



การจัดการเชิงกลยุทธ์ของวิธีการสร้างนวัตกรรมทางสังคม ระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขต
เมืองเสิ่นหยาง มณฑลเหลียวหนิง สาธารณรัฐประชาชนจีน

Strategic Management of Social Innovation Method of Public Service Product System in
Shenyang City, Liaoning Province, China

เชว่ บั๋วหมู่

พิชัย สดภิบาล

เมธาสิทธิ์ อัดดก

หลักสูตรศิลปกรรมศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Xue Bomu

Pichai Sodphibai

Mathasit Addok

Doctor of Fine and Applied Arts Bangkokthonburi University, Thailand

Email: vivan898@hotmail.com

วันที่รับบทความ: 9 กันยายน 2567; วันที่แก้ไขบทความ 7 พฤศจิกายน 2567; วันที่ตอบรับบทความ: 11 พฤศจิกายน 2567

Received: September 9, 2024; Revised: November 7, 2024; Accepted: November 11, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประวัติศาสตร์วิธีการสร้างนวัตกรรมทางสังคมในการมีส่วนร่วมของระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขตเมืองเสิ่นหยาง มณฑลเหลียวหนิง สาธารณรัฐประชาชนจีน การรวบรวมและวิเคราะห์ตัวบ่งชี้การจัดการเชิงกลยุทธ์ของวิธีการสร้างนวัตกรรมทางสังคมในการมีส่วนร่วมของระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขตเมืองเสิ่นหยาง และแนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์ของวิธีการสร้างนวัตกรรมทางสังคมในการมีส่วนร่วมของระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขตเมืองเสิ่นหยาง ในมณฑลเหลียวหนิง โดยผ่านการทบทวนวรรณกรรม การสำรวจแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และกรณีศึกษา วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันและความท้าทายของระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขตเมืองของเสิ่นหยาง และการนำไปใช้จริงในนวัตกรรมทางสังคมอย่างเป็นระบบ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าวิธีการออกแบบมีส่วนร่วมแนวคิดนวัตกรรมทางสังคมเกิดคุณค่าในการนำไปใช้ในระบบบริการสาธารณะในเขตเมืองเสิ่นหยาง อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถส่งเสริมปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะได้อย่างพึงพอใจต่อผู้อยู่อาศัยหรือผู้รับบริการ และส่งเสริมการพัฒนาเมืองด้วยนวัตกรรมทางสังคม วิธีการจัดการเชิงกลยุทธ์ได้อย่างยั่งยืน ส่งผลต่อการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมได้ในอนาคต

คำสำคัญ : การจัดการเชิงกลยุทธ์; นวัตกรรม; ผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะ

Abstract

The objectives of this study are to study the history of social innovation methods in the participation of public service product system in Shenyang, Liaoning Province, China, to collect and analyze the strategic management indicators of social innovation methods in the participation of public service product system in Shenyang, and to guide the strategic management of social innovation methods in the participation of public service product system in Shenyang, Liaoning Province. Through literature review, questionnaire survey, in-depth interview and case study, the current situation and challenges of Shenyang's urban public service product system and the practical application of social innovation are systematically analyzed. The results of the study show that the participatory design method of social innovation has significant application value in Shenyang's urban public service system, which can promote the improvement of public service quality to the satisfaction of residents or service recipients, and promote the sustainable development of the city through social innovation and strategic management, which will have tangible impact on the future development.

