



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2564

Received: 16/02/2021, Revised: 03/03/2021, Accepted: 17/03/2021

## นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครปฐม ศึกษาเฉพาะกรณี กองงานประปา

นิชากร ล้ำสุขดี, บุญวัฒน์ สว่างวงศ์, รพีพัฒน์ จันทนินทร, วิลาสินี จินตลิติตดี, ธิดา นิตธิธรรมาดา

วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: nichakornlamsukdee@gmail.com

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1). เพื่อศึกษานวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครปฐม 2). เพื่อศึกษา ลักษณะกระบวนการก่อเกิดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการก่อเกิดนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนคร นครปฐม 3). เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการนำนวัตกรรมบริการสาธารณะไปปฏิบัติของเทศบาลนคร นครปฐม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จากเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 5 คน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัย เอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการพรรณนาความ พบว่า 1) นวัตกรรมบริการสาธารณะที่เทศบาลนครนครปฐมได้จัดทำไปแล้ว เป็นเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคเนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน เช่น การรับชำระค่าน้ำประปผ่านระบบออนไลน์ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านบัญชีธนาคาร 2) ลักษณะกระบวนการก่อเกิดของนวัตกรรม บริการสาธารณะ เกิดจากประชาชน ที่สะท้อนปัญหายังเทศบาลนครและนวัตกรรมบางอย่างเป็นการริเริ่มจากผู้บริหารของ เทศบาลนคร 3) ปัญหาของการนำเอานวัตกรรมบริการสาธารณะ คือ ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรม และ เจ้าหน้าที่ยังขาดความเชี่ยวชาญในเรื่องนวัตกรรม แก้ไขปัญหาด้วยการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของ เทศบาลนคร

**คำสำคัญ:** นวัตกรรม, การบริการสาธารณะ, เทศบาลนคร



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2564

Received: 16/02/2021, Revised: 03/03/2021, Accepted: 17/03/2021

## Innovation and Public Services of Nakhon Pathom City Municipality

Nichakorn Lamsukdee, Boonwat Sawangwong, Rapeepat Juntanintorn, Wilasinee Jintalikhitdee,  
Thida Nititornyada

College of Politics and Governance, Suan Sunandha Rajabhat University, Bangkok.

E-mail: nichakornlamsukdee@gmail.com

### ABSTRACT

The objectives of research were as follows: 1) to study innovation and public services of Nakhon Pathom City Municipality, 2) to study the formation of innovation and public services of Nakhon Pathom City Municipality and 3) to study the problem and troubleshooting for using innovation and public services of Nakhon Pathom City Municipality. The sample was 5 executives and officials from Nakhon Pathom City Municipality. This qualified research combining documentary for public research and intensive interviews and analyze data by description.

The studying research can be concluded: 1) Innovation and public service is infrastructure and utilities because it is important to the daily lifestyle of the people, such as online water bill payments and pension payments for the elderly via bank accounts. 2) The formation of public service innovation mostly originated from the people's needs and initiatives from the city municipality's administrators. 3) The problem of implementing innovation in public services is that people lack knowledge and understanding about innovation and staff lacking expertise in innovation, Solve the problem by creating knowledge and understanding for people and municipal officials.

**Keywords:** Innovation, Public Services, Nakhon Pathom City Municipality



## บทนำ

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ทั้งสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและสิ่งแวดล้อมเป็นไปอย่างรวดเร็ว เกิดขึ้นพร้อมกันในทุก ๆ ด้านและเป็นการเปลี่ยนแปลงที่คาดเดาไม่ได้ นวัตกรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์การภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น การกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีผลต่อการเกิดนวัตกรรมท้องถิ่นอย่างชัดเจน โดยการกระจายอำนาจการตัดสินใจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมส่งผลให้เกิดการคิดค้นและริเริ่มนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการอันหลากหลายของแต่ละท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จรัส สุวรรณมาลา และคณะ, 2549) ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก จึงได้พยายามสร้างนวัตกรรมเพื่อให้บริการสาธารณะรูปแบบใหม่ ๆ ตลอดเวลา (ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์, 2552)

การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากได้แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถที่จะสร้างสรรค์งานหรือสิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นทั้งการคิดริเริ่ม การประดิษฐ์ คิดค้น ปรับปรุง หรือทำให้แตกต่าง จึงเท่ากับเป็นการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านบริการสาธารณะ ซึ่งนับเป็นการช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โกวิทย์ พวงงาม, 2558)

เทศบาลนครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่รับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่ จึงเป็นหน่วยการปกครองที่มีความสำคัญ และมีบทบาทอย่างมากต่อการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ โดยเทศบาลนครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบที่มีทรัพยากรภายในองค์กรที่เพียงพอต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม ไม่ว่าจะบ่งบประมาณบุคลากร เทคโนโลยี รวมถึงขนาดขององค์กรที่จะสนับสนุนให้เกิดการคิดค้นและริเริ่มนำนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะกับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งการนำนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามาใช้เป็นการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่

ในระดับเทศบาล เทศบาลนครนครปฐมมีวิสัยทัศน์คือ การจัดการศึกษาและบริการสาธารณะสู่ความเป็นเลิศ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีมุ่งสู่ความเป็นเมืองน่าอยู่ยั่งยืน และมีแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) ประกอบไปด้วย 6 ด้าน และมีด้านที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นนี้โดยตรง คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการพัฒนาด้านสังคมและชุมชน โดยจากรายงานความพึงพอใจโดยรวมต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นด้านการพัฒนาสังคมและชุมชนปี พ.ศ.2562 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครปฐมยังคงพึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการสาธารณะต่าง ๆ โดยระบบการกระจายเสียงตามสายของเทศบาลเป็นหลัก (ร้อยละ 38.76) และมีประชาชนเพียงร้อยละ 7.27 เท่านั้นที่รับข่าวสารจากเว็บไซต์ของเทศบาล (เทศบาลนครนครปฐม 2562) และจากการสำรวจในปีพ.ศ. 2561 ประชาชนบางส่วนให้สัมภาษณ์ว่าทางเทศบาลควรจัดให้มีการกระจายข่าวสารการมีส่วนร่วมและให้บริการสาธารณะผ่านช่องทางที่ทั่วถึงมากขึ้น เช่น ผ่านอินเทอร์เน็ตและแอปพลิเคชัน (เทศบาลนครนครปฐม 2561) ทั้งนี้ หากเทศบาลนครนครปฐมต้องการบริหารจัดการประสิทธิภาพของเทศบาลตามวิสัยทัศน์เพื่อให้มีการบริการสาธารณะสู่ความเป็นเลิศดังที่กล่าวมา เทศบาลนครนครปฐมควรมีการพัฒนา ปรับปรุง รูปแบบการให้บริการสาธารณะอย่างทั่วถึงผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ให้ครอบคลุมการมีส่วนร่วม การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและการอำนวยความสะดวกในรูปแบบที่สอดคล้องกับยุคสมัยปัจจุบัน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษานวัตกรรมการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครปฐม ซึ่งเป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการนำนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันจะเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศไทยให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2564

