



The Innovation of Public Service in Phuket Creative City

Chalida Yamsrisuk

Phuket Rajabhat University, Thailand

E-mail: ychalidaa@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0004-5859-7695>

Received 01/03/2024

Revised 06/03/2024

Accepted 15/03/2024

Abstract

Background and Objectives: At the moment, service customers are the main focus of public sector innovation (PSI). It is characterized by its reliance on collaboration across all sectors to jointly discover and generate innovations through social processes to produce innovations in the formulation of public policy and the provision of public services to the general public. Thus, this paper aims (1) To study the public service innovation of Creative City, Phuket Province, and (2) To study the development guidelines for public entrepreneurs in Creative City, Phuket Province.

Methodology: The Quantitative research found that a Survey of People's Opinions on Public Service in a Case Study of Mai Khao Subdistrict Administrative Organization, Thep Krasattri Subdistrict Administrative Organization, Cherng Talay Subdistrict Administrative Organization, Pa Khlok Municipality, Kamala Subdistrict Administrative Organization.

Results: The provision of public services by local government organizations has limitations on the authority of the locality in the provision of public services. The development for public entrepreneurs is to organize an exchange of knowledge about Phuket's public services that support the growth of Phuket City through the cultural activities and traditions of local people continually.

Conclusions: The Implementation of knowledge about public service development guidelines of Phuket Creative City from interviews and in the process of conducting public hearings with local government organizations: a case study of Mai Khao Subdistrict Administrative Organization, Thep Krasattri Subdistrict Administrative Organization, Cherng Talay Subdistrict Administrative Organization, Pa Khlok Municipality, Kamala Subdistrict Administrative Organization. The result is the creation of public service innovation of Phuket Creative City and disseminated as a set of training knowledge to increase skills about the smart city for sustainability.

Keywords: Public Service; Public entrepreneurship; Creative City





การสร้างสรรคนวัตกรรมบริการสาธารณะของเมืองสร้างสรรค์จังหวัดภูเก็ต

ชลิตา แยมศรีสุข

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์ : ปัจจุบันนวัตกรรมภาครัฐ (Public Sector Innovation) เน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และมีลักษณะอาศัยความร่วมมือกับทุกภาคส่วนเพื่อคิดค้นและสร้างนวัตกรรมร่วมกันผ่านกระบวนการทางสังคมเพื่อก่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการวางนโยบายสาธารณะและการส่งมอบบริการให้กับประชาชน ดังนั้นการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ศึกษานวัตกรรมบริการสาธารณะของเมืองสร้างสรรค์จังหวัดภูเก็ต และ (2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการสาธารณะของเมืองสร้างสรรค์จังหวัดภูเก็ต

ระเบียบวิธีการวิจัย : การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยเครื่องมือการวิจัยแนวการสัมภาษณ์ ประชุมกลุ่มย่อย การสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยกำหนดพื้นที่กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ขาว องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล เทศบาลตำบลป่าคลอก และองค์การบริหารส่วนตำบลกมลา จังหวัดภูเก็ต

ผลการศึกษา พบว่า การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะในกรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ขาว องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล เทศบาลตำบลป่าคลอก และองค์การบริหารส่วนตำบลกมลา จังหวัดภูเก็ต การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีข้อจำกัดในเรื่องอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นต่อการจัดบริการสาธารณะ

สรุปผล : แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการสาธารณะ คือ การจัดแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องการบริการสาธารณะของจังหวัดภูเก็ตที่รองรับความเจริญเติบโตของเมืองภูเก็ตผ่านกิจกรรมวัฒนธรรม ประเพณี ร่วมกันของคนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : การบริการสาธารณะ;ผู้ประกอบการสาธารณะ;เมืองสร้างสรรค์

บทนำ

ปัจจุบัน นวัตกรรมภาครัฐ (Public Sector Innovation) เน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และมีลักษณะอาศัยความร่วมมือกับทุกภาคส่วนเพื่อคิดค้นและสร้างนวัตกรรมร่วมกันผ่านกระบวนการทางสังคมเพื่อก่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการวางนโยบายสาธารณะและการส่งมอบบริการให้กับประชาชน ซึ่งการสร้างนวัตกรรมบริการสาธารณะของเมืองสร้างสรรค์จังหวัดภูเก็ตอันเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยในการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ส่งผลต่อการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น





ในการจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จากยุทธศาสตร์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2560 – 2569 (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, มปป.) ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ คือ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาลในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริม และพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหาร และพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูง เป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ

ปัจจุบัน นวัตกรรมภาครัฐ (Public Sector Innovation) เน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และมีลักษณะอาศัยความร่วมมือกับทุกภาคส่วนเพื่อคิดค้น และสร้างนวัตกรรมร่วมกันผ่านกระบวนการทางสังคมเพื่อก่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการวางนโยบายสาธารณะ และการส่งมอบบริการให้กับประชาชน ซึ่งการสร้างนวัตกรรมบริการสาธารณะของเมืองสร้างสรรค์จังหวัดภูเก็ตอันเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยในการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ส่งผลต่อการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ส่งผลต่อการทำงานให้ได้ดีอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำให้อยั่งยืนได้ โดยความพยายามที่จะใช้นวัตกรรมปรับองค์กรใหม่ และนิยามการทำงานของรัฐบาลใหม่ตามยุคสมัย เพื่อช่วยไม่ให้อำนาจล้าสมัย จึงนำนวัตกรรมมาใช้โดยการนำเทคโนโลยีจากภายนอกนำเข้ามาใช้พัฒนาภาครัฐ และเพื่อให้เห็นต่อสถานการณ์เทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป เช่น การจัดทำเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน การตอบสนองบริการประชาชนของภาครัฐโดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้สามารถตอบสนองความต้องการได้ทั้งหมด จึงทำให้ความรู้ทางเทคโนโลยีพื้นฐานได้กลายมาเป็นสิ่งสำคัญเพิ่มขึ้นของเจ้าหน้าที่รัฐทุกคน และสมรรถภาพทางเทคโนโลยีเป็นสิ่งจำเป็น ในการให้บริการภาครัฐในศตวรรษที่ 21 ที่ไม่ใช่แค่ส่งมอบบริการผ่านเว็บไซต์เท่านั้น แต่ต้องมีระบบการจัดการเชิงกรณีหรือวิเคราะห์ข้อมูล หรือสิ่งที่ต้องทำกับเทคโนโลยีต้องมีความรู้ทางเทคโนโลยีระดับหนึ่ง (Schank and Hudson, 2018: 16) ซึ่งรัฐบาลนำเทคโนโลยีเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งซึ่งเป็นแนวทางแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ การมองหานวัตกรรมเพื่อเปิดกว้างไปสู่การมีส่วนร่วม และร่วมคิดร่วมทำระหว่างภาครัฐ พลเมือง และภาคเอกชน แม้ความซับซ้อนของนโยบายมีความท้าทาย และเป็นการแสวงหาแนวทางเพื่อผลิตภาพ ในการส่งเสริมนวัตกรรม ในองค์กรภาครัฐต้องการเปลี่ยนแปลงที่จะสนับสนุนองค์กร และประชาชนในการทำงาน ที่นำมาซึ่งแนวคิดใหม่ ลองวิธีการใหม่ และทำงานในวิธีการใหม่ เป็นความพยายามของภาครัฐที่จะขับเคลื่อนตัวเองด้วยนวัตกรรม อันเกิด





จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมภาครัฐกับเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งเป็นความท้าทายหนึ่งของรัฐบาลนวัตกรรมที่ต้องบริหารปกครอง การจัดการทุนมนุษย์ องค์กร และเทคโนโลยี

ซึ่งการบริการสาธารณะใหม่ (The New Public Service) มีจุดประสงค์เพื่อการบริการที่เป็นผลประโยชน์สาธารณะในคุณค่าของประชาธิปไตยและพลเมือง อีกทั้ง บทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวกับการกระทำ ต่อคุณค่าที่มีต่อบริการภาครัฐ โดยเฉพาะบริการสาธารณะและคุณค่าประชาธิปไตย โดยที่สิ่งสำคัญในการบริการสาธารณะ คือ ในการบริการสาธารณะเจ้าหน้าที่รัฐไม่ได้นำเสนอบริการลูกค้า หากแต่เป็นประชาธิปไตย (Denhardt, 2014: xi) ซึ่งการปกครองไม่ควรเคลื่อนไปอย่างธุรกิจ หากแต่ต้องเป็นไปอย่างประชาธิปไตย เจ้าหน้าที่รัฐต้องปฏิบัติงานไปตามหลักการและข้อตกลงที่เป็นไปในเชิงอุดมคติอันเป็นประโยชน์สาธารณะ ในกระบวนการบริหารปกครอง และการขยายความเป็นพลเมืองประชาธิปไตย นำมาสู่การที่เจ้าหน้าที่รัฐได้เรียนรู้ทักษะใหม่ในการพัฒนานโยบาย และการนำไปปฏิบัติ ยอมรับและเห็นคุณค่าความซับซ้อนของความท้าทายที่เผชิญ โดยที่การให้บริการสาธารณะกับพลเมืองด้วยศักดิ์ศรีและความเคารพ เจ้าหน้าที่รัฐจึงมีความรู้สึกถึงคุณค่า และมีพลังงานมากขึ้น ในการรับรู้ถึงบริการและชุมชนที่ขยายออกไป ซึ่งกระบวนการบริหารปกครองเจ้าหน้าที่รัฐยังได้เชื่อมต่อกับพลเมืองขึ้นมาใหม่ โดยที่ผู้บริหารได้ตระหนักถึงสิ่งที่เขาได้รับจากการรับฟัง (listening) จากสาธารณะเสียมากกว่าการบอก (telling) และด้วยบริการ (service) เสียมากกว่าการกำกับควบคุม (steering) ที่ได้กลายมาเป็น การทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับพลเมืองในการกำหนดปัญหาด้วยการร่วมมืออันเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่าย (Denhardt and Denhardt, 2014: 1) จึงทำให้บริการสาธารณะใหม่ เจ้าหน้าที่รัฐ มีจิตวิญญาณของความเป็นมืออาชีพผ่าน การให้บริการภาครัฐ คำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ และเป็นการบริหารการปกครองประชาธิปไตยที่ยึดมั่นในภารกิจของพลเมืองเป็นหลัก

สำหรับการพัฒนาเมืองภูเก็ตสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ (Phuket Smart City) โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การมีระบบการช่วยเหลือด้านความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวทางทะเล (Smart Streer Light) ด้วยระบบบริหารจัดการแสงสว่างบนท้องถนน ทั้งนี้ การพัฒนาภูเก็ตสู่ Smart City สอดคล้องกับการพัฒนาของภาครัฐ คือ Phuket Smart Bus รถขนส่งสาธารณะ ผ่านเส้นทางสนามบิน-ราไว์ ประกอบกับภูเก็ตเติบโตขึ้นจากธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวมักจะศึกษาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตในการท่องเที่ยว ซึ่งการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงเป็นประเด็นสำคัญของการขับเคลื่อนนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของภูเก็ต เช่น การสร้างระบบการจองที่พักหรือแพ็คเกจท่องเที่ยวออนไลน์ การพัฒนาแอปพลิเคชันและตู้คีย์อินที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว การสาธารณสุขเฉพาะทางในการนัดหมายคนไข้เฉพาะรายเพื่อรองรับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองประชาชน

ซึ่งการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) มีเป้าหมายของการพัฒนาเมืองเพื่อการอยู่อาศัยในอนาคต โดยใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหาร จัดการ และตรวจสอบให้เมืองมีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อการอยู่อาศัย คุณภาพชีวิตที่ดี มีความปลอดภัย ไม่มีอาชญากรรม และเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีการพัฒนาอยู่เสมอสำหรับคนทุกกลุ่มในสังคม





จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัย เรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการ สาธารณะของเมืองสร้างสรรค์จังหวัดภูเก็ต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนานวัตกรรมการบริการสาธารณะของเมืองสร้างสรรค์จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการสาธารณะของเมืองสร้างสรรค์จังหวัดภูเก็ต

การทบทวนวรรณกรรม

บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนดุล (2538) อธิบายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือ อยู่ใน การควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) ให้ความหมายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อ วัตถุประสงค์สาธารณะ ประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน เป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบ กิจกรรมของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/ กำกับดูแลให้การ ดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง ซึ่ง นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กร มหาชน และวิสาหกิจมหาชน

2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและ ตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554: 43-45) สรุปไว้ว่า หลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ 1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค 2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และ 3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อ ประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมี สิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ซึ่งนำมาสู่การบริการเท่าเทียม ราคาค่าบริการ หรือการบริการที่เท่าเทียม



2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ จึงทำให้บริการสาธารณะจำเป็นต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ ซึ่งความต่อเนื่องไม่มีมาตรฐานแน่นอนตายตัว จึงจำเป็นต้องจัดทําบริการสาธารณะในการจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทําบริการสาธารณะประเภทนั้นๆ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะที่ดีจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความเป็นในการรักษาประโยชน์สาธารณะ

หลักเกณฑ์การจัดทําบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

จिरภา แจ้งใจดี (2541: 59-66) สรุปหลักเกณฑ์การจัดทําบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ดังนี้

1. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่นต้องไม่เป็นการกิจที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ การกิจการจัดทําบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นต้องเป็นการกิจเพื่อชุมชนหรือประชาชนในท้องถิ่นนั้น ไม่ใช่เพื่อประโยชน์แก่มหาชนของรัฐ

2. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่นต้องเป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ หากการจัดทําบริการสาธารณะบางอย่างที่เป็นกิจกรรมขนาดใหญ่ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง รัฐไม่ควรกระจายอำนาจการจัดบริการสาธารณะนั้นให้แก่ท้องถิ่นไปดำเนินการ

3. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่นต้องเป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแล้วไม่มีผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีอำนาจและหน้าที่อิสระในการบริหารงานในองค์กรของตนเอง ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรใดจัดทําบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในองค์กรของตน จะต้องไม่มีผลกระทบให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรอื่น ทั้งภาระหน้าที่ และรายได้

4. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่นต้องเป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและประโยชน์สูงสุดของประชาชนในท้องถิ่น เป็นสวัสดิการของสังคมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละองค์กรจัดขึ้นโดยพิจารณาจากความต้องการและความเหมาะสมในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งแต่ละท้องถิ่นมีความต้องการแตกต่างกันตามปัจจัยสำคัญในการแบ่งแยกภาระหน้าที่และรายได้องค์กรแต่ละองค์กรควรจะได้รับการจัดสรรงบประมาณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีอำนาจและหน้าที่มาก ภารกิจก็จะมากด้วย และส่งผลให้เกิดรายได้มากขึ้น แต่ถ้าภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน และรัฐมอบภารกิจดังกล่าวให้ดำเนินการก็จะไม่คุ้มค่างบประมาณที่รัฐจัดสรรให้ และไม่เกิดประโยชน์ที่เหมาะสม ดังนั้น รัฐจะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะใด จำเป็นต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมในแต่ละท้องถิ่นให้ตรงกับความต้องการของประชาชน และไม่ให้เกิดปัญหาการจัดทําบริการสาธารณะที่ซ้ำซ้อนกัน

