

ความต้องการเพิ่มความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลนาโสก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

The needs for knowledge enhancement in the performance of local
officials of Tambon Administration Organization, Na Sok Sud- District,
Mukdahan District, Mukdahan Province.

อุไรวรรณ พงศ์สุภากุล

Uraiwan Phongsupakun

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

การวิจัยความต้องการเพิ่มความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลนาโสก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อทราบความต้องการของเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นในการเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน 2. เพื่อนำความรู้ไปพัฒนาสู่ความเป็นมืออาชีพ และได้มาตรฐานทัดเทียมกับการบริหารงานบุคคลอาชีพอื่น ๆ ในสังคม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานเทศบาล 351 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามห้าระดับตามแบบลิเคอร์ท (Likert scale) สถิติวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test และค่า F-test ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ผลวิจัยสรุป บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มี เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาแตกต่างกัน ความต้องการเพิ่มความรู้ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลนาโสก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกัน พนักงานส่วนเทศบาลตำบล มีความต้องการสร้าง ความเจริญก้าวหน้าในสายงาน ระดับปฏิบัติ ต้องสร้างความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติ เพื่อจะได้ ก้าวหน้าขึ้นเป็นระดับบริหาร กลุ่มลูกจ้างชั่วคราว ได้แก่ พนักงานจ้าง ลูกจ้าง มีความต้องการที่จะ สร้างความมั่นคงในหน้าที่การงาน สร้างการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ทุกกลุ่มจึงมีความ ต้องการเพิ่มความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้านไม่แตกต่างกัน

Abstract

Research, The needs for knowledge enhancement in the performance of local officials of Tambon Administration Organization, Na Sok Sud- District, Mukdahan District, Mukdahan Province. Purpose 1) To know the needs of the local authorities in increasing knowledge in the operation 2) To bring knowledge to develop into professionalism And meet standards comparable to the management of other

professional people Sample Municipal officials .The instrument of study was checklist and questionnaire with five rating scale. The statistical analysis was arithmetic mean , standard deviation, t-test, and F-test.

The results were found that

Municipal officials Gender, education level, position and experience differ There are different development needs. The research found that, The needs for knowledge enhancement in the performance of local officials of Tambon Administration Organization, Na Sok Sud- District, Mukdahan District, Mukdahan Province. Overall and every aspect is at a high level, not different. There is a need to create progress in the field. Must create knowledge ability to perform in order to progress to the management level. Performance of local officials There is a need to create stability in the job. Create acceptance from supervisors Overall and every aspect is at a high level, not differen.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยเงื่อนไขรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 303 บัญญัติให้ “ในวาระเริ่มแรกให้คณะรัฐมนตรีที่เข้ามาบริหารราชการแผ่นดินภายหลังจากการเลือกตั้งทั่วไปเป็นครั้งแรกตามรัฐธรรมนูญนี้ ดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงกฎหมายในเรื่องดังต่อไปนี้ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด” และมาตรา 303(5) กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายเกี่ยวกับข้าราชการส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นตามหมวด 14 การปกครองท้องถิ่น เพื่อให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญนี้ ภายในสองปีนับแต่วันที่แถลงนโยบายต่อรัฐสภา ตามมาตรา 176 ในกรณีนี้จะจัดทำเป็นประมวลกฎหมายท้องถิ่นก็ได้ ประกอบกับมาตรา 281, 283 และ 288 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญตามมาตราที่กล่าวอ้าง ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคตอันใกล้ โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องได้เข้ามามีส่วนร่วมและทราบทิศทางการแก้ไขกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้เงื่อนไขรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เป็นไปในแนวทางที่ถูกต้องและตรงตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐ และความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 เนื่องจากเป็นการสมควรกำหนดให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ประกอบกับบทบัญญัติบางมาตราในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ยังไม่สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2546 และไม่เหมาะสมกับการบริหารงานของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้การบริหารงานของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไป

ด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัตินี้ (รท.2546/124 ก/120/22 ธันวาคม 2546) ภายใต้พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไว้ใน ส่วนที่ 3 มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 69/1 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยกรณีนั้น และหลักเกณฑ์วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

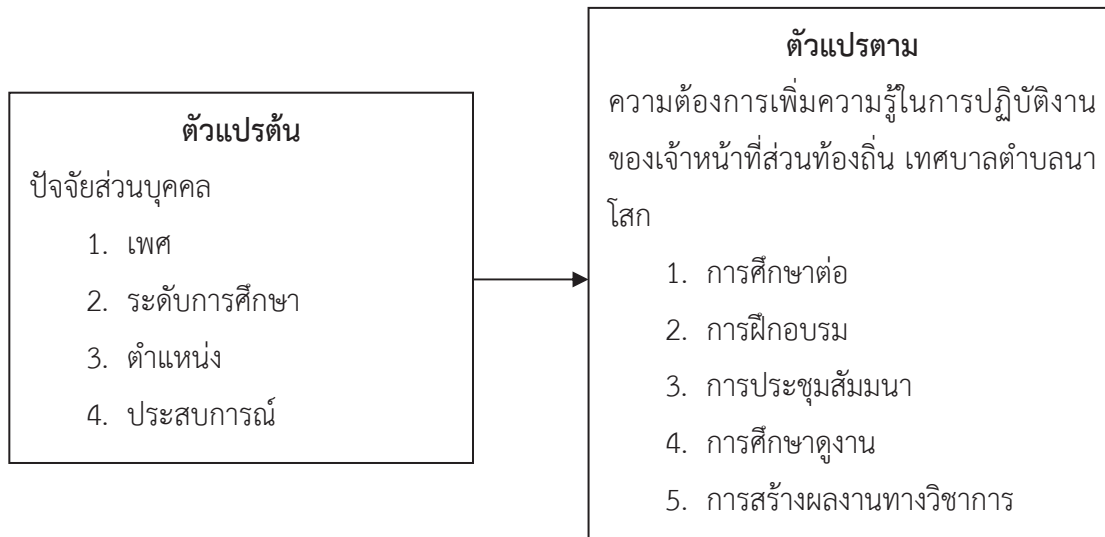
เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคลตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่น สมควรกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นของตนเอง เพื่อทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นของตนได้โดยตรง และเพื่อให้มีการกำหนดมาตรฐานการบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบให้มีทิศทางที่เหมาะสมและเป็นธรรม สมควรให้มืองค์กรซึ่งทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานกลางและแนวทางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นไว้ด้วย จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (ประกาศราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 120 ก ลงวันที่ 29 พฤศจิกายน 2542) ผลของการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ ในมาตรา 3 ได้กำหนดความหมายของคำว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ไว้ว่า หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ส่วนคำว่า “พนักงานส่วนท้องถิ่น” หมายถึง ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด พนักงานเทศบาล พนักงานส่วนตำบล ข้าราชการกรุงเทพมหานคร พนักงานเมืองพัทยา และข้าราชการหรือพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง นอกจากนี้ คำว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น ยังมีความหมายสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ 25 มิถุนายน 2544 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 118 ตอนพิเศษ 62 ง ลงวันที่ 2 กรกฎาคม 2544 ทำให้พนักงานส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญเป็นอันมากต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐบาลในการบริหารงาน เพราะพนักงานส่วนท้องถิ่นเป็นเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งของรัฐบาลในการบริหารราชการซึ่งจะเข้าถึงประชาชนโดยตรง หากพนักงานส่วนท้องถิ่น ขาดความรู้ ขาดประสบการณ์ จะทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถืออันจะส่งผลกระทบต่อการบริหารประเทศของรัฐบาลอย่างแน่นอน เพราะฉะนั้นพนักงานส่วนท้องถิ่นจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การปฏิบัติราชการมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้นอกจากจะมีความสำคัญต่อราชการเป็นส่วนรวมแล้ว ยังมีความสำคัญต่อตัวพนักงานส่วนท้องถิ่นและต่อผู้บังคับบัญชาของผู้ใช้อีกด้วย หากจะกล่าวถึงความสำคัญโดยสรุป ก็คือ เพื่อประโยชน์ของทางราชการ เพื่อความเจริญ ความสงบเรียบร้อยของราชการ และเพื่อให้ราชการดำเนินไปด้วยดีมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่าอำนาจหน้าที่และภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล หากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถและมีความพร้อม จะทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข ฉะนั้นผู้วิจัยซึ่งมีความสนใจในการศึกษาว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการพัฒนาตนเองเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่ และปัจจัยด้านสถานภาพของเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่น เช่น เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ มีผลต่อความคิดในการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแผนงานในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่น โดยเลือกสำรวจหน่วยงานท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาโสก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบความต้องการของเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นในการเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อนำความรู้ไปพัฒนาสู่ความเป็นมืออาชีพ และได้มาตรฐานทัดเทียมกับการบริหารงานบุคคลอาชีพอื่น ๆ ในสังคม