Received: 16/02/2021, Revised: 03/03/2021, Accepted: 17/03/2021

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1). เพื่อศึกษานวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครปฐม
- 2). เพื่อศึกษาลักษณะกระบวนการก่อเกิด และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการก่อเกิดนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครปฐม
- 3). เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการนำนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะไปปฏิบัติของเทศบาลนครนครปฐม

### ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดพื้นที่วิจัยเทศบาลนครนครปฐม จังหวัดนครปฐม ในประเด็นเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะที่เทศบาลนครได้จัดทำไปแล้วรวมถึงการก่อตัวของนวัตกรรมและความพึงพอใจของประชาชนในช่วงปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยเก็บข้อมูลการวิจัยระหว่างเดือนตุลาคม 2563 สิ้นสุดกันยายน 2564

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเอกสาร (Documentary Research)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าพนักงานของเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 5 คนโดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ ลักษณะของกระบวนการก่อเกิดนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะ สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการนำนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะไปปฏิบัติของเทศบาลนครนครปฐม

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ซึ่งเป็นการใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสัมภาษณ์ภายในพื้นที่เทศบาลนครนครปฐม

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาแล้วนำมาสรุปผลอภิปรายผลโดยการพรรณนา

### ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครปฐม” ผู้วิจัยได้อาศัยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสัมภาษณ์โดยมีการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้า จำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่แน่นอน และผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นออกเป็นคำถามได้จำนวน 4 ประเด็น คือ

1. ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาเทศบาลนครนครปฐม ได้มีการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะใหม่ ๆ หรือได้มีการปรับปรุง/พัฒนาบริการสาธารณะที่มีอยู่เดิมในท้องถิ่นโดยใช้วิธีการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิมอย่างไรบ้าง
2. ก่อนที่จะได้มีการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะใหม่ ๆ หรือได้มีการปรับปรุง/พัฒนาบริการสาธารณะที่มีอยู่เดิมในท้องถิ่น (ตามที่ท่านได้รับรู้ในคำตอบข้อที่ 1 สภาพปัญหาในท้องถิ่นคืออะไร? /โดยแยกเป็นกรณี



3. การที่เทศบาลจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะใหม่ ๆ หรือได้มีการปรับปรุง/พัฒนาบริการสาธารณะที่มีอยู่เดิมในท้องถิ่นโดยใช้วิธีการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิมนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร? เช่น ใครเป็นเป็นผู้ริเริ่มหรือเสนอเรียกร้อง? / การเสนอเรียกร้องผ่านช่องทางหรือวิธีการใด? / ใครเป็นแนวร่วมหรือเครือข่ายผู้สนับสนุน? / มีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไร? เป็นต้น โดยแยกอธิบายเป็นกรณี

4. นวัตกรรมบริการสาธารณะที่เทศบาลนครนครปฐมได้จัดทำไปแล้วนั้น มีสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา ในการนำนวัตกรรมบริการสาธารณะไปปฏิบัติอย่างไร? / โดยแยกเป็นกรณี

### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 นาย เสรินทร์ แก้วพิจิตร	ตำแหน่งนายกเทศมนตรี
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 นาย ศรีศักดิ์ สังข์เฉย	ตำแหน่งปลัดเทศบาล
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 นาย วีรยุทธ ทองวัชรานนท์	ตำแหน่งผู้อำนวยการกองการประปา
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 นาย สุริย์รัตน์ เลิศชัยอุตมโชค	ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 นาง สุกุณา จอมฟู	ตำแหน่ง นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ

### ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

คำถามข้อที่ 1 ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาเทศบาลนครนครปฐม ได้มีการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะใหม่ ๆ หรือได้มีการปรับปรุง/พัฒนาบริการสาธารณะที่มีอยู่เดิมในท้องถิ่นโดยใช้วิธีการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิมอย่างไรบ้าง

พบว่า นวัตกรรมบริการสาธารณะที่ได้จัดทำไปแล้วส่วนใหญ่ มีลักษณะเป็น โครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภค ที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน และมีการนำเอาเทคโนโลยี มาปรับใช้ในการบริการประชาชน เช่น นวัตกรรมการชำระค่าน้ำผ่านระบบและรถโมบายเคลื่อนที่ สำหรับการรับชำระค่าน้ำประปา

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 นายเสรินทร์ แก้วพิจิตร ตำแหน่งนายกเทศมนตรี ได้ให้ข้อมูลว่า

ประเทศไทยภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบจากโลกาภิวัตน์หลายมิติทั้งเศรษฐกิจ การเมือง สังคม การปกครอง ทั้งเรื่องสารสนเทศและเทคโนโลยีก้าวกระโดดไปไกลในสภาวะการณ์แบบนี้สิ่งที่ระบบราชการต้องปรับตัวคือต้องพัฒนาให้จริงจังและต่อเนื่องเน้นจุดที่ทุก ๆ ภาคส่วนของสังคมโลกมุ่งให้ความสำคัญและเตรียมพร้อมรับมือในระยะยาวที่จะเกิดขึ้นจึงพยายามคิดหาแนวคิดวิธีการรูปแบบใหม่ ๆ เข้ามาช่วยสนับสนุนการจัดองค์กรให้การดำเนินงานให้บริการ ประยุกต์ใช้องค์ความรู้และแนวปฏิบัติต่าง ๆ พยายามปรับปรุงพัฒนาหาวิธีการใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการประชาชนสิ่งที่จึงพยายามทำตลอดเหล่านี้คิดว่ามันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพประสิทธิผลและคุณภาพของการปฏิบัติงานหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะเทศบาลนครนครปฐม”

แต่มันก็มีขอบเขตอยู่ภายใต้บทบาทหน้าที่รัฐบาลไม่ว่าจะเป็นเรื่องนวัตกรรมนโยบายยุทธศาสตร์ ก็คือเรื่องของวิสัยทัศน์หรือทิศทางใหม่ ๆ หรือด้านสินค้าและบริการ เช่น บัตรประจำตัวประชาชนแบบสมาร์ทการ์ด ก็จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ นวัตกรรมการให้บริการก็เปลี่ยนแนวทาง เด่นชัดที่สุดตอนนี้คือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การลงทะเบียนเพื่อฉีดวัคซีนป้องกันไวรัสโคโรนาซึ่งทุกคนไม่จำเป็นต้องเดินทางมารวมกลุ่มกันเป็นจำนวนมาก ด้านการบริหารองค์กรใช้วิธีการติดต่อออนไลน์ ปกป้องหรือกันเพื่อหาแนวทางในการช่วยเหลือประชาชนที่ติดไวรัสโคโรนา ทุกฝ่ายสามารถเสนอความคิดผ่านระบบการประชุมออนไลน์ได้ตลอดไม่ต้องเดินทางมาประชุมเหมือนแต่ก่อน

