

ชื่อเรื่อง	กระบวนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะอย่างยั่งยืน
ผู้เขียน	นายสุเขต สกุลทอง
ชื่อปริญญา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารศาสตร์
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย ปัญญาดี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับสมรรถนะบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 3) เพื่อพัฒนาสมรรถนะการให้บริการสาธารณะของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับความต้องการประชาชน 4) เพื่อประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการสาธารณะของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และ 5) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน แก่องค์กรที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

ขั้นตอนการวิจัยเป็น 4 ขั้นตอน โดยใช้เทคนิคแบบผสม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอนที่ 1) การศึกษาและวิเคราะห์ เพื่อหาสมรรถนะที่จำเป็นต่อการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยใดที่สัมพันธ์กับสมรรถนะบุคลากรที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนขั้นตอนที่ 2) สร้างกระบวนการพัฒนาสมรรถนะนำไปใช้พัฒนาบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการสาธารณะอย่างยั่งยืน 3) ประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะแก่บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาสมรรถนะ 4) การพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะอย่างยั่งยืน

กลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรที่เป็นข้าราชการในระดับบริหารหรืออยู่ในตำแหน่งที่พร้อมจะเป็นผู้บริหาร ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนรวม 8 จังหวัด ประกอบด้วย เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง พะเยา แพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน ใช้เทคนิคแบบผสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) การใช้เครื่องมือแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง และวิธีการสัมภาษณ์ข้าราชการและพนักงานระดับบริหาร หรือ มีแนวโน้มจะเป็นผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับ 4-8 จำนวนจังหวัดละ 30 คน รวม 240 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง เพื่อนำไปสู่การหาข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการสาธารณะอย่างยั่งยืนที่ยังขาด 3) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคลากรที่ประสบความสำเร็จสูงสุด 4 คน และปานกลาง 3 คน นำ

ข้อมูลมา จัดทำข้อสรุป หาความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการบริการสาธารณะแก่ประชาชนของบุคลากร สร้างคู่มือนิยามและเกณฑ์กำหนดระดับสมรรถนะ กำหนดสมรรถนะที่คาดหวัง ตลอดจนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของบุคลากรที่หาช่องว่างสมรรถนะและสร้างแนวทางการพัฒนา

4) การสอบถามและสัมภาษณ์บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาสมรรถนะ จำนวน 130 รายด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ประเมินสมรรถนะเพื่อหาช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรหลังการพัฒนาเปรียบเทียบกับสมรรถนะก่อนการพัฒนา โดยใช้วิธีการคำนวณทางสถิติ ไคว์ แสควร์ ในการหาความสัมพันธ์

ผลการวิจัยมีดังนี้ (1) สมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างยั่งยืนของบุคลากรมีอยู่ 6 สมรรถนะ ประกอบด้วย 1) การคิดอย่างเป็นระบบ 2) การบริหารความฉลาดทางปัญญาและอารมณ์ด้วย 7Q 3) การบริหารงานทีมงานและจิตบริการ 4) การจัดการและใช้แหล่งความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5) การบริหารการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมท้องถิ่นในยุคปัจจุบัน และ 6) การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศ

(2) ปัจจัยทางการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการให้บริการสาธารณะของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าไคว์ แสควร์ ที่ในระดับ 0.01 จำนวน 5 คู่ อันได้แก่ การบริหารความฉลาดทางปัญญาและอารมณ์ด้วย 7Q การบริหารงานและจิตบริการ การจัดการและใช้แหล่งความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดการความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมท้องถิ่นในยุคปัจจุบัน และการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการศึกษา มีผลในการสร้างและพัฒนาสมรรถนะหลักที่จำเป็นของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน

(3) ผลการหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการสาธารณะของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับความต้องการประชาชน และพบช่องว่างสมรรถนะอยู่ระหว่างร้อยละ 40.00 -59.00 มีจำนวน 6 ข้อ พบว่าเป็นสมรรถนะที่บุคลากรยังต้องพัฒนา ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างหลักสูตร การพัฒนาสมรรถนะในให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการพัฒนา 2 วิธี 1) การฝึกอบรม และ 2) การเยี่ยมเยียนและให้คำปรึกษา

(4) ผลการประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการสาธารณะของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 130 คน ที่เข้าร่วมโครงการ พบว่า ผลการศึกษาการเปรียบเทียบผลการทดสอบก่อนและหลังการพัฒนา ด้วยวิธีการ t-test ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ผลการทดสอบหลังการฝึกอบรมมากกว่าผลการทดสอบก่อนการฝึกอบรม ใน 6 หัวข้อสมรรถนะ ซึ่งมีนัยสำคัญที่ยอมรับผลการพัฒนาสมรรถนะว่าสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรได้

