

**พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลวังวิเศษ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ***
**Innovative Behavior and Public Service Efficiency
of Wang Wiset Subdistrict Municipality,
Wang Wiset District, Trang Province**

วัฒนา นนทชิต, ชนิกันต์ ทุมสิทธิ์, ณัฐพร ใจแข็ง, กรรณิการ์ ดีเบา,
ต่วนชูไฮลา นิพร่อน, ธัญลักษณ์ อึ้งฮก และเอื้อการย์ พงษ์นัยศาสตร์

Wattana Nontachit, Chanikan Thumsit, Nattapron Jaikang, Kannika Deebao,
Tuansuhaila Nipron, Thanyalux Ahung-Hok and Auekarn Phongnayasart

หน่วยวิจัยนวัตกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

The Research Unit of Administrative Innovation

in Local Administrative Organization

Faculty of Liberal Arts and Management Science

Prince of Songkla University, SuratThani Campus, Thailand

Corresponding Author, E-mail: Nontachit@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังวิเศษ ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลวังวิเศษ จังหวัดตรัง การวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน

* ได้รับความเห็นชอบ: 1 มิถุนายน 2564; แก้ไขบทความ: 23 สิงหาคม 2564; ตอรับตีพิมพ์: 25 สิงหาคม 2564

Received: June 1, 2021; Revised: August 23, 2021; Accepted: August 25, 2021



การศึกษามีกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรในเทศบาลตำบลวังวิเศษ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง จำนวน 69 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรในเทศบาลตำบลวังวิเศษ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรังมีระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังวิเศษอยู่ในระดับมาก และ 3) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลวังวิเศษอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลวังวิเศษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานและการบริการสาธารณะด้านการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม สำหรับแนวทางการบริหารจัดการพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในเทศบาลตำบลวังวิเศษให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า การจัดการและควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในเทศบาลตำบลวังวิเศษให้อยู่ในกฎระเบียบและข้อบังคับ จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน

คำสำคัญ: พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม; ประสิทธิภาพ; การจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น

Abstract

The objectives of this research are to study the level of innovative behavior and the level of public service efficiency of Wang Wiset Subdistrict Municipality, to study the relationship between innovative behavior and the efficiency of public service of Wang Wiset Subdistrict Municipality, Trang Province This research was a quantitative research model using questionnaires as a study tool. Target groups were personnel in Wang Wiset Subdistrict Municipality. Wang Wiset District, Trang Province, 69 people analyzed the data and tested the hypothesis using



percentage, mean, and standard deviation statistics. and the Pearson Correlation Coefficients.

The results of the study were as follows: 1) Personal innovative behavior of Wang Wiset Subdistrict Municipality Wang Wiset District, Trang Province was high level. 2) Public services' efficiency of Wang Wiset Subdistrict Municipality was high level. 3) The analysis of the correlation coefficient of innovative behavior that correlated to public services' efficiency of Wang Wiset Subdistrict Municipality was high level. The overall picture is at a high level. In particular, the efficiency of public services' in infrastructure and public services' in economic development is associated with innovative behavior. For the guideline for the management of innovative behavior of personnel in Wang Wiset Subdistrict Municipality to be effective, it was found that the management and control of personnel behavior in Wang Wiset Subdistrict Municipality to be in accordance with the rules. Will result in the efficiency of providing public services to the people with quality and standards.

Keywords: innovative behavior; efficiency; local public service

1. บทนำ

องค์การภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการบริหารกิจกรรมสาธารณะเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่รัฐได้กำหนดไว้ซึ่งกิจกรรมสาธารณะของรัฐที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยที่หน่วยงานของรัฐจะต้องมีหน้าที่ในการดำเนินงานในกิจกรรมการให้บริการต่าง ๆ เพื่อส่งมอบการบริการเหล่านั้นเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของประชาชนซึ่งมีมากและมีความต้องการที่หลากหลาย

จากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้้องค์การจำเป็นต้องปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเพื่อให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกและสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ นอกจากนี้้องค์การยังต้องมีกลยุทธ์และแนวทางในการ



ดำเนินงานที่ดีเพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนความสำเร็จ ขององค์การ ซึ่งสิ่งสำคัญ คือ ทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในองค์การนั้น ซึ่งถือเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในองค์การที่จะทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนและนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยเฉพาะนวัตกรรมใน การปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกันภายใต้นวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์การ (ศิวพร โปรยานนท์, 2554)