โดยสรุป แนวคิดของการบริการสาธารณะและการจัดทําบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความคล้ายคลึงกัน คือ บริการสาธารณะเป็นเรื่องเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆซึ่งจัดทําโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อตอบสนองความต้องการและประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมในแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งควรพิจารณาจัดทำบริการสาธารณะต่างๆตามความเหมาะสมกับขอบเขตความรับผิดชอบและข้อจำกัดต่างๆของแต่ละแห่ง และควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะต่างๆอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่น

ผู้ประกอบการสาธารณะ

ผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) อันเกิดจากการปฏิรูประบบราชการและปรับเปลี่ยนกระบวนกรทางความคิด (mindset) ของผู้นำภาครัฐให้เน้นในเรื่องของความเป็นผู้ประกอบการและนวัตกรรม โดยอาศัยความได้เปรียบของเทคโนโลยีสมัยใหม่และการทำงานในลักษณะแบบเน้นผู้ใช้บริการ (user-centered) หรือให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen-centric approach) เพื่อคิดสร้างสรรค์และคิดค้นสิ่งใหม่ๆร่วมกัน (co-creation) รวมทั้งผลักดันสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลต่อการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

อย่างไรก็ตาม ความเป็นผู้ประกอบการและนวัตกรรมมักจะไม่ค่อยได้รับความสนใจ อันเกิดจากวัฒนธรรมการทำงานของทางราชการที่ไม่ค่อยชอบความเสี่ยง (risk-aversion) และความจำเป็นที่จะต้องมีความรอบคอบระมัดระวังในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน รวมถึงการขาดงบประมาณในการคิดค้นหรือริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆในวงราชการ

ทั้งนี้ ความจำเป็นในการสร้างนวัตกรรมภาครัฐและความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ คือ

1.บริบทของโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง เช่น climate change, urbanization, aging society เป็นต้น จึงทำให้เกิดความท้าทายและจำเป็นต้องมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วทันการณ์ จากการกำหนดนโยบาย การวางแผนงาน / โครงการ และการจัดบริการสาธารณะใหม่

2.การปฏิวัติทางด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลัน (disruptive change) รวมถึงความก้าวหน้าของการสื่อสารสมัยใหม่ (social media) ต่างทำให้ภาครัฐต้องหันมาปรับตัวและอาศัยเทคโนโลยี เพื่อตอบโต้ และตอบสนองความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของทางราชการที่จะต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย โดยไม่มีข้อจำกัดทางด้านสถานที่และเวลา

3.ข้อจำกัดเกี่ยวกับขีดความสามารถของภาครัฐในการจัดการกับปัญหาและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ และภาคส่วนต่างๆ ซึ่งแตกต่างไปจากโครงสร้างการทำงานในแนวตั้งตามสายการบังคับบัญชาแบบเดิม การมีความคล่องแคล่วว่องไว (agility) และสามารถปรับตัว (adaptive) ในการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นๆในสังคม ในลักษณะของการร่วมกันคิดออกแบบ (co-designer) และการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นๆในสังคม

สำหรับความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ นั้น ประกอบด้วย “ความเป็นผู้ประกอบการ” ซึ่งเป็นการผลักดันให้หลุดพ้นจากกับดักหรือสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยการใช้ประโยชน์จากโอกาสเพื่อสร้างคุณค่า (Value creation) ในขณะที่ “สาธารณะ” คือ ประโยชน์ส่วนรวม ทั้งนี้ ความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะจึงเป็นเรื่องของการผสมผสานระหว่างบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันเข้ามารวมกันเพื่อเป็นทางเลือกใหม่ในการนำความเปลี่ยนแปลง (leading change) ให้เกิดขึ้นในการบริหารกิจการบ้านเมืองเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

คุณลักษณะของผู้ประกอบการสาธารณะ

ผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneur) จึงจำเป็นต้องมีทักษะที่จำเป็น (Skill sets) ของผู้ประกอบการสาธารณะอาจไม่แตกต่างกับผู้ประกอบการในภาคธุรกิจมากนัก คือ (1) การสานพลังจากทุกภาคส่วนและสร้างเครือข่าย (collaborating and networking) เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงไปด้วยกัน (2) การทำงานในแนวระนาบผ่านระบบงานที่มีความแตกต่างกันและข้ามหน่วยงานต่างๆ (working across systems) (3) การพรรณนาให้เห็นภาพของการเปลี่ยนแปลง (building narrative for change) เพื่อโน้มน้าวหรือชักจูงให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องยอมรับและดำเนินการในสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิม (4) การปรับตัวและการเรียนรู้ (adapting and learning) อย่างรวดเร็วและทันสมัยสถานการณ์ (5) การแสวงหาหรือการระดมสรรพกำลังและทรัพยากร (leveraging new resources) เพื่อยกระดับให้สูงขึ้นและเพียงพอต่อการดำเนินงาน ทั้งการแบ่งปัน การรวมงบประมาณ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและทดลองใช้โมเดลการทำงานแบบใหม่ (6) การให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์สุดท้าย (focusing on outcomes) ของการเปลี่ยนแปลงที่คาดหวังจะเกิดขึ้น

