

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงถือเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับพี่น้องประชาชนมากที่สุด ประชาชนทุกพื้นที่ ทุกภูมิภาค มีความเกี่ยวข้องกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่นั้นๆ ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเสียชีวิต ดังนั้นท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทุกคน การบริการสาธารณะถือเป็นบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งของท้องถิ่น ซึ่งแบ่งงานออกเป็นหลายส่วน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการน้ำประปา ไฟฟ้า และถนนต้องทั่วถึงชุมชน ด้านคุณภาพชีวิต เช่น การดูแลเด็กและเยาวชน สนับสนุนด้านการศึกษา ช่วยเหลือผู้ป่วย ผู้พิการ ในขณะเดียวกัน เมื่อประชาชนมีความเดือดร้อน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในท้องถิ่น จะต้องเป็นหน่วยงานสำคัญในการแก้ปัญหาให้ อย่างทันที่ ซึ่งการที่รัฐยอมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินงานได้อย่างมีอิสระ หมายความว่ารัฐกระจายอำนาจลงมาสู่ระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น และถือเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายของรัฐ เนื่องจากผู้บริหารเป็นคนในท้องถิ่นที่รู้และเข้าใจความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ มากกว่ารัฐบาลกลาง จึงสามารถตัดสินใจใช้งบประมาณได้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากกว่า นอกจากนี้ งบประมาณท้องถิ่นที่รัฐบาลกลางจัดสรรให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งวิธีจัดสรรงบประมาณลักษณะนี้ จะช่วยให้เกิดการแข่งขันกันระหว่างท้องถิ่น และจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเกิดนวัตกรรมบริการสาธารณะต่างๆ มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยอมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแล

และจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการ กำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัด และประเทศเป็นส่วนรวมด้วย และมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็ง ในการบริหารงานได้โดยอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจ หน้าที่ จัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การ เพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่เพื่อให้เกิด ความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550, มาตรา 283 หน้า 113) ส่วนพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ซึ่งกำหนดให้การกระจายอำนาจต้องดำเนินไปตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเป็นแผนที่กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย มีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นการถ่ายโอนภารกิจ การกระจายอำนาจทางการคลัง การถ่ายโอนบุคลากร การปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การพัฒนาระบบตรวจสอบและการมีส่วนร่วมของประชาชน การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบให้สอดคล้องกับถ่ายโอนภารกิจ รวมถึงการสร้างกลไกกำกับดูแลการถ่ายโอนภารกิจ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542, มาตรา 30 หน้า 15 - 16)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ในเขตชนบท จึงทำให้ประชาชนได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 กำหนดให้องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งกำหนดแนวทางต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ควรมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่ออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนจัดให้มีการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด (พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546, มาตรา 52 หน้า 15) องค์การบริหารส่วนตำบล โดยส่วนมากแบ่งหน่วยงานออกเป็น 4 ส่วนงาน คือ 1) สำนักงานปลัด 2) กองคลัง 3) กองช่าง และ 4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง สามารถมีหน่วยงานมากกว่า 4 ส่วนงานได้ โดยขึ้นอยู่กับรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง ซึ่งได้กำหนดงานด้านการให้บริการประชาชน ไว้ดังนี้คือ 1) สนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค 2) ช่วยเหลือสาธารณภัย 3) รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 4) การให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตตำบล 5) การจดทะเบียนพาณิชย์ 6) การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 7) การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน 8) การจัดเก็บภาษีป้าย 9) การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 10) การขออนุญาตขุดดินและถมดิน 11) ขออนุญาตหรือถอนอาคาร 12) ขออนุญาตตัดแปลงอาคาร 13) การขออนุญาตปลูกสร้างสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ 14) การอนุญาตกำจัดสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย 15) ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 16) ขออนุญาตจัดตั้งตลาด 17) การขอรับติดตั้งไฟฟ้า/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 18) การขึ้นทะเบียนเพื่อรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 19) การขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยความพิการ ฯลฯ (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537, มาตรา 67 - 68 หน้า 21 - 22)

จากความสำคัญและการให้บริการดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชน การให้บริการประชาชนจึงถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน้าที่ของบุคลากรที่จะต้องนำมาปฏิบัติตามภารกิจที่ได้กำหนดไว้ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ “ในอดีตที่ผ่านมา ชาวบ้านมักมีทัศนคติไม่ดีต่อข้าราชการส่วนท้องถิ่น หรือ ข้าราชการทั่วไป เพราะมักทำงานช่วยเหลือประชาชนแบบไม่เต็มประสิทธิภาพ ล่าช้า ไม่เอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง เรื่องเหล่านี้ถูกกล่าวขานมาโดยตลอด แม้ทุกวันนี้ข้าราชการมีความใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่มากขึ้น แต่ก็ยังไม่เพียงพอ

ดังนั้นท้องถิ่นควรจะเดินหน้านำองค์กรปรับทัศนคติให้กับข้าราชการให้มีความใส่ใจดูแลประชาชนมากขึ้น ด้วยการพยายามให้ข้าราชการคิดแบบนักการเมืองมากขึ้น กล่าวคือ ให้ข้าราชการรับรู้ไว้ว่า ถ้าทำอะไรให้ประชาชนท้องถิ่นไม่พอใจ ข้าราชการเหล่านั้นก็จะอยู่ไม่ได้” (ธีรศักดิ์ พานิชวิทย์, 2552, ไม่ปรากฏเลขหน้า) สอดคล้องกับวิทยา ใจแก้ว (สัมภาษณ์, 16 มีนาคม 2559) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนของบุคลากรส่วนท้องถิ่นเป็นการทำงานเพื่อรักษาสถานภาพของตนเอง ไม่ได้คิดถึงการให้บริการประชาชนอย่างแท้จริง ไม่มีจิตวิญญาณในการให้บริการ ไม่ได้คิดว่าประชาชนคือลูกค้าที่มาใช้บริการจากหน่วยงาน ซึ่งอาจเกิดจากการไม่มีต้นแบบที่เป็นแนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชนของบุคลากรส่วนท้องถิ่น ก่อให้เกิดระบบการทำงานที่ล่าช้าในการให้บริการประชาชน จากคำกล่าวข้างต้น ชี้ให้เห็นถึงปัญหาการให้บริการประชาชนของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ถือเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่น ยังคงมีปัญหาด้านการให้บริการประชาชน ซึ่งหากบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ได้มีภาวะผู้นำใฝ่บริการ เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนภารกิจที่รับผิดชอบ ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ดังนั้นบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำเป็นต้องมีการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ เพื่อนำมาปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ดังที่ Maxwell (1999) ได้กล่าวไว้ว่า “Everything rises and falls on leadership” “ทุกสิ่งทุกอย่างจะก้าวหน้าหรือล้มเหลวก็เพราะภาวะผู้นำ” ความเป็นผู้นำสามารถสร้างความผูกพันหรือความแตกแยกของคนได้ ขณะเดียวกันก็สามารถสร้างความสามัคคีหรือส่งเสริมความสับสนวุ่นวายได้ และยังสามารถสร้างแรงบันดาลใจหรือทำลายลงได้ แต่มีเพียงไม่กี่คนที่จะเรียนรู้วิธีการที่จะนำไปสู่ความเป็นผู้มีจิตใจของคนรับใช้หรือให้บริการผู้อื่น ดังนั้น แม้ว่าสภาพแวดล้อมจะมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรงเพียงใด หากแต่บุคคลหรือองค์การดำเนินไปบนพื้นฐานของหลักการแล้ว ก็จะสามารถเอาชนะอุปสรรคทั้งหลายทั้งปวงได้ อีกทั้งสามารถนำพาตนหรือองค์การให้มุ่งสู่ความมีประสิทธิภาพและความยิ่งใหญ่ได้ (दनัย จันทรเจ้าฉาย, 2548 หน้า 34) ทั้งนี้แนวคิดภาวะผู้นำใฝ่บริการ (Servant Leadership) จึงถือเป็นคำตอบที่เหมาะสมที่บุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ในการให้บริการประชาชนในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ซึ่งการที่บุคลากรมีใจรักใฝ่บริการจึงมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ขององค์การและในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชนในพื้นที่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Greenleaf (1970) อธิบายความหมายของภาวะผู้นำใฝ่บริการว่าเป็นการปฏิบัติที่บุคคลเลือกเป็นฝ่ายบริการเป็น

