



ISSN: 2985-2366 (Online)

วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน
Journal of Administration Management and Sustainable Development

Homepage: <https://so15.tci-thaijo.org/index.php/jamsd>

e-mail: jamsdonline@gmail.com



การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
Public participation and service quality affecting the efficiency of public service
provision of local administrative organizations in Dong Luang District,
Mukdahan Province

พระนักรบ เชื้อวงศ์คำ^{1*}, ชาตชัย อุดมกิจมงคล², สามารถ อัยกร³

Phra Nagrob Chauwangkham^{1*}, Chardchai Udomkijmongkol², Samart Aiyakorn³

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

^{2,3}สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

¹Master of Public Administration Program in Public Administration, Sakon Nakhon Rajabhat University

^{2,3}Department of Public Administration, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

Corresponding author's e-mail: phranagrob66@gmail.com^{1}, chardchai_u@hotmail.com², saamm_5@hotmail.com³

Received: July 01, 2025

Revised: October 19, 2025

Accepted: November 02, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน คุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร 2. อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร และ 3. อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1. การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. การมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมการปฏิบัติการ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันทำงานระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ได้ร้อยละ 59.10 และ 3. คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยสามารถร่วมกันทำงานระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ได้ร้อยละ 54.60

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของประชาชน, คุณภาพการให้บริการ, ประสิทธิภาพ

Abstract

The objectives of this research were 1. to study the levels of public participation, service quality, and efficiency of public service delivery of local administrative organizations in Dong Luang District, Mukdahan Province, 2. to examine the influence of public participation on the efficiency of public service delivery of local administrative organizations in Dong Luang District, Mukdahan Province, and 3. to examine the influence of service quality on the efficiency of public service delivery of local administrative organizations in Dong Luang District, Mukdahan Province. The sample group consisted of 396 residents aged 18 years and above in the areas under local administrative organizations in Dong Luang District, Mukdahan Province. The research instrument was a questionnaire with a reliability coefficient of 0.94. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis. The results revealed that: 1. The overall level of public participation was high, the overall quality of service provided by local administrative organizations was high. The overall public service delivery was also high. 2. Public participation in benefit participation, operational participation, and evaluation participation had a statistically significant influence on the efficiency of public service delivery at the 0.01 level, jointly explaining 59.10 percent of the variance in service delivery efficiency. 3 The quality of service, particularly advanced service provision and continuous service provision, significantly influenced the efficiency of public service delivery of local administrative organizations in Dong Luang District, Mukdahan Province. Together, these factors accounted for 54.60 percent of the efficiency of public service delivery.

Keywords: public participation, service quality, efficiency

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (decentralization) เป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบุคลากร งบประมาณ และมีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการ ทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

การวางระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การจัดทำบริการและสวัสดิการสังคม ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล สำหรับประเทศไทยมีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งออกตามปัจจัย ได้แก่ 1) รายได้ที่ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บได้ 2) จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และ 3) พื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งทำให้สามารถแบ่งออกได้ คือ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2) เทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยา (โชคสุข กรกิตติชัย, 2561)

ในบริบทไทย พบว่า แม้จะมีความก้าวหน้าในการกระจายอำนาจแล้ว แต่ก็ยังมีอุปสรรคสำคัญ เช่น หน่วยท้องถิ่นขาดงบประมาณ บุคลากร หรือระบบบริหารจัดการที่พร้อมผลักให้ประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง เช่น พบว่าการถ่ายโอนภารกิจบางด้านยังล่าช้า และหน่วยท้องถิ่นทำงานด้วยทรัพยากรจำกัด ในอีกงานหนึ่งพบว่า แม้จะมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม แต่รูปแบบการมีส่วนร่วมและคุณภาพของการบริการสาธารณะยังอยู่ในระดับที่ต้องพัฒนา (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2559) การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการ เป็นอีกสองปัจจัยที่ได้รับ การกล่าวถึงว่า “มีบทบาทสำคัญ” ในการยกระดับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของหน่วยงานท้องถิ่น งานวิจัยพบว่าการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แผน และการประเมินผลบริการ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น เช่น บริการที่ตรงความต้องการของประชาชนมากขึ้น (need-based service delivery) อีกทั้งคุณภาพการบริการ (service quality) ในกระบวนการบริการ เช่น ความต่อเนื่อง ความเป็นมืออาชีพ ความโปร่งใส ก็เป็นสิ่งที่ประชาชนให้ความสำคัญและสามารถเป็นตัวชี้วัดคุณภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ (ชลธิชา ชุนสอาด, 2564)

ในบริบทของอำเภอชายขอบอย่างอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ซึ่งมีลักษณะเฉพาะด้านเศรษฐกิจ สังคม และภูมิศาสตร์ อาทิ การเข้าถึงบริการสาธารณะอาจมีข้อจำกัดมากกว่าเขตเมือง และประชาชนอาจมีความต้องการบริการเฉพาะในระดับท้องถิ่นที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชน คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่นี้ รวมทั้งตรวจสอบอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชน และคุณภาพบริการต่อประสิทธิภาพของการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาให้หน่วยงานท้องถิ่นในพื้นที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น และส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน

Cohen (1980) ได้จำแนกการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (decision making) ซึ่งเป็นการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น ได้แก่ การเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหาความต้องการของท้องถิ่น การร่วมคิด และกำหนดแนวทางการพัฒนา เพื่อแก้ไข

และลดปัญหาของท้องถิ่น การร่วมวางแผนนโยบาย แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม การร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากร ที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนร่วม

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ (implementation) เป็นการเข้าร่วมโดยการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ ได้แก่ การร่วมมือปรับปรุงระบบการบริหารงาน เพื่อดำเนินการในกิจกรรม โครงการของท้องถิ่น การร่วมสนับสนุนทรัพยากรส่วนตัว เพื่อดำเนินการในกิจกรรมโครงการของท้องถิ่น การร่วมปฏิบัติ นโยบาย แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย การประสานความร่วมมือระหว่างประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (benefit) โดยอาจจะเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ทางสังคม หรือโดยส่วนตัว ได้แก่ แผนงานหรือโครงการที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นในรูปวัตถุสิ่งของ แผนงานหรือโครงการที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นในลักษณะของส่วนร่วม แผนงานหรือโครงการที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นในลักษณะส่วนบุคคล

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (evaluation) ซึ่งเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรม รวมทั้งเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป ได้แก่ การแต่งตั้งประชาชนเข้าเป็นกรรมการประเมินประสิทธิผลแผนงาน หรือโครงการ การควบคุม การตรวจสอบโดยประชาชน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชน ในฐานะผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดย Millet (1954) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการว่า เป็นระดับของความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบที่ผู้รับบริการมีต่อบริการที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีไว้ก่อนการใช้บริการ ทั้งนี้ ความพึงพอใจจึงเป็นผลลัพธ์ของกระบวนการประเมินหลังการใช้บริการ ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาและยกระดับประสิทธิภาพขององค์กรในภาพรวม

แนวคิดของ Millet (1954) สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวัง-การรับรู้ (expectation-perception theory) ซึ่งเสนอโดย Parasuraman et al. (1985) ผ่านแบบจำลอง SERVQUAL โดยชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผลลัพธ์ที่ผู้ใช้บริการรับรู้ได้จริง (perceived performance) มีความเท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวัง (expectation) หากผลลัพธ์ต่ำกว่าความคาดหวังจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ (disconfirmation)