การที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในองค์การเป็นสำคัญเพราะนวัตกรรมไม่ได้ถูกสร้างโดยเครื่องจักร แต่เกิดจากทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์การที่จะนำมาซึ่งความคิดใหม่ ๆ และสร้างนวัตกรรมให้กับองค์การ (Jong, 2007) ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดนวัตกรรมและเป็นผู้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินการขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าและนำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การจึงทำให้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative Behavior) (ประเวช ชุ่มเกสรกุลกิจ และ ศจีมาจ ฦ วิเชียร, 2561) ซึ่งพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้นเกี่ยวข้องกับทั้งกับระดับบุคคล กลุ่มงานและองค์การเป็นการแสดงออกถึงการมีความตั้งใจในการริเริ่มและนำเสนอความคิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม การบริหารงานสาธารณะหรือกระบวนการในการทำงานใหม่ ๆ นำมาประยุกต์ใช้จริงเพื่อให้เกิดประโยชน์หรือมูลค่าสูงสุดต่องานกลุ่มงานและองค์การ (Rogers, 1983)

ปัจจุบันการดำเนินงานในหน่วยงานภาครัฐของเทศบาลตำบลวังวิเศษต้องเผชิญกับสภาวะความเปลี่ยนแปลงมากมาย ทั้งทางด้านสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ทำให้พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในเทศบาลตำบลวังวิเศษ การดำเนินงานบุคลากรในด้านการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนขาดประสิทธิภาพ กระบวนการทำงานเกิดความล่าช้า ไม่มีความทันสมัย การทำงานขาดความต่อเนื่อง บุคลากรในหน่วยงานไม่มีการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน และไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลทำให้พฤติกรรมของคนในองค์การยังคงเป็นไปตามรูปแบบเดิมการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนก็ยังคงไม่เกิดความเปลี่ยนแปลง เนื่องจากไม่มีการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ ทำให้เทศบาลตำบลวังวิเศษยังพบเจอกับปัญหานี้จากอดีตมาถึงปัจจุบัน

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังวิเศษ พฤติกรรมของบุคลากรในองค์การมีส่วนเกี่ยวข้องทำให้กระบวนการทำงานเชิงนวัตกรรมขององค์การขับเคลื่อนไปได้ (Horth and Buchner, 2009)



ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนจะประสบผลสำเร็จ ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ของบุคลากรในองค์การเทศบาลตำบลวังวิเศษ เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในองค์การที่มีผลต่อการบริการสาธารณะ เพื่อนำผลจากการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในเทศบาลตำบลวังวิเศษ และพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริหารงานสาธารณะแก่ประชาชนให้มีความทันสมัย ครอบคลุมในทุกพื้นที่ มีความต่อเนื่อง เสริมสร้างองค์ความรู้ และพัฒนาทักษะประสบการณ์ต่างๆให้มีคุณภาพ การบริหารจัดการภายในองค์การ จะสามารถทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการสร้างบรรทัดฐานที่ดีให้กับบุคลากรในองค์การและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีคำถามการวิจัยครั้งนี้ว่า พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในองค์การเทศบาลตำบลวังวิเศษเป็นอย่างไรและมีส่วนในการสนับสนุนการเกิดประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลวังวิเศษอย่างไร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในองค์การของเทศบาลตำบลวังวิเศษ จังหวัดตรัง
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังวิเศษ จังหวัดตรัง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังวิเศษ จังหวัดตรัง

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่ในการศึกษา คือ เทศบาลตำบลวังวิเศษ เนื่องจากเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดีเด่นในการสนับสนุนการจัดเก็บและนำข้อมูล จปฐ. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรของเทศบาลตำบลวังวิเศษ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง จำนวนทั้งสิ้น 69 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการสร้างข้อคำถามที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอบแนวคิดการศึกษา โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของข้าราชการและบุคลากรของเทศบาลตำบลวังวิเศษ อำเภอวังวิเศษ