อันดับแรก จากนั้นจึงนำ ซึ่งการนำเป็นผลพวงจากการให้บริการแก่ผู้อื่นและองค์การ ผู้นำ
 ใฝ่บริการอาจมีภาวะผู้นำตามตำแหน่งหรือไม่ก็ได้โดยภาวะผู้นำแบบนี้จะกระตุ้นให้เกิดการ
 มีส่วนร่วม (collaboration) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การมองการณ์ไกล (foresight) การ
 ฟังและการใช้อำนาจทางศีลธรรมรวมถึงการมอบอำนาจด้วย ส่วน Spears (2004) อธิบาย
 ว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการ หมายถึง การให้บริการเป็นอันดับแรกและการกระตุ้นสัมพันธภาพ
 ที่ดีโดยการสร้างบรรยากาศของศักดิ์ศรีและความนับถือการสร้างกลุ่มและทีมและการฟัง
 เพื่อนร่วมงานและพนักงาน ซึ่งพิซซาวิรี เมฆขยาย (2550, หน้า 6) นิยามภาวะผู้นำใฝ่
 บริการไว้ว่า เป็นพฤติกรรมการให้บริการเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ตามเป็นอันดับแรก เพื่อ
 สนองตอบความต้องการของบุคคลเหล่านั้นโดยใช้อำนาจทางศีลธรรมกระตุ้นให้เกิดการ
 ร่วมมือร่วมใจ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน รวมถึงการมอบอำนาจแก่บุคคลเหล่านั้น เพื่อ
 นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกันของกลุ่ม ส่วนสัมฤทธิ์ กางเพ็ง และสรายุทธ กันหลง
 (2553, หน้า 63) ได้สรุปแนวคิดภาวะผู้นำใฝ่บริการว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม
 การให้บริการเพื่อนร่วมงานของผู้นำเพื่อสนองตอบความต้องการของเพื่อนร่วมงาน โดยใช้
 อำนาจทางศีลธรรมกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และ
 มอบอำนาจแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกันของกลุ่ม ซึ่งผลการวิจัย
 ของละม้าย กิตติพร (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำการ
 ให้บริการของบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากร
 ทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ การวางแผน
 การให้บริการ การเพิ่มคุณค่า การมุ่งมั่นพัฒนาและการสื่อสาร ในภาพรวมและราย
 องค์ประกอบอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ ปองภาพ ภูจอมจิตร (2555, บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำ
 การวิจัย เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา
 ชั้นพื้นฐาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของ
 ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน และเพื่อทดสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์
 โครงสร้างที่สร้างและพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาตัว
 บ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน มี 4 องค์ประกอบหลัก
 และมี 62 ตัวบ่งชี้ และมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิจัยทั้ง 2 เรื่องนี้
 เป็นการวิจัยลักษณะการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งบางส่วนมีความสอดคล้องกับ
 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้นจึงมีบางองค์ประกอบที่ได้จากการวิจัยทั้ง
 2 เรื่องนี้ สามารถนำมาใช้ในหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้

จากแนวคิดและความสำคัญของภาวะผู้นำใ้บริการข้างต้น และอีกทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นลักษณะงานวิจัยใหม่ยังไม่ค้นพบผู้ที่ทำการศึกษาในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาด้วยวิธีการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) เพื่อให้ได้รูปแบบภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อศึกษาว่ามีสภาพ ปัญหา และองค์ประกอบว่าเป็นอย่างไร และมีวิธีการพัฒนารูปแบบอย่างไร ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเพิ่มศักยภาพสามารถนำพาองค์การสู่ความสำเร็จในโอกาสต่อไป

คำถามการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ตั้งคำถามการวิจัยไว้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีองค์ประกอบอะไรบ้าง
2. รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีส่วนประกอบและรายละเอียดอย่างไรบ้าง
3. รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประสิทธิผลอยู่ในระดับใด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อสร้างและพัฒนารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยมีความสำคัญดังนี้

1. ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย
2. ได้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สร้างและพัฒนาขึ้น ซึ่งได้รับการตรวจสอบอย่างถูกต้องและยืนยันด้วยกระบวนการทางวิจัยที่มีความเหมาะสมกับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถนำรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไปใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากรให้เหมาะสมกับองค์การบริหารส่วนตำบลได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1.1 ประชากรที่ใช้ในขั้นตอนการวิจัยเชิงสำรวจ ได้แก่ บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีการศึกษา 2559 จำนวน 82,320 คน
- 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 382 คน ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2556 หน้า 42 – 43)
- 1.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองซอน อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย

1.3.1 สำนักงานปลัด	จำนวน	5 คน
1.3.2 กองคลัง	จำนวน	4 คน
1.3.3 กองช่าง	จำนวน	4 คน
1.3.4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	จำนวน	4 คน
1.3.5 กองสวัสดิการและสังคม	จำนวน	3 คน
รวมบุคลากรทั้งหมด	จำนวน	20 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัย

2.1 ภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามแนวคิดของ Greeleaf (1998) Spears & Lawrence (2002) Page & Wong (2003) Dennis & Winston (2003) Hardin (2003) ภาวัตน์ พันธุ์แพ (2546) Spears (2004) Dennis (2004) Laub (2004) Irving (2005) Joseph & Winston (2005) Washington, Sutton, & Field Waddell (2006) Black (2007) Sendjaya, Sarros, & Santora (2008) Ramer (2008) Waddell (2009) สัมฤทธิ์ กางเพ็ง และสรายุทธ กันหลง (2553) จีรวรรณ เล่งพานิชย์ (2554) ปองภพ ภูจอมจิตร (2555) วิทยา ใจแก้ว (2559) กฤษฎา ผาลี (2559) ทองแดง มณีพงษ์ (2559) แพง จันเต (2559) สมพร สำเภาพอด้า (2559) ประกอบด้วย

- 2.1.1 การโน้มน้าวใจ
- 2.1.2 การให้กำลังใจผู้อื่น
- 2.1.3 การมองการณ์ไกล
- 2.1.4 การฟัง
- 2.1.5 การรับผิดชอบดูแล
- 2.1.6 การมุ่งมั่นพัฒนา
- 2.1.7 การสร้างชุมชน
- 2.1.8 การตระหนักรู้

2.2 วิธีการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามแนวคิดของ Truelove (1992) Yeung & Ready (1995) McCauley et al. (1998) อรุณ รักรธรรม (2541) ฉันทนา จันท์บรรจง (2542) รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544) Giber, Carter and Goldsmith (2000) Dessler (2002) ธิญา ผลอนันต์ (2546) กวี วงศ์พุด (2550) Anderson & Anderson (2010) Yulk