ซึ่งการพัฒนาขีดความสามารถ (capacity) ของระบบราชการในการสร้างนวัตกรรมภาครัฐ (public innovation) จะสามารถดึงเอาศักยภาพของประชาชนผู้ใช้บริการและภาคส่วนต่างๆ ให้เข้ามาร่วมคิดค้น (co-designer) และสร้างด้วยกัน (co-producer)

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548) ได้เสนอข้อค้นพบจากนวัตกรรมท้องถิ่นไทย จากผลการวิจัย เรื่อง “วิถีใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย” ของจรัส สุวรรณมาลาและคณะ พบว่า นวัตกรรมท้องถิ่นของไทยในภาพรวมมีคุณลักษณะร่วมกันอย่างน้อย 5 ประการ คือ

1. การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นทำให้เกิด “หน่วยงานที่รับผิดชอบ” กิจกรรมสาธารณะในท้องถิ่น มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ทรัพยากรบุคคล และการเงิน ผู้บริหารและพนักงานส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็น “ตัวแสดง” หลักในระบบการเมืองท้องถิ่น เริ่มต้นตั้งแต่การรับรู้ปัญหาสาธารณะในชุมชนของตน กระตุ้นให้มีการอภิปรายและระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชนผ่านเวทีประชาคม

2. นวัตกรรมท้องถิ่นในแต่ละด้านมีที่มาและมีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น นวัตกรรมด้านการศึกษา มักเกิดขึ้นจากความต้องการของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหลัก ซึ่งการจัดการศึกษาในชุมชนชนบทมักเป็นไปเพื่อแก้ไขปัญหาการเข้าถึงบริการของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ส่วนการจัดการศึกษาในเขตเมือง มักมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายขอบเขตการให้บริการด้านการศึกษาให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้น

3. การเกิดขึ้นของนวัตกรรมท้องถิ่นในภูมิภาคต่างๆ แม้ว่าจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างกัน แต่บ่อยครั้งพบว่ามีลักษณะปัญหาและวิธีดำเนินการแก้ไขคล้ายคลึงกัน ด้วยการเรียนรู้และศึกษาเพื่อนำไปประยุกต์ใช้

4. นวัตกรรมท้องถิ่นบางประเภทมีความหลากหลาย และมีลักษณะเฉพาะต่างกันไปตามสภาพเงื่อนไขของท้องถิ่นต่างๆ เช่น นวัตกรรมด้านการศึกษา วัฒนธรรม การจัดสวัสดิการสังคม การบริหารจัดการ การสาธารณสุข และการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและแหล่งท่องเที่ยว

5. นวัตกรรมท้องถิ่นจำนวนมากที่พบในการศึกษา มีลักษณะเป็นพลวัต เกิดขึ้นในลักษณะที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันและกัน เช่น นวัตกรรมด้านการเมืองที่มุ่งส่งเสริมการใช้เวทีประชาคมเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการ



นโยบายสาธารณะในระดับท้องถิ่น นำไปสู่การเกิดขึ้นของนวัตกรรมท้องถิ่นด้านอื่น เช่น นวัตกรรมด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ นวัตกรรมด้านการจัดการขยะ

จรัส สุวรรณมาลา และคณะ (2549) ได้สรุปบทเรียนจากการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นไทยที่ค้นพบจากผลการวิจัย เรื่อง “วิถีใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย” (จรัส สุวรรณมาลา และคณะ, 2547) ซึ่งพบว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในช่วงที่ผ่านมา มีผลต่อการเกิดนวัตกรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างชัดเจน เกี่ยวกับการศึกษานวัตกรรมของท้องถิ่นที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพปัญหาของภูมิภาคและชุมชนแต่ละแห่ง เช่น นวัตกรรมด้านการจัดการขยะและสาธารณสุขส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในท้องถิ่นเขตเมือง (เทศบาลนคร และเทศบาลเมือง) ในขณะที่นวัตกรรมด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การส่งเสริมอาชีพ รายได้ และการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนมีการกระจุกตัวในเขตชนบทที่มีรายได้ต่อหัวประชากรค่อนข้างต่ำ

ทั้งนี้ ท้องถิ่นในภาคเหนือมีการกระจุกตัวของนวัตกรรมท้องถิ่นด้านการศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการกระจุกตัวของนวัตกรรมด้านสวัสดิการสังคม ในขณะที่ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออกมีการกระจุกตัวของนวัตกรรมด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ฯลฯ

หากพิจารณาถึง “ความคุ้มค่า” ของกรณีนวัตกรรมท้องถิ่นที่เกิดขึ้น พบว่า นวัตกรรมท้องถิ่นให้ผลที่คุ้มค่าทั้งในด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและที่ไม่สามารถวัดเป็นเงินเป็นทองได้ ความคุ้มค่าของกรณีนวัตกรรมท้องถิ่นที่ไม่น่าอาจประเมินเป็นตัวเงิน แต่เป็นผลตอบแทนรูปแบบอื่นๆ เช่น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของกรณีนวัตกรรมท้องถิ่นไม่น่าอาจประเมินเป็นตัวเงิน แต่เป็นผลตอบแทนรูปแบบอื่นๆ เช่น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และระบบการเมืองแบบประชาธิปไตยทางตรงในชุมชน การฟื้นฟู/เพิ่มมูลค่าและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การลดอาชญากรรมในชุมชน การเพิ่มขึ้นของบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

มุ่งทำความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่นจากสภาพที่เป็นอยู่จริงตามธรรมชาติ และวิเคราะห์หาแบบแผนของความสัมพันธ์บางอย่างที่อาจจะมียู่ในปรากฏการณ์ที่ศึกษา ซึ่งข้อค้นพบในลักษณะนี้อาจนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่นขึ้นมาใหม่ในอนาคตที่เรียกว่า Grounded Theory (Babbie, 2010: 307,1980: 81)

ระเบียบวิธีการวิจัย

1.วิธีการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) คือ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยเลือกใช้วิธีการวิจัยสนาม (Field Research) และวิธีการวิจัยจากข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้การวิจัยตามแนวคิดของ Patton (1980: 40-43) อธิบายไว้ 3 ประการ ดังนี้ (1) ศึกษาทำความเข้าใจภาพรวม (Holistic View) ในการเก็บ





รวบรวมข้อมูลของสภาพแวดล้อมที่เป็นบริบทของการวิจัย (2) ใช้วิธีการเชิงตรรกะแบบอุปนัย (Inductive Approach) ในการเริ่มต้นด้วยการสังเกต รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่วิจัยจากกรณีศึกษาที่เลือกไว้ และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ (3) การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสภาพที่เป็นอยู่จริงตามธรรมชาติ (Naturalistic Inquiry) จากการศึกษาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติหรือปรากฏการณ์นั้นๆ

ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 7 คน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะของเมืองสร้างสรรค์จังหวัดภูเก็ต

2.เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมกลุ่มย่อย เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้ได้ข้อมูล สงเสริมองค์ความรู้ และนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่พัฒนา เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ ด้วยการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม ประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

ขั้นตอนที่ 1 ระยะเวลาการวิจัย โดยสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องของ

ขั้นตอนที่ 2 ระยะเวลาวิจัยโดย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ

2.1 แนวการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งกำหนดเฉพาะแนวคำถามที่สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 – 2 แต่ไม่กำหนดถ้อยคำ และการเรียงลำดับของคำถามอย่างแน่นอนตายตัว ดังนั้นในระหว่างการสัมภาษณ์ (ผู้วิจัยสัมภาษณ์เอง) ผู้สัมภาษณ์สามารถปรับถ้อยคำและการเรียงลำดับของคำถามในการสัมภาษณ์ เพื่อให้เหมาะกับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน และบริบทของการสัมภาษณ์ในแต่ละกรณี (Patton, 1980: 197-198; Lindlof & Taylor, 2002) ซึ่งผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับกลุ่มตัวอย่างนายกองค้การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล การเก็บข้อมูลในการวิจัยรูปแบบนี้ใช้เครื่องมือหลายอย่าง ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) การประชุมเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมโดยใช้เทคนิคแผนที่ความคิด และเก็บข้อมูล จากการสังเกต

2.2 แบบสังเกต เพื่อจดบันทึกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและสภาพ ลักษณะของนวัตกรรมบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล ได้จัดทำไปแล้ว ซึ่งใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และเปิดเผย (Patton, 1980: 126-132)

2.3 เอกสารข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล รวมทั้งเอกสารอื่นๆที่มีข้อมูลเกี่ยวข้อง

3.การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสามเ้าในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคน พื้นที่ เวลาที่แตกต่างกัน ทั้งแนวการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง แบบสังเกต ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน นั้น ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในแนวการสัมภาษณ์ฯ แบบการสังเกต และแบบสัมภาษณ์ มีความชัดเจน ตรงประเด็น สอดคล้อง และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

4.การเก็บรวบรวมข้อมูล การดำเนินการวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยแนวการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยได้ประสานล่วงหน้ากับนายกองค้การบริหารส่วนตำบลทั้ง 3คน และนายกเทศมนตรีตำบล





จำนวน 1 คน ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อนัดหมายวัน เวลา (ช่วงระหว่างเดือนมีนาคม - กรกฎาคม 2566) และสถานที่ในการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์นายกองค์การบริหารส่วนทั้ง 3 คน และนายกเทศมนตรีตำบล จำนวน 1 คน

5.การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศมนตรีตำบล ทั้งในส่วนที่เป็นการจัดบันทึกของผู้วิจัยและจากเครื่องบันทึกเสียง มาวิเคราะห์ในขั้นต้นเพื่อแยกประเด็นข้อมูลออกเป็นประเด็นๆตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1-2 หลังจากนั้นจึงวิเคราะห์ว่าข้อมูลที่มีอยู่ในแต่ละประเด็นนั้นมีความหมายว่าอะไร โดยใช้วิธีการตีความ ข้อมูลตามหลักการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ร่วมประชุมกันเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และแลกเปลี่ยนความเห็น ความเข้าใจของผู้วิจัยที่มีต่อความหมายของข้อมูลในแต่ละประเด็นตามหลักการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data triangulation) เพื่อหาข้อสรุปสุดท้ายในการหาความหมายของข้อมูลในแต่ละประเด็นคืออะไร มีแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆอยู่หรือไม่ อย่างไร ซึ่งข้อมูลจากการสังเกตสภาพแวดล้อมนั้นได้นำมาใช้เป็นข้อมูลเสริมเพื่อยืนยันข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย

แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการสาธารณะของเมืองสร้างสรรค์จังหวัดภูเก็ต การพัฒนาผู้ประกอบการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องมีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นในการจัดหารบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง ต่อการพัฒนาเมืองให้เมืองมีชีวิต หรือ เมืองชีวาพึ่งพาอาศัย ซึ่งเป็นแนวคิดการจัดการเมืองแบบบูรณาการ ทั้งในด้านการวางผังเมือง การคมนาคม การขนส่ง การจัดการน้ำ การใช้พลังงาน และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมองปัญหาทุกอย่างสัมพันธ์กันแบบองค์รวม (Holistic) ซึ่งเป็นการจัดการเมืองที่การอยู่ร่วมกันของสิ่งมีชีวิตตั้งแต่สองชนิดขึ้นไป แล้วความสัมพันธ์ของสิ่งมีชีวิตเหล่านี้สร้างประโยชน์ให้แก่กันและกัน

ทั้งนี้การออกแบบเมือง จึงเป็นการหาความสัมพันธ์ของสิ่งมีชีวิตที่อาศัยอยู่ในระบบต่างๆของเมือง และก่อประโยชน์ซึ่งกันและกัน การจัดบริการสาธารณะจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการ การตอบสนองการบริการให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพต่อการรับบริการ พร้อมทั้งสะท้อนถึงการแนวทางการพัฒนาการผู้ประกอบการสาธารณะที่ตอบสนองการให้บริการประชาชน ประกอบกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายของรัฐที่ตอบสนองตรงตามความต้องการของประชาชน และส่งผลดีต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมอย่างยิ่ง

อภิปรายผล

ข้อค้นพบการวิจัยนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Osborne and Plastrik (2000) และ Light (1998) พบว่าการสร้างนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐขนาดเล็กมีความหลากหลาย เช่น การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง มุมมองจากภายนอก ผู้มีส่วนได้เสีย การมีส่วนร่วม เป็นต้น เช่น การสัมภาษณ์นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่ง ต่อ





การสร้างสรรค่นวัตกรรมบริการสาธารณะของเมืองสร้างสรรค์จังหวัดภูเก็ต จำเป็นต้องมีความต่อเนื่องในการสำรวจความต้องการของประชาชนเพื่อตอบสนองประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพของภาครัฐอย่างต่อเนื่องและสามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

อนึ่งข้อค้นพบยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของจรัส สุวรรณมาลา และคณะ เรื่อง วิถีใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย (อ้างถึงใน จรัส สุวรรณมาลา และคณะ, 2549) ที่ศึกษาในภาพกว้างเกี่ยวกับการจัดทำนวัตกรรมท้องถิ่นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ดังนี้

1. การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในช่วงที่ผ่านมา มีผลต่อการเกิดนวัตกรรมในท้องถิ่นอย่าง ชัดเจน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากได้ริเริ่มนวัตกรรมด้านต่างๆไปแล้วอย่างหลากหลายตามสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพปัญหาของภูมิภาคและชุมชนแต่ละแห่ง สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของชุมชนแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การเมืองท้องถิ่นแบบสมาคมหรือการเมืองของภาคพลเมืองเป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อการริเริ่มนวัตกรรมในท้องถิ่นที่สำคัญ ส่วนผู้นำท้องถิ่นและพนักงานท้องถิ่นก็มีบทบาทสำคัญ ในการริเริ่มนวัตกรรมท้องถิ่น ตั้งแต่การรับรู้และแปลความหมายปรากฏการณ์ในชุมชน การกำหนดประเด็นปัญหา / โอกาส และการริเริ่มผลักดันกรณีนวัตกรรมจากจุดเริ่มต้นไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย

3. นวัตกรรมในท้องถิ่นให้ผลที่คุ้มค่า เช่น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และระบบการเมืองแบบประชาธิปไตยทางตรงในชุมชน การเพิ่มขึ้นของบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน

อย่างไรก็ตามแนวคิดในการพัฒนาผู้ประกอบการสาธารณะภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมนวัตกรรมและการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของโครงการริเริ่มเมืองสร้างสรรค์ของภูเก็ต การกระจายอำนาจของหน่วยงานท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการรับประกันการให้บริการสาธารณะที่เป็นสากล ช่วยให้การกำกับดูแลมีประสิทธิภาพและตอบสนองมากขึ้นซึ่งปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของชุมชนท้องถิ่น (Falleti & Lynch, 2009) นอกจากนี้ การพัฒนาภูเก็ตให้เป็น "เมืองที่มีชีวิต" ตอกย้ำถึงความสำคัญของการจัดการเมืองแบบบูรณาการที่ครอบคลุมด้านต่างๆ เช่น การวางผังเมือง การคมนาคม การจัดการน้ำ การใช้พลังงาน และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Huang & Bian, 2019) แนวทางแบบองค์รวมนี้อาจจะหันมาถึงความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ภายในระบบนิเวศของเมือง โดยเน้นถึงความจำเป็นในการประสานงานเพื่อจัดการกับความท้าทายที่หลากหลาย และเพิ่มผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย

นอกจากนี้ การดูแลผู้ประกอบการสาธารณะภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เป็นนวัตกรรมและกลยุทธ์ในการปรับตัวเพื่อจัดการกับปัญหาเมืองที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Borzaga & Tortia, 2006) ด้วยการส่งเสริมกรอบความคิดและแนวปฏิบัติของผู้ประกอบการ





ในหมู่เจ้าหน้าที่ของรัฐ รัฐบาลท้องถิ่นสามารถเพิ่มขีดความสามารถของตนในการระบุโอกาส ระดมทรัพยากร และร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาเมืองที่ยั่งยืน (Lange, 2004) การใช้มุมมองแบบองค์รวมในการจัดการเมืองในฐานะที่สนับสนุนการพัฒนาเมืองสร้างสรรค์ของภูเก็ต ส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ที่ทำงานร่วมกันระหว่างสิ่งมีชีวิตชนิดต่างๆ ภายในสภาพแวดล้อมของเมือง สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมโยงและการพึ่งพาซึ่งกันและกันโดยธรรมชาติของระบบนิเวศในเมืองที่ยั่งยืน (Alberti, 2008)

ดังนั้นการพัฒนาผู้ประกอบการสาธารณะภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นสิ่งสำคัญในการบรรลุเป้าหมายของโครงการริเริ่มเมืองสร้างสรรค์ของภูเก็ต และส่งเสริมการพัฒนาเมืองที่ยั่งยืน การใช้หลักการของการกระจายอำนาจ การจัดการเมืองแบบบูรณาการ และการวางผังเมืองแบบองค์รวมสามารถช่วยให้รัฐบาลท้องถิ่นจัดการกับความท้าทายที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควบคุมศักยภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายในการสร้างชุมชนเมืองที่มีชีวิตชีวาและมีความยืดหยุ่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการแจ้งผลการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะให้ประชาชนทราบถึงการบรรลุผลตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ แล้วนำผลการประเมินดังกล่าวแจ้งให้ประชาชนทราบในการประชุมเวทีประชาคมหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจร่วม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

การลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก นายกองการบริหาร ส่วนตำบล เทศบาลตำบล ประชาชนที่อยู่อาศัยในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล และผู้สนใจทั่วไป และได้มีการนัดหมายล่วงหน้า จึงทำให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่วางไว้ จึงจำเป็นต้องมีเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อให้เข้าถึงผู้นำชุมชน และการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นก่อนดำเนินการเพื่อให้ได้รับความร่วมมือที่ดีจากแหล่งข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

จรัส สุวรรณมาลา. 2547. *นวัตกรรมท้องถิ่นไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 1. : โครงการวิถีใหม่และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จรัส สุวรรณมาลา. 2549. *ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อส่งเสริมนวัตกรรมท้องถิ่นในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิราภา แจ้งใจดี. (2541). *การกระจายอำนาจบริการสาธารณะในท้องถิ่นไทย : กรณีศึกษาการขนส่งโดยสารรถประจำทางในรูปแบบสหการผสม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง





- นันท์วัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*. สำนักพิมพ์
วิญญูชน.
- ประยูร กาญจนดุล. (2538). *คำอธิบายกฎหมายปกครอง*. พิมพ์ครั้งที่ 5. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). ข้อค้นพบจากนวัตกรรมท้องถิ่นไทย. *วารสารประชาคมวิจัย*, 39(1), 19-73.
- Alberti, M. (2008). *Advances in urban ecology: Integrating humans and ecological processes in urban ecosystems*. Springer Science & Business Media.
- Babbie, E.R. (2010). *The practice of social research*. 12th edition. Belmont, CA: Wadsworth.
- Borzaga, C., & Tortia, E. C. (2006). Worker motivations, job satisfaction, and loyalty in public and nonprofit social services. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 35(2), 225-248.
- Denhardt, R.B., & Catlaw, T.J. (2014). *Theories of Public Organization*. Cengage Learning.
- Falleti, T. G., & Lynch, J. (2009). Context and causal mechanisms in political analysis. *Comparative Political Studies*, 42(9), 1143-1166.
- Huang, L., & Bian, Y. (2019). *Urban development in China: A holistic approach*. Routledge.
- Lange, E. (2004). Public entrepreneurship: A case study in groundwater basin management. *Public Administration Review*, 64(5), 566-576.
- Light, P.C. (1998). *Innovation in public services-literature review*. Report on a project carried out to support the preparation of an ANAO Better Practice Guide on public sector innovation. Retrieved August 1, 2013, from <http://www.idea.gov.uk/idk/aio/1118552>
- Lindlof, T. R., & Taylor, B. C. (2002). *Qualitative communication research methods*. 2nd edition. Thousand Oaks, Sage
- Osborne, D., & Plastrik, P. (2000). *The reinventor's field book: tools for transforming your government*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Patton, M. (1980). *Qualitative Evaluation Methods*. Sage Publications, Beverly Hills.
- Schank, H., & Hudson, S. (2018). *Getting the Work Done: What Government Innovation Really Looks Like*. New America: Public Interest Technology.