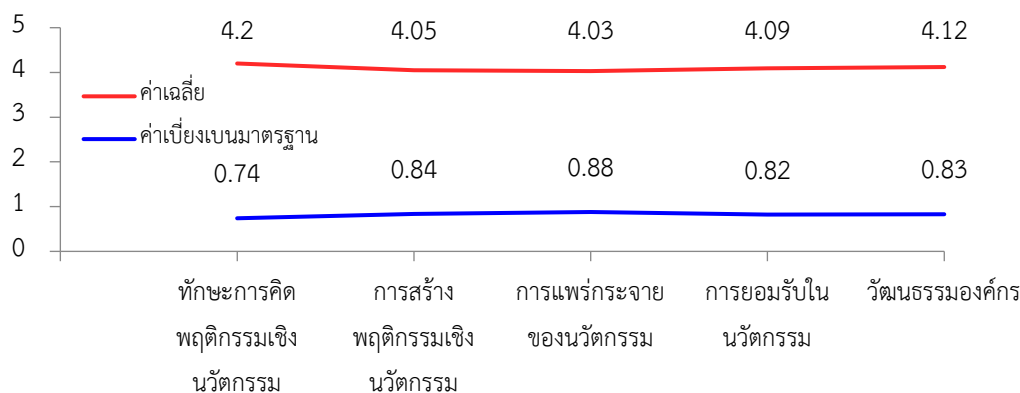
จังหวัดตรัง ส่วนที่ 2 พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมกับการบริการสาธารณะ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ทำการทดสอบ 2 ค่า คือ 1) ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน จากการทดสอบค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม มีค่าเท่ากับ 0.97 แสดงว่าแบบสอบถามในการศึกษาค้างนี้มีความเที่ยงตรงมาก และ 2) วัดค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการของ Cronbach Method (Coefficient – α) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า เท่ากับ 0.924 แสดงว่า ในภาพรวมของเครื่องมือการวิจัยครั้งนี้มีความเชื่อมั่นสูงมาก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเนื่องจากคะแนนการวัดในแบบสอบถามของการวิจัยนี้มีลักษณะ Interval scale ทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตาม จึงใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังวิเศษ จังหวัดตรัง

4. สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.7 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.4 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.3 ตำแหน่งงานบริหารทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 42.0 ระยะเวลาการทำงาน 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.1 มีรายได้ 15,001–25,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 40.6 การศึกษาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังวิเศษ สรุปข้อมูลเรียงตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในเทศบาลตำบลวังวิเศษ

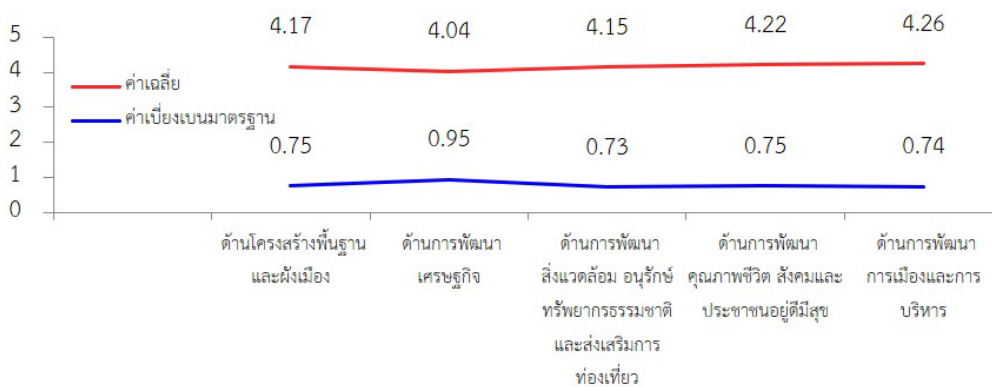
การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 1 พบว่าระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในเทศบาลตำบลวังวิเศษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะทักษะการคิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม รองลงมา คือวัฒนธรรมองค์การ การยอมรับนวัตกรรม การสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม การแพร่กระจายนวัตกรรมตามลำดับ สามารถสรุปผลการศึกษาดังรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1. ระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในเทศบาลตำบลวังวิเศษ

2. ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรในเทศบาลตำบลวังวิเศษ

ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรในเทศบาลตำบลวังวิเศษ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า การบริการสาธารณะเทศบาลตำบลวังวิเศษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการบริการสาธารณะด้านการพัฒนาการเมืองการบริหาร และการบริการสาธารณะด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมและประชาชนอยู่ดีมีสุขที่มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง การบริการสาธารณะด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อม อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและส่งเสริมการท่องเที่ยว และการบริการสาธารณะด้านการพัฒนาเศรษฐกิจอยู่ในระดับมากตามลำดับ