Keywords : Strategic management, Innovation, Public service products

บทนำ

ด้วยการเร่งตัวของการขยายตัวของเมือง คุณภาพและประสิทธิภาพของระบบบริการสาธารณะในเมืองจึงกลายมาเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการวัดระดับการบริหารจัดการเมืองมากขึ้นเรื่อย ๆ จากสภาพแวดล้อมทางสังคม ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง การคมนาคม การสื่อสาร การศึกษาและค่านิยมของสังคมสมัยใหม่ ล้วนส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมายในสังคม เช่น การอพยพเคลื่อนย้ายของประชากร ความต้องการสิ่งสาธารณูปโภคหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน การรักษาพยาบาล ซึ่งอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการที่มีมากขึ้นตามลำดับ ในแง่ของการดำเนินงานหรือการใช้ชีวิตในเมืองที่เจริญ ที่เกิดจากจำนวนประชากรมาอาศัยกระจุกตัวในเขตพื้นที่เจริญและเกิดความต้องการที่มากขึ้นเรื่อย ๆ ในสิ่งที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตหรือที่เราเรียกว่าปัจจัย 4 นั้นจึงเป็นเหตุผลหลักของการจัดการเชิงกลยุทธ์ของวิธีการสร้างนวัตกรรมทางสังคม ระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขตเมืองเส้นหยาง มณฑลเหลียวหนิง สาธารณรัฐประชาชนจีน อย่างไรก็ตามรูปแบบการออกแบบและการจัดการบริการสาธารณะแบบดั้งเดิมมักไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้อยู่อาศัยได้อย่างเต็มที่ จึงจำเป็นต้องหาวิธีการดำเนินงาน เพื่อหาแนวทางบริหารจัดการพื้นที่ดังกล่าวให้มีเสถียรภาพทางสังคมมากขึ้น ด้วยกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์เชิง

นวัตกรรม ระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะ สอดคล้องกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของธุรกิจ มีความสำคัญมากในกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ ผ่านการวิเคราะห์ SWOT (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ภัยคุกคาม) จากสิ่งนี้ จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในระหว่างกระบวนการดำเนินการเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ ความเป็นผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การจัดสรรทรัพยากร โดยเน้นว่าการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการของการปรับเปลี่ยน (Chen Chunhua and Zhu Li, 2017) เป็นแนวทางที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม

นวัตกรรม คือ แนวคิดใหม่ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ที่ต่อยอดและใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยยิ่งขึ้น โดยอาศัยความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อนำไปสร้างสรรค์ในรูปแบบใหม่ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น ซึ่งนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จ สามารถช่วยสร้างมูลค่าในเชิงเศรษฐกิจได้ คำว่า “นวัตกรรม” ในภาษาอังกฤษก็คือ Innovation ซึ่งเป็นคำที่มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินอย่าง “Innovare” หมายถึง “ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา” (ไทยรัฐ, 2564) public goods หรือ สินค้าสาธารณะ หมายถึง สินค้าหรือบริการที่ทุกคนในสังคมได้ใช้ร่วมกัน เมื่อผู้หนึ่งผู้ใดใช้สินค้าหรือบริการนั้นแล้วก็ไม่เป็นเหตุให้ผู้อื่นไม่ได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้น เช่น การป้องกันประเทศ ในขณะที่เดียวกันก็ไม่สามารถใช้ราคาเป็นเครื่องมือกีดกันหรือแบ่งแยกการบริโภคสินค้าหรือบริการนั้นได้ กล่าวคือ ทุกคนที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้นไม่จำเป็นต้องเสียค่าตอบแทนในการใช้สินค้าหรือบริการดังกล่าว ดังนั้นจึงไม่สามารถใช้กลไกราคามาจัดสรรสินค้าหรือบริการดังกล่าวได้ สอดคล้องกับ วุฒิสาร ตันไชย (2546) การจัดบริการสาธารณะ โดยวางเป้าหมายให้สอดคล้องกับแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ เพื่อตอบโจทยความเท่าเทียม (Equity) และมุ่งสร้างการหลอมรวมคนทุกคน และทุกกลุ่มในสังคม (Inclusiveness) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต (Quality of Life) เป็นเรื่องสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศในภาพรวม การขยายตัวของเมือง คุณภาพและประสิทธิภาพของระบบบริการสาธารณะในเมืองเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เนื่องด้วยการเคลื่อนย้ายของจำนวนประชากรที่เข้ามาอาศัยอยู่มากขึ้น ทำให้ปัจจัยต่าง ๆ ของระบบบริการสาธารณะมีไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้อุปโภคบริโภค จึงเป็นสิ่งที่สำคัญและเร่งด่วนเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้ระบบบริการสาธารณะเอื้อต่อผู้รับบริการ

ดังนั้นวิธีการออกแบบมีส่วนร่วมและแนวคิดด้านนวัตกรรมทางสังคมให้แนวคิดใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา นี้ มีความคาดหวังว่าระบบบริการสาธารณะจะได้รับการปรับให้เหมาะสมผ่านการมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางต่อผู้อยู่อาศัยและการดำเนินการตามมาตรการที่สร้างสรรค์ โดยใช้เมืองเส้นหยางเป็นตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการสำรวจการประยุกต์ใช้และผลกระทบของการออกแบบแบบมีส่วนร่วมและนวัตกรรมทางสังคมในระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเมือง เพื่อหาวิธีการพัฒนาให้เกิดความยั่งยืนของชุมชนสืบไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประวัติศาสตร์วิธีการสร้างนวัตกรรมทางสังคมในการมีส่วนร่วมของระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขตเมืองเส้นหยาง มณฑลเหอหนิง สาธารณรัฐประชาชนจีน
2. เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ตัวบ่งชี้การจัดการเชิงกลยุทธ์ของวิธีการสร้างนวัตกรรมทางสังคมในการมีส่วนร่วมของระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขตเมืองเส้นหยาง
3. แนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์ของวิธีการสร้างนวัตกรรมทางสังคมในการมีส่วนร่วมของระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขตเมืองเส้นหยาง ในมณฑลเหอหนิง

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยทำการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในการวิจัย การจัดการเชิงกลยุทธ์ของวิธีการสร้างนวัตกรรมทางสังคม ระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขตเมืองเส้นหยาง ในมณฑลเหอหนิง สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยมีความสำคัญดังนี้

การจัดการเชิงกลยุทธ์

การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการที่ครอบคลุมพัฒนาช่วยเหลือองค์กรในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก มีการกำหนดวัตถุประสงค์ และการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง กำหนดทีมผู้บริหารระดับสูงพิจารณาภารกิจ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย เพื่อให้มั่นใจว่ามีการตอบสนองต่อความท้าทายและโอกาสในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันในตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์หลักของกระบวนการนี้เน้นเรื่องใช้ประโยชน์จากความสามารถหลักขององค์กร การจัดสรรทรัพยากร และบรรลุการพัฒนาในระยะยาวอย่างยั่งยืน การจัดการเชิงกลยุทธ์เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ การติดตาม โดยกำหนดให้องค์กรต้องประเมินประสิทธิผลของกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง และทำการปรับตามบริบทของสภาพแวดล้อม ซึ่งรวมถึงขั้นตอนสำคัญ เช่น การวิเคราะห์ การกำหนดกลยุทธ์ การดำเนินการ การติดตาม ด้วยกระบวนการวางแผนและกระบวนการดำเนินการที่เป็นระบบ และสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจะสามารถแข่งขันในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของการตลาด และขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายความสำเร็จในระยะยาวที่ตั้งไว้ หัวใจหลักของกลยุทธ์องค์กรคือการได้รับความได้เปรียบทางการแข่งขันเมื่อเทียบกับคู่แข่ง โมเดล Five Forces ประกอบด้วย อำนาจการต่อรองของซัพพลายเออร์ อำนาจการต่อรองของผู้ซื้อ การคุกคามของผู้เข้ามาใหม่ที่มีศักยภาพ การคุกคามของสิ่งทดแทน และความรุนแรงของการแข่งขันระหว่างคู่แข่งที่มีอยู่ โมเดลนี้ช่วยให้ธุรกิจระบุและวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญในสภาพแวดล้อมภายนอกในระหว่างการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ดังนั้นจึงกำหนดกลยุทธ์การแข่งขันที่มีประสิทธิภาพ (Michael E.Porter, 1980) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของธุรกิจ มีความสำคัญมากในกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ ผ่านการวิเคราะห์ SWOT (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ภัยคุกคาม) จากสิ่งนี้ จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในระหว่างกระบวนการดำเนินการเชิงกลยุทธ์

ได้แก่ ความเป็นผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การจัดสรรทรัพยากร โดยเน้นว่าการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการของการปรับเปลี่ยน (Chen Chunhua and Zhu Li, 2017) ความสำเร็จของบริษัทขึ้นอยู่กับกระบวนการรักษาความสามารถหลักที่เป็นเอกลักษณ์ของบริษัท ความสามารถหลักคือความสามารถพื้นฐานที่ช่วยให้บริษัทสามารถส่งมอบคุณค่าที่เฉพาะเจาะจงให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นรากฐานสำหรับการเข้าสู่ตลาดและโดเมนที่หลากหลาย (C.K. Prahalad and Gary Hamel, 1990) ดังนั้นผลของการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริหารจัดการธุรกิจที่ตอบสนองต่อบริบทของการตลาดที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วเพื่อคว้าโอกาสใหม่ ๆ โดยเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เชิงลึกสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เช่น การวิเคราะห์ SWOT เพื่อระบุข้อได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร และกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ มีแผนการดำเนินการตามมาตรการ รวมทั้งประยุกต์ใช้การคิดเชิงกลยุทธ์หรือข้อมูลเชิงลึกที่มีในวิสัยทัศน์ เชื่อมโยงกับแนวโน้มของตลาดบูรณาการทรัพยากรภายในอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับนวัตกรรมด้านการจัดการ โดยชี้ให้เห็นว่ากุญแจสู่ความสำเร็จทางธุรกิจอยู่ที่การมุ่งเน้นทรัพยากรเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

ภาพรวมการจัดการเชิงกลยุทธ์คือการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้เป็นแนวทางใหม่หรือนวัตกรรมใหม่ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องของระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับองค์กรและชุมชนโดยสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างยั่งยืน



แผนภาพที่ 1 ระบบการจัดการเชิงกลยุทธ์

ที่มา : researcher

นวัตกรรม

นวัตกรรมหมายถึง วิธีการ รูปแบบ ค่านิยม ระบบใหม่ ๆ ฯลฯ ที่ได้รับการพัฒนา เพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาทางสังคม ตอบสนองความต้องการ ปรับปรุงสิ่งที่มี และส่งเสริมการพัฒนาทางสังคม นวัตกรรมทางสังคมมีหลากหลายรูปแบบทั้งทางเทคโนโลยี และยังเป็นนวัตกรรมในความสัมพันธ์ทางสังคม มีรูปแบบการกำกับดูแลอีกด้วย นวัตกรรมทางสังคมมีคุณค่าในการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันที่หลากหลายรูปแบบ เช่น สวัสดิการสังคม บริการสาธารณะ การปกป้องสิ่งแวดล้อม นวัตกรรมเป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมกระบวนการพัฒนา

ทางสังคมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาจากสิ่งเดิมสู่สิ่งใหม่เพื่อให้เข้ากับบริบทสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ เพื่อให้สังคมดำเนินกิจกรรมได้และสอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความยั่งยืนในชุมชนที่เป็นอยู่รวมทั้งสามารถพัฒนาต่อไปได้ในอนาคต (ราชบัณฑิตยสถาน 2546 อ้างถึงในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ให้ความหมายนวัตกรรม เป็นสิ่งที่ทำขึ้นใหม่หรือแตกต่างจากเดิม ซึ่งอาจจะเป็นความคิด วิธีการ หรืออุปกรณ์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายและลักษณะของนวัตกรรมว่า นวัตกรรม หมายถึง “ทำใหม่” เปลี่ยนแปลงโดยนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามา ถ้าเป็นทางการศึกษาก็เพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาทางการศึกษา (ทิศนา ขัมมณี, 2559) ให้ความหมายไว้ว่าเป็น แนวคิด แนวทาง ระบบ รูปแบบ วิธีการ กระบวนการ สื่อและเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ได้รับการคิดค้นและจัดทำขึ้นใหม่เพื่อช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ทางศึกษานวัตกรรม คือ แนวคิดใหม่ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ที่ต่อยอดและใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยยิ่งขึ้น โดยอาศัยความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อนำไปสร้างสรรค์ในรูปแบบใหม่ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น ซึ่งนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จ สามารถช่วยสร้างมูลค่าในเชิงเศรษฐกิจได้ คำว่า “นวัตกรรม” ในภาษาอังกฤษก็คือ Innovation ซึ่งเป็นคำที่มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินอย่าง “Innovare” หมายถึง “ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา”

