

การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอ
เมือง จังหวัดสมุทรปราการ*

The Creation of the Public Service Innovation by Local Government Organization: A Case
Study of Samrongnua Municipality, Mueang District, Samutprakan.

ณิชกุล ทัศนโกวิท**

Nitchakun Tatsanakowit

6514832081@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาการจัดทำนวัตกรรมการบริการสาธารณะโดยเทศบาลตำบลสำโรงเหนือว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่ มีการตัดสินใจจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะต่างๆในท้องถิ่นอย่างไร ซึ่งใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลหลักที่คัดเลือกจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ จำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า การจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะโดยเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ สอดคล้อง ตามแนวคิดของ Robert B. Denhardt และ Janet V. Denhardt ซึ่งได้แก่ แนวคิดความเป็นพลเมืองประชาธิปไตย ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม ทฤษฎีองค์การที่อาศัยหลักมนุษยนิยมและรัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่ และ รัฐประศาสนศาสตร์ในยุคหลังสมัยใหม่

โดยนวัตกรรมบริการสาธารณะต่างๆ ที่เทศบาลตำบลสำโรงเหนือได้จัดทำ เป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลฯ และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลฯ โดยเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ ได้มีการจัดทำบริการสาธารณะใหม่ๆ นำเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาใช้ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

สำหรับการตัดสินใจจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะต่างๆ ของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ ยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง หลักการมีส่วนร่วมตามระบอบประชาธิปไตย เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2559 และ (ฉบับที่3) พ.ศ. 2561

คำสำคัญ : การบริการสาธารณะ; นวัตกรรม; การตัดสินใจ

Keywords : Public Service; Innovation; Decision making

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อปี พ.ศ.2440 ได้เริ่มมีการจัดให้มีการปกครองในรูปแบบสุขาภิบาล ซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นครั้งแรก แต่ยังไม่มีการปกครองตนเอง ต่อมา ได้มีการจัดรูปแบบระบบการปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลขึ้น ในสมัยรัชกาลที่ 6 ที่เรียกว่า "ดุสิตธานี" เพื่อให้ประชาชนได้ปกครองตนเอง ต่อมา หลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาลขึ้นเป็นครั้งแรก และออกกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น เมื่อ ปี พ.ศ. 2476 คือจัดให้มีเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองระบบประชาธิปไตย โดยเป็นการปกครองของชุมชนต่างๆ หากกล่าวในทางทฤษฎีทางปกครอง จะเห็นได้ว่า ภาระหน้าที่อย่างมากมายของรัฐบาล ที่มีหน้าที่ในการบริหารประเทศ เป็นกลไกในการบริหารการปกครอง ซึ่งต้องทำให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) และในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ก็ต้องได้รับความมั่นคง (National Security) ซึ่งรัฐบาลไม่สามารถดูแลและจัดทำบริการต่างๆ ให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงาน งบประมาณที่มีข้อจำกัด (Budget) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินงานให้ทั่วถึง ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนแต่ละชุมชนได้ ดังนั้น การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครอง จึงเป็นการลดภาระของรัฐบาล เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชน ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับเป้าหมายของชุมชนนั้นๆ การปกครองท้องถิ่นจึงมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น (สิวาพร สุขเอียด, 2559)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ประกาศใช้ โดยมีเจตนารมณ์ที่ต้องการกระจายอำนาจจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ไปสู่ท้องถิ่น จึงมีผลทำให้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542 ขึ้น พร้อมทั้งมีแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่น สามารถเลือกตั้งตัวแทนเข้าไปเป็นคณะผู้บริหาร ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ โดยให้มีอำนาจหน้าที่อย่างอิสระ ในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งสามารถบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเองในด้านต่างๆ เช่น ด้านการบริหารงานทั่วไป การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ด้านการเงินและการคลัง เป็นต้น

แนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้ยึดหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ในความหมายกว้างๆ ก็คือ การจัดสรร หรือแบ่งปันอำนาจการตัดสินใจ อันเกี่ยวข้องกับกิจการสาธารณะ (public affairs) ของรัฐบาลส่วนกลางไปยังหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, ม.ป.ป.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สามารถให้ความรู้ในเรื่องการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เป็นการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นการแบ่งเบาภาระของราชการส่วนกลาง

จากข้อบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวดที่ 14 การปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีข้อบัญญัติเกี่ยวกับเรื่อง "การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น" มีสาระสำคัญว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น (มาตรา 250) โดยการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควร ให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก.... ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือ

มอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลังในการดำเนินงาน และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น เปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้ง มีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 253)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จึงถือได้ว่าเป็น "ตัวแสดงหลัก" ที่มีบทบาทสำคัญในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการสาธารณะ และสวัสดิการแก่ประชาชนในขอบเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตนเอง ในขณะที่ประชาชนในท้องถิ่นเป็น "ตัวแสดงร่วม" ที่มีความสำคัญทัดเทียมกัน มีสิทธิรับรู้ข้อมูลและมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะในท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามข้อบัญญัติในรัฐธรรมนูญฯ ดังกล่าว

นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ทำให้มีผลกระทบต่อองค์กรที่ต้องมีการปรับตัว อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี เป็นต้น ทำให้ความต้องการของผู้ซื้อสินค้าและผู้ให้บริการ และรูปแบบการแข่งขันทางธุรกิจเปลี่ยนไป การดำเนินงานทั้งในภาครัฐและเอกชนได้รับผลกระทบ "นวัตกรรม (Innovation)" จึงเป็นที่สนใจของนักวิชาการ ในฐานะที่สามารถสร้างการแข่งขัน และสร้างความสำเร็จได้เปรียบขององค์กร โดยได้มีการนำไปประยุกต์ใช้ในภาครัฐอย่างแพร่หลาย สำหรับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น การสนับสนุนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และผลักดันอย่างจริงจัง เรียกว่าเป็นนวัตกรรมองค์กร (Organization In novation) ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ข้อสรุปที่ตรงกันว่า นวัตกรรมองค์กร ทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลง มีผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ยังพบว่า การแก้ปัญหาขององค์กร การเพิ่มศักยภาพในการตอบสนองความต้องการ และการสร้างความท้าทายใหม่ๆ ผู้บริหารสามารถนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อทำให้องค์กรเกิดความสำเร็จ โดยการนำเอาวิธีการบริการสาธารณะแนวใหม่มาประยุกต์ใช้ ดังที่ ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ (2552, หน้า 271-272 อ้างถึงใน วิโรจน์ กอสกุล, 2566, หน้า 10) กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จำนวนมาก พยายามสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นใหม่ ๆ ตลอดเวลา

นอกจากนี้ ผลการวิจัยเรื่อง "วิถีใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย" (จรัส สุวรรณมาลา และคณะ, 2549, หน้า 7-9, 23, 35 อ้างถึงใน วิโรจน์ กอสกุล, 2566, หน้า 10) พบว่า ในช่วงที่ผ่านมา การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นมีผลต่อการเกิดนวัตกรรมท้องถิ่นอย่างชัดเจน และพบว่านวัตกรรมท้องถิ่นที่มีความหลากหลาย มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพปัญหาของภูมิภาคและชุมชนแต่ละแห่งอย่างชัดเจน ซึ่งสามารถยืนยันทฤษฎีว่าด้วยการกระจายอำนาจ (Decentralization) ที่ว่า การกระจายอำนาจการตัดสินใจจากหน่วยงานระดับบนลงสู่หน่วยงานระดับล่าง ส่งเสริมให้เกิดการคิดค้นริเริ่มนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการอันหลากหลาย และแก้ไขปัญหาของพื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมายเฉพาะได้ตรงจุด และมีประสิทธิภาพมากกว่าการรวบอำนาจการตัดสินใจไว้ที่หน่วยงานส่วนกลาง จากการศึกษาดังกล่าวยังพบว่า นวัตกรรมส่วนท้องถิ่นสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กและใหญ่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีศักยภาพที่จะริเริ่มคิดค้นนวัตกรรมท้องถิ่นของตนเอง ภายใต้สภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมของแต่ละท้องถิ่นที่แตกต่างกัน แต่ในขณะเดียวกัน งานวิจัยส่วนใหญ่ไม่ได้ระบุให้ชัดเจนถึงรูปแบบหรือกรอบแนวคิดสำหรับการเข้าใจโครงสร้าง ของการสร้างความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม และยังมีคำถามคลุมเครือในบทบาทที่สำคัญของความรู้ที่ทำให้นวัตกรรมองค์กรสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น เนื่องจากเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ในการจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนเองและมีความใกล้ชิดกับประชาชนอย่างมาก ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่า เทศบาลตำบลลำโรงเหนือ มีหลักในการตัดสินใจจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะ

ในท้องถิ่นอย่างไร เพื่อให้ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังสนใจที่จะทราบว่า นวัตกรรมบริการสาธารณะต่างๆ ที่เทศบาลตำบลลำโรงเหนือได้จัดทำไปแล้ว มีอะไรบ้าง

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวารสาร รายงาน การวิจัย บทความ วิทยานิพนธ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดุษฎีนิพนธ์ เอกสารทางวิชาการ คำสั่ง ระเบียบประกาศ คู่มือ การปฏิบัติงาน สื่อสิ่งพิมพ์ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยการสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

1. ประชากร (Population) คือ ผู้บริหาร และบุคลากรภายในสำนักงานเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการคัดเลือกแบบเจาะจง โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 46) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ในการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ และสามารถให้ข้อมูลตรงตามประเด็น ครบถ้วน ของงานวิจัยครั้งนี้ได้ โดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน ดังนี้

- | | |
|--|------------|
| 1) นายกเทศมนตรีตำบลลำโรงเหนือ | จำนวน 1 คน |
| 2) รองนายกเทศมนตรีตำบลลำโรงเหนือ | จำนวน 1 คน |
| 3) ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | จำนวน 1 คน |
| 4) หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์นโยบายและแผน | จำนวน 1 คน |
| 5) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ | จำนวน 1 คน |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยการสัมภาษณ์ใช้คำถามเดียวกัน และมีข้อกำหนดแน่นอนสำหรับใช้สัมภาษณ์ทุกคนที่ถูกลักษณะ (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 62) และทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลมีการจดบันทึกและถ่ายภาพ โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลหลักในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง ทั้งนี้ ก่อนทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัย ได้กำหนดวันนัดหมายและได้แจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลหลักทราบก่อนล่วงหน้า

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 62) ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตารา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ พจนานุกรม สารานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความทางวิชาการ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น แผนพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลตำบลลำโพงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ จากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 5 คน ซึ่งใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้ติดต่อประสานล่วงหน้ากับผู้บริหาร และบุคลากร ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อบอกหมายวัน เวลา และ สถานที่ในการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์ ครั้งละ 1 คน โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจัดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง ในระหว่างการสัมภาษณ์นั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่แยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย

เรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลลำโพงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลรวมถึงรวบรวมแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และได้นำแนวคิดของ Robert B. Denhardt และ Janet V. Denhardt (2000, อ้างถึงใน เดช อุณหะจรรย์รักษ์, 2566, หน้า 45-60) เพื่อศึกษา การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลลำโพงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งผู้วิจัยจะทำการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary research) และการวิจัยสนาม (Field research) โดยแยกออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

นวัตกรรมบริการสาธารณะต่าง ๆ ที่จัดทำโดยเทศบาลตำบลลำโพงเหนือ

พบว่า นวัตกรรมบริการสาธารณะต่างๆ ที่เทศบาลตำบลลำโพงเหนือได้จัดทำไปแล้ว จะเน้นให้ครอบคลุมในด้านต่างๆ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลฯ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดระเบียบชุมชน และสังคม การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง และการบริหาร ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลฯ ตาม พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562 และหนังสือสั่งการต่างๆ โดยในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา เทศบาลตำบลลำโพงเหนือ ได้มีการจัดทำบริการสาธารณะใหม่ๆ โดยใช้วิธีการหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยนำเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาใช้ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และมีการจัดซื้อเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย มาดำเนินการด้านการปฏิบัติงานต่างๆ รวมถึงการจัดทำโครงการต่างๆ ที่นำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงาน ยกตัวอย่างเช่น

1. การติดต่อ สอบถาม การร้องเรียน ร้องทุกข์ การขอรับบริการในด้านต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์
2. โครงการจ้างปรับปรุงเว็บไซต์เทศบาลตำบลลำโพงเหนือ
3. การเปิดให้บริการ แบบ One Stop Service
4. โครงการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ในเขตเทศบาลตำบลลำโพงเหนือ

- 5.โครงการจ้างเหมาเอกชนเก็บขนขยะมูลฝอย โดยใช้รถบรรทุกขยะแบบพลังงานไฟฟ้าในการดำเนินงาน
 - 6.โครงการอบรมการปลูกพืชโดยไม่ใช้ดิน
 - 7.โครงการอบรมการแปรรูปผักตบชวา
 - 8.การส่งเสริมและสนับสนุนจัดทำ OTOP ในชุมชน เช่น ถั่วอบสมุนไพร กระเป๋ากระจูด เป็นต้น
 - 9.การนำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue มาจัดการปัญหาเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ
 - 10.การนำ application "Smart อสม." มาใช้ในการดำเนินงานด้าน อสม.
 - 11.โครงการโรงเรียนเสริมสร้างคุณภาพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลลำโรงเหนือ รุณรงค์เก่า แสปี 5.0
 - 12.กิจกรรม "MOI Waste Bank Week - 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1 ธนาคารขยะ"
 - 13.การขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์แนวใหม่ RE-X-RAY โครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อน เป็นต้น
- โดยในด้านการพัฒนาการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะนั้น จะยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นการทำงานเชิงรุก ในการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างตรงจุด โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐ และระบบเทคโนโลยี ในการให้บริการประชาชน และมีการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการจากทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน

การตัดสินใจจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ

พบว่า การตัดสินใจจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะต่างๆ ของเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ หลักๆ มาจากการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน ในด้านการมีส่วนร่วมตามระบอบประชาธิปไตย และเปิดเวทีประชุมประชาคม เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และเสนอความต้องการ โดยจะมีเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อสรุปของแต่ละชุมชน เสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล และดำเนินการตามแผนพัฒนาที่ได้กำหนดไว้ โดยเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 ซึ่งแผนพัฒนาท้องถิ่น มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์ โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล และแผนชุมชน และอาจจะมีการเพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงได้ ตามความต้องการของประชาชน ซึ่งตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยฯ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และคณะกรรมการติดตามและประเมินผล นอกจากนี้ การตัดสินใจจัดทำบริการสาธารณะ ยังมาจากนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นที่แถลงต่อสภาท้องถิ่น และมาจากแผนพัฒนาชุมชน โดยจะอยู่ภายใต้ระเบียบ กฎหมาย ที่กำหนดให้สามารถทำได้ ทุกการดำเนินการจะต้องมีกฎหมาย หรือระเบียบรองรับ โดยจะเอาเข้าที่ประชุมคณะกรรมการแผนฯ ในการให้ความเห็นชอบ รวมถึงการจัดทำงบประมาณ ตามแผนงานที่กำหนดไว้ ก่อนที่จะนำเข้าสู่สภาเทศบาลฯ ในการอนุมัติงบประมาณดำเนินการ ต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นรากฐานของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ของ Robert B. Denhardt และ Janet V. Denhardt (2011, อ้างถึงใน เศษอุณหะจิริรักษ์, 2566 หน้า 46) แบ่งออกเป็น 4 ข้อ ดังนี้

- 1.แนวคิดความเป็นพลเมืองประชาธิปไตย (Democratic Citizenship)
- 2.ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม (Model of Community and Civil Society)
- 3.ทฤษฎีองค์การที่อาศัยหลักมนุษยนิยมและรัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่ (Organizational Humanism and New Public Administration)

4. รัฐประศาสนศาสตร์ในยุคหลังสมัยใหม่ (Postmodern Public Administration)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์สามารถนำมาอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

นวัตกรรมบริการสาธารณะต่างๆ ที่จัดทำโดยเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ พบว่า นวัตกรรมบริการสาธารณะต่างๆ ที่เทศบาลตำบลลำโรงเหนือได้จัดทำไปแล้ว จะเน้นให้ครอบคลุมในด้านต่างๆ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดระเบียบชุมชน และสังคม การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง และการบริหาร ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตาม พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 14 พ.ศ.2562 และหนังสือสั่งการต่างๆ โดยในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา เทศบาลตำบลลำโรงเหนือ ได้มีการจัดทำบริการสาธารณะใหม่ๆ โดยใช้วิธีการหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และมีการจัดซื้อเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย มาดำเนินการด้านการปฏิบัติงานต่างๆ ยกตัวอย่างเช่น

1. การติดต่อ สอบถาม การร้องเรียน ร้องทุกข์ การขอรับบริการในด้านต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์
2. โครงการจ้างปรับปรุงเว็บไซต์เทศบาลตำบลลำโรงเหนือ
3. การเปิดให้บริการ แบบ One Stop Service
4. โครงการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ในเขตเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ
5. โครงการจ้างเหมาเอกชนเก็บขนขยะมูลฝอย โดยใช้รถบรรทุกขยะแบบพลังงานไฟฟ้าในการดำเนินงาน
6. โครงการอบรมการปลูกพืชโดยไม่ใช้ดิน
7. โครงการอบรมการแปรรูปผักตบชวา
8. การส่งเสริมและสนับสนุนจัดทำ OTOP ในชุมชน เช่น ถั่วอบสมุนไพร กระเป๋ากระจุด เป็นต้น
9. การนำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue มาจัดการปัญหาเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ
10. การนำ application "Smart อสม." มาใช้ในการดำเนินงานด้าน อสม.
11. โครงการโรงเรียนเสริมสร้างคุณภาพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลลำโรงเหนือ รุ่นยังเก๋า แสปปี 5.0
12. กิจกรรม "MOI Waste Bank Week - 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1 ธนาคารขยะ"

13. การขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์แนวใหม่ RE-X-RAY โครงการถึงขยะเปียกลดโลกร้อน เป็นต้น โดยในด้านการพัฒนาการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะนั้น จะยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นการทำงานเชิงรุก ในการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างตรงจุด โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐ และระบบเทคโนโลยี ในการให้บริการประชาชน และมีการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการจากทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน

การตัดสินใจจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะต่างๆ ของเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ พบว่า การตัดสินใจจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะต่างๆ ของเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ หลักๆ มาจากการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน ในด้านการมีส่วนร่วมตามระบอบประชาธิปไตย และเปิดเวทีประชุมประชาคม เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และเสนอความต้องการ โดยจะมีเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อสรุปของแต่ละชุมชน เสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล และดำเนินการตามแผนพัฒนาที่ได้กำหนดไว้ โดยเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 ซึ่งแผนพัฒนาท้องถิ่น มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์ โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล และแผนชุมชน และอาจจะมีการเพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงได้ ตามความต้องการของประชาชน ซึ่งตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยฯ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และคณะกรรมการติดตามและประเมินผล

