถิ่น หรือกระบวนการดำเนินมาจากการมีส่วนร่วมและความร่วมมือของประชาชนด้วย อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของสุพิศาล ภัคตินฤนาถ (2561) กล่าวว่า ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิทยาการเทคโนโลยีและด้านอื่นๆ ในองค์กร เพื่อให้ตรงต่อความต้องการของประชาชน โดยยึดแนวการมีส่วนร่วมของประชาชน

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะของประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก คือสิ่งที่ทำให้สามารถบ่งบอกระดับมาตรฐานนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกได้ ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ ความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะของประชาชน ทำให้สามารถเสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกได้ องค์การบริหารส่วนตำบลควรเน้นย้ำในเรื่องของการมีส่วนร่วมในชุมชน การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยมีส่วนร่วมในการจัดทำประชาคม เพื่อแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ มีการพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องและชัดเจน ทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการระบบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิรามได้สะดวกและง่ายขึ้น และควรเน้นไปในความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่เป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และความยั่งยืนในพื้นที่ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2559). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- รงค์ บุญสวยขวัญ. (2553). *โครงการบริการสาธารณะที่เป็นนวัตกรรมท้องถิ่นที่ภาคใต้*. วารสารพระปกเกล้า, 25(25), 5-19.
- วารุณี กุศลรัตนวิจิตรา. (2560). *ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ประเภทบริการ)*. บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดพิษณุโลก. (2561). *ข้อมูลจังหวัดพิษณุโลก*. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก สืบค้นวันที่ 1 ธันวาคม 2563. https://www.pitloklocal.org/govdoc_stj.php?start=2507.
- สุพิศาล ภัคตินฤนาถ. (2561). *นวัตกรรมการบริหารจัดการภาคสังคมกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. วารสารสมาคมนักวิจัย, 23(1), 49-61.*
- Mohamed Sulaiman. (2011). *Impact of Organizational Innovation on Firm Performance: Evidence from Malaysian-Based ICT Companies Business and Management Review Vol. 1(5) pp. 10 – 16, July, 2011 ISSN: 2047 – 0398*