ตราบใดที่กระแสนสังคมของโลกาภิวัตน์ยังมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มนุษย์ยังคงสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ แนวทางนวัตกรรมยังคงพัฒนาอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งเราจะมีนวัตกรรมทางการค้าและการบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น ทำให้ได้รับประโยชน์จากการเกิดใหม่ของนวัตกรรมด้านต่าง ๆ ที่มีในชีวิตประจำวัน นวัตกรรมหลายอย่างสามารถช่วยแก้ปัญหาในชีวิตได้อย่างง่ายดาย เมื่อนำมาประยุกต์ใช้ในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสมสามารถเพิ่มมูลค่าทางสังคม สินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการได้มากตามลำดับ



แผนภาพที่ 2 นวัตกรรมที่เกิดจากการสร้างสรรค์
ที่มา : researcher

ผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะ

ระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขตเมืองหมายถึง ชุดบริการสาธารณะที่เมืองจัดให้เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชนและปรับปรุงคุณภาพชีวิต รวมถึงการขนส่งสาธารณะ การแพทย์และการดูแลสุขภาพ การศึกษา การปกป้องสิ่งแวดล้อม บริการชุมชน และสาขาอื่น ๆ ในฐานะเมืองหลวงของมณฑลเหลียวหนิง เมืองเสิ่นหยางประสบความสำเร็จในการสร้างระบบบริการสาธารณะในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา แต่ยังคงเผชิญกับความท้าทายมากมาย คาดว่าจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขตเมืองและปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของบริการได้มากขึ้นผ่านการนำแนวคิดการออกแบบเชิงมีส่วนร่วมและนวัตกรรมทางสังคมมาใช้ สินค้าสาธารณะ หมายถึง สินค้าหรือบริการที่ทุกคนในสังคมได้ใช้ร่วมกัน เมื่อผู้หนึ่งผู้ใดใช้สินค้าหรือบริการนั้นแล้วก็ไม่เป็นเหตุให้ผู้อื่นไม่ได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้น เช่น การป้องกันประเทศ ในขณะที่เดียวกันก็ไม่สามารถใช้ราคาเป็นเครื่องมือกีดกันหรือแบ่งแยกการบริโภคสินค้าหรือบริการนั้นได้ กล่าวคือ ทุกคนที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้นไม่จำเป็นต้องเสียค่าตอบแทนในการใช้สินค้าหรือบริการดังกล่าว ดังนั้นจึงไม่สามารถใช้กลไกราคามาจัดสรรสินค้าหรือบริการดังกล่าวได้ (Shamsul Haque, 2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่า บริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและ ขอบเขตใน 5 ด้าน คือ 1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมี บรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียง และการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทน มีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคม ในวงกว้างและยาวนาน 2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่าความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่าย การเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับ ประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของ ผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย 3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการ สาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดง ถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง 4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดง ความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดง ความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของ การแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้อง ทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย 5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะ คงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน (วุฒิสสาร ตันไชย, 2546) การจัดบริการ สาธารณะโดยวางเป้าหมายให้สอดคล้องกับแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ เพื่อตอบโจทยความเท่าเทียม (Equity) และมุ่งสร้างการหลอมรวมคนทุกคน และทุกกลุ่ม

ในสังคม (Inclusiveness) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต (Quality of Life) เป็นเรื่องสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน สำหรับการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศในภาพรวม

โดยสรุปผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะ เป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อบุคคล ชุมชน และสังคมทั้งทางด้าน กายภาพที่เกี่ยวข้องเป็นรูปธรรมและนามธรรม สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมโลกาภิวัตน์ เนื่องด้วย รูปแบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะ เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามยุคสมัยของบริบทสังคม เป็นนวัตกรรมที่เกิดจากการพัฒนาสิ่งที่มีให้เกิดประโยชน์ต่อการใช้งานอย่างแท้จริง