นอกจากนี้ การตัดสินใจจัดทำบริการสาธารณะ ยังมาจากนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นที่แถลงต่อสภาท้องถิ่น และมาจากแผนพัฒนาชุมชน โดยจะอยู่ภายใต้ระเบียบ กฎหมาย ที่กำหนดให้สามารถทำได้ ทุกการดำเนินการจะต้องมี กฎหมาย หรือระเบียบรองรับ โดยจะเอาเข้าที่ประชุมคณะกรรมการแผนฯ ในการให้ความเห็นชอบ รวมถึงการจัดทำ งบประมาณ ตามแผนงานที่กำหนดไว้ ก่อนที่จะนำเข้าสู่สภาเทศบาล ในการอนุมัติงบประมาณดำเนินการ ต่อไป

สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นรากฐานของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ของ Robert B. Denhardt และ Janet V. Denhardt (2011, อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2566 หน้า 46) แบ่งออกเป็น 4 ข้อ ดังนี้

1.แนวคิดความเป็นพลเมืองประชาธิปไตย (Democratic Citizenship)

จากข้อบัญญัติของกฎหมาย ที่ได้บัญญัติให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายสาธารณะ ของภาครัฐ ยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีบทบาทในความเป็นพลเมืองของรัฐ จึงสอดคล้องกับแนวความคิดความ เป็นพลเมืองประชาธิปไตย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Sandle (1996, อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2566, หน้า 46) มองว่า “พลเมืองสามารถเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับผลประโยชน์ส่วนบุคคลของตนเอง โดยรัฐมีหน้าที่เพิ่มพูน ผลประโยชน์เชิงเศรษฐกิจของชุมชนและพลเมือง เช่น การลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น และพลเมืองยังมีมุมมองที่ กว้างไกล โดยมองจากผลประโยชน์ส่วนตน ไปจนถึงผลประโยชน์ส่วนรวม มีความต้องการความรู้เกี่ยวกับกิจกรรม สาธารณะ ความเป็นห่วงส่วนรวม รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ และมีความยึดโยงในเชิงจริยธรรมซึ่งมีชะตากรรมของ ชุมชนเป็นเดิมพัน” ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Denhardt และ Denhardt (2011, อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2566, หน้า 60) ที่กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร เป็นการทำให้พลเมือง มีความเป็น พลเมือง ความรับผิดชอบ ความไวเนื้อเชื่อใจกัน และเป็นการผลักดันผลประโยชน์ ที่สามารถเพิ่มผลิตภาพได้พอๆ กับ การใช้แรงจูงใจทางด้านตัวเงิน ซึ่งเป็นพาราไดม์ แนวความคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ชลิดา ศรีมณี และคณะ (2555, หน้า 81-86) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการ สาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ในองค์การภาครัฐขนาดเล็ก มีการสร้างนวัตกรรมที่มีความหลากหลาย เช่น การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีกลุ่มผลประโยชน์ที่มีส่วนได้เสีย มีการสนับสนุนจากผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา จิตนุพงศ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์การ บริหารส่วนตำบล อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานีพบว่า การจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะที่ได้มีการจัดทำไป แล้ว จะเป็นในด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การปรับปรุงถนน จัดให้มีไฟฟ้าสาธารณะ เป็นต้น ซึ่งนวัตกรรมบริการ สาธารณะที่เกิดขึ้นนั้น มีการก่อตัวมาจากประชาชนในหมู่บ้านและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม (Model of Community and Civil Society)

การร่วมมือกันของชุมชนและประชาสังคม ในการแก้ไขปัญหาสาธารณะร่วมกัน เป็นรากฐานของแนวความคิด การบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt และ Denhardt (2011, อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2566 หน้า 46) โดยนักรัฐประศาสนศาสตร์สามารถให้ความรู้ในเรื่องธรรมาภิบาลประชาธิปไตยแก่ พลเมือง เพื่อเปิดโอกาสให้มีการโต้ตอบและการวาทกรรม สร้างเครือข่ายพลเมืองให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น ซึ่ง สอดคล้องกับ แนวคิดของ Woolum (2000, อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2566, หน้า 47) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ชลิดา ศรีมณี และคณะ (2555, หน้า 81-86) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะ โดยองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ในองค์การภาครัฐขนาดเล็ก มีการสร้างนวัตกรรมที่มีความหลากหลาย เช่น การ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีกลุ่มผลประโยชน์ที่มีส่วนได้เสีย มีการสนับสนุนจากผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จรัส สุวรรณมาลา และคณะ (2549, อ้างถึงใน ชลิดา ศรีมณี และคณะ, 2555, หน้า 84) ศึกษาในภาพกว้าง เกี่ยวกับการจัดทำนวัตกรรมท้องถิ่นโดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย พบว่า การเพิ่มนวัตกรรมในท้องถิ่น ที่ให้ผลคุ้มค่า คือ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และระบบการเมืองแบบประชาธิปไตยทางตรงในชุมชน

3. ทฤษฎีองค์การที่อาศัยหลักมนุษยนิยมและรัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่ (Organizational Humanism and New Public Administration)

ในมุมมองของนักวิชาการ ช่วงปลายทศวรรษที่ 60 และช่วงต้นทศวรรษที่ 70 มองว่า ควรเน้นการสร้างค่านิยม ความเชื่อมั่น การสื่อสารที่ตรงไปตรงมา และตรวจสอบได้ มากกว่า แนวคิดเชิงองค์การแบบดั้งเดิม ที่เน้นระบบราชการ หลักการควบคุมตามสายงานบังคับบัญชา และการบริหารจัดการแบบบนลงล่าง (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2566, หน้า 48) ค่านิยมในเรื่องความเสมอภาค ความเท่าเทียมกัน และการตอบสนองต่อสังคม ถือเป็นค่านิยมที่สำคัญ อันเป็นรากฐานของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศวีระ โภคเนืองนอง (2566) ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไข และวิธีการพัฒนาในการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ พบว่า การให้บริการ เป็นไปด้วยความเสมอภาค เป็นกลาง และยุติธรรม ภายใต้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือ มีการสอบถามความต้องการ มีวิธีติดต่อขอรับบริการที่หลากหลาย ทั้งติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ และติดต่อทางออนไลน์ ได้แก่ E-mail, E-Service, Line และ Facebook และมีการจัดระบบบัตรคิวก่อนหลัง

4. รัฐประศาสนศาสตร์ในยุคหลังสมัยใหม่ (Postmodern Public Administration)

แนวความคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) มองว่า มนุษย์มีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความไว้วางใจ ความเป็นเจ้าของ การมีส่วนร่วม ความเป็นธรรม เสรีภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Douglas McGregor (1960, อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2566, หน้า 59) ที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์เป็นไปตามทฤษฎี Y แตกต่างจากสมมติฐานหลักของพฤติกรรมมนุษย์ในแนวคิดการจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิม (OPM) หรือ แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ที่มองว่าพฤติกรรมของมนุษย์สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎี X ที่มองว่ามนุษย์ทุกคนขี้เกียจ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนทั้งหมด ซึ่งเป็นการมองที่แคบเกินไป รัฐประศาสนศาสตร์ในยุคหลังสมัยใหม่ ให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำ โดยเฉพาะการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนำไปสู่ผลประโยชน์สาธารณะร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt และ Denhardt (2011, อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2566, หน้า 58) บทบาทของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ควรเป็นผู้ที่คอยอำนวยความสะดวก และสนับสนุนการมีส่วนร่วมและช่วยในการสร้างศักยภาพของพลเมือง โดยมีเป้าหมายหลักคือการสร้างชุมชนที่เข้มแข็ง โดยพลเมืองร่วมรับผิดชอบกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ โดยให้ออกาสพลเมืองเข้าไปมีส่วนร่วม และได้รับการมอบอำนาจให้ป้องกัน และลดอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ชุมชนดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt และ Denhardt (2011, อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2566, หน้า 56) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม (Citizen Participation) คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของรัฐ มีโอกาสเรียนรู้ทำความเข้าใจประเด็นนโยบายสาธารณะร่วมกัน ปรีกษาหารือร่วมกัน เพื่อแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Hammer and Champy (1993, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 4) รัฐควรสนับสนุนให้พลเมืองแสดงความรับผิดชอบ และเป็นห่วงต่อชุมชน ในประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และรัฐเป็นผู้อำนวยความสะดวก ทำให้พลเมืองเข้าใจถึงค่านิยมที่สำคัญของประชาธิปไตย เปิดโอกาสให้สร้างวาทกรรมสาธารณะ รวมถึงตระหนักในหน้าที่ของพลเมือง เพื่อให้บรรลุสิ่งที่เรียกว่า "ผลประโยชน์สาธารณะ" ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Denhardt และ Denhardt (2011, อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2566, หน้า 52) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิดา ศรีมณี และคณะ (2555, หน้า 81-86) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ในองค์การภาครัฐขนาดเล็ก มีการสร้างนวัตกรรมที่มีความหลากหลาย เช่น การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีกลุ่มผลประโยชน์ที่มีส่วนได้เสีย มีการสนับสนุนจากผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรัส สุวรรณมาลา และคณะ (2549, อ้างถึงใน ชลิดา ศรีมณี และคณะ,

2555, หน้า 84) ศึกษาในภาพกว้างเกี่ยวกับการจัดทำนวัตกรรมท้องถิ่นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย พบว่า ผู้นำท้องถิ่นและพนักงานท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญ ในการกำหนดประเด็นปัญหา/โอกาส การรับรู้และการแปลความหมายปรากฏการณ์ในชุมชน รวมถึงการผลักดันในการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย โดยมีการเมืองท้องถิ่นแบบสมาคม หรือการเมืองของภาคพลเมือง เป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อการริเริ่มนวัตกรรมในท้องถิ่นที่สำคัญ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1.เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ ควรมีการติดตามประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ที่เทศบาลตำบลสำโรงเหนือได้จัดทำไปแล้ว โดยแยกเป็นรายโครงการว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่จัดทำหรือไม่

2.เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบผลการประเมินของแต่ละโครงการ เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจในการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะ

3.เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ ควรมีการพัฒนาการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเหมาะสมกับสภาพปัญหา และสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของประชาชน ในการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด

2.ควรมีการศึกษาด้านศักยภาพในการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น, กลุ่มงานส่งเสริมการกระจายอำนาจและการจัดทำงบประมาณเงินอุดหนุน. (2566). กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2567, จาก https://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2023/5/2365_6294.pdf.
- ชลิตา ศรมณี และคณะ.(2555).*การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบล*. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ตระกูล มีชัย. (2563). *การปกครองท้องถิ่นก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง 2475 (พ.ศ. 2435 - 2475)*. วารสารสถาบันพระปกเกล้า. ค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2567, จาก <https://so06.tcithaijo.org/index.php/kpijournal/article/view/244800/165964>.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (ม.ป.ป.). *การกระจายอำนาจ*. สถาบันพระปกเกล้า. ค้นเมื่อ 16 มกราคม 2567, จาก <https://shorturl.asia/bLAH0>.
- มนตรี บุญจรัส. (2566). *การกำหนดนโยบายสาธารณะของรัฐบาลไทย*.วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์ ปีที่ 6 ฉบับที่ 3. ค้นเมื่อ 16 มกราคม 2567, จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jidir/article/view/261035>.
- วิทยา จิตนุกพงศ์. (2559). *นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ศูนย์นวัตกรรมการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. ค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2567, จาก http://www.ppmic.ru.ac.th/journals/1511766278_4.%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%B2.pdf.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิเคราะห์เบี่ยงวิถีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ศวีระ โภคเนืองนอง. (2566). *การบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3*. ค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2567, จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/750>.
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2560). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*.สถาบันพระปกเกล้า. ค้นเมื่อ 16 มกราคม 2567, จาก <https://shorturl.asia/e6WtR>.

สิวพร สุขเอียด. (2559). *การปกครองส่วนท้องถิ่น*. สถาบันพระปกเกล้า. ค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2567, จาก

<https://shorturl.asia/9AZjM>.