(2010) DuBrin (2010) ศิริพร กุศลสารนต์ (2557) ประกอบด้วย

2.2.1 การอบรมเชิงปฏิบัติการ

2.2.2 การพัฒนาตนเอง

2.2.3 การศึกษาดูงาน

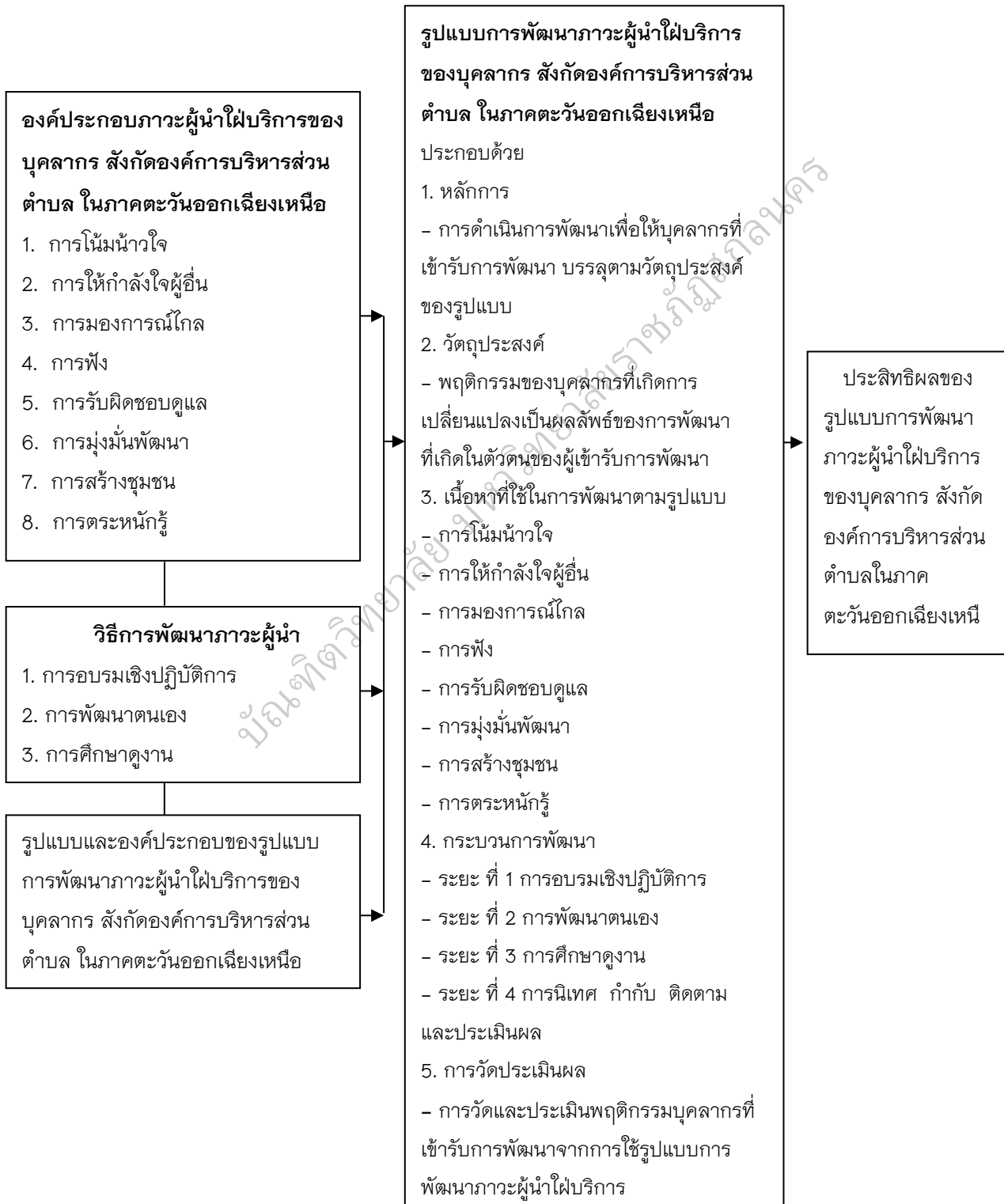
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ระหว่าง เดือน มีนาคม พ.ศ.2559 ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ.2560

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ
ใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัย
จึงได้สังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะ ไว้ดังนี้

1. รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่นำมาปฏิบัติที่ผ่านการสร้างและพัฒนาจนเป็นรูปแบบที่มีประสิทธิผลเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร รวมทั้งพัฒนาการดำเนินงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย

1.1 หลักการ หมายถึง การดำเนินการพัฒนาเพื่อให้บุคลากรที่เข้ารับการพัฒนา บรรลุตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบ

1.2 วัตถุประสงค์ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นผลลัพธ์ของการพัฒนาที่เกิดในตัวตนของผู้เข้ารับการพัฒนา

1.3 เนื้อหา หมายถึง เนื้อหาที่ใช้ในการพัฒนาตามรูปแบบ มี 8 ด้าน คือการโน้มน้าวใจ การให้กำลังใจผู้อื่น การมองการณ์ไกล การฟัง การรับผิดชอบดูแล การมุ่งมั่นพัฒนา การสร้างชุมชน และการตระหนักรู้