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 นาย ศรีศักดิ์ สังข์เฉย ตำแหน่งปลัดเทศบาล ได้ให้ข้อมูลว่า



จากการดำเนินงานที่ผ่านมาเทศบาลนครนครปฐมมีการปรับปรุงด้านสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การติดต่อผ่านแอปพลิเคชัน LINE หรือ Facebook มีการเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินให้ผู้สูงอายุและผู้พิการในรูปแบบของการโอนเงินเข้าบัญชีจากเดิมที่เคยเป็นการให้ผู้สูงอายุและผู้พิการมารับเงินด้วยตนเองที่เทศบาลนครปฐม

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 นาย วิรุทธิ์ ทองวัชรานนท์ ตำแหน่งผู้อำนวยการกองการประปา ได้ให้ข้อมูลว่า

เมื่อ 1- 2 ปีที่ผ่านมาสถานการณ์โควิดเข้าสู่ประเทศไทยมาในระดับที่ไม่รุนแรง ทางเทศบาลใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเท่าที่จำเป็นและสามารถทำได้ในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังถือว่ายังไม่ครอบคลุมได้ทุกพื้นที่ ในปัจจุบันสถานการณ์โควิดทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ทางเทศบาลต้องหันมาปรับใช้วิธีการเชิงรุกมากขึ้น เข้าถึงประชาชนมากขึ้น ด้วยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเผยแพร่ข้อมูลด้วยป้ายไวเนล รถยนต์เคลื่อนที่ การกระจายข่าวตามชุมชน ใช้วิธีการเผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับไวรัสโคโรนา เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามาเรียนรู้ รับรู้ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล หากมีเรื่องเร่งด่วนมากจะใช้วิธีการให้ผู้นำชุมชนประกาศเสียงตามสายกระจายข่าว ซึ่งถือได้ว่า ได้เป็นการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 นาง สุรีย์รัตน์ เลิศชัยอุดมโชค ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี ได้ให้ข้อมูลว่า

ในช่วงเวลาที่ผ่านมากองการประปาได้มีการพัฒนาโครงการต่างๆอยู่เสมอ รวมถึงมีการปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาอยู่ตลอด ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซมระบบท่อน้ำประปาที่แตกหรือรั่วซึม การระบายตะกอนในเส้นท่อน้ำประปาเพื่อให้ประชาชนได้ใช้น้ำที่ใส รวมถึงการซ่อมแซมสาธารณูปโภคต่างๆที่เกี่ยวกับกองการประปา จนถึงในช่วง สถานการณ์ปัจจุบัน กองการประปาก็ได้มีนวัตกรรมการชำระค่าน้ำ ผ่านไลน์ LINE OFFICIAL รวมทั้งมีรถโมบายเคลื่อนที่ออกให้บริการรับชำระค่าน้ำประปาไปยังพื้นที่ต่างๆทั่วเทศบาลนครปฐมเพื่อให้ประชาชนได้ชำระค่าบริการน้ำประปาได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 นาง สุกญา จอมฟู ตำแหน่ง นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการได้ให้ข้อมูลว่า

โครงการหลัก ๆ ที่ทางเทศบาลนครได้จัดทำก็คือ การทำถนน ไฟฟ้าสาธารณะ การสร้างสะพานการขุดลอกคูคลอง การซ่อมแซมท่อประปา การติดตั้งสัญญาณไฟจราจรข้ามถนนอัจฉริยะ ซึ่งโครงการต่าง ๆ เหล่านี้ก็จะจะเป็นโครงการที่ทางเทศบาลได้มีการปรับปรุง พัฒนา แก้ไขอยู่เสมอ ในส่วนของกองการประปาเองก็ได้มีการเปลี่ยนรูปแบบการชำระค่าน้ำเป็นแบบออนไลน์ด้วยการให้ประชาชนเพิ่มเพื่อนใน LINE OFFICIAL กับกองการประปาแล้วแจ้งข้อมูลการใช้เงินของประชาชน แล้วก็จะจะมีเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบข้อมูลและสร้างคิวอาร์โค้ดเพื่อให้ผู้ใช้เงินน้ำประปาได้ชำระค่าน้ำประปาผ่านระบบออนไลน์ได้เลยไม่จำเป็นต้องไปชำระค่าบริการที่เทศบาล

**คำถามข้อที่ 2 ก่อนที่จะได้มีการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะใหม่ ๆ หรือได้มีการปรับปรุง/พัฒนาบริการสาธารณะที่มีอยู่เดิมในท้องถิ่น(ตามที่ท่านได้ระบุในคำตอบข้อที่1)สภาพปัญหาในท้องถิ่นคืออะไร/โดยแยกเป็นกรณี**

พบว่า สภาพปัญหาส่วนใหญ่คือประชาชน ไม่ได้ความสะดวกสบาย จากบริการสาธารณะในรูปแบบเดิม ประชาชนต้องเดินทางมาชำระค่าน้ำที่สำนักงานเทศบาลนครเพียงอย่างเดียว เพื่อมาชำระค่าบริการค่าน้ำประปา ซึ่งทำให้ประชาชนไม่สะดวกต่อการเดินทาง เนื่องจากบางคนอาจมีบ้านที่อยู่ไกล ไม่มีรถในการเดินทาง

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 นาย เสรินทร์ แก้วพิจิตร ตำแหน่งนายกเทศมนตรี ได้ให้ข้อมูลว่า

ปัญหาการบริการให้กับประชาชนตั้งแต่เดิมนั้น ยกตัวอย่างเช่น เรื่องของการชำระเงินค่าน้ำประปาที่ประชาชนจะต้องเดินทางมาและก็ต้องเข้าคิวในการรอชำระค่าบริการ แต่ในเมื่อยุคสมัยที่มันเปลี่ยนไปเราปรับเปลี่ยนวิธีการให้มันเหมาะสมกับยุคสมัยเทคโนโลยีที่มันเปลี่ยนไป เช่น เรามีการบริการเคลื่อนที่จากการที่เดิมประชาชนต้องมาบริการถึงสำนักงานเทศบาล เราก็เปิดมีรถบริการเคลื่อนที่ในการรอรับชำระค่าบริการ และเพื่อลดความแออัดเราจึงใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริการประชาชนโดยการเปิดรับชำระค่าน้ำประปา ทางออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน Line ซึ่งในช่วงที่ COVID – 19 แพร่ระบาดแรก ๆ เราใช้วิธีการมาชำระเงินที่สำนักงานเทศบาลซึ่งก่อให้เกิดความแออัดเพราะว่ามีประชาชนมาเป็นจำนวนมาก จึงใช้วิธีการชำระเงิน



ผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลผ่าน Facebook Fan page ของเทศบาลนคร นครปฐม ใครต้องการข้อมูลความช่วยเหลือในด้านใดก็ติดต่อสอบถามมายังระบบออนไลน์ก่อน เดิมทีผมมองว่าการบริการแบบเดิมนั้นยังไม่ค่อยมีความรวดเร็วเท่าที่ควร ประชาชนมารอนาน บางคนมาถ่ายบัตรประชาชนหรือมาเข้ารับบริการบริการอย่างอื่นใช้เวลาเป็นวันกว่าจะเสร็จ ผมมองว่าการที่จะลดขั้นตอนได้นั้นก็คือการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย จำนวนผู้ใช้บริการมากแต่ผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นมีน้อย เราจะมีวิธีการอย่างไร เพื่อที่จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก และปลอดภัยมากที่สุด วิธีการคือให้ประชาชนชำระค่าบริการหรือการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ก่อนเข้ามาใช้บริการที่เทศบาลผ่านทางออนไลน์ ปัจจุบันการเข้าถึงข้อมูลทางด้านอินเทอร์เน็ตมีโดยทั่วไป ประชาชนส่วนใหญ่มีอินเทอร์เน็ต ก็ใช้วิธีการลงข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลนครนครปฐม หรือให้ประชาชนได้เข้าไปอ่านไปศึกษาก่อน พอรู้เกี่ยวกับวิธีการขั้นตอนจะต้องทำอย่างไรก็เดินทางเข้ามา ง่ายกว่าการเดินทางเข้ามาติดต่อที่เทศบาลโดยตรง มุ่งเน้นให้จบเป็น one stop service ให้ได้เพราะว่ายุคสมัยเปลี่ยนไป ดังที่ผมได้กล่าวมาคือต้องปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยเปิดกว้างทางด้านข้อมูล ภาครัฐให้ประชาชนได้รับรู้การเข้าถึงข้อมูลของบริการผ่านมือถือจึงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทางเทศบาลของเราสามารถทำได้การให้บริการก็ลดขั้นตอนจะทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและไม่มีขั้นตอนที่ยุงยาก

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 นาย ศรีศักดิ์ สังข์เฉย ตำแหน่งปลัดเทศบาล ได้ให้ข้อมูลว่า

สภาพปัญหาเดิมในท้องถิ่นเรื่องการแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ เมื่อก่อนใช้วิธีการให้ผู้สูงอายุหรือผู้พิการเดินทางมารับเงินด้วยตนเองที่สำนักงานเทศบาลนคร ปราณบุรีว่าแบบเดิมนั้นผู้สูงอายุและผู้พิการหลายคนต้องลำบากในการเดินทาง ทั้งยังมีค่าใช้จ่าย ต่อมาใช้วิธีการนัดหมายตามกลุ่มชุมชนเพื่อให้ผู้สูงอายุหรือผู้พิการ ในชุมชนนั้น ๆ ไม่ต้องเดินทางไกลแต่ก็ยังมีค่าใช้จ่ายอยู่เนื่องด้วยวัยและสภาพของร่างกาย จึงทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเดินทาง ในปัจจุบันด้วยสถานการณ์โควิดจึงใช้วิธีการโอนเงินผ่านเข้าระบบบัญชีธนาคาร ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาการเดินทางและลดค่าใช้จ่าย รวมถึงลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด ผู้สูงอายุและผู้พิการเองก็ได้รับความพึงพอใจในการบริการ นวัตกรรมบริการนี้จึงเป็นนวัตกรรมที่ช่วยในการปรับเปลี่ยนการทำงานให้คล่องตัวและสะดวกรวดเร็วได้จริง

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 นาย วีรยุทธ ทองวัชรานนท์ ตำแหน่งผู้อำนวยการกองการประปา ได้ให้ข้อมูลว่า

สถานการณ์โควิดที่เกิดขึ้นทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการของเทศบาลได้น้อยเนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องการเดินทางเรื่องและการติดต่อสื่อสาร ทางราชการ ซึ่งจังหวัดนครปฐมได้มีการประกาศลี้ภัยคควานเนื่องจากเป็นพื้นที่เสี่ยงสูงของการ แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ไม่ให้มีการชุมนุมหรือมีการรวมกลุ่มกัน การที่จะเข้าไปรับบริการหรือติดต่อสื่อสารกับทางเทศบาลโดยตรง จึงเป็นไปได้ยาก การนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในวงสถานการณ์เช่นนี้ จึงเป็นการดีที่สุดที่จะช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและทั่วถึง

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 นาง สุรีย์รัตน์ เลิศชัยอุตมโชค ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชีได้ให้ข้อมูลว่า

สภาพปัญหาที่สามารถเห็นได้ชัดอยู่แล้วว่า ก่อนที่จะมีนวัตกรรมตัวนี้ขึ้นมาประชาชนที่ต้องการจะจ่ายค่าน้ำประปาต้องเดินทางมาที่เทศบาลที่เดียวเพื่อชำระค่าน้ำประปา บางคนก็ไม่สะดวกที่จะเดินทางมา อาจจะเป็นเพราะว่าบ้านไกล เดินทางลำบาก ไม่มีรถมาหรือไม่มีเวลา มาแล้วพอเป็นช่วงสถานการณ์โควิดในตอนนี้นี้แล้ว ปัญหาต่าง ๆ มันก็ยังเด่นชัดขึ้น เนื่องด้วยจังหวัดนครปฐมเป็นหนึ่งในจังหวัดที่มีการประกาศเป็นพื้นที่สีแดงพื้นที่เสี่ยงสูง ก็ยิ่งลำบากมากขึ้น โดยถ้าจะให้ประชาชนมาชำระค่าบริการ ที่เทศบาลเพียงที่เดียวก็จะกลายเป็นพื้นที่แออัดเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อหรือติดเชื้อไวรัส เราจึงได้ ริเริ่มคิดค้นนวัตกรรมทางเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อให้ประชาชนได้รับความความสะดวกสบายและปลอดภัยต่อโรคระบาด

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 นาง สกฤณา จอมฟู ตำแหน่ง นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ ได้ให้ข้อมูลว่า

ปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะเป็นปัญหาทั่วไป เช่น ในบางพื้นที่ถนนมีการขรุขระสุดโหดมลง ท่อประปารั่ว ไฟฟ้าดับ ไม่มีไฟจราจร สำหรับคนข้ามถนน โดยปัญหาเหล่านี้ก็เป็นปัญหาที่พบเห็นในทุกพื้นที่อยู่แล้วเพราะสิ่งเหล่านี้เป็นบริการสาธารณะที่ประชาชนได้ใช้ประโยชน์และเมื่อมีการใช้ก็ย่อมมีการเสื่อมโทรมเป็นเรื่องธรรมดา ซึ่งทางเทศบาลก็ไม่ได้นิ่งนอนใจเมื่อพบว่ามีปัญหาทางเทศบาลก็หาวิธีและแนวทางในการแก้ไขปัญหา อีกปัญหาหลักก็คือปัญหาของการแพร่ระบาดของ โควิด-19 ที่สร้างปัญหาให้กับ



ประชาชนทั่วโลก ก่อนที่จะมีการแพร่ระบาดเราใช้วิธีการชำระค่าบริการโดยการให้ประชาชนเดินทางมาที่เทศบาลแต่เมื่อมีโควิด การทำเช่นนั้นจะถือเป็นการเพิ่มโอกาสเสี่ยงในการติดเชื้อหรือแพร่เชื้อได้เนื่องจากประชาชนเข้ามารวมตัวกันในพื้นที่ของเทศบาล นคร เราจึงต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อลดโอกาสการสัมผัสและการเดินทางมาติดต่อราชการ รวมทั้งประหยัดเวลาและ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางด้วย

**คำถามข้อที่ 3 การที่เทศบาลจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะใหม่ ๆ หรือได้มีการปรับปรุง/พัฒนาบริการสาธารณะ ที่มีอยู่เดิมในท้องถิ่นโดยใช้วิธีการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิมนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร? เช่น ใครเป็นเป็นผู้ริเริ่ม หรือเสนอเรียกร้อง? /การเสนอเรียกร้องผ่านช่องทางหรือวิธีการใด? / ใครเป็นแนวร่วมหรือเครือข่ายผู้สนับสนุน? / เป็นต้น โดยแยกอธิบายเป็นกรณี**

พบว่า ผู้บริหาร มีส่วนเป็นผู้ริเริ่มการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยเล็งเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชน รวมถึงประชาชน ได้มีการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นมายังเทศบาลนคร เพื่อให้ทางเทศบาลนคร แต่ช่วยเหลือและวิธีแก้ไขปัญหานั้น

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 นาย เสรินทร์ แก้วพิจิตร ตำแหน่งนายกเทศมนตรี ได้ให้ข้อมูลว่า

การคิดริเริ่มการก่อตัวว่าเกิดขึ้นได้อย่างไรเดิมนั้น เรามองเห็นปัญหาว่าเราจะมีวิธีการอย่างไร ในเมื่อเราพบปัญหาอุปสรรคแบบนี้ เราจะบริหารจัดการอย่างไรกับปัญหาที่เกิดขึ้น ก็ได้มาพูดคุยปรึกษากันเนื่องจากว่าการทำงานจะต้องมีเสียงสะท้อนกลับโดยเฉพาะประชาชน ประชาชนเมื่อเขาไม่ได้รับการบริการอย่างทั่วถึงอย่างรวดเร็วและสะดวก เป็นธรรมดาว่าก็ต้องมีการร้องเรียนเขียนข้อบกพร่องเป็นเครื่องสะท้อนกลับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ทั้งในส่วนองเจ้าหน้าที่รัฐโดยเฉพาะเทศบาลนครปฐมของเราเองนี้ ก็พบข้อบกพร่องจากการให้บริการพบว่าเมื่อคนรับบริการมากกว่าคนให้บริการก็เป็นจุดหนึ่งแสดงให้เห็นว่ายังมีความข้อบกพร่องอยู่ในเรื่องเหล่านี้ ข้อเสนอที่ประชาชนได้เสนอมามีทั้งการเขียนข้อเสนอการบอกกล่าวกัน ว่าในการบริการเช่นนี้จะมีวิธีการอย่างไรบางคนมาทำงานด้วยคิดว่าใช้เวลาไม่นานที่จะมาติดต่อราชการแต่ปรากฏว่าบางเรื่องหรือบริการบางอย่างทั้งวันก็ไม่เสร็จ เครือข่ายที่ร่วมมือกันก็มีทั้งภาคประชาชนผู้นำทุกระดับชั้น ในระดับหมู่บ้านตำบลจนถึงเทศบาล ร่วมกันขับเคลื่อนวิธีการบริการใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น โดยภาครัฐก็คือเทศบาลนครปฐมของเราให้การสนับสนุนและเห็นพ้องต้องกันว่าควรจะมีการปรับปรุงพัฒนาวิธีการให้บริการใหม่ ๆ ซึ่งทันสมัย ประชาชนเข้าถึงง่ายสะดวกต่อการเข้ารับบริการ ก็เริ่มคิดทำกัน โดยการจัดทำร่างวิธีการคือแผนงบประมาณรายจ่ายที่จำเป็นที่จะต้องใช้ในเรื่อนั้นร่วมกันระดมความคิด หาวิธีการดำเนินการโดยรอบด้านออกมาเป็นรูปของการจัดการ เริ่มการทดลองใช้และฟังความคิดเห็นหรือเสียงสะท้อนกลับจากการบริการแบบเดิมว่าเมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขแล้วนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ดีขึ้นหรือไม่อย่างไรมีอะไรบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไขจากเดิม ให้มีความรัดกุมรอบด้านมากขึ้นเพื่อจะต้องอุดช่องโหว่ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเช่น การชำระเงินค่าน้ำประปา ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID – 19 การมาใช้บริการที่เทศบาลโดยตรงจะเป็นการเสี่ยงต่อการติดเชื้อและแพร่เชื้อได้ เราจึงใช้วิธีการเข้าถึงประชาชนโดยการให้บริการด้วยรถเคลื่อนที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเข้าไปแออัดในอาคาร หากไม่สะดวกเดินทางมาก็สามารถทำบริการชำระเงินผ่านทางระบบออนไลน์ได้ อย่างนี้ก็ถือว่าเป็นการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยเหลือซึ่งสามารถช่วยได้มากกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป จำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว





ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 นาย ศรีศักดิ์ สังข์เฉย ตำแหน่งปลัดเทศบาล ได้ให้ข้อมูลว่า

การริเริ่มตัวนวัตกรรมเป็นความเห็นพ้องต้องกันของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้รับบริการคือผู้สูงอายุและผู้พิการที่มีความลำบากในการเดินทางมารับเงินที่เทศบาล ถ้าจะให้ผู้นั้นมารับแทนก็ลำบากในเรื่องของการเตรียมเอกสาร เพื่อที่จะยืนยันว่าเป็นผู้ที่มารับแทนจริง ๆ ไม่ใช่ผู้ที่แอบอ้างมา ผู้รับบริการจึงต้องการให้เทศบาลหาวิธีการในการแก้ปัญหาเรื่องการเดินทางนี้ ในส่วนผู้ให้บริการเองก็สังเกตเห็นถึงปัญหานี้ด้วยเช่นกัน จึงได้มีการนำเสนอปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ไปยังผู้บริหาร เพื่อให้มีการนำเสนอปัญหาและนำปัญหานี้เข้าสู่วาระการประชุม เพื่อให้ได้มีการปรึกษาหารือกันถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหา จึงได้ก่อเกิดเป็นตัวนวัตกรรมนี้ขึ้นมา

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 นาย วิรุทธิ์ ทองวัชรานนท์ ตำแหน่งผู้อำนวยการกองการประปา ได้ให้ข้อมูลว่า

เนื่องจากสถานการณ์ของไวรัสโคโรนาได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น ประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบมากขึ้นเป็นวงกว้างเทศบาลจำเป็นต้องปรับแผนการบริการให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ ประชาชนเองก็เสนอผ่านข้อเรียกร้องเข้ามา ทำให้ทางเทศบาลมองปัญหาว่าต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เมื่อรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้บริหารเทศบาลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้ร่วมกันระดมความคิด ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ร่วมกันหาแนวทางแก้ไขที่จำเป็นและสอดคล้องกับสถานการณ์ โดยมีประชาชนเป็นแนวร่วมและติดตามผลจากการได้ดำเนินการเพื่อหาข้อแก้ไขที่เป็นอุปสรรคโดยอาศัยนวัตกรรมเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุน เครื่องมือที่ทันสมัยในการตรวจหาเชื้อ เครื่องมือวัดอุณหภูมิอัตโนมัติ เจลแอลกอฮอล์ที่เพียงพอ เพื่อบรรเทาการแพร่กระจายของเชื้อในพื้นที่ที่จำกัด

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 นาง สุรีย์รัตน์ เลิศชัยอุดมโชค ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี

เมื่อมีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 ทางเทศบาลก็สังเกตเห็นถึงความปลอดภัยของประชาชนจึงได้นำเสนอปัญหาดังกล่าวเข้ามาปรึกษาหาทางแก้ไขเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยและไม่เสียเวลา จึงได้มีการจัดงบประมาณการจัดซื้อรถโมบายเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไปรองรับการใช้บริการชำระค่าน้ำประปาจากประชาชน ให้ประชาชนในพื้นที่เข้าถึงบริการที่สะดวก รวดเร็ว สามารถถือบิลค่าน้ำมาจากบ้านแล้วมาชำระเงินที่รถโมบายเคลื่อนที่ได้เลย และผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการเป็นอย่างมาก ซึ่งก็ถือว่าทางเทศบาลและประสบความสำเร็จในการปรับปรุงพัฒนาบริการได้ดียิ่งขึ้น

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 นาง สุกุณา จอมฟู ตำแหน่ง นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ ได้ให้ข้อมูลว่า

การริเริ่มของนวัตกรรมบริการสาธารณะก็เป็นไปได้จากทั้งสองทางคือ 1. ประชาชนเป็นผู้เรียกร้องกันเข้ามาว่ามีปัญหาอุปสรรคอะไรที่ต้องการให้ทางเทศบาลช่วยแก้ไข 2. ผู้นำของเทศบาลหรือกลุ่มของผู้ให้บริการภายในเทศบาลเองที่เห็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับประชาชนและเป็นผู้ริเริ่มในการนำเอาปัญหามาหารือกันเพื่อหาทางแก้ไข และเมื่อมีปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วก็นำเอาปัญหานั้นมากลั่นกรองว่าจะแก้ไขด้วยวิธีอะไรโดยเรียงลำดับของความสำคัญว่าควรจะแก้ไขปัญหาใดก่อน ตัวนวัตกรรมการชำระเงินค่าน้ำผ่านระบบออนไลน์นี้จริง ๆ เราก็มองเห็นถึงปัญหานี้กันในทุก ๆ ฝ่ายไม่ว่าจะเป็นประชาชนเองผู้นำของเทศบาลหรือจะเป็นพนักงานของเทศบาลต่างก็เห็นถึงปัญหานี้กันหมดจึงมีการนำเอาปัญหามาเสนอในที่ประชุมเพื่อหาทางแก้ไขและก็ออกมาเป็นตัวนวัตกรรมบริการสาธารณะอย่างที่เห็น

**คำถามข้อที่ 4 นวัตกรรมบริการสาธารณะที่เทศบาลนครนครปฐมได้จัดทำไปแล้วนั้น มีสภาพปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหา ในการนำนวัตกรรมบริการสาธารณะไปปฏิบัติอย่างไร? / โดยแยกเป็นกรณี**

พบว่า ปัญหาของการนำเอานวัตกรรมบริการสาธารณะไปใช้ คือ ประชาชน ขาดความรู้ความเข้าใจต่อนวัตกรรม เนื่องจากนวัตกรรมที่ได้จัดทำขึ้นเป็นนวัตกรรมที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้เกิดปัญหา กับประชาชน ที่ไม่เข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี ในช่วงระยะเวลาแรก ทางเทศบาล ได้แก้ปัญหา โดยการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจถึงนวัตกรรมบริการสาธารณะที่ทางเทศบาลนครได้จัดทำขึ้น

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 นาย เสรินทร์ แก้วพิจิตร ตำแหน่งนายกเทศมนตรี ได้ให้ข้อมูลว่า



จากการให้บริการนวัตกรรมด้านสาธารณสุขยังถือว่าประชาชนยังให้ความสนใจน้อยเพราะมองว่าเป็นความยากลำบากแก่การใช้เทคโนโลยีการรับรู้การบริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะกลุ่มมือถือที่สามารถเข้าถึงได้ ทุกวันนี้ถือว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ แต่ก็ยังไม่สามารถจะทำให้ครอบคลุมได้ทุกพื้นที่ทั้งประชาชนเองก็ยังขาดความเข้าใจในการใช้บริการผ่านนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยยังคงคิดว่าการบริการด้านนวัตกรรมสาธารณสุขนั้นจำเป็นต้องเดินทางไปยังสำนักงานเทศบาลเท่านั้นจึงจะสามารถติดต่อขอรับบริการได้ การให้บริการด้านนวัตกรรมยังมีความบกพร่องคือขาดความเสถียร คือบางทีระบบก็ล่มเมื่อมีประชาชนลงทะเบียนใช้บริการเป็นจำนวนมากอีกอย่างหนึ่งคือเรื่องข้อมูลยังขาดการอัปเดตไม่เป็นปัจจุบันทำให้ประชาชนมีความสับสน

แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคดังกล่าวนี้สามารถทำได้โดยให้ประชาชนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ถึงการบริการที่ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสำนักงานเทศบาลไปเพื่อไปรับบริการซึ่งสามารถลดการเดินทางการมาสำนักงานเทศบาลของประชาชนเป็นจำนวนมากได้ถือว่าเป็นการลดค่าใช้จ่ายในส่วนนั้นได้ด้วยอย่างที่สองคือการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารจำเป็นจะต้องทำแบบเชิงรุกเข้าถึงทุกพื้นที่เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่สะดวกรวดเร็วกว่าบริการสาธารณสุขที่สะดวก รวดเร็วก็คือการลดการเดินทางมาสำนักงานเทศบาลทุกคนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบมือถือโดยจะได้ข้อมูลว่ามีขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไรในเบื้องต้นทั้งอีกอย่างหนึ่งคือสร้างความเข้าใจในวิธีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีที่ผ่านโทรศัพท์มือถือที่มีระบบอินเทอร์เน็ตหรือที่เราเรียกกันว่า Smartphone ด้วยวิธีการต่าง ๆ ไม่ซับซ้อนสิ่งเหล่านี้ต้องชี้แจงและแนะนำให้ประชาชนได้รู้ถึงวิธีการเข้าถึงทั้งในส่วนของผู้ให้บริการเองก็ต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญชำนาญในการให้ความรู้กับประชาชนด้วยจึงจะสามารถอธิบายด้วยการเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยวิธีการง่าย ๆ เข้าใจไม่ซับซ้อนสิ่งสำคัญ คือจำเป็นจะต้องใช้งบประมาณในการสร้างระบบเพื่อให้ระบบนั้นรองรับการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพคือพุฒ่าง่าย ๆ คือระบบไม่ล่มขณะที่มีการลงทะเบียนใช้บริการสาธารณสุขต่าง ๆ ของประชาชนซึ่งมีเป็นจำนวนมาก

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 นาย ศรีสักดิ์ สังข์เฉย ตำแหน่งปลัดเทศบาล ได้ให้ข้อมูลว่า

ปัญหาในการนำนวัตกรรมมาใช้ในช่วงแรก ก็คือ ผู้รับบริการคือผู้สูงอายุหรือผู้พิการบางคนไม่มีบัญชีธนาคารเป็นของตนเองจึงจำเป็นต้องเดินทางไปเปิดบัญชีธนาคารที่ธนาคาร ซึ่งผู้สูงอายุหรือผู้พิการบางคนก็ไม่สะดวกที่จะเดินทางไปยังธนาคารทางผู้ให้บริการจึงแก้ไขปัญหาโดยการเข้าไปสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้เข้าใจถึงกระบวนการบริการ ว่าถ้าผู้รับบริการมีบัญชีธนาคารเป็นของตนเองจะทำให้สะดวกในการรับเงินไม่จำเป็นต้องเดินทางไปเทศบาลในทุก ๆ เดือน ทางผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีบัญชีธนาคารเป็นของตนเอง เพื่อให้สะดวกในการรับเงิน ซึ่งอาจจะมีความลำบากในช่วงแรกที่ต้องเดินทางไปเปิดบัญชีธนาคาร แต่เมื่อผู้รับบริการ มีบัญชีธนาคารเป็นของตนเอง แล้วก็จะทำให้ผู้รับบริการสะดวกมากยิ่งขึ้นกับการที่ไม่ต้องเดินทางไปเทศบาล

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 นาย วีรยุทธ ทองวัชรานนท์ ตำแหน่งผู้อำนวยการกองการประปา ได้ให้ข้อมูลว่า

ไม่ว่าประชาชนทุกคนที่จะสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ ยังมีกลุ่มประชาชนบางกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ ประชาชนกลุ่มนี้จึงไม่อาจได้รับข่าวสารหรือข้อมูลจากทางเทศบาลได้อย่างเต็มที่ เราจึงใช้วิธีการในการบอกต่อด้วยการสื่อสารผ่านผู้นำของหมู่บ้านหรือชุมชนถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แล้วให้ผู้ผู้นำนำข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ ไปเผยแพร่ต่อให้แก่ลูกบ้านอีกที เพื่อเป็นการกระจายข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงมากขึ้นไปอีก

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 นาง สุรีย์รัตน์ เลิศชัยอุดมโชค ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชีได้ให้ข้อมูลว่า

ปัญหาของการใช้รถโมบายเคลื่อนที่ก็คือในแต่ละครั้งที่รถโมบายออกไปให้บริการจะไปจอดรอรับบริการในจุดต่าง ๆ เพียงจุดละ 1-3 วันทำให้ประชาชนที่ไม่สะดวกในวันเวลาที่รถโมบายไปให้บริการก็ไม่สามารถไปชำระเงินได้ ทางกองการประปาจึงได้นำเอานวัตกรรมทางเทคโนโลยีเข้ามาช่วยร่วมด้วยในการเปิดรับชำระค่าบริการผ่านช่องทางออนไลน์ทาง LINE OFFICIAL เพื่อให้ประชาชนได้มีทางเลือกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น หากประชาชนเข้าไม่ถึงเทคโนโลยีก็สามารถเลือกไปชำระค่าบริการผ่านทางรถโม



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2564

Received: 16/02/2021, Revised: 03/03/2021, Accepted: 17/03/2021

บายเคลื่อนที่ได้ ในส่วนของประชาชนที่ไม่สะดวกในวันเวลาของการให้บริการโรมบาย ก็สามารถชำระค่าบริการน้ำประปาผ่านทางช่องทางออนไลน์ได้

ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 นาง สกุนา จอมฟู ตำแหน่ง นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการได้ให้ข้อมูลว่า

สภาพปัญหาของการใช้นวัตกรรมก็คือประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจที่จะใช้บริการสาธารณะที่ทางเทศบาลได้จะทำให้เราก็กแก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการทำความเข้าใจกับประชาชน ทหาวิธีการสื่อสารกับประชาชนให้ได้มากที่สุด ไม่มาจะเป็นการส่งตัวแทนไปพูดคุยกับประชาชน หรือการเผยแพร่ข่าวสารตาม สื่อโซเชียล เสียงตามสาย เพื่อเป็นการช่วยให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการสาธารณะที่ทางเทศบาลนครได้จัดทำไว้ให้