แผนภาพที่ 3 ผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะ

ที่มา : researcher

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. การสำรวจและเก็บข้อมูลภาคเอกสาร งานวิจัย บทความ และข้อมูลของผู้คนในเมืองเส้นหยาง ผู้ปฏิบัติงาน ผู้สืบทอดวัฒนธรรม ที่มีอายุตั้งแต่ 30-45 ปี ในเมืองเส้นหยาง กลุ่มวัยทำงานจำนวน 25 คน
2. การลงพื้นที่ ภาคสนามเก็บข้อมูลผู้คนในเมืองเส้นหยาง ผู้ปฏิบัติงานเมืองเส้นหยาง ผู้สืบทอดวัฒนธรรม เพื่อทำความเข้าใจเมืองเส้นหยาง
3. การศึกษาวิเคราะห์ ประยุกต์องค์ความรู้ผู้คนในเมืองเส้นหยาง ผู้ปฏิบัติงาน ผู้สืบทอดวัฒนธรรม เพื่อทำความเข้าใจเมืองเส้นหยาง
4. สังเคราะห์สร้างสรรค์เอกลักษณ์ ส่งเสริมคุณค่าเชิงสุนทรีย์ คุณค่าทางสังคม และสร้างคุณค่าทางจิตใจ ตามหลักทฤษฎีการออกแบบ เพื่อรวบรวมมุมมองและประสบการณ์ของผู้คนในเมืองเส้นหยาง ผู้ปฏิบัติงาน ผู้สืบทอดวัฒนธรรม เพื่อทำความเข้าใจเมืองเส้นหยาง

ผลการวิจัย

จากการวิจัย การจัดการเชิงกลยุทธ์ของวิธีการสร้างนวัตกรรมทางสังคม ระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขตเมืองเส้นหยาง มณฑลเหลียวหนิง สาธารณรัฐประชาชนจีน ได้ข้อสรุปดังต่อไปนี้

1. ปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของบริการสาธารณะ การศึกษาพบว่าจากการมีส่วนร่วมโดยตรงและการตอบรับจากประชาชน การออกแบบบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับความต้องการที่

แท้จริงมากขึ้น และความสามารถในการปรับตัวและความพึงพอใจของบริการได้รับการปรับปรุงอย่างมีนัยสำคัญ ตัวอย่างเช่น ในระบบขนส่งอัจฉริยะ เส้นทางรถประจำทางและการจัดการได้รับการปรับให้เหมาะสมโดยอาศัยการตอบรับจากประชาชน ซึ่งช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการจราจรและประสบการณ์การเดินทางของประชาชน

2. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อยู่อาศัย การออกแบบเชิงมีส่วนร่วมและวิธีการสร้างนวัตกรรมทางสังคมช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้อยู่อาศัยในบริการสาธารณะได้อย่างมาก และยังเสริมสร้างความสามัคคีในชุมชนอีกด้วย ตัวอย่างเช่น ผ่านการสำรวจผู้อยู่อาศัยและการประชุมของชุมชน ความต้องการของผู้อยู่อาศัยได้รับการเข้าใจ และบริการได้รับการปรับปรุงอย่างทันที่ที่ ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นอย่างมาก

3. ส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน ด้วยนวัตกรรมทางสังคมและวิธีการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เสนอไว้ในการศึกษานี้ เมืองเส้นหยางได้บรรลุผลลัพธ์ที่โดดเด่นในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและการพัฒนานวัตกรรมในเมือง ตัวอย่างเช่น ด้วยระบบคัดแยกขยะอัจฉริยะ อัตราการรีไซเคิลขยะและประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรได้รับการปรับปรุง และลดมลภาวะทางสิ่งแวดล้อม