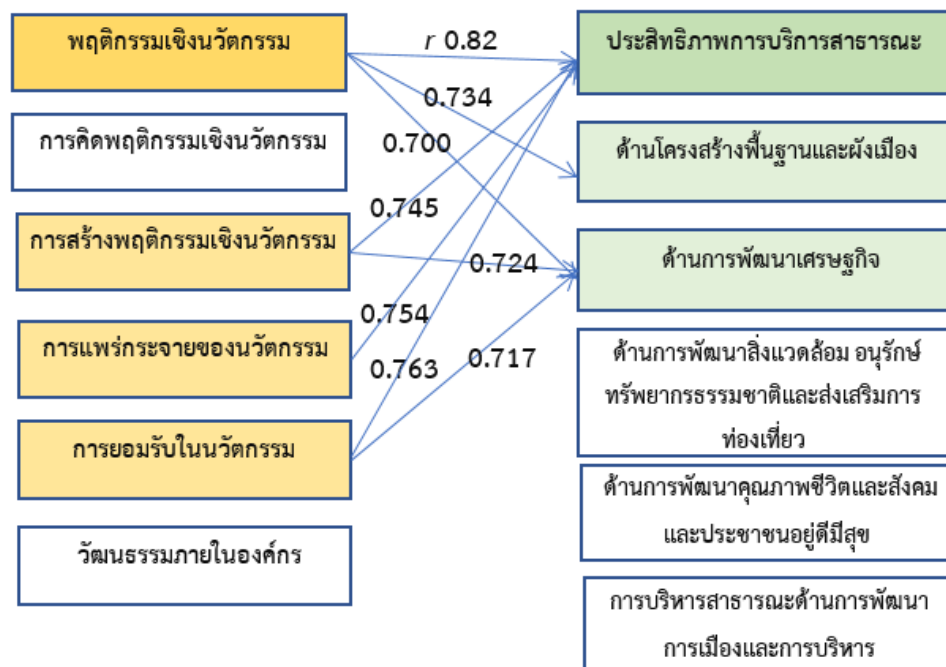


ภาพที่ 2. ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรในเทศบาลตำบลวังวิเศษ



3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังวิเศษ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังวิเศษ จังหวัดตรัง ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.821 ซึ่งอยู่ในระดับสูง โดยมีรายละเอียด คือ การยอมรับนวัตกรรม ($r = 0.763$) รองลงมา การแพร่กระจายของนวัตกรรม ($r = 0.754$) และการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ($r = 0.745$) มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง สำหรับวัฒนธรรมองค์กร ($r = 0.638$) และการคิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมี ($r = 0.607$) มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง สามารถสรุปรายละเอียดความสัมพันธ์โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาวิเคราะห์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ตั้งแต่ 0.71 เนื่องจากอยู่ในระดับสูงในการอธิบายความสัมพันธ์ สามารถแสดงให้เห็นถึงตัวแบบในการกระตุ้นการสร้างทักษะพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่สอดคล้องสัมพันธ์กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลได้ดังนี้



ภาพที่ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะเทศบาลตำบลวังวิเศษ



3.1 พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงกับการบริการสาธารณะ โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.734 และมีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะด้านการพัฒนาเศรษฐกิจมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.700 อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ

3.2 พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมด้านการเกิดทักษะการสร้างนวัตกรรมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.745 และมีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะด้านการพัฒนาเศรษฐกิจมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.724 ซึ่งอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ

3.3 พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมด้านการเกิดทักษะการแพร่กระจายของนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.754 ซึ่งอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ

3.4 พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมด้านการเกิดทักษะการยอมรับในนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.763 และมีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะด้านการพัฒนาเศรษฐกิจมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.717 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ

5. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังวิเศษ สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ ผลการศึกษาอยู่ในระดับสูง โดยความสัมพันธ์นั้นเกิดจากตัวแปรย่อยของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมด้วยการมุ่งเน้นการเกิดทักษะการสร้างนวัตกรรม การแพร่กระจายของนวัตกรรม และการยอมรับในนวัตกรรม มีความสัมพันธ์และสามารถสนับสนุนประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ ได้ในระดับสูง เนื่องจากการจัดการพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเพื่อนำมาใช้ภายในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะอย่างเป็นระบบ การพัฒนาดำเนินงานที่ได้มาตรฐาน นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร สอดคล้องกับการสัมภาษณ์คณะผู้บริหารกล่าวว่า บุคลากรในเทศบาลมีการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ด้านนวัตกรรมโดยนำมาใช้ในการพัฒนาทักษะการสร้างนวัตกรรมให้มีความทันสมัย สามารถนำมาปรับใช้ภายในองค์กร ทำให้เกิดประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง



2. พหุติกรรมเชิงนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานและผังเมืองอยู่ในระดับสูง โดยความสัมพันธ์นั้นเกิดจากตัวแปรย่อยของพหุติกรรมเชิงนวัตกรรมด้วยการมุ่งเน้นการเกิดทักษะการสร้างนวัตกรรม การแพร่กระจายของนวัตกรรม และการยอมรับในนวัตกรรม มีความสัมพันธ์และสามารถสนับสนุนกับการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังวิเศษ มีระบบสาธารณูปโภคที่มีมาตรฐานครอบคลุมทุกพื้นที่

3. พหุติกรรมเชิงนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะด้านการพัฒนาเศรษฐกิจอยู่ในระดับสูง โดยความสัมพันธ์นั้นเกิดจากตัวแปรย่อยของพหุติกรรมเชิงนวัตกรรมด้วยการมุ่งเน้นการเกิดทักษะการสร้างนวัตกรรม การแพร่กระจายของนวัตกรรม และการยอมรับในนวัตกรรม มีความสัมพันธ์และสามารถสนับสนุนกับการบริการสาธารณะด้านการพัฒนาเศรษฐกิจได้ในระดับสูง โดยเฉพาะเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังวิเศษ มีส่งเสริมองค์ความรู้และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เหมาะสมทางการเกษตร โดยเฉพาะการยอมรับในนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเนื่องจากบุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยการเปิดใจยอมรับในนวัตกรรม ทำให้ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ มีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง เช่น พัฒนาระบบตลาด เช่น ตลาดในท้องถิ่น สร้างเครือข่ายผู้ผลิต-ผู้บริโภค เชื่อมโยงผู้ผลิตกับตลาดในเมือง/โรงงาน อุตสาหกรรมการเกษตร การพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร เพื่อใช้ช่วยตัดสินใจในการทำธุรกิจชุมชน

ผลการศึกษาในภาพรวมสองคล้องกับแนวคิดของ Burgoyne (1993) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีด้านการจัดการ (Management Theorists) กล่าวว่า ชีตความสามารถถูกนำมาประยุกต์ใช้กับการวิเคราะห์งานแต่ละงาน เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงความสามารถของบุคคลซึ่งจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอันจะนำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยอาศัยแนวความคิดใหม่ ๆ หรือเรียกว่าแนวความคิดหรือพหุติกรรมเชิงนวัตกรรมที่มีอยู่ในแต่ละบุคคล นอกจากนี้ Burgoyne ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า ความสามารถทางความคิดของแต่ละคนจัดเป็นเครื่องมือทางเทคนิค (Technical Tool) ที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหลายๆ ด้าน เช่น การสรรหา/คัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนา การบริหารผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน การสืบทอดตำแหน่งงาน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านอื่น ๆ โดยอาศัยหลักการแสดงพหุติกรรมเชิงนวัตกรรม