นอกจากนี้ ยังมีกรอบอธิบายเพิ่มเติมโดย Oliver (1996) ในทฤษฎีความพึงพอใจ (customer satisfaction theory) ที่ระบุว่า ความพึงพอใจเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังล่วงหน้ากับผลลัพธ์ที่ได้รับจริง โดยหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดภาวะยืนยัน (confirmation) และก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม หากไม่เป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดภาวะไม่ยืนยัน (disconfirmation) ซึ่งนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการตามแนวคิดของ Millet (1954) ได้แก่ คุณภาพของบริการ (service quality) ความรวดเร็วในการให้บริการ (responsiveness) ความเป็นมิตรและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ (courtesy) ความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือ (reliability and assurance) และความสะดวกในการเข้าถึงบริการ (accessibility)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะ

การจัดบริการสาธารณะ (public services management) หมายถึง การบริหารและดำเนินการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไป โดยการบริการสาธารณะจะเป็นไปในลักษณะของการที่มีองค์การหรือหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติกรับใช้อำนวยความสะดวก แก้ปัญหา ตลอดจนตอบสนองความต้องการในด้านหรือเรื่องต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน ในขณะที่การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หมายถึง การบริหารและดำเนินงานของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติการรับใช้และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการบริการจะเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่นจึงมีลักษณะเป็นการจัดหาและส่งมอบบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบริการด้านสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดการศึกษา การบริการสาธารณสุข ฯลฯ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

Denhardt & Denhardt (2000) ได้นิยามว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการภาครัฐ หมายถึง ระดับที่องค์กรสามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ลดความเสี่ยง และเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งถือเป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริหารของหน่วยงานรัฐว่ามีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือไม่ ขณะเดียวกัน แนวคิดของ Ostrom (1990) ได้เสนอว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะต้องไม่พิจารณาเพียงแค่การบริหารต้นทุนหรือทรัพยากรเท่านั้น แต่ต้องรวมถึง การมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใส และการตอบสนองต่อประชาชนอย่างทั่วถึง ซึ่งจะช่วยสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือระหว่างรัฐกับประชาชนในระยะยาว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. แนวคิดการกระจายอำนาจ (decentralization) แนวคิดการกระจายอำนาจเป็นพื้นฐานของการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการลดอำนาจผูกขาดของรัฐส่วนกลาง และส่งเสริมให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการตนเอง แนวคิดนี้แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบหลัก ได้แก่ การกระจายอำนาจทางการเมือง (political decentralization) การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร การกระจายอำนาจทางการบริหาร (administrative decentralization) การมอบหมายหน้าที่และภารกิจจากส่วนกลางให้แก่หน่วยงานท้องถิ่น เช่น ด้านการศึกษา สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และการกระจายอำนาจทางการคลัง (fiscal decentralization) การให้อำนาจท้องถิ่นในการจัดเก็บภาษีหรือได้รับงบประมาณสนับสนุนเพื่อดำเนินกิจกรรมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย แนวคิดนี้สอดคล้องกับหลักการการปกครองโดยประชาชน ใกล้ชิดประชาชน ซึ่งเชื่อว่าท้องถิ่นรู้ดีที่สุดเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของชุมชน

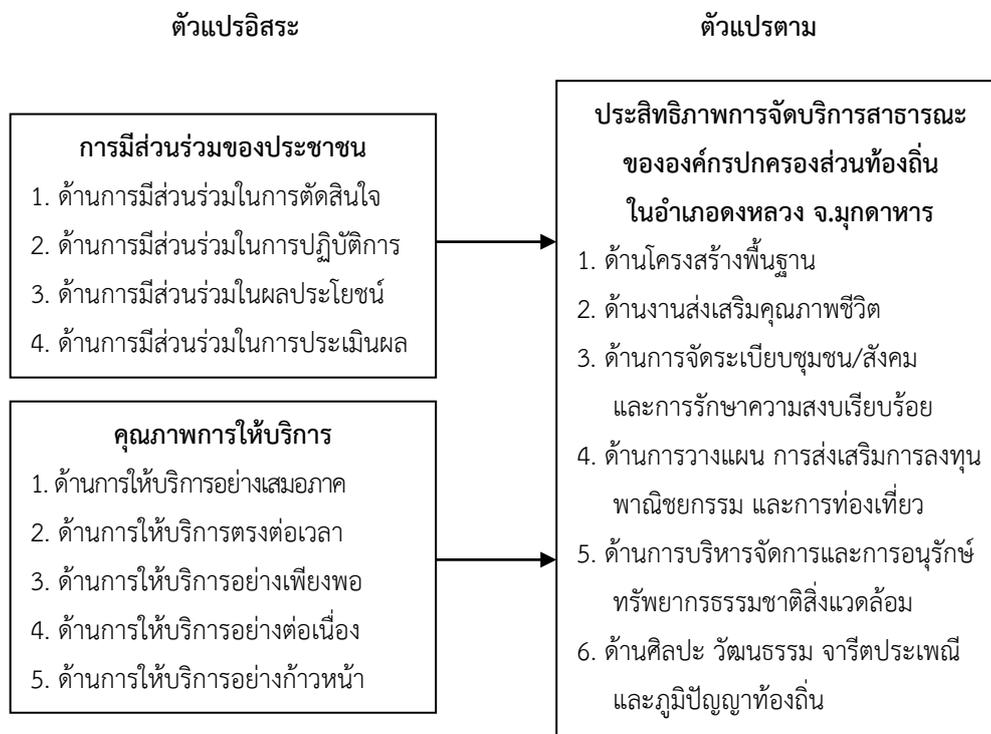
2. ทฤษฎีการปกครองตนเองในท้องถิ่น (local autonomy theory) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรความเป็นอิสระในการตัดสินใจและบริหารจัดการโดยไม่ถูกแทรกแซงจากส่วนกลางมากเกินไป ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด (Sharpe, 2021) การปกครองตนเองในท้องถิ่นไม่ได้หมายถึงการแยกตัวออกจากรัฐ แต่หมายถึงการมีอำนาจภายในขอบเขตที่กำหนดโดยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย เช่น มีอำนาจออกข้อบัญญัติท้องถิ่น วางแผนพัฒนา และจัดสรรงบประมาณ

3. ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน (participatory democracy theory) การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของท้องถิ่นเป็นหัวใจสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น โดย Pateman (1970) ชี้ว่า การมีส่วนร่วมช่วยส่งเสริมความเข้าใจ ความไว้วางใจ และความชอบธรรมของหน่วยงานรัฐองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมในระดับท้องถิ่นประกอบด้วย การเลือกตั้งผู้แทนท้องถิ่น การประชาพิจารณ์ การเสนอแนะนโยบาย และการติดตามและประเมินผลโครงการของรัฐ

4. แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) แนวคิดนี้ส่งผลต่อการปกครองท้องถิ่นในยุคปัจจุบัน โดยเน้นการจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และความพึงพอใจของประชาชน (Hood, 1991) โดยแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ มุ่งให้หน่วยงานภาครัฐทำงานเหมือนภาคเอกชน โดยคำนึงถึงต้นทุน ประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ ทั้งยังสนับสนุนให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการจ้างเอกชนหรือองค์กรชุมชนเข้ามาบริหารจัดการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และตรวจสอบเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 39,217 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ ในเขตองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้มาจากสูตรการคำนวณของ ของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน ทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ และการสุ่มแบบง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือสำหรับการศึกษา ค้นคว้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบตรวจรายการ (check list) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้/เดือน

ส่วนที่ 2 การมีส่วนร่วมของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยแบบสอบถามส่วนนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (Likert, 1967)

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยแบบสอบถามส่วนนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (Likert, 1967)

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับ ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยแบบสอบถามส่วนนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (Likert, 1967)

ทั้งนี้การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิยาม ศัพท์เฉพาะ และงานวิจัยเกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม และข้อความจากนั้นสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำ 1) คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ 2) ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร มากำหนดเป็นตัวแปรตาม แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจแก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง อีกทั้งหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.94 แสดงถึงความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 396 คน

3.2 ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน ประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม

3.4 ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (frequencies) และค่าร้อยละ (percentage) การวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การวิเคราะห์ระดับคุณภาพ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษา คุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากแบบสอบถามปลายเปิด แบบสอบถามตอนที่ 5 โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 56.06 มีสถานภาพโสด จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 มากที่สุด มีอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในปัจจุบัน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.01 อาชีพส่วนใหญ่ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80

ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการมีส่วนร่วมของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ด้านที่	การมีส่วนร่วมของประชาชน	ผลการวิเคราะห์		การแปลผล
		\bar{X}	S.D.	
1	ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.35	0.68	มาก
2	ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ	3.60	0.77	มาก
3	ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์	3.60	0.71	มาก
4	ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล	3.59	0.79	มาก
	ภาพรวม	3.53	0.67	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.71) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.77) ด้านการมีส่วนร่วมในกาประเมินผล ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.79) และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ด้านที่	ประสิทธิภาพการจัดการบริการสาธารณะ	ผลการวิเคราะห์		การแปลผล
		\bar{X}	S.D.	
1	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.00	0.90	มาก
2	ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.78	0.85	มาก
3	ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.86	0.99	มาก
4	ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	4.10	0.91	มาก
5	ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	4.10	0.96	มาก
6	ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.06	0.80	มาก
ภาพรวม		4.00	0.71	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการบริการสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการบริการสาธารณะทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.91) รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.96) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.80) สุดท้ายด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.85) ตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐาน รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. error	β	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	1.833	0.159		11.503	0.000		
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (PAR ₁)	0.041	0.062	0.039	0.652	0.515	0.292	3.425
การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (PAR ₂)	0.322	0.070	0.349	4.570	0.000**	0.178	5.632
การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (PAR ₃)	1.133	0.048	0.905	23.807	0.000**	0.717	1.395
การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (PAR ₄)	0.247	0.050	0.275	4.947	0.000**	0.335	2.987

R = 0.771, R² = 0.595, Adj R² = 0.591, F = 143.605, Sig. = 0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (PAR₃) ($\beta = 0.905$) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (PAR₂) ($\beta = 0.349$) และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล (PAR₄) ($\beta = 0.275$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจั้ดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 59.10 (Adj R² = 0.591) โดยสามารถสร้างสมการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.833 + 0.322(PAR_2) + 1.133(PAR_3) + 0.247(PAR_4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.349(PAR_2) + 0.905(PAR_3) + 0.275(PAR_4)$$

ส่วนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจั้ดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจั้ดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจั้ดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. error	β	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	0.505	0.266		1.899	0.058		
การให้บริการอย่างเสมอภาค (SQL ₁)	0.003	0.031	0.004	0.107	0.915	0.984	1.016
การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (SQL ₂)	0.216	0.128	0.260	1.687	0.092	0.048	10.697
การให้บริการอย่างเพียงพอ (SQL ₃)	0.014	0.129	0.017	0.112	0.911	0.050	9.869
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (SQL ₄)	0.508	0.076	0.374	6.66	0.000**	0.364	2.745
การให้บริการอย่างก้าวหน้า (SQL ₅)	0.831	0.050	0.610	16.52	0.000**	0.844	1.185

R = 0.743, R² = 0.552, Adj R² = 0.546, F = 95.928, Sig. = 0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (SQL₅) (β = 0.610) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (SQL₄) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจั้ดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจั้ดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 54.60 (Adj R² = 0.546) โดยสามารถสร้างสมการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.505 + 0.508(SQL_4) + 0.831(SQL_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.374(SQL_4) + 0.610(SQL_5)$$

ส่วนคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (SQL₁) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (SQL₂) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (SQL₃) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

การอภิปรายผล

การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผล ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม จึงทำให้ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ เนื่องจากประชาชนได้รับประโยชน์จากการพัฒนาด้านบริการสาธารณะ และโครงสร้างพื้นฐาน ขณะที่ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลมีระดับรองลงมา อาจเกิดจากข้อจำกัดด้านช่องทางหรือความเข้าใจในกระบวนการติดตามผล และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เนื่องจากการตัดสินใจเชิงนโยบายยังเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารและเกี่ยวข้องกับระเบียบข้อกฎหมาย ทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนดังกล่าวค่อนข้างจำกัด ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวงศ์ ตูลาวัฒนากุล และคณะ (2567) ได้ทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไข่นก อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของอารยา สมสวย และคณะ (2567) ได้ทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ เทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอุซุร ศิริรังษี และคณะ (2567) ได้ทำการศึกษาการพึ่งพาตนเองและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ ทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและความต้องการได้โดยตรง และปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมกับบริบทของชุมชนได้อย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เนื่องจากมีการพัฒนารูปแบบ ขั้นตอน และช่องทางการให้บริการให้ทันสมัย และตอบสนองความต้องการมากขึ้น รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนถึงการดำเนินงานที่มีความสม่ำเสมอและมีระบบติดตามงานอย่างเป็นลำดับ ส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจเนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และสภาพพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน ทำให้การกระจายบริการไปยังประชาชนทุกกลุ่มยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร แม้โดยภาพรวมจะอยู่ในระดับมากก็ตาม ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนพพล เมาลี และคณะ (2568) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

3. ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดแผนงานและดำเนินภารกิจตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างค่อนข้างเป็นระบบ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ โดยด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเนื่องมาจากพื้นที่ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากร และการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก ซึ่งเห็นผลเป็นรูปธรรมและส่งผลกระทบต่อรายได้และความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง รองลงมาคือ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งสะท้อนถึงการสืบสานอัตลักษณ์ชุมชนอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แม้อยู่ในระดับมาก แต่อาจเนื่องจากภารกิจด้านนี้มีความหลากหลาย และต้องใช้งบประมาณรวมถึงการบูรณาการหลายหน่วยงาน จึงทำให้ผลสัมฤทธิ์ที่ประชาชนรับรู้ยังไม่เด่นชัดเท่าด้านอื่น ๆ ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจากรุกัญญา อุดานนท์ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา วักดีเพชร (2562) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาล ตำบลนาในอำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาล ตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิดาภา สีคำงาม (2564) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสริมสิทธิ์ สร้อยสอดศรี (2566) ได้ทำการศึกษาการบริหารนโยบายสาธารณะท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า การบริหารนโยบายสาธารณะท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. การมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 59.10 ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า เมื่อประชาชนได้รับประโยชน์จากการจัดบริการสาธารณะโดยตรง จะเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์มีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขณะเดียวกัน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการช่วยให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนหรือร่วมดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้การจัดบริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของพื้นที่ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผลมากขึ้น ส่วนการมีส่วนร่วมในการประเมินผล แม้จะมีอิทธิพลในระดับรองลงมา แต่ก็มีส่วนสำคัญในการสะท้อนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจากรุกัญญา อุดานนท์ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา วักดิ์เพชร (2562) ได้ทำการวิจัยอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอน ของเทศบาลตำบลนาในอำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยมีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วม ในการประเมินผล และน้อยที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ ตามลำดับ การมีส่วนร่วมของประชาชนทำนาย ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 50.40 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิดาภา ลีคำงาม (2564) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วม ของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วม ของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสกลนคร และด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร ได้ร้อยละ 53.70

5. คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 54.60 ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะการพัฒนาารูปแบบ วิธีการ และ ขั้นตอนการให้บริการให้มีความทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างเหมาะสม ช่วยให้ การดำเนินงานของหน่วยงานมีความคล่องตัวและเกิดผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น จึงทำให้ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีอิทธิพลสูง ต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ ขณะเดียวกัน การให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับ ประชาชนในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ และลดปัญหาความล่าช้าหรือความไม่แน่นอนในการดำเนินงาน ส่งผลให้การจัดบริการ สาธารณะสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น ผลการวิจัย ในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนพพล เมาลี และคณะ (2568) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพของ การบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ส่วนคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะการให้บริการ ในด้านดังกล่าวเป็นภารกิจพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการตามมาตรฐานอยู่แล้ว ทำให้ประชาชนรับรู้ว่าเป็นหน้าที่ปกติของหน่วยงาน จึงไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อการประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ นอกจากนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค ความรวดเร็วทันเวลา และความเพียงพอ อาจมีลักษณะการดำเนินงานที่ใกล้เคียงกันในทุกพื้นที่ หรือมีความแตกต่างไม่มากนัก จึงทำให้ไม่สามารถอธิบายความแปรผันของประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบกับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัย ที่สะท้อนถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงานเชิงรุกของหน่วยงานได้ชัดเจนมากกว่า

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยเชิงประจักษ์ที่ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชน คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร สามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ใหม่เชิงวิชาการที่สอดคล้องกับบริบทการบริหารท้องถิ่นไทยได้ ดังนี้

1. บทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นฐานรากสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพ จากผลการวิจัย พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร มีระดับสูง โดยเฉพาะด้านการปฏิบัติการและการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ สะท้อนว่า ประชาชนไม่ได้เพียงแต่เป็นผู้รับบริการ แต่เป็นผู้ร่วมคิดและลงมือทำ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนานโยบาย การวางแผน และการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ ข้อมูลเชิงลึกนี้สนับสนุนแนวคิด การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (participatory governance) ที่เน้นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการสร้างนโยบายสาธารณะอย่างยั่งยืน

2. คุณภาพการให้บริการเป็นกลไกกลางเชื่อมโยงการมีส่วนร่วมกับประสิทธิภาพ จากผลวิเคราะห์พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและต่อเนื่อง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถรักษามาตรฐานและพัฒนาคุณภาพบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ด้านประสิทธิภาพของประชาชน อีกทั้งยังเสริมสร้างความเชื่อมั่นและแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมต่อไปอย่างต่อเนื่อง

3. ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะเป็นผลลัพธ์ของการจัดการแบบมีส่วนร่วม เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในมิติต่าง ๆ ของประสิทธิภาพ พบว่า ด้านที่มีคะแนนสูง เช่น การวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาในระดับพื้นที่ที่ต้องการความต่อเนื่องและความยั่งยืน กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพมิใช่เพียงผลจากการจัดสรรทรัพยากร แต่เป็นผลสะสมจากกระบวนการมีส่วนร่วมและคุณภาพบริการที่ต่อเนื่องและเป็นธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยการส่งเสริมพัฒนาประชาสัมพันธ์เชิญชวนประชาชนเข้าร่วมประชุมประชาคม เพื่อเสนอปัญหาความต้องการในท้องถิ่นและให้มีส่วนร่วมคิดร่วมตัดสินใจ เรียงลำดับความสำคัญของปัญหาความต้องการและกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาในท้องถิ่นให้มากขึ้น

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ควรส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยควรเพิ่มการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลังอย่างยุติธรรม และมีความสะดวกเพิ่มขึ้นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวงควรให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกันสอดคล้องกับสถานการณ์รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวงไม่ควรมีการเลือกปฏิบัติแก่ประชาชน ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา โดยควรเพิ่มความช่วยเหลือประชาชนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง สามารถปรับลดขั้นตอนได้ให้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมรวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง ควรเพิ่มการให้บริการได้ทันต่อความต้องการใช้งานของประชาชนอีกด้วย และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยควรเพิ่มผลงานที่มีคุณภาพตรงตามที่ต้องการจากของประชาชนต้องการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวงให้มากที่สุด และยังรวมถึงการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวงควรเพิ่มการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึงมากกว่าที่เป็นอยู่อีกด้วย

