

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

นวัตกรรม (Innovation) เป็นเรื่องที่ได้รับ ความสนใจมานาน ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมของมนุษย์จนแยกกันไม่ออก ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่า นวัตกรรมมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน นวัตกรรมยังมีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลต่อโครงสร้างอุตสาหกรรมการผลิต และการบริการ ตลอดจนโครงสร้างทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นจากนวัตกรรมใหม่ๆ (นภคกุล เหลืองภิรมย์, 2557 : 11) และมนุษย์ได้สร้างนวัตกรรมเนื่องจากนวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ การเกิดขึ้น เพราะนวัตกรรมเป็นสิ่งที่มองเห็นจะประสบความสำเร็จได้ต้องเกิดจากการใช้ความคิดสร้างสรรค์การมองที่วัตถุ มองที่ผู้บุคลากร เพื่อความมีประสิทธิภาพของนวัตกรรม ต้องเป็นสิ่งที่ง่ายและอาศัยความทุ่มเท ซึ่งควรทำเพียงอย่างเดียว และต้องเริ่มจากจุดเล็ก ๆ ที่ไม่ต้องใหญ่โต ลักษณะสำคัญของนวัตกรรมต้องมาจากความตั้งใจที่ต้องการให้เกิดขึ้น มากกว่าจะเกิดขึ้นโดยบังเอิญ สามารถนำมาใช้ได้ในระดับบุคคล กลุ่ม ฝ่าย หรือองค์กร นวัตกรรมภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง จึงควรมีลักษณะการเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการ การบริการ หรือ ขั้นตอนที่เป็นนามธรรม ไม่ใช่เป็นแค่ความคิดใหม่ในการทำงาน (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2558 : ออนไลน์)

การทำงานเป็นหัวใจสำคัญที่ทุกหน่วยงานต้องพยายามดำเนินงานให้เกิดความคุ้มค่า และประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ดังนั้น นวัตกรรมในการทำงานจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของพฤติกรรมของบุคคลเนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่กระตุ้น ผลักดัน ชักจูงให้บุคคลทำพฤติกรรม หรือ ไม่เป็นพฤติกรรมไป ในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง โดยพฤติกรรมทุกอย่างของมนุษย์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากสาเหตุประการใดประการหนึ่งที่กระตุ้นให้คนเราแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา การปฏิบัติงานก็นับว่าเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ บุคคลแต่ละบุคคลจะแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันออกไปข้างนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนวัตกรรมในการทำงานของบุคคล ซึ่งนวัตกรรมในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการปรับปรุงตนเองอยู่

เสมอ ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ (เสนห์ จุ้ยโต. 2548 : 1-13) ด้านตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (พยัต วุฒิรงค์. 2557 : 101 : 118) และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (นภคณ เหลืองภิรมย์. 2557 : 83)

ในปัจจุบันหลักธรรมาภิบาลได้เข้ามามีบทบาทต่อการบริหารราชการทั้งในภาครัฐและเอกชน โดยภาครัฐได้มีการกำหนดบทบาทการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์กรซึ่งที่ผ่านมา รัฐบาลได้พยายามปรับตัวเข้าสู่ระบบธรรมาภิบาลอย่างเห็นได้ชัดเจน เช่น การก่อตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น การปรับลดขนาดของหน่วยราชการ การปรับปรุงการบริหาร ให้มีคุณภาพ เป็นต้น หลักธรรมาภิบาลได้กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ (โกวิทย์ พวงงาม. 2550: 418 - 419) โดยได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุก แห่งกำหนดแผน โครงการ เพื่อปรับปรุงงานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้สอดคล้อง รวมทั้งการพิจารณาระบบข้อมูลเพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินใจ ซึ่งในการบริหารงานจำเป็นต้องยึดหลักธรรมาภิบาล เน้นปรับปรุงระบบบริหารจัดการ (ฉีกภาพพรณ ภูวิเศษแสง. 2552 : 38)

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) โดยมีข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชน การดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ เพื่อให้งานที่ปฏิบัติบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งความสำเร็จของงานนั้นจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลากรปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์กรเป็นจำนวนมาก ทำให้ประสบปัญหาในการดำเนินงานมากน้อยตามปริมาณงานและจำนวนบุคลากร จึงจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแลและบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะ เพื่อเป็นตัวแทนของหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริหารงานบุคคลให้ถูกต้อง เรียบร้อยบรรลุวัตถุประสงค์ตามระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2558 : ออนไลน์)

เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการจัดการนวัตกรรมในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ กระบวนการการเปลี่ยนแนวทางการทำงาน หรือบริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิม (นภคณ เหลืองภิรมย์. 2557 : 11) แต่ส่วนใหญ่ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการรักษานวัตกรรมให้คงอยู่ในระยะยาวได้ และที่สำคัญอีกประการหนึ่งเกิดจากความ

ไม่ชัดเจนของคุณลักษณะการจัดการวัดกรรมที่มีประสิทธิภาพ ผลที่ตามมา คือ องค์กรทั้งหลายไม่สามารถเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการวัดกรรมในภาพรวมจึงไม่สามารถค้นความคิดเหล่านี้ มาเป็นแนวทางที่จะสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม และบางครั้งได้บุคลากรทำงานไม่ตรงกับสายงาน การพัฒนาบุคลากรจึงมีปัญหาการประเมินผลความดีความชอบในการทำงาน ส่วนการให้บริการประชาชนล่าช้า ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (สิวะนันท์ สิวพิทักษ์. 2554 : 2)

องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคามมีพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 124 แห่ง มีจำนวนบุคลากร 4,112 คน บุคลากรเหล่านี้เป็นผู้ดำเนินการตามแผน/นโยบายที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ภายใต้กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยต้องพัฒนาคนและคุณภาพชีวิตของประชาชนนอกจากพัฒนาคุณภาพชีวิตแล้วยังพัฒนาและรักษาวัฒนธรรม การศึกษาและประเพณีท้องถิ่น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงบริหารงานโดยใช้วัดกรรมในการทำงานและยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและยังสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยสนใจที่จะศึกษานวัดกรรมในการทำงานที่มีผลต่อการบริหารแบบธรรมาภิบาลองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม เพื่อศึกษานวัดกรรมในการทำงานและการบริหารแบบธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม สิ่งที่ได้จากการศึกษาวิจัยสามารถใช้เป็นข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างนวัดกรรมการทำงานของของข้าราชการเพื่อให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นอันจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษานวัดกรรมในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาการบริหารแบบธรรมาภิบาลองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษานวัดกรรมในการทำงานที่มีผลต่อการบริหารแบบธรรมาภิบาลองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

นวัตกรรมในการทำงานมีผลต่อการบริหารแบบธรรมาภิบาลองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 นวัตกรรมในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ (เสนห์ จุ้ยโต. 2548 : 1-13) ด้านตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (พยัต วุฒิรงค์. 2557 : 101 : 118) และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (นภดล เหลืองภิรมย์. 2557 : 83)

1.2 การบริหารแบบธรรมาภิบาล ประกอบด้วย ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบ (โกวิทย์ พวงงาม. 2550 : 418 - 419)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ได้แก่ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ปี 2557 จำนวน 4,112 คน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม. 2557 : 1-10)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ปี 2557 จำนวน 365 คน สำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727-728)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาของการวิจัยไว้ ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 นวัตกรรมในการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ
- 2) ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ

- 3) ด้านตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 4) ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
- 5) ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2 ตัวแปรตาม

3.2.1 การบริหารแบบธรรมาภิบาล ประกอบด้วย

- 1) ด้านหลักนิติธรรม
- 2) ด้านหลักคุณธรรม
- 3) ด้านหลักความโปร่งใส
- 4) ด้านหลักความมีส่วนร่วม
- 5) ด้านหลักความรับผิดชอบ

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยเริ่มทำการวิจัยกำหนดระยะเวลารวม 1 ปี โดยเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ. ศ. 2558 ไปจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ. ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. นวัตกรรมในการทำงาน หมายถึง การนำสิ่งใหม่ ๆ อาจเป็นแนวความคิด หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาตัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัย และได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้

1.1 การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ หมายถึง การดำเนินการส่งเสริมให้ตนเองมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน เมื่อได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์พร้อมปฏิบัติตามวิธีทำงานขององค์กรของเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น และเน้นกับเรื่องบุคลิกภาพ และพร้อมพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

1.2 ความใส่ใจในผลสำเร็จ หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะพยายามทำงานให้สำเร็จให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีแก่องค์กร วิเคราะห์การทำงาน การตัดสินใจดำเนินการใด ๆ และเลือกทางเลือกที่จะสร้างผลสำเร็จสูงสุดให้แก่องค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ของตนเองหรือหน่วยงาน ซึ่งความสำเร็จในการทำงานอาจวัดได้จากรายได้จากการให้บริการ จำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.3 ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความตั้งใจในการให้บริการช่วยเหลือ ติดตาม เสมือนเป็นธุระของตนเอง เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ทั้งภายในและภายนอก ค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวัง วิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ

1.4 ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน หมายถึง องค์กรมีการการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทำให้ทีมงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดนโยบายและแผนงานที่มีความชัดเจนและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จ องค์กรมีการติดต่อสื่อสารช่วยเหลือประสานงาน การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

1.5 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถประยุกต์ใช้โปรแกรมพื้นฐานทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมทั้งติดตามเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมให้เกิดการสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความเป็นธรรมทั้งกระบวนการคิดและการปฏิบัติ โปร่งใส รับผิดชอบ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก อันจะเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างมั่นคงและมีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

2.1 ด้านหลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และกติกาต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสมาชิก โดยถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม

2.2 ด้านหลักคุณธรรม หมายถึง การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ

2.3 ด้านหลักความโปร่งใส หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบ และประเมินผลที่มีประสิทธิภาพของภาครัฐ และภาคเอกชนให้ปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

2.4 ด้านหลักความมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญ ๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม

2.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ หมายถึง ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันท่วงที

ประโยชน์ที่ว่าจะได้รับ

การวิจัยในครั้งนี้ จะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงนวัตกรรมในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคามเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุงและวางแผนในการดำเนินงานด้านบุคลากร ให้บุคลากรทำงานอย่างมีคุณภาพในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือหน่วยงานอื่นที่สนใจในการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ได้นำไปปรับประยุกต์ใช้ในองค์กรของตนต่อไป
3. ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้ในการ พัฒนา ปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการ รวมถึงเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาเปลี่ยนแปลง ปรับเปลี่ยนภายในองค์กรให้มีความเหมาะสมกับคุณสมบัติ และลักษณะความรู้ความสามารถของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม
4. เพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ไว้เป็นฐานข้อมูลในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการองค์กรและเป็นสารสนเทศสำหรับนักวิชาการ สำหรับการสืบค้นและต่อ ยอดการวิจัยให้สมบูรณ์ขึ้น