สรุปและอภิปรายผล

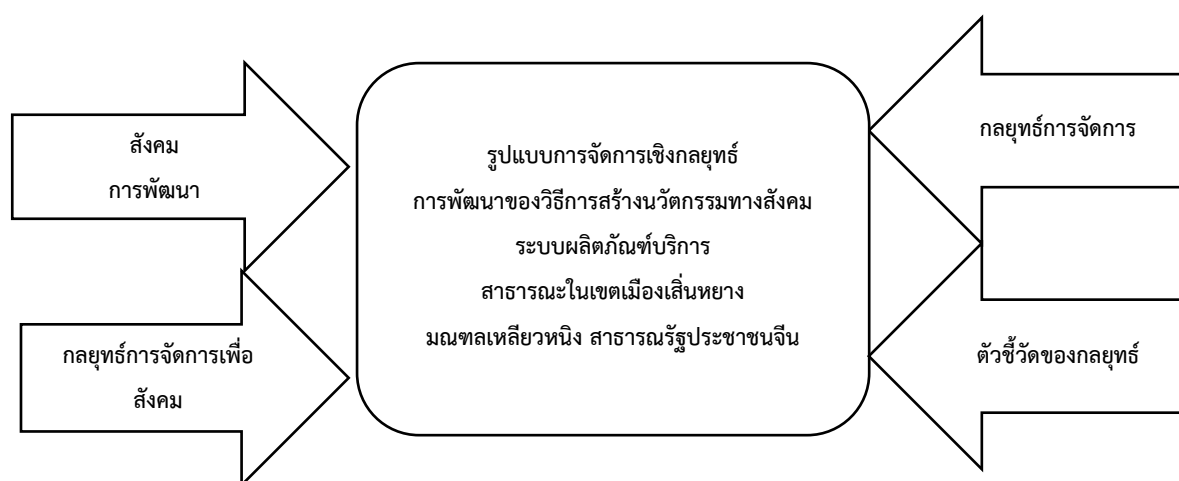
การศึกษานี้สำรวจการประยุกต์ใช้แนวคิดการออกแบบเชิงมีส่วนร่วมและนวัตกรรมทางสังคมในระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขตเมืองของเส้นหยางอย่างเป็นระบบ และให้การสนับสนุนทางทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการสาธารณะ ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อยู่อาศัย และส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน พบได้จากการมีส่วนร่วมโดยตรงและการตอบรับจากประชาชน การออกแบบบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง มีความสามารถในการปรับตัว พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับการปรับปรุงอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อยู่อาศัย ให้มีส่วนร่วมในวิธีการสร้างนวัตกรรมทางสังคมช่วยเพิ่มความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นของผู้อยู่อาศัยในบริการสาธารณะได้อย่างมาก เสริมสร้างความสามัคคีในชุมชนอีกด้วย รวมทั้งยังส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน ด้วยนวัตกรรมทางสังคมและวิธีการจัดการเชิงกลยุทธ์ ทำให้เมืองเส้นหยางได้บรรลุผลลัพธ์ที่โดดเด่นในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและการพัฒนานวัตกรรมในเมือง ผลการศึกษานี้ไม่เพียงแต่มีคุณค่าทางวิชาการที่สำคัญเท่านั้น แต่ยังเป็นข้อมูลอ้างอิงอันมีค่าสำหรับผู้บริหารสาธารณะและผู้กำหนดนโยบายอีกด้วย และยังมีแนวโน้มการประยุกต์ใช้และความสำคัญทางสังคมที่หลากหลายอีกด้วย (ไทยรัฐ, 2564) public goods หรือสินค้าสาธารณะ หมายถึง สินค้าหรือบริการที่ทุกคนในสังคมได้ใช้ร่วมกัน เมื่อผู้หนึ่งผู้ใดใช้สินค้าหรือบริการนั้นแล้วก็ไม่เป็นเหตุให้ผู้อื่นไม่ได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้น เช่น การป้องกันประเทศ ในขณะที่เดียวกันก็ไม่สามารถใช้ราคาเป็นเครื่องมือกีดกันหรือแบ่งแยกการบริโภคสินค้าหรือบริการนั้นได้ กล่าวคือ ทุกคนที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้นไม่จำเป็นต้องเสียค่าตอบแทนในการใช้สินค้าหรือบริการดังกล่าว ดังนั้น จึงไม่สามารถใช้กลไกราคามาจัดสรร

สินค้าหรือบริการดังกล่าวได้ (วุฒิสาร ตันไชย, 2546) การจัดบริการ สาธารณะโดยวางเป้าหมายให้สอดคล้องกับแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ เพื่อตอบโจทยความเท่าเทียม (Equity) และมุ่งสร้างการหลอมรวมคนทุกคน และทุกกลุ่มในสังคม (Inclusiveness) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต (Quality of Life) เป็นเรื่องสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นและ ประเทศในภาพรวม