1.3 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอตงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ควรส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดบริการ สาธารณะ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยการ จัดให้มีการจัด สวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ จัดให้มีการให้บริการด้านงานสาธารณสุขและงานป้องกัน โรคติดต่อ และด้านงานให้มีการให้บริการด้านการศึกษาอย่างทั่วถึง และด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบ เรียบร้อย โดย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีแผนและการชักจูงแผนการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการบริหารจัดการครุภัณฑ์ทางด้านงานระงับอัคคีภัยและจัดให้มีการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยให้มี ความพร้อมอยู่เสมอ

1.4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอตงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ควรเน้นความสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

1.5 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอตงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ควรเน้นความสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพ การให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่น ๆ แล้วนำมาเปรียบเทียบเพื่อพัฒนาต่อยอดงานวิจัยให้ดียิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้นาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมทุกอำเภอในจังหวัดมุกดาหารเพื่อจะ ได้มุมมอง และภาพรวมของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะและความคาดหวังต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สาธารณะที่ตรงกับความต้องการในปัจจุบัน

2.3 ควรมีการศึกษาสาเหตุปัญหาต่าง ๆ ของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ แก่ประชาชนและสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง

2.4 ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการทำวิจัยเชิงปริมาณเพราะจะทำให้ทราบถึงประเด็นที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณอาจไม่สามารถให้คำตอบในเชิงลึก ได้อย่างชัดเจนครบถ้วน และเพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นจาก ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นผู้รับประโยชน์โดยตรงจากการให้บริการสาธารณะ

เอกสารอ้างอิง

จารุกัญญา อุดานนท์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

จังหวัดนครพนม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 20(2), 79-95.

จิรวงศ์ ตูลาวัดนากุล, ไพศาล พากเพียร และประสิทธิ์ กุลบุญญา. (2567). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไข่นก อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 9(2), 1843-1858.

ชนิดาภา ลีคำงาม. (2564). อิทธิพลของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร. *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*.

ชลธิชา ชุนสอด. (2564). การพัฒนาทักษะการอ่านจับใจความสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยการสอนด้วยหนังสือ นิทานคุณธรรม. *วารสารวิชาการโรงเรียนนายเรือด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์*, 8(1), 95-102.

โชคสุข กรกิตติชัย. (2561). *องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*.

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

- นวพล เมาลี, วรภูมิ อินทนนท์ และสำราญ วิเศษ. (2568). คุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. *วารสารวิจัยและพัฒนาอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง*, 4(2), 101-112.
- วาสนา วักดิ์เพชร. (2562). อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจจ่ายโอน ของเทศบาลตำบลนาในอำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ. *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*.
- สันต์ชัย รัตนขวัญ. (2559). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สถาบันพระปกเกล้า.
<https://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น>.
- เสริมสิทธิ์ สร้อยสอดศรี. (2566). การบริหารนโยบายสาธารณะท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสระแก้ว. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 15(1), 37-52.
- อารยา สมสวย, อธิพล กาญจนากาศ, ณัฐนนท์ ทวีสิน และธรรตพงศ์ วงษ์สวัสดิ์. (2567). การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำบริการสาธารณะเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. *วารสารสังคมศาสตร์ ปัญญาทัศน์*, 6(2), 37-48.
- อุซุกร คิริรังซี, ฆมร ชันชะหัดต์ และธนิศร ยืนยง. (2567). การพึ่งพาตนเองและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อ คุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดนครปฐม. *วารสารวิชาการสิรินธรปริทรรศน์*, 25(1), 494-500.
- Cohen, A. R. (1980). *Effective behavior in organizations: Learning from the interplay of cases, concepts, and student experiences*. R. D. Irwin.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(1), 549-559.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. McGraw-Hill.
- Ostrom, E. (1990). *Governing the commons: The evolution of institutions for collective action*. Cambridge University Press.
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1996). Varieties of value in the consumption satisfaction response. *Advances in Consumer Research*, 23, 75-79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service. Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pateman, C. (1970). *Participation and democratic theory*. Cambridge University Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed). Harper & Row.