



การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

วิทยานิพนธ์
ของ
พระนักรบ เชื้อวังคำ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มีนาคม 2568
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร

วิทยานิพนธ์
ของ
พระนักรบ เชื้อวงศ์คำ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มีนาคม 2568
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

PUBLIC PARTICIPATION AND SERVICE QUALITY AFFECTING THE EFFICIENCY OF
PUBLIC SERVICE PROVISION OF LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS IN
DONG LUANG DISTRICT, MUKDAHAN PROVINCE

BY

PHRA NAGROB CHAUWANGKHAM

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
The Master of Public Administration Degree in Public Administration

At Sakon Nakhon Rajabhat University

March 2025

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ พระนักรบ เชื้อวังคำ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท. ดร.ไวพจน์ กุลาชัย) และผู้ทรงคุณวุฒิ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล) ประธานที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น) แต่งตั้งเพิ่มเติม (รองศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร) กรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาพรรณ สวัสดิ์ไธสง) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)
ประธานหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 19 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2568
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดีด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำ เสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์และสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมให้คำแนะนำการพัฒนาวิธีดำเนินการวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิง ทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบคุณ นายอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร ที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร ทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ เจ้าคณะอำเภอคลองหลวง บิดา มารดา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือสนับสนุนทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และคอยให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดาของผู้วิจัย และบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนจนผู้วิจัยสามารถดำรงตนและบรรลุผลสำเร็จในปัจจุบัน

พระนักรบ เชื้อวงศ์คำ

ชื่อเรื่อง	การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
ผู้วิจัย	พระนักรบ เชื้อวังคำ
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล รองศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร 2. อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร และ 3. อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยประชากรในเขตองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 396 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$) ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$)
2. การมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ($\beta=.905$) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ($\beta=.349$) และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\beta=.275$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถ
รวมกันทำงานระดับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ ได้ร้อยละ 59.10

3. คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\beta=.610$) และ
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\beta=.374$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถรวมกันทำงานระดับประสิทธิภาพการ
จัดบริการสาธารณะ ได้ร้อยละ 54.60

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของประชาชน, คุณภาพการให้บริการ, ประสิทธิภาพ

TITLE	People's PRticipation and Quality of Services Affecting the EFiciency of the Public Services Provided by the Local Administrative Organizations in Dong Luang District, Mukdahan Province
AUTHOR	Phra Nagrob Chauwangkham
ADVISORS	Asst. Prof. Dr. Chardchai Udomkijmongkol Assoc. Prof. Dr. Samart Aiyakorn
DEGREE	M.P.A. (Public Administration)
INSTITUTION	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2025

ABSTRACT

The purposes of this research were the following: 1) To study the level of people's PRticipation, quality of services and the EFiciency of the public services provided by the local administrative organizations in Dong Luang District, Mukdahan Province, 2) To investigate the influences of the people's PRticipation on the EFiciency of the public services provided by the local administrative organizations in Dong Luang District, Mukdahan Province, 3) To examine the influences of the quality of services on the EFiciency of the public services provided by the local administrative organizations in Dong Luang District, Mukdahan Province. Using the stratified sampling technique, 396 people who resided in the area of the local administrative organizations in Dong Luang District, Mukdahan Province were obtained as the samples for the study. The questionnaire was adopted as a tool for data collection and statistics employed for data analysis incorporated frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The study revealed these results:

1. The overall people's PRticipation was at the high level ($\bar{X}=3.53$). Likewise, the quality of services provided by the local administrative organizations, as a whole, was at the high level ($\bar{X}=3.78$). At the same time, the overall EFiciency of the public services provided by the local administrative organizations in Dong Luang District, Mukdahan Province was at the high level ($\bar{X}=4.00$).

2. Regarding the people's PRticipation, it was found that these components/aspects significantly influenced on the EFiciency of the public services provided by the local administrative organizations in Dong Luang District, Mukdahan Province at .01 statistical level: involving in sharing the benefits ($\beta=.905$) and taking PRt in the evaluation ($\beta=.275$). Altogether, these components/aspects could be used for the correct prediction of the EFiciency of the public services provided by the local administrative organizations 59.10%.

3. In terms of the quality of services, these components/aspects significantly influenced on the EFiciency of the public services provided by the local administrative organizations in Dong Luang District, Mukdahan Province at .01 statistical level: providing the advanced/progressive services ($\beta=.610$) and providing consistent services ($\beta=.374$). These components/aspects could be used jointly to accurