



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

การมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน

สุธิชา สุขศรี¹, บุญวัฒน์ สว่างวงศ์²

¹สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,

²อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,

E-mail : S59123450001@ssru.ac.th¹, Boonwat.sa@ssru.ac.th²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน 2) เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติค่าที (T-test) และค่าเอฟ (F-test) โดยใช้การสังเคราะห์และความแปรปรวนทางเดียว (One WayANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการมีส่วนร่วมในระดับรับฟังความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในระดับสร้างความร่วมมือ การมีส่วนร่วมในระดับให้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมในระดับเสริมอำนาจให้ประชาชน และการมีส่วนร่วมในระดับเข้ามามีบทบาท มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วม, การบริการ, จันทบุรี



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

Personnel’s Participation of Krajae Subdistrict Administration Organization Nayai-am District Chanthaburi Province for Inhabitants’ Service

Suthicha Suksri¹, Boonwat Sawangwong²

¹Branch Police Administration under the Suan Sunandha Rajabhat University,

²Faculty of Humanities and Social Saience under the Suan Sunandha Rajabhat University,

E-mail : S59123450001@ssru.ac.th¹, Boonwat.sa@ssru.ac.th²

Abstract

This study aims to study personnel’s participation level of Krajae Subdistrict Administration Organization Nayai-am District Chanthaburi Province for inhabitants’ service, and to compare personnel’s participation level of Krajae Subdistrict Administration Organization Nayai-am District Chanthaburi Province for inhabitants’ service by classifying with individual factor. The populations for the study are 30 personnel of Krajae Subdistrict Administration Organization Nayai-am District Chanthaburi Province. Research instrument is questionnaire. Statistics for analyzing data are frequency, percentage, average, and standard deviation. Hypothesis is tested by t-test and f-test through One Way ANOVA. Statistical significance level is defined at 0.05.

The results indicate that personnel’s participation of Krajae Subdistrict Administration Organization Nayai-am District Chanthaburi Province for inhabitants’ service is in high level. The participation that has the highest average is being open-minded, the next are participation for cooperation level, participation for giving information level, participation for inhabitants reinforcement level, and participation for having a role, in order. Hypothesis testing found that different genders of personnel have different participation for inhabitants’ service in Krajae Subdistrict Administration Organization Nayai-am District Chanthaburi Province, with statistical significance level of .05. Personnel with different age, education level, salary, experience, duration of work, and position have no difference participation for inhabitants’ service in Krajae Subdistrict Administration Organization Nayai-am District Chanthaburi Province.

Keywords : participation, service, Chanthaburi



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

บทนำ

ในปัจจุบันระบบการบริหารจัดการในภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศที่สำคัญประการหนึ่งมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องการขับเคลื่อนการบริหารจัดการภาครัฐให้บรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้ การให้บริการประชาชนยังไม่ได้มาตรฐานสากล การบังคับใช้กฎหมายที่ขาดประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ และการให้บริการของท้องถิ่นที่ยังขาดประสิทธิภาพและความโปร่งใส การใช้งบประมาณยังไม่เพียงพอ ระบบและกระบวนการยุติธรรมไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม รวมทั้งการขาดธรรมาภิบาลในสังคมไทย ทำให้การทุจริตประพฤติมิชอบยังเป็นปัญหาสำคัญของประเทศ ในช่วง 5 ปีต่อจากนี้ไปจึงเป็นช่วงเวลาสำคัญที่ต้องเร่งปฏิรูป การบริหารจัดการภาครัฐให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจัง เพื่อให้เป็นปัจจัยสนับสนุนสำคัญที่จะช่วยส่งเสริม การพัฒนาประเทศในทุกด้านให้ประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ฉบับที่ 12 ทั้งการบริหารจัดการภาครัฐ ให้โปร่งใส มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ ตรวจสอบได้อย่างเป็นธรรม และประชาชน มีส่วนร่วม มีการกระจายอำนาจ และแบ่งภารกิจ รับผิดชอบที่เหมาะสม ระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น และวางพื้นฐานเพื่อให้บรรลุตามกรอบเป้าหมายอนาคตในปี 2579 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2560-2564 : 129)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรที่มีความสำคัญยิ่งในการบริหารงานพัฒนาในระดับตำบล เป็นองค์กรที่ได้รับการคาดหวังว่าจะเป็นหลักหรือเป็นแกนนำที่สำคัญในการพัฒนาที่จะแก้ไขปัญหา ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในระดับตำบล ตลอดจนกระตุ้นให้ประชาชนในพื้นที่ได้ตื่นตัว และร่วมพัฒนา กิจกรรมในด้านต่าง ๆ ในการพัฒนานั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชน ดังนั้นบุคลากรจึงเป็นผู้ที่มีบทบาท และมีความสำคัญต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยยึดหลักธรรมาภิบาล นอกจากจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร สามารถนำไปสู่ความโปร่งใสในองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