แนวคิดของ McLagan (1997) ที่ให้ความหมายของขีดความสามารถไว้ตามลักษณะพฤติกรรมของบุคคลากรที่แตกต่างกันดังนี้ 1) ขีดความสามารถตามลักษณะงาน (Competencies as Tasks) โดยแบ่งขีดความสามารถออกเป็นงานย่อยๆ มีการกำหนดขอบเขตของสถานการณ์ต่างๆที่จะทำให้งานสำเร็จได้ 2) ขีดความสามารถตามผลลัพธ์ (Competencies as Results) โดยแบ่งขีดความสามารถออกเป็นองค์ประกอบย่อย เพราะว่าผลรวมขององค์ประกอบย่อย ทั้งหมดนั้น จะรวมกันไปสู่ผลลัพธ์รวม 3) ขีดความสามารถตามผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน (Competencies as Output) เกิดจากความต้องการออกเป็นส่วนย่อยๆ มีการกำหนดคุณภาพและมาตรฐานที่ต้องการ โดยการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ผลกำไรในระยะยาวและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย 4) ขีดความสามารถตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Competencies as Knowledge, Skills and Attitude) คนที่ฉลาดรอบรู้จะมีการแสดงออกทางพฤติกรรม หรือวิธีการต่างๆ ที่จะบ่งบอกว่าคนผู้นั้นมีความสามารถปฏิบัติงานสูง โดยใช้ขีดความสามารถที่จะแสดงถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จ รวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงการสร้างนวัตกรรม เช่น การกำหนดเป้าหมาย การหาหนทางที่จะแก้ไขปัญหาเพื่อให้เป้าหมายและการใช้เป้าหมายเป็นตัวกำหนดความสำคัญในการทำงานซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจน Sternberg และ Kolligian (1990) เป็นนักจิตวิทยาที่ให้ความหมายของขีดความสามารถ (Competency) ไว้ว่า เป็นความสามารถที่วัดได้ (A Measure of Ability) และเป็นคุณลักษณะที่ซ่อนเร้น (Underlying Traits) หรือเป็นศักยภาพ (Capacity) ในตัวบุคคลซึ่งก่อให้เกิดผลงานที่สามารถสังเกตเห็นได้ (Observable Performance) การแสดงออกเหล่านี้ล้วนเป็นพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่ส่งผลลัพธ์กับการทำงานทั้งสิ้น

6. องค์ความรู้จากการวิจัย

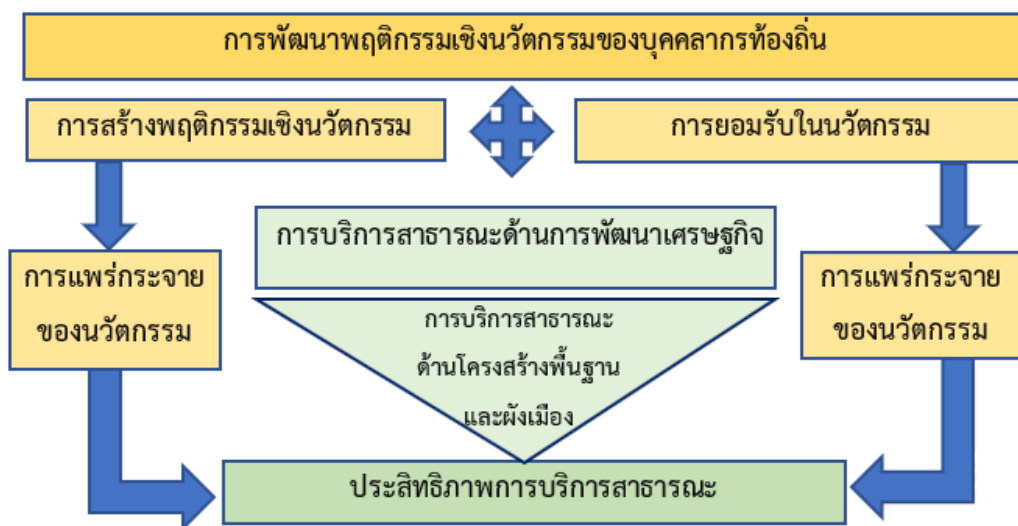
การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังวิเศษ สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้จากการวิจัยได้ว่า ระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรในเทศบาลตำบลวังวิเศษ อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับการเกิดประสิทธิภาพการบริการสาธารณะโดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ที่สามารถสนับสนุนองค์ความรู้สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมุ่งเน้นการทำงานในการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม 3 ด้านคือ



1. การส่งเสริมการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ที่สามารถสนับสนุนการเกิดประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังวิเศษ พบว่า บุคคลกรต้องมีความเอาใจใส่ในกระบวนการทำงาน และเห็นคุณค่าของคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยการเข้าถึงความรู้ ประสบการณ์ ความคิดใหม่ๆ ที่นำไปสู่การขับเคลื่อนนวัตกรรมขององค์กร กระบวนการคิดสร้างสรรค์ การถ่ายทอดจินตนาการ ด้านนวัตกรรมความรู้ ความสามารถกับการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเรื่องปากท้องของประชาชนมีการถ่ายทอดข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ที่สามารถพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้