1.4 กระบวนการพัฒนา หมายถึง วิธีการพัฒนาให้ผู้เข้ารับการพัฒนา บรรลุวัตถุประสงค์ของรูปแบบ มี 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการ ระยะที่ 2 การฝึกปฏิบัติการ ระยะที่ 3 การศึกษาดูงาน และระยะที่ 4 นิเทศ กำกับ ติดตามและประเมินผล

1.5 การวัดและประเมินผล หมายถึง การวัดผลและประเมินพฤติกรรมภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาจากการใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ

2. ภาวะผู้นำใฝ่บริการ หมายถึง การที่บุคคลเป็นผู้ให้บริการผู้อื่นเป็นอันดับแรก และมุ่งมั่นอุทิศตนเพื่อบริการผู้อื่น ซึ่งผู้นำใฝ่บริการอาจมีภาวะผู้นำตามตำแหน่งหรือไม่ก็ได้ เป็นบุคคลที่เสียสละ มีความคิดสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์ มีส่วนร่วมและมีการทำงานเป็นทีม และมีการส่งเสริมการใช้ภาวะผู้นำร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วย 8 องค์ประกอบคือ

2.1 การโน้มน้าวใจ หมายถึง การสร้างความน่าเชื่อถือ มีการสร้างความไว้วางใจ และความสามารถในการพิสูจน์ใจ

2.2 การให้กำลังใจผู้อื่น หมายถึง การแสดงความสนใจและความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ยินดีให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และมีการส่งเสริมและให้กำลังใจใน

การปฏิบัติงาน

2.3 การมองการณ์ไกล หมายถึง การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและอนาคต มีการวางแผน มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และมีการสร้างกระบวนการทัศน์ในการปฏิบัติงาน

2.4 การฟัง หมายถึง การมีทักษะในการสื่อสารและตัดสินใจ และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2.5 การรับผิดชอบดูแล หมายถึง การอุทิศตนเพื่อบริการผู้อื่น มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติงาน

2.6 การมุ่งมั่นพัฒนา หมายถึง การมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน และมีการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

2.7 การสร้างชุมชน หมายถึง การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม มีการให้บริการที่ไม่จำกัดกลุ่ม และบุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.8 การตระหนักรู้ หมายถึง มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีการตื่นตัว รับผิดชอบต่อเวลาในการปฏิบัติงานและมีการตระหนักถึงคุณค่าของผู้อื่น

3. รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่นำมาปฏิบัติให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและบทบาทภาวะผู้นำที่เหมาะสม รวมทั้งพัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. วิธีการพัฒนาภาวะผู้นำ หมายถึง เทคนิคและวิธีการที่นำมาปฏิบัติในการพัฒนาที่เน้นตัวบุคคล มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถ และพัฒนาทักษะให้เกิดกับตัวบุคคลให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

4.1 การอบรมเชิงปฏิบัติการ หมายถึง การเข้ารับการฝึกอบรมเฉพาะเรื่องจากผู้เชี่ยวชาญ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็น ปรีกษาหารือ เพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน เพื่อการนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ได้ผล

4.2 การพัฒนาตนเอง หมายถึง การศึกษาด้วยตนเอง การเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ และสื่อที่หลากหลาย และเรียนตามความต้องการและความสนใจของตน

4.3 การศึกษาดูงาน หมายถึง การไปศึกษาเรื่องที่ต้องการจากหน่วยงานอื่นหรือสถานที่อื่นที่ตรงกับประเด็นที่ต้องการศึกษา

5. ประสิทธิภาพของรูปแบบ หมายถึง ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมาย การพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ พิจารณาได้จากความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนา พฤติกรรมภาวะผู้นำใ้บริการที่เปลี่ยนแปลงภายหลังการทดลองใช้

6. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการบริหารราชการส่วน ท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น

7. บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำในองค์การบริหาร ส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีการศึกษา 2559

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์