การมีส่วนร่วมจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินชีวิตมนุษยชนโลกใบนี้ เพราะมนุษย์ต่างต้องพึ่งพาอาศัยกันและต่างต้องมีบทบาทภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบตามวาระโอกาสที่มาถึง ที่ได้รับจากการยอมรับจาก การสร้างขึ้นด้วยตนเอง เช่น การรับหน้าที่เป็นผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำหมู่บ้าน รวมทั้งผู้นำขององค์กร ความสำคัญของ บทบาทหน้าที่ การงานต้องมีภาวะเบียบและองค์กรที่มั่นคงคอยช่วยรับนโยบายให้สอดคล้องกับกฎหมายของ บ้านเมือง แต่ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมภายในองค์กรนั้น รวมถึงการร่วมด้วยช่วยกันในด้านความคิดเห็น การบริหารจัดการแล้ว ยังต้องมีการประสานงานกันระหว่างส่วนต่างๆภายในองค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร รับฟัง ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลเพื่อช่วยให้บุคลากรและหน่วยงานทำงานควบคู่กันไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ ร่วมกันเสริมสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (พระมหาประกาศิต สิริเมธ, 2556)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนเพราะการมีส่วนร่วมของบุคลากรจะทำให้เกิดการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันแก้ปัญหาให้กับองค์กรเพื่อที่จะพัฒนาองค์กรให้ มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการให้กับประชาชน รวมทั้งช่วยลดความขัดแย้งจากการทำงาน ทำให้ ได้ร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายและยอมรับการเปลี่ยนแปลงและความมุ่งมั่นใน



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

การสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร (เสาวนีย์ เตือนเด่น, 2557) จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการบริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

บุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชน แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งหมด 30 คน

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน

ตัวแปรตาม

ประกอบไปด้วย การมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในระดับให้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมในระดับรับฟังความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในระดับเข้ามามีบทบาท การมีส่วนร่วมในระดับสร้างความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมในระดับเสริมอำนาจให้ประชาชน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ขั้นตอนกระบวนการของการมีส่วนร่วมนั้นถูกกำหนดไว้หลายระดับ ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลกระบวนการและระดับของการมีส่วนร่วมจากแหล่งข้อมูลก่อนนำมาสรุปและ เรียบเรียงเป็นกระบวนการ “การมีส่วนร่วมของบุคลากร” ซึ่งมีดังต่อไปนี้

International Association of Participation (2006 อ้างถึงใน รัฐอิสานา ใจเพียร, 2558 : 17)ตัวแบบระดับการมีส่วนร่วม IAP2 ตัวแบบการมีส่วนร่วมที่เสนอโดยสมาคมนานาชาติด้านการมีส่วนร่วม (International Association of Public Participation) ได้แบ่งระดับการมีส่วนร่วมออกเป็น 5 ชั้น ซึ่งเป็นตามหลักการเดียวกับของ Arnstein คือ ยิ่งสูงขึ้นยิ่งสะท้อนอำนาจ แบ่งเป็น 5 ระดับคือ



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

1. การมีส่วนร่วมในระดับเสริมอำนาจให้ประชาชน (Empower) เป็นขั้นที่สะท้อนความยินยอมพร้อมใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการยอมรับอำนาจการตัดสินใจของประชาชนหรือชุมชน การมีส่วนร่วมในระดับนี้ ต้องมีกระบวนการเสริมความสามารถของประชาชนให้สามารถ ตัดสินใจได้ด้วยตนเองและตัดสินใจหาทางแก้ปัญหาที่มีคุณภาพ

2. การมีส่วนร่วมในระดับสร้างความร่วมมือ (Collaboration) เป็นการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานร่วมกัน ในกระบวนการของการตัดสินใจ ฉะนั้น ความคิดเห็นจะสะท้อนออกมาในการตัดสินใจค่อนข้างสูง ผลการตัดสินใจที่ออกมาเป็นผลการตัดสินใจร่วมกัน เชื่อว่าน่าจะนำไปสู่การ เสริมสร้างความสมานฉันท์ในสังคม

3. การมีส่วนร่วมในระดับเข้ามามีบทบาท (Involve) เป็นลักษณะการเปิดโอกาส ให้มีส่วนร่วมทำงานตลอดกระบวนการตัดสินใจ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูล อย่างจริงจังและมีจุดมุ่งหมายชัดเจน ข้อมูลความคิดเห็นจะสะท้อนออกมาในทางเลือกต่างๆ

4. การมีส่วนร่วมในระดับรับฟังความคิดเห็น (Consult) เป็นลักษณะการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้สึกและความคิดเห็นประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีต่างๆ

5. การมีส่วนร่วมในระดับให้ข้อมูลข่าวสาร (Inform) เป็นลักษณะการให้ข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องที่สำคัญมาก แต่ต้องไม่ใช่การให้ข้อมูลในลักษณะ ประชาสัมพันธ์โดยให้มองแต่ด้านดีเท่านั้นหัวใจสำคัญ คือ การให้ข้อเท็จจริง ครบคลุมและเพียงพอ เพื่อทำให้ได้ข้อเท็จจริงและตัดสินใจแสดงความคิดเห็นอย่างมีคุณภาพ

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2547 อ้างถึงใน ธัญมน ก่ำแสง 2558:12) กล่าวถึง ระดับการมีส่วนร่วมโดยทั่วไป มีด้วยกัน 5 ระดับ คือ การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลการมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสารการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขึ้นอยู่กับระดับการมีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลลัพธ์ของกิจกรรม การมีส่วนร่วมทำ ร่วมปฏิบัติในขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดและการมีส่วนร่วมสนับสนุน เนื่องจากไม่มีโอกาสร่วมทำ แต่ช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ เพื่อให้งานสำเร็จ

ความหมายของการให้บริการ

การบริการ เป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้ดังนี้

คู่มือการบริการประชาชน (2536) ได้ให้ความหมายของการบริการที่ดีว่า การที่ข้าราชการทำงานติดต่อประชาชน ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆที่กำหนดไว้ ดังนั้น การบริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อข้าราชการมีความรู้ มีความสามารถในงานที่รับผิดชอบ และคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีบุคลิกที่น่าเลื่อมใส

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำกรอบแนวคิดการมีส่วนร่วมของ (International Association of Participation 2006) เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษารั้งนี้ โดยกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่