### อภิปรายผล

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 ในการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ วิเคราะห์ได้ว่านวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครปฐมที่ได้จัดทำไปแล้วส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค เนื่องจากโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปภคนั้นมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนมากที่สุด ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลความรู้ ข่าวสารการบริการที่เทศบาลซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐได้จัดทำขึ้น การบริการด้านนวัตกรรมของเทศบาลนครนครปฐมดังกล่าว มีความสอดคล้องกับแนวความคิดของ ประสงค์ โตนด (2563) พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุดเพราะมีความเห็นว่าโครงสร้างพื้นฐานมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนที่จำเป็นต้องได้รับการดูแลจากหน่วยงานภาครัฐให้มีความปลอดภัย มีความสะดวก และที่สำคัญมากที่สุดสามารถตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 ในการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างพบว่า ลักษณะกระบวนการก่อเกิดนวัตกรรมบริการสาธารณะต่าง ๆ ที่เทศบาลนครนครปฐมได้จัดทำไปแล้วนั้นเกิดขึ้นแตกต่างกัน โดยเกิดขึ้นจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก คือการก่อเกิดของนวัตกรรมเกิดจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเสนอปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการประชุมของผู้นำชุมชนหมู่บ้าน ถึงความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบปัญหาอุปสรรคติดขัดในด้านใด สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีใด และยังได้จัดทำข้อตกลงกันภายในหมู่บ้านเพื่อเสนอปัญหานั้น ๆ ต่อเทศบาลนครนครปฐมเพื่อให้มีการพัฒนาระบบการบริการที่ทันสมัยและประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวกและทั่วถึงมากขึ้น

สภาพแวดล้อมภายใน คือเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการบริการได้ริเริ่มการให้บริการนวัตกรรมบริการสาธารณะได้เล็งเห็นถึงปัญหาและอุปสรรคด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับประชาชนว่า การจะสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้นให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนนั้น จะต้องมีความสอดคล้องกับ Tidd, Bessant, and Pavitt (2001) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ Managing innovation integrating Technology and organization change อธิบายว่า องค์ประกอบในการสร้างองค์กรนวัตกรรมนั้น มีองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้ การมีวิสัยทัศน์ของผู้นำองค์กร, โครงสร้างองค์กรที่มีความเหมาะสม, บุคลากรภายในองค์กรที่มีความสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อน, การมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วนในการร่วมสร้างนวัตกรรม, การมีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ, บรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และองค์การแห่งการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 ปัญหาในการนำนวัตกรรมการให้บริการสาธารณะไปปฏิบัติของเทศบาลนครนครปฐม โดยภาพรวมจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของประชาชนผู้รับบริการที่ยังไม่สามารถเข้าใจต่อการใช้นวัตกรรมบริการที่เทศบาลนครได้จัดทำขึ้น รวมถึงบุคลากรของเทศบาลที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และไม่มีประสบการณ์ในการใช้นวัตกรรมหรือการพัฒนาบริการสาธารณะที่ได้จัดทำขึ้น

แนวทางในการแก้ไขปัญหาของการนำนวัตกรรมบริการสาธารณะไปใช้ คือ การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจและสร้างประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้บุคลากรได้มีความเชี่ยวชาญชำนาญในการใช้และสามารถถ่ายทอดวิธีการใช้ให้บุคลากรสามารถ



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2564

Received: 16/02/2021, Revised: 03/03/2021, Accepted: 17/03/2021

พัฒนาต่อยอดนวัตกรรมใหม่ๆที่เกิดขึ้นนั้นให้ดียิ่งขึ้นไป และต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร วิธีการนำนวัตกรรมบริการ สาธารณะมาให้บริการทำให้ประชาชนได้ทราบและต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับกับนวัตกรรมนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุ จิตร ชินสาร (2557) ได้อธิบายถึง แนวทางการแก้ไขปัญหาในการนำนวัตกรรมบริการไปปฏิบัติประกอบด้วย 1) การเร่งพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรในด้านต่าง ๆ 2) การประชุมทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการในการชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน 3) การบูรณาการข้อมูลข่าวสารร่วมกันกับประชาชนและหน่วยงานราชการในพื้นที่

### ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบในการวิจัย ตามที่ผู้วิจัยได้สรุปเสนอไว้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ใน ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การใช้นวัตกรรมใหม่ๆในการให้บริการประชาชนนั้น ต้องเร่งสร้างความจำเป็นพื้นฐาน ทั้งต้องสร้างความรู้ความ เข้าใจถึงวิธีการขั้นตอนในการใช้ให้ประชาชนได้เข้าถึงได้ง่ายและได้รับความสะดวกของแก่ประชาชน หากมีปัญหอุปสรรคที่เกิดจาก การเข้ารับบริการด้านนวัตกรรมของประชาชน ควรรีบนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับนวัตกรรมใหม่ๆที่เกิดขึ้น

1.2 การใช้นวัตกรรมใหม่ในการบริการประชาชน ต้องมีผลสะท้อนตอบสนองต่อความต้องการของได้ตรงกับ ความต้องการและสร้างความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการบริการจึงถือว่าประสบผลสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และปลอดภัยสำหรับประชาชน

1.3 ในการจัดทำบริการสาธารณะใหม่ ๆ ต้องเร่งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการบริการที่สำคัญสร้างความเข้าใจถึง วัตถุประสงค์ที่จำเป็นต้องใช้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ทราบถึงข้อมูลข่าวสาร และได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เข้า มามีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายการบริการภาครัฐแนวใหม่ที่จำเป็นต้องเรียนรู้ เพื่อลดขั้นตอนการบริการที่ซับซ้อนให้มีความ สะดวก รวดเร็ว บริการบางอย่างไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังหน่วยงานภาครัฐ ทั้งยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนและในการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

#### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะได้มีการศึกษาอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น ผู้วิจัยเห็นควรให้มีการ ดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับส่วนงานอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุม

2.2 ควรมีการเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์ที่มากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทั่วถึง

### เอกสารอ้างอิง

โกวิท พวงงาม. (2552). *มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น: วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.

โกวิท พวงงาม. (2558). *นวัตกรรมท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: เสมารธรรม

จรัส สุวรรณมาลา และคณะ. (2549). *ข้อเสนอเชิงนโยบาย เพื่อส่งเสริมนวัตกรรมท้องถิ่นในประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว.)

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2564

Received: 16/02/2021, Revised: 03/03/2021, Accepted: 17/03/2021

- วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2548). *นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- บราลี จินตสนธิ. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลหัวหิน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประสงค์ โตนด. (2563). การสร้างนวัตกรรมใหม่กับการบริการสาธารณะ ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดภูเก็ต. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*. 6(2), 124-136
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. (2552). *แนวทางการวิจัยนวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : มุมมองเชิงเศรษฐศาสตร์สถาบัน*. กรุงเทพฯ: โอเพ่นบุ๊กส์.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2558). *การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- อนุจิตร ชินสาร. (2557). *นวัตกรรมการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Tidd, J., Bessant, J., & Pavitt, K. (2001). *Managing innovation: Integrating technology and organization change (2nd ed.)*. Chichester: John Wiley.