(5) ผู้วิจัยได้ใช้โมดูลที่พัฒนาขึ้นมาทำการฝึกอบรม การตรวจเยี่ยมและให้คำปรึกษาบุคลากร เพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะให้สอดคล้องกับระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ทำให้มีโอกาสได้ข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงพัฒนาหัวหลักสูตรตามหัวข้อสมรรถนะ ที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติราชการบริการประชาชน ผู้วิจัยได้ปรับปรุงพัฒนารูปแบบ ยุทธศาสตร์หลักสูตรการพัฒนาให้เป็น 8 โมดูลการฝึกอบรม ที่ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ เนื้อหา วิธีการพัฒนา แนวทางการประเมิน ข้อเสนอแนะในการแปรสู่การปฏิบัติ ซึ่งจะนำไปสู่การต่อยอดโมดูลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะอย่างยั่งยืนให้มีประสิทธิภาพในการนำไปใช้จริงได้สูงขึ้น นำเสนอแก่องค์กรที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

Title	Sustainable Service Competency Development Process of Local Administration Organization Personnel
Author	Mr. Sutkhet Sakunthong
Degree of	Doctor of Philosophy in Administrative Science
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Dr. Chalermchai Panyadee

ABSTRACT

The objectives of this research were to: 1) explore needed public service competencies of local administration personnel; 2) investigate factors related to sustainable public service competency of local administration personnel; 3) develop and enhance sustainable public service competency of local administration personnel and their capacity to serve needs of local people; 4) evaluate the results of sustainable public service personnel competency development; and 5) present the proper sustainable public service competency development modules for local administration personnel as they relate to organizations and the public.

This study employed a 4 part applied mix method as follows: Part 1- studied and analyzed needed public service competencies, then analyzed related factors that involved public service competency with regards to local administration organization personnel. Part 2- create a development process, then taught the enhanced competency training to selected local administration personnel. Part 3- the researcher used the evaluation tools and data analysis methods regarding to gain comparative results from the personnel who attended. This led to part 4- the renovation of the training module for local administration organization personnel.

The samples of this study were drawn from the local administrative organization, administrative personnel and those who intended to be promoted to administrator in C 4-8 level. The researcher applied a combination of methods in order to collect data in the 8 northern provinces: Chiang Mai, Chiang Rai, Lumphun, Lumphang, Payao. Nan, Phrae and Mae Hongson.

The mixed methods used were: 1) review of documents, books, journals and related research and 2) structured questionnaires and interviews with local administration personnel, officials and administrators level 4-8, or those who had a chance to be the administrator. In all, collected 30 samples in each province, altogether 240 samples for 8 provinces. The researcher used a purpose driven sampling technique which might assist finding missed competencies.

3) Two sample groups who answered structured questionnaires and interviews comprised as follows: a group of 4 highly successful administrators, and the second group of 3 moderately successful administrators. The researcher analyzed data to find needed public service competencies, a competency dictionary, measure competency performance, re-examine expected competencies, find what factors related to competency, measure the competency gap and design the development modules.

4) Applied structured questionnaires and interviews with 130 samples. Purpose driven sampling technique, evaluating competencies were employed which might aid in finding competency gaps after the development, compared to sampled competencies before training. The researcher used Chi-square test to find the relations.

Results of the study revealed the following: (1) Six competencies were necessary for public service performance of local administration personnel: 1) Systematic thinking; 2) Intelligent and emotional management by 7Q, for adaptation and adjustment in public service tasks; 3) team management and a service mindset; 4) knowledge management and sources of knowledge for public service tasks; 5) changed management of present local economy and society; and 6) total quality management towards advanced administration organization.

(2) Education factors associated to sustainable public service competency of local administration personnel at a statistical significance level 0.01 for 5 pairs as follows: intelligent and emotional management by 7Q, team management and a service mindset; knowledge management and sources of knowledge for public service tasks; changed management of present local economy and society; and total quality management towards advanced administration organization. This analysis

revealed that the education factor effected design and development of main competencies that were important for sustainable public service competency of local administration personnel.

(3) Investigating the results to find sustainable public service competency of local administration personnel development model to serve people's needs. Findings revealed that competency gaps of the 6 topics was between 40.00-59.00 percent. Results also showed that these 6 topics were necessary for personnel to learn. The researcher developed 6 sustainable public service competency training modules to enhance personnel competency. This was achieved by using 2 methods: 1) training and 2) visiting and consulting.

(4) Investigating the results from the evaluated 130 local administration personnel who had attended the training modules. It was revealed that the comparison of pre-test and post-test using a t-test found that post-test results were higher than the pre-test in the 6 competencies. This implied that the competency training results were acceptable and were applicable for personnel competency development.

(5) In order to operate the sustainable public service competency training module, the researcher applied 2 methods: 1) training by developed modules and 2) visiting and consulting, aiming at initiating development to the expected public service competency level. These methods offered opportunities to improve a further 8 training modules with the following objectives: content, implement technique, evaluation technique and suggestions which leads to a practical approach. All of this effort had led to enriching all sustainable public service competency training modules. This aimed to apply more practical and efficient methods so as to present proper sustainable public service competency development modules for local administration personnel as well as related organizations and the public.