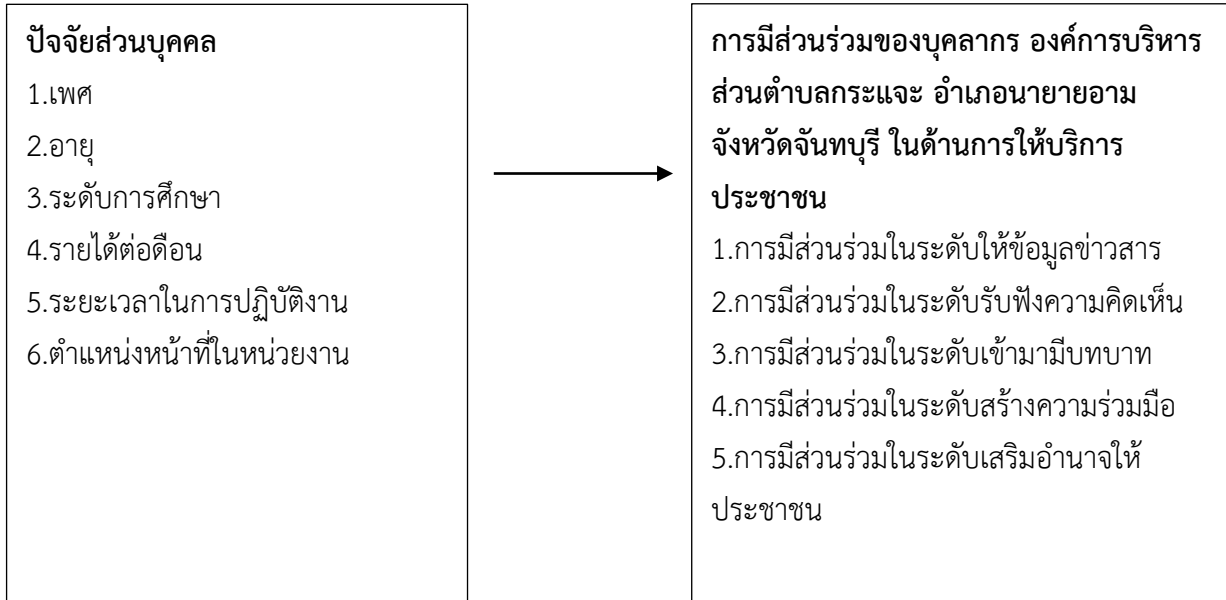


การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ในหน่วยงาน ตัวแปรตาม ได้แก่ การมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีเครื่องมือคือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรทั้งหมดในองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งหมด 30 คน โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และให้มีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าไม่เกิน 5%

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ สถิติเชิงพรรณนา โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมในด้านการบริการประชาชน โดยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อสถิติที่ใช้ ได้แก่ T-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้านเพศ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 76.7 เป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน มีอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีระยะเวลาในการ



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 มีตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

2. ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ การมีส่วนร่วมในระดับรับฟังความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในระดับสร้างความร่วมมือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) การมีส่วนร่วมในระดับให้ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) การมีส่วนร่วมในระดับเสริมอำนาจให้ประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) และน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในระดับเข้ามามีบทบาท อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน

การมีส่วนร่วมของบุคลากร ในด้านการให้บริการประชาชน	ระดับการมีส่วนร่วม			
	Mean	S.D.	ตัวแปร	ลำดับ
1. การมีส่วนร่วมในระดับให้ข้อมูลข่าวสาร	4.14	.599	มาก	3
2. การมีส่วนร่วมในระดับรับฟังความคิดเห็น	4.23	.573	มากที่สุด	1
3. การมีส่วนร่วมในระดับเข้ามามีบทบาท	4.02	.633	มาก	5
4. การมีส่วนร่วมในระดับสร้างความร่วมมือ	4.22	.609	มากที่สุด	2
5. การมีส่วนร่วมในระดับเสริมอำนาจให้ประชาชน	4.08	.618	มาก	4
รวม	4.14	.520	มาก	

3. การทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน

(1) จำแนกตามเพศ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .032 แสดงว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

(2) จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .384 แสดงว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน ซึ่งค่า Sig. มากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

(3) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .109 แสดงว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน ซึ่งค่า Sig. มากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

(4) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .972 แสดงว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน ซึ่งค่า Sig. มากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

(5) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .100 แสดงว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน ซึ่งค่า Sig. มากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

(6) จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .387 แสดงว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน ซึ่งค่า Sig. มากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอโนนยายาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน

(n=30)

การมีส่วนร่วมของบุคลากร ในด้านการให้บริการ ประชาชน	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	รายได้ ต่อเดือน	ระยะเวลา ในการ ปฏิบัติงาน	ตำแหน่ง หน้าที่ใน หน่วยงาน
1.ระดับให้ข้อมูลข่าวสาร	.058	.509	.170	.885	.012	.376
2.ระดับรับฟังความคิดเห็น	.188	.628	.532	.691	.334	.139
3.ระดับเข้ามามีบทบาท	.023	.402	.155	.761	.070	.487
4.ระดับสร้างความร่วมมือ	.110	.190	.073	.894	.317	.766
5.ระดับเสริมอำนาจให้ ประชาชน	.045	.688	.214	.697	.589	.702
ภาพรวม	.032	.384	.109	.972	.100	.387

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2.บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3.บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4.บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5.บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6.บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

