

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการบริหารระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 4 กำหนดให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในส่วนที่ 3 การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (มาตรา 69-71) ท้องถิ่นใดที่เห็นสมควรจัดให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นให้จัดระเบียบการปกครองเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ได้ให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดการจัดระเบียบการปกครององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน, 2534 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 “มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2542 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2549) และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 67 บังคับแห่งกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล 1) จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน คนพิการ 7) คุ้มครอง ดูแล และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและ

วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

(พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล, 2537, แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552)

สมรรถนะหรือ Competency มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์การ สมรรถนะมีประโยชน์ต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน ต่อตัวองค์กรหรือหน่วยงาน และต่อการบริหารบุคคล โดยรวมคือ ช่วยให้การคัดสรรบุคคลมีลักษณะที่ดีทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถ ตลอดจน พฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใดและจะต้องพัฒนาเรื่องใด ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น ใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ฝึกอบรมแก่พนักงานใน องค์กร ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมายเพราะ Competency จะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดแล้วจะต้องใช้ Competency ตัวไหนบ้าง ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียวช่วยให้เกิดการไปสู่สมรรถนะ ขององค์กรที่ดีขึ้นเพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้นๆ(สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552, หน้า 6)

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในบางครั้ง มักประสบปัญหาเรื่องการขาด สมรรถนะการปฏิบัติงานภายในองค์กรของตนเองในด้านการกำหนดนโยบายการกำหนด ยุทธศาสตร์ การจัดทำแผนพัฒนาในองค์กร การขาดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่นยังเป็นปัญหาอยู่ ซึ่งเกิดจากการขาดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผล สัมฤทธิ์ในระบบงานของข้าราชการ และปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานที่มีอยู่อีกทั้งยังขาดความคิด ความสร้างสรรค์ผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรไม่ตรงตามเป้าหมายตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการพัฒนาขององค์กร ขาดความตั้งใจและขาดความพยายามมีจิตสำนึกของ เป็นข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ขาดความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการขาดการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนไม่สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ขาดการดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างไม่ถูกต้อง เหมาะสมทั้งตามกฎหมายคุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการและขาดความ ตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หน่วยงานหรือส่วนราชการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึง จำเป็นที่จะต้องหาวิธีนำหลักการและแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลโดยนำ หลักสมรรถนะในการปฏิบัติงานมาใช้ภายในองค์กรซึ่งประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม การทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552, หน้า 7)

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า การมีสมรรถนะการปฏิบัติงานภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอคลองกลาน จังหวัดกำแพงเพชร หากนำหลักการและแนวทางปฏิบัติตามสมรรถนะที่เหมาะสมไปดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานภายในองค์กรจะทำให้เกิดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะทำให้พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ประหยัด คุ่มค่า มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ของทุกชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอคลองกลานกำแพงเพชรได้ทันการณ์ และเมื่อมองในภาพรวมแล้วหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนทุกหน่วยงาน ได้มีการนำหลักการและแนวทางปฏิบัติตามสมรรถนะที่เหมาะสมเพื่อนำไปพัฒนาระบบการปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ทุกพื้นที่ในประเทศไทยสามารถพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้า ส่งผลให้ประเทศชาติพัฒนาก้าวหน้าขึ้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองกลาน จังหวัดกำแพงเพชร ตามความเป็นจริงและความคาดหวัง เพื่อนำผลมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองกลาน จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความหวังของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองกลาน จังหวัดกำแพงเพชร
3. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงและตามความคาดหวังของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองกลาน จังหวัดกำแพงเพชร

สมมติฐานการศึกษา

พนักงานส่วนส่วนตำบลมีสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงและตามความคาดหวังมีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงและตามความคาดหวังของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร ผู้ศึกษาใช้กรอบสมรรถนะหลักในราชการพลเรือนของสำนักงานข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552, หน้า 7)

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. การบริการที่ดี
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม
5. การทำงานเป็นทีม

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 3 แห่ง จำนวน 122 คน

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลใน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดีการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรมและการทำงานเป็นทีม

3. พื้นที่ในการวิจัย

อำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร

4. ระยะเวลาในการวิจัย

ระหว่างวันที่ 27 พฤศจิกายน 2553 – วันที่ 1 พฤษภาคม 2554

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสม ของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จและการประเมินสมรรถนะ Competency เป็นการประเมินบุคคลที่มีคุณลักษณะหรือความสามารถ ทักษะประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน

1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีการวางแผนการทำงานอย่างเหมาะสม นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ ปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน มีการพัฒนาการทำงานอย่าง มุ่งมั่นกระตือรือร้น มีการพัฒนาการทำงานเฉพาะเป็นรายด้าน การทำปฏิทินการปฏิบัติงาน การประเมินการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเอาใจใส่ การพัฒนา ความสามารถในการทำงานรวมทั้งมีการจัดทำแฟ้มสะสมงานอย่างต่อเนื่อง

1.2 การบริการที่ดี หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความตั้งใจในการศึกษาความต้องการ ของประชาชน มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้ความรู้ประชาชนในการช่วยเหลือในการติดต่อ ข้อมูลข่าวสาร ร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านบริการ มีการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและกระตือรือร้น ร่วมพัฒนาการบริการและ จัดบริการส่งเสริมการให้บริการแก่ประชาชน มีการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างต่อเนื่องและมีการช่วยเหลือประชาชนที่มีความเดือดร้อน ให้ได้รับประโยชน์ตามที่รัฐจัดให้รวมทั้งมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการ แก่ประชาชน ผู้รับบริการ

1.3 การตั้งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง การตั้งสมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพคือ การปฏิบัติงานที่มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรยึดมั่น รับผิดชอบในการทำงาน มีความมานะอดทน มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนางาน มองภาพเป็นองค์รวม ในการทำงาน มีอิสระในการทำงานของตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเป้าหมายในการทำงานขององค์กร ทำงานอย่างเป็นระบบและผลักดันให้แผนงานของส่วนรวมสำเร็จตามเป้าหมาย มีทักษะความรู้ ความสามารถในการใช้โปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการ ใช้ศิลป์สื่อสารจูงใจผู้อื่นในงานที่ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงานขององค์กร

1.4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมคือ การปฏิบัติงานที่มีการดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติงานของตน อย่างสม่ำเสมอ มีการเสียสละ ความอดทนและปฏิบัติงานด้วยความรักและศรัทธาในอาชีพของตน

รับผิดชอบและตรงต่อเวลา ประพฤติตนเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม มีการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน ละเอียดรอบคอบ มีหลักการและเหตุผลอยู่บนความถูกต้อง มีกิริยา วาจาสุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงาน

1.5 การทำงานเป็นทีม หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีการร่วมมือกัน ช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ร่วมกันในการแก้ไขปัญหา ร่วมคิดร่วมทำ รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีการรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ มีการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานรวมทั้งมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ

2. สมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงของพนักงานส่วนตำบล หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลในองค์กรซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม การทำงานเป็นทีม

3. สมรรถนะการปฏิบัติงานตามความคาดหวังของพนักงานส่วนตำบล หมายถึง ความต้องการในการปฏิบัติงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม การทำงานเป็นทีม

4. องค์กรบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลสามารถรับผิดชอบกิจกรรมต่างๆตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นอิสระพอสมควรมีทรัพย์สินมีงบประมาณเป็นของตนเองสามารถก่อพันธะทางกฎหมายเช่นทำสัญญาเป็นหนี้ หรือนิติกรรมอื่นๆได้

5. พนักงานส่วนตำบล หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุ และแต่งตั้งตามพระราชกฤษฎีกาให้ปฏิบัติหน้าที่ ในองค์กรบริหารส่วนตำบล หรือได้รับการแต่งตั้งบรรจุให้เป็นข้าราชการหรือ ลูกจ้างประจำ โดยได้รับเงินเดือนและค่าจ้างจากงบประมาณ หมวดเงินเดือนและค่าจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบล ข้าราชการท้องถิ่น ลูกจ้างตามภารกิจและลูกจ้างชั่วคราวประกอบด้วย ปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนการคลัง หัวหน้าส่วนโยธา และพนักงานเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอคลองกลาน จังหวัดกำแพงเพชร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร
2. นำผลการศึกษามาวางแผนพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร