

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดและประเมินสมรรถนะบุคลากรภาครัฐที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรภาครัฐ วิธีการวิจัยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนคือ 1) การกำหนดสมรรถนะบุคลากรภาครัฐ โดยสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้นำชุมชน ผู้นำทางศาสนา และผู้นำนักเรียนนักศึกษา ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 20 ตัวอย่าง และการสำรวจความคิดเห็นบุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ครู ตำรวจ ทหาร ฝ่ายปกครองและสาธารณสุข จำนวน 362 ตัวอย่างและประชาชนในพื้นที่ 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม 2) การประเมินสมรรถนะ โดยใช้แบบประเมินที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น มีการตรวจสอบความตรงของแบบประเมินด้วยเทคนิควิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis) ตัวอย่าง 1,100 ตัวอย่างกับบุคลากรภาครัฐในระดับปฏิบัติการในกลุ่มอาชีพครู ตำรวจ ทหาร ฝ่ายปกครองและสาธารณสุข ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนาได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อการบรรยายระดับสมรรถนะบุคลากรภาครัฐ ส่วนการเปรียบเทียบสมรรถนะบุคลากรภาครัฐกับตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณ (MANOVA) และใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (SEM) ด้วยโปรแกรมลิซเรล (LISREL) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุสมรรถนะบุคลากรภาครัฐ

ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะบุคลากรภาครัฐที่เหมาะสมกับพื้นที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบไปด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ การบริการที่ดี จริยธรรม ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม และการเข้าถึงประชาชน จากการประเมินสมรรถนะบุคลากรภาครัฐพบว่าบุคลากรภาครัฐมีสมรรถนะสูงทุกด้านโดยมีสมรรถนะด้านความเข้าใจในข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมสูงสุดและด้านการเข้าถึงประชาชนต่ำสุด เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะบุคลากรภาครัฐกับตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่าตัวแปร เพศ อายุ อายุราชการ สถานภาพการสมรส และการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ส่วน ศาสนา จังหวัดที่ปฏิบัติงาน กลุ่มอาชีพ ภูมิภาคของบุคลากรภาครัฐพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการทดสอบภายหลัง พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในจังหวัดปัตตานีมีการเข้าถึงประชาชนมากกว่าจังหวัดยะลาและนราธิวาส บุคลากรฝ่ายปกครองมีมนุษยสัมพันธ์มากกว่าตำรวจ บุคลากรภาครัฐที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีมนุษยสัมพันธ์และจริยธรรมมากกว่าบุคลากรภาครัฐที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่

ในการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการพัฒนาสมรรถนะพบว่าปรัชญาเชิงอารมณ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาเป็นบรรยากาศองค์การ และการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเชิงสาเหตุทางอ้อมที่มีอิทธิพล ได้แก่ ความสามารถของหัวหน้า ความขัดแย้งในบทบาท และความอ่อนล้าทางอารมณ์ ตัวแปรเชิงสาเหตุร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะบุคลากรภาครัฐได้ถึงร้อยละ 73

This research has the objectives to identify and evaluate the appropriate (right) government officers competency who work in three provinces of south border and analyse variances impact on government officers competency. There are two processes in the research method.

1. Identify the government officers competency by interview screening twenty

sampling which compose of Chief Executive Officers (CEOs), expertise, Community Leader , Religion Leader and Student Pioneers. Additionally, we use questionnaires to do the opinion survey of 362 government officers who work in those areas i.e. teachers, policemen, soldiers (army), public administrator and public officers. Other than these, we also survey 400 people who live there.

2. Evaluation the competency by developing Appraisal Form. Exploratory Factor analysis is a tool to check the rightness of the form 1,100 of government officers in operational levels i.e. teachers, policemen, soldiers, public administrators and public officers in three provinces in south border are evaluate by Appraisal Form. Descriptive Statistics is used to analyse the data i.e. mean, standard deviation is used to explain the levels of government officers competency. Multivariate (MANOVA) is used to compare the variance of personal Qualification with the government officers competency. LISREL Program sets up the analysis of structural equation modeling to study the variance analysis of government officers competency.

The result shows the appropriate (right) government officers who are compatible to work in three provinces of south border areas should have 5 competencies; good relationship, good services, moral & ethics, understanding cultural differences and close to civils. The competency evaluation indicates that the government officers have high competencies in all. They get the highest scores in understanding cultural differences and the lowest scores in close to civils. Comparing the variables of government officers competency with personal qualification, the results show no variances in sex, age, duration of civil services, marital status and education whereas religion, work areas, occupations, government officers' home town have the significant statistical variance at 0.05. The result of Post Hoc Test indicates that the officers who work in Pattani Province are closer to civil than those who work in Yala and Narathiwat. Public Administrators have better relationship than policemen Government Officers who work outside three provinces of south border has stronger relationship, moral and ethics than the ones who work in those areas.

EQ has the highest direct impact on competency development in the analysis of variance, follows by organization environment and depersonalization respectively. Indirect impact factors on competency development are leaders' abilities, role conflict, emotional exhaustion and causal variables describe 73% of variation of government officers competency.