อภิปรายผล

การมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในระดับรับฟังความคิดเห็น และด้านการมีส่วนร่วมในระดับสร้างความร่วมมือ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการมีส่วนร่วมในระดับให้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมในระดับเสริมอำนาจให้ประชาชน และการมีส่วนร่วมในระดับเข้ามามีบทบาท อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างทั่วถึง เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเสนอปัญหาเพื่อนำไปแก้ไขและพัฒนา ร่วมกันวางแผนและตัดสินใจในการทำโครงการเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ และยังสามารถตรวจสอบการทำงานได้อย่างเต็มที่ ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ พิศุขตา เพชรสุวรรณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการป้องกันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันการจัดซื้อจัดจ้างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพย์รัตน์ ชมพู่แสง (2550) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมคือการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ใช้สติปัญญา ความเฉลียวฉลาดและความพยายามเข้ามามีส่วนร่วม ในการกำหนดแผนการทำงาน กำหนดเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ธัญมน ก้าแสง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานมาตรฐานใน สถานสงเคราะห์คนพิการ ทั้งนี้เป็นเพราะการมีส่วนร่วมในด้านการบริการประชาชน ในงานด้านนี้อาจจะเหมาะสมกับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงอาจมีการบริการ การสื่อสาร ที่ดีกว่าเพศชาย จึงทำให้บุคลากรที่เพศแตกต่างกันมีส่วนร่วมแตกต่างกัน

บุคลากรที่มีบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในด้านการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ บุญทัน สร้อยชมพู (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาโรงพยาบาลชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม และ อนุรุทธ์ อังสุสิงห์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาองค์การ สำนักงานพื้นที่พิเศษ เชียงใหม่ซาฟารี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพ ย่อมขึ้นอยู่กับความสนใจในงานความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้นที่จะทำงาน ซึ่งการที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้น อาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคล ที่จะนำความสามารถนั้นไปพัฒนาองค์กรเพื่อนำไปสู่ความก้าวหน้าและความสำเร็จ



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. องค์กรบริหารส่วนตำบลกระแจะ ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีบทบาทเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมภายในองค์กรมากขึ้น โดยการให้อำนาจในการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลโดยตรง เพื่อที่จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและยอมรับผลที่ตนเองเป็นผู้เกี่ยวข้อง
2. องค์กรบริหารส่วนตำบลกระแจะ ควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยการจัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. องค์กรบริหารส่วนตำบลกระแจะ ควรเพิ่มการจัดกิจกรรมภายในองค์กร เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อลดความขัดแย้ง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติจริงต่อไป
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้ข้อมูลมีประสิทธิภาพและมีความครอบคลุมมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา เรื่องการมีส่วนร่วมของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชน สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา โดยเฉพาะ อาจารย์ บุญวัฒน์ สว่างวงศ์ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ชี้แจงแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ นายประจวบ เหมเวช และบุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์การมีส่วนร่วม ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้ให้กำเนิด ให้การศึกษาเล่าเรียน อบรมสั่งสอน ตลอดจนให้กำลังใจอย่างมากในการฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ รวมทั้งรุ่นพี่ เพื่อนๆ ที่ให้คำปรึกษา จนทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หากมีสิ่งใดบกพร่องและผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยเป็นอย่างสูง โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษานี้จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานหรือผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กนิษฐา สุขสมัย และคณะ. (2558). การบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม. กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย. (2536). คู่มือการบริการประชาชน. โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง ถนนพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร 10400.



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

- จิตติอลีนา ไนเพียร. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองง่า อำเภอมืองลำพูน จังหวัดลำพูน : ภายใต้งบระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ทิพย์รัตน์ ชมพูแสง. (2550). การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครูโรงเรียน เทศบาลจังหวัดนนทบุรี. ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ธัญมน ก้ำแสง. (2558). การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานมาตรฐานใน สถานสงเคราะห์คนพิการ. สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พิศขุตา เพชรสุวรรณ. (2555). การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการป้องกันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันการจัดซื้อจัดจ้างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- บุญทัน สร้อยชมพู. (2551). การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาโรงพยาบาลชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม. ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- รัชสุณี หิรัญคำ. (2555). การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของบุคลากร โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร. ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- เสาวนีย์ เตือนเด่น. (2557). โครงการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี. (2560-2564) . แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 12. ค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://plan.bru.ac.th/wp-content/uploads/2018/12/แผนพัฒนา-12-.pdf>
- อนรุทธ์ อังสุสิงห์. (2556). การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาองค์กร สำนักงานพื้นที่พิเศษ เชียงใหม่ซาฟารี จังหวัดเชียงใหม่. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์กรภาครัฐและเอกชน, มหาวิทยาลัยแม่โจ้