จากเหตุผลดังกล่าวการประยุกต์ใช้แนวคิดการออกแบบเชิงมีส่วนร่วมและนวัตกรรมทางสังคมในระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขตเมืองเส้นหยาง ก่อให้เกิดการพัฒนาในชุมชนเมืองในอนาคตและทำให้เมืองมีระบบอัจฉริยะ ในการใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีทันสมัยเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวัน ทำให้การดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินได้อย่างรวดเร็วและทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ในอนาคต

องค์ความรู้ใหม่

ผลจากการศึกษาเรื่อง การจัดการเชิงกลยุทธ์ของวิธีการสร้างนวัตกรรมทางสังคม ระบบผลิตภัณฑ์บริการสาธารณะในเขตเมืองเส้นหยาง มณฑลเหลียวหนิง สาธารณรัฐประชาชนจีน ได้องค์ความรู้ใหม่ซึ่งแสดงในแผนภูมิ ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 4 องค์ความรู้ใหม่

ที่มา : researcher

พบว่า การปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของบริการสาธารณะ มีส่วนร่วมโดยตรงได้รับการตอบรับจากประชาชน การออกแบบบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับความต้องการ ความสามารถในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อยู่อาศัย ในการออกแบบเชิงมีส่วนร่วมวิธีการสร้างนวัตกรรมทางสังคมช่วยเพิ่มความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นของผู้อยู่อาศัยในบริการสาธารณะ ยังเสริมสร้างความสามัคคีในชุมชน ซึ่งส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน ด้วยนวัตกรรมทางสังคมและวิธีการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เสนอไว้ของเมืองเส้นหยางได้บรรลุผลลัพธ์ที่โดดเด่นในการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนา

นวัตกรรมในเมืองเกิดจากร่วมมือของทุกฝ่ายในสังคมที่เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์โดยนำตัวชี้วัดต่าง ๆ มาใช้ในกระบวนการพัฒนาบริหารจัดการให้เป็นรูปธรรมในชุมชนอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดในเมืองเส้นหยาง เกิดจากปัจจัยหลายประการที่เข้ามาสู่สังคม ทั้งค่านิยม ความเชื่อ กระบวนการทางสังคม ก่อให้เกิดวิธีการแนวทางใหม่ ๆ ในรูปแบบนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงเป็นเรื่องสำคัญที่เมืองเส้นหยาง ควรให้ความสนใจและตระหนัก ในการพัฒนาเพื่อรักษาวัฒนธรรมให้คงอยู่ โดยอาศัยความรู้ที่มีจากสิ่งเดิมสู่สิ่งใหม่อย่างสร้างสรรค์และร่วมสมัย จึงจะทำให้รากฐานดั้งเดิมสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรพัฒนามรดกทางวัฒนธรรมที่มีอยู่ ให้มีความร่วมสมัยสอดคล้องกับบริบทของสังคมรอบด้าน โดยต่อยอดจากสิ่งเดิมที่มีเป็นนวัตกรรมใหม่ ที่มีประโยชน์ คุณค่า ต่อผู้คนและสังคมเพื่อจะได้เกิดประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตและศึกษาในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ทิตินา แคมมณี.(2559). ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ.พิมพ์ครั้งที่ 20. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไทยรัฐ.(2564).รู้จัก “นวัตกรรม” คืออะไร มีกี่ประเภท ประยุกต์ใช้กับอะไรได้บ้าง?. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2567 จาก <https://www.thairath.co.th/lifestyle/life/2225171>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์. สำนักงานสภา.
- วุฒิสาร ตันไชย.(2546). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 1 พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- Chen Chunhua, Zhu Li.(2017). Strategic Thinking and Organizational Capability in the Digital Age.Chinese and Foreign Management, (12):88-90.
- Michael E. Porter, authored by, translated by Chen Lifang. (1980). **Strategic Decision-Making**, in Michael E. Porter, authored by, translated by Chen Lifang Strategy (Chapter 3, pp.251-258). CITIC Press.
- Prahalad, C.K. and Hamel, G. .(1990) The Core Competence of the Corporation. **Harvard Business Review**, 79-91.



Shamsul Haque. (2001). The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance. **Public Administration Review**,61(1),66-67.