2. การส่งเสริมพฤติกรรมด้านการเกิดทักษะการยอมรับในนวัตกรรม สนับสนุนการศึกษาหาความรู้ด้านนวัตกรรม เพื่อถ่ายทอดไปสู่บุคลากรภายในองค์กรให้เกิดความเข้าใจด้านนวัตกรรม สร้างบทบาทในการชักชวนหรือแนะนำบุคลากรในองค์กร ให้มีการเปิดใจยอมรับแนวคิดด้านนวัตกรรมสมัยใหม่ การศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านนวัตกรรมเพื่อนำมาพิจารณาในการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ ในกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะงานบริการสาธารณะที่ใช้งบประมาณจำนวนมากเพื่อสร้างการยอมรับและสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนผู้มีส่วนได้เสียกับท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยบริหารงานสาธารณะ

3. ส่งเสริมทักษะการแพร่กระจายของนวัตกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยขับเคลื่อนตัวสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการนำแนวคิดใหม่ที่ใช้ในการบริหารองค์กรไปศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลในรูปแบบของการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัด ของเทศบาล เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการบริหารงาน มีการขยายผลของข้อมูลด้านนวัตกรรมเพื่อทดลองใช้ภายในองค์กรซึ่งสามารถทำให้การจัดบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 4. ตัวแบบการพัฒนาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมให้ประสิทธิภาพ
การบริการสาธารณะเทศบาลตำบลวังวิเศษ

7. ข้อเสนอแนะ

1. เทศบาลตำบลวังวิเศษควรมุ่งส่งเสริมกระบวนการคิดสร้างสรรค์ การสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการคิดนอกกรอบอย่างสร้างสรรค์ เพื่อการพัฒนาคุณค่าของนวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริการสาธารณะที่ยั่งยืน และการถ่ายทอดข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะข้อมูลที่มุ่งเน้น การบริการสาธารณะด้านการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน
2. สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้านนวัตกรรม เพื่อถ่ายทอดไปสู่บุคลากรภายในองค์กรให้เกิดความเข้าใจด้านนวัตกรรม สร้างบทบาทในการชักชวนหรือแนะนำบุคลากรในองค์กร ให้มีการเปิดใจยอมรับแนวคิดด้านนวัตกรรมสมัยใหม่
3. การศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านนวัตกรรมทางการบริหารพัฒนากระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะงานบริการสาธารณะที่ใช้งบประมาณจำนวนมากเพื่อสร้างการยอมรับและสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนผู้มีส่วนได้เสียกับท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยบริหารงานสาธารณะ



4. ส่งเสริมการศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านนวัตกรรมใหม่แก่บุคลากร ให้มีการถ่ายทอด
แนะนำให้กับบุคลากร มีการศึกษาวิธีการทำงานภายในองค์กร โดยใช้วิธีการในด้านการตัดสินใจ
ทดลองใช้ การรวบรวมบุคลากร การใช้ทรัพยากร การฝึกอบรมก่อนใช้นวัตกรรม

เอกสารอ้างอิง

- ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ, และ ศจีมาจ ณ วิเชียร. (2561). พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน
แนวคิด ปัจจัยเชิงสาเหตุ ความท้าทาย. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา*,
10(1), 24-41.
- ศิวพร โปทยานนท์. (2554). พฤติกรรมของผู้นำและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความคิด
สร้างสรรค์ในงานบุคลากร: กรณีศึกษาองค์การธุรกิจไทยที่มีนวัตกรรมยอดเยี่ยมปี 2552
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- Burgoyne, J. (1993). The Competence Movement: Issues, Stakeholders and Prospects.
Personnel Review, 22(6), 6-13.
- Horth, D. M., & Buchner, D. (2009). Innovation Leadership: How to use innovation
to lead effectively, work collaboratively and drive results: Centre for
Creative leadership. Retrieve from <https://innovationstarterbox.bg/wp-content/uploads/2014/10/InnovationLeadership.pdf>
- Jong, D. (2007). How Leaders Influence Employees' Innovative Behavior. *European Journal of Innovation Management*, 10(1), 41-64.
- Mclagan, P. (1997). Competencies: The next generation. *Training and development*,
51(5), 40-47.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations*. New York, NY: Free Press.
- Sternberg, R., & Kolligian, J., Jr., (1990). *Competence Considered*. New Haven: Yale
University Press.