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยในเนื้อหาความต้องการเพิ่มความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลนาโสก จังหวัดมุกดาหาร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลนาโสก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของบุคลากรเทศบาลตำบลนาโสก ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการเพิ่มความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาโสก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คำจำกัดความของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development HRD.)

มนุษย์ คือ สัตว์ที่รู้จักใช้เหตุผล สัตว์ที่มีจิตใจสูง ทรัพยากร หมายถึง สิ่งทั้งปวงอันเป็นทรัพยากรส่วนพัฒนา หมายถึง ทำให้เจริญ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525)

ในการพัฒนาองค์การ จะมีความหมายคือ การให้ความก้าวหน้าทางความรู้ ความสามารถ ทักษะ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงผลงานภายในองค์การ สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับบุคคลเท่าเทียมกับผูกมัดที่ยึดหลักปรัชญาในการพัฒนาคนภายในองค์การสู่ความเป็นมืออาชีพ

จากความหมายของศัพท์ดังกล่าวอาจประมวลความได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรคือการทำให้มนุษย์เจริญ มีศักยภาพมากขึ้นจนกลายเป็นทรัพยากรที่มีค่าในสังคมและในประเทศ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ เป็น การพัฒนาองค์รวมของการพัฒนาบุคคล (ID) พัฒนาการวิชาชีพ (CD) และพัฒนาองค์การ (OD) เพื่อมุ่งสู่การผลิตสูงสุด คุณภาพ โอกาสและการเพิ่มพูนสูงสุด เพื่อสมาชิกองค์การที่พวกเขาทำงานทำให้เป้าหมายขององค์การบรรลุผล

การพัฒนาบุคคล (ID Individual Development)

ช่วยให้พนักงานเห็นถึงจุดอ่อน จุดแข็งของตน เสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดอ่อนโดยใช้ศักยภาพทั้งหมดเพื่อสร้างประสิทธิภาพองค์การขณะเดียวกันก็บรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลด้วย เป็นการพัฒนาบุคคลที่เกิดจากการผ่านทักษะงานหลายตำแหน่ง เช่น ผู้วิเคราะห์ วางแผน สร้างโปรแกรม บรรยาย เป็นต้น เพื่อมุ่งพัฒนาความรู้ทัศนคติ ทักษะใหม่ๆ และพฤติกรรมให้ดีขึ้น เพื่อที่จำทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและดีขึ้น อาจกระทำผ่านแผนงานที่เป็นทางการหรือไม่เป็น หรือการอบรมขณะปฏิบัติงานก็ได้

การพัฒนาวิชาชีพ (CD Career Development)

เน้นการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบความสนใจ ค่านิยม ความรู้ความสามารถ กิจกรรม และการมอบหมายงานให้บุคคลปฏิบัติเพื่อพัฒนาทักษะสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต การพัฒนาอาชีพนั้น ทั้งบุคลากรและองค์การต่างต้องมีกิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติทั้ง 2 ฝ่าย ทางฝ่ายบุคลากรจะต้องมีการวางแผนอาชีพ ตระหนักในอาชีพตน ใช้ประโยชน์จากศูนย์พัฒนาอาชีพในหน่วยงานตนให้มากที่สุด

ส่วนกิจกรรมองค์การครอบคลุม ระบบให้คำปรึกษา จัด Workshop สัมมนา การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน แผนงานเส้นทางอาชีพ

การพัฒนาองค์การ (OD Organization Development)

มุ่งพัฒนาวิธีแก้ปัญหาองค์การด้วยวิธีการใหม่ ๆ และสร้างสรรค์โดยพยายามปรับโครงสร้างวัฒนธรรม กระบวนการบริหาร และกลยุทธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกัน วิธีการแก้ปัญหาโดยปรับส่วนต่างๆ ให้กลมกลืนกันสามารถทำให้องค์การปรับตัวได้ด้วยตนเอง และมองเห็นปัญหาและความอ่อนแอของตนเองแล้วนำมาแก้ไข เคยมีผู้กล่าวว่าพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งฟุ่มเฟือยแต่ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับแล้วว่า การพัฒนาแรงงาน(Work Force) ไม่ใช่สิ่งฟุ่มเฟือยอีกต่อไป การอบรมและพัฒนาเป็นความจำเป็นเพื่อความอยู่รอดและการปฏิบัติงานขององค์การ และช่วยส่งเสริมในการสร้างเป้าหมายชีวิตที่สมบูรณ์ให้กับทุกคน ไม่เพียงในองค์การธุรกิจ แต่ในความสัมพันธ์กับครอบครัว ศาสนาและชุมชนด้วย

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ

โดยปกติทุกองค์การจะต้องมีทรัพยากร 3 ประเภทคือ

1. Physical Resource

ได้แก่เครื่องจักร อุปกรณ์ ส่วนประกอบผลิตภัณฑ์เป็นทรัพย์สินขององค์การ แสดงให้เห็นถึงความมั่นคง แข็งแกร่งขององค์การ เป็นสิ่งที่เห็นจับต้องได้และสามารถวัดความสำเร็จขององค์การได้ เช่น สำนักงานใหญ่

2. Financial Resource

ได้แก่ เงินสด สินค้าคงเหลือ การลงทุน เป็นสินทรัพย์หมุนเวียนขององค์การมีความสำคัญต่อองค์การเพราะเป็นปัจจัยทำให้องค์การตอบสนองโอกาสที่จะเติบโตขยายตัวได้ สามารถคำนวณได้จาก ทรัพย์สินลบด้วยหนี้สินขององค์การ เป็นปัจจัยที่นักลงทุนประเมินสภาพการเงินขององค์การ

3. Human Resource

คนที่้องค์การจ้าง การวัดมูลค่าทำได้ยาก ผู้บริหารมักมองข้ามความสำคัญเพราะสะท้อนความมั่งคั่งขององค์การได้ยาก เป็นสิ่งที่ไม่เสมือนค่าเหมือนทรัพยากรกายภาพ ทรัพยากรมนุษย์สะท้อนให้เห็นถึงมูลค่าสุทธิขององค์การเหมือนทรัพยากรทางการเงิน สำคัญเท่าการเงิน

ฝ่ายบริหารวัดค่าของทรัพยากรมนุษย์ได้แก่

ก. การหาต้นทุนในการหาคนแทน เช่น ต้นทุนคัดเลือก จ้าง วางตำแหน่ง การฝึกหัดอบรม

ข. ฝ่ายบริหารประเมินมูลค่าจาก การวัดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะคติของสมาชิกองค์การ พนักงานที่ฝึกฝนชำนาญจะสะท้อนผลิตผล ประสิทธิภาพการทำงาน ทักษะคติต่องานและองค์การ

องค์การมักไม่เอาทรัพยากรมนุษย์เป็นสินทรัพย์ขององค์การ หลายหน่วยงานละเลยความสำคัญของการให้ความรู้ ฝึกหัด พัฒนา ความชำนาญโดยแท้จริงแล้วทุกองค์การไม่ว่าทางธุรกิจราชการ บริการได้ใช้ทรัพยากรเหล่านี้อย่างถึงที่สุดเพื่อการแข่งขัน

ขอบเขตงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD.) ในองค์กร มีเป้าหมาย 3 ประการคือ

1. Create the system งานสร้างระบบ
2. Maintain the system บำรุงรักษาระบบ
3. Improve the system ปรับปรุงระบบ

ผู้ที่ต้องการเข้ามาทำงานในหน้าที่ HRD. ในองค์กรจะต้องเตรียมความรู้ในทางวิชาการในแต่ละสาขาให้พร้อม เช่น ผู้ทำงานใน Information System จะแตกต่างจากผู้ทำงานใน Organization Development ในใจกลางของวงกลมประกอบด้วยเป้าหมายหลัก 3 ประการ คือ สร้าง รักษา และปรับปรุงระบบ โดยที่เป้าหมายแต่ละส่วนจะทำให้บรรลุผลได้ก็ต่อเมื่อได้ทำหน้าที่ตามวงกลมรอบนอกแต่ละส่วนให้บรรลุผลในการทำให้ระบบขององค์กรทำหน้าที่นั้น ยกตัวอย่าง เช่น จะต้องมีการระบุและจ้างพนักงาน (มักเรียกการคัดเลือกและบรรจุเป็น Staff) ระบบจะมีการบำรุงรักษาด้วยการให้เงินเดือน หรือบำรุงสุขภาพ (อยู่ในขอบเขตงาน Compensation and Benefits) ในส่วนของ Improving the System มีการอบรมบุคลากร เรียก Individual Development จะเห็นได้ว่าขอบข่ายงาน H.R.D. ในแต่ละส่วนมีภาระหน้าที่ที่สำคัญที่จะสร้างความมั่นใจได้ว่า องค์กรจะอยู่ในสภาพที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การมีความสัมพันธ์ที่ีระหว่างสมาชิกทีม หลักการ DISC คือ หลักการเกี่ยวกับการบริหารพฤติกรรม (Behavior Management) ที่ให้ความสำคัญกับ (1) รูปแบบแนวโน้มพฤติกรรมของคนปกติทั่วไป (2) รูปแบบพฤติกรรมที่สังเกตได้ที่สำคัญบางประการในการระบุรูปแบบแนวโน้มพฤติกรรมโดยรวมของบุคคล การประยุกต์ใช้ข้อมูลรูปแบบแนวโน้มพฤติกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาตนเอง และการทำงานร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง โดยได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมหลักของคนปกติทั่วไปเป็น 4 ประเภท ได้แก่

D : Driver ชอบควบคุม สั่งการ ตัดสินใจ

I : Influencer โน้มน้าวใจเก่ง ชอบสังคม มนุษย์สัมพันธ์ดี

S : Supporter ชอบช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือ รักความสงบ

C : Corrector ชอบความถูกต้อง เป็นเหตุ เป็นผล เฉลียวฉลาด ละเอียดรอบคอบ

หลักการ DISC มีประโยชน์ในการประยุกต์เพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมได้ในหลายลักษณะอาทิเช่น

(1) ช่วยสร้างความเข้าใจและเต็มใจในการปรับพฤติกรรมให้เหมาะสมกับความต้องการของสถานการณ์

(2) ช่วยให้สามารถปรับตัวได้อย่างมีหลักการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานกับผู้เกี่ยวข้อง

(3) ใช้เป็นภาษาในการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเข้าใจในการปรับพฤติกรรมซึ่งกันและกันของสมาชิกทีม ตัวอย่างการประยุกต์หลักการ DISC เพื่อกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะทีมงานที่น่าสนใจได้แก่

- 1) การสร้างทีมงาน
- 2) การพัฒนาการบริหาร

3) การบริการประชาชน

4) การพัฒนาองค์กร

สรุปผล อภิปราย ข้อเสนอแนะ

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มี เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ ต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการเพิ่มความรู้ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลนาโสก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารโดยรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างทาง เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ จะมีความต้องการในการพัฒนาแตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลมี หลายกลุ่ม แต่ละกลุ่มก็มีหลายพวก แต่ละพวกมีเป้าหมายของตนเอง เช่น กลุ่มนักการเมืองท้องถิ่น ได้แก่ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น มีความต้องการที่จะสร้างฐานอำนาจทางการเมือง สร้าง ความเชื่อถือศรัทธา สร้างผลงาน เพื่อจะได้ชัยชนะการเลือกตั้งในครั้งต่อไป ส่วนกลุ่มข้าราชการ ส่วนท้องถิ่น ได้แก่ พนักงานส่วนตำบล มีความต้องการสร้างความเจริญก้าวหน้าในสายงาน ระดับ ปฏิบัติ ต้องสร้างความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติ เพื่อจะได้ก้าวหน้าขึ้นเป็นระดับบริหาร กลุ่ม ลูกจ้างชั่วคราว ได้แก่ พนักงานจ้าง ลูกจ้าง มีความต้องการที่จะสร้างความมั่นคงในหน้าที่การงาน สร้างการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ทุกกลุ่มจึงมีความต้องการเพิ่มความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่ ในระดับมากทุกด้านไม่แตกต่างกัน

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร มีความต้องการ พัฒนาความรู้ ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลในระดับปฏิบัติการ ได้แก่ กลุ่มพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ลูกจ้าง มีความต้องการพัฒนา ความรู้ในการปฏิบัติงานทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างจากระดับบริหาร ซึ่งไม่เป็นไปตาม สมมติฐานการวิจัยที่ผู้วิจัยตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เรื่อง การพัฒนาองค์การบริหารส่วน ตำบล เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการบริหารทรัพยากรทางการบริหาร ปรากฏว่าความรู้ ความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบล หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมทั้งระดับ ผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ การวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกระดับ ยังต้องการเพิ่มเติมความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอีกมาก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. จากการวิจัย เรื่อง ความต้องการเพิ่มความรู้ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลนาโสก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน แสดงให้ เห็นว่าเทศบาลตำบลนาโสก ยังมีความต้องการเพิ่มเติมความรู้ ในการปฏิบัติงานอีกมาก หน่วยงานที่ ดูแลรับผิดชอบควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่น ควรมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของท้องถิ่นอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

จัดให้มีการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น ศึกษาดูงานองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการ หรือ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดทำผลงานทางวิชาการ ตามความต้องการขององค์กรเทศบาลส่วนตำบลนาโสก ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับโอกาสในการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน ในสภาพปัจจุบันของเทศบาลตำบลนาโสก ได้ถูกวิพากษ์ วิจารณ์อย่างมากเกี่ยวกับการรับเครือข่าย การฝากจากผู้มีอำนาจ หรือการเรียกรับเงินในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่น การรั่วไหลของงบประมาณ ตลอดจนการเรียกรับเงินจากการจัดซื้อจัดจ้างและการก่อสร้าง ข้อครหาและปัญหาเหล่านี้ น่าจะลดลงถ้าได้มีการพัฒนาองค์กรด้วยการเพิ่มความรู้ ความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลนาโสก และยังคงช่วยให้เทศบาลตำบลนาโสก เกิดความพร้อมมากขึ้นตลอดจนช่วยยกเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรีให้สูงขึ้นอีกด้วย

2. นำเสนอข้อมูลการวิจัยให้กับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องเพื่อจะได้ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของเทศบาลตำบลนาโสก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการที่แท้จริงของพนักงานเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน โดยการ วิจัยเชิงคุณภาพ
2. ควรศึกษาข้อแตกต่างระหว่าง เทศบาลขนาดเล็กและเทศบาลขนาดใหญ่ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร ของความต้องการของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาล

บรรณานุกรม

- กิติศักดิ์ พลอยวานิชเจริญ. (2547). **ระบบการควบคุมคุณภาพที่หน้างาน: คิวซีเซอร์เคิล**. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส.
- กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์. (2542). **การบริการอุตสาหกรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 4 แก้ไขปรับปรุง. กรุงเทพฯ : ภาควิชาภาษาและสังคม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กุลธนะ ธนาพงศธร.(2539). **การพัฒนาบุคลากร**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารบุคคลหน่วยที่ 1 – 7. (พิมพ์ครั้งที่ 20) นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกษม พิพัฒน์ปัญญานุกูล. (2541). **การควบคุมคุณภาพ**. กรุงเทพฯ ฯ : ประกอบเมตไตร.
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.ปค.). (มปป.). **ระดับความสำเร็จ ในการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ**. สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการปกครอง จำกัด.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2551). **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารราชการไทย หน่วยที่ 9-15**. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชาญ สวัสดิ์สาลี.(2544). **คู่มือ การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม สำหรับผู้รับผิดชอบ**. โครงการฝึกอบรม/สัมมนา.

- เชี่ยวชาญ อาศวีวัฒน์กุล. (2530). **มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- นิสตาร์ก เวชยานนท์. (2548). **บทความวิชาการด้าน HR**. นนทบุรี.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). **การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- บรรยงค์โตจันดา. (2543). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). **TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000**. กรุงเทพฯ : ทีพีเอพับลิชชิง.
- วิบูลย์ บุญยธโรกุล. (2545). **คู่มือวิทยาการและผู้จัดการฝึกอบรม**. พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2541). **TQM living handbook:an executive summary**. กรุงเทพฯ: บีพีอาร์แอนด์ทีคิวเอ็มคอนซัลแทนท์.
- ศินารล ศิริจันทพันธุ์. (2552). **การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารวิทยาลัยสารพัดช่างอุดรธานี แบบมีส่วนร่วม**. วิทยาลัยสารพัดช่างอุดรธานี
- สุนันทา เลานันท์. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏ.
- สุพล เพชรานนท์. (2542). **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. สงขลา: คณะวิทยาการจัดการ.
- สุทัศน์ นาคะพรหม. (2554). **คุณภาพ**. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2558, จาก www.gotoknow.org .
- สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2547). **คู่มือการจัดทำและพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลแบบอิงผลสัมฤทธิ์ความสามารถเชิงสมรรถนะ**. กรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข. เอกสารเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต.
- อรัญญา ศรีสมร. (ม.ป.ป.). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์**. สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2558, จาก <http://elearning.spu.ac.th/allcontent/hrm483/text/01.htm>.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of education**. (3rd ed.). New York: McGraw – Hill.
- Mondy, R. W. & Noe, R. W. (1996). **Human Resqurce Management**. New York: Prentice Hall.
- Nadler. (1980). **Corporate Human Resource Development**. NewYork: Van.Nostrand Reinhold.
- Stockey, R. A., and G. W. Rothwell. (2003). **Anatomically preserved Williamsonia (Williamsoniaceae) : Evidence for bennettitalean reproduction in the Late Cretaceous of western North America**. International Journal of Plant Sciences 164: 251–262 .
- Williams, James O. (1970). **Introduction of Psychology**. Tokyo: Tappan.
- Crosby, P.B. (1979). **Quality is Free**. The Art of Making Quality Certain. New American.
- Juran, J.M. (1976). **The quality trilogy**. Quality Progress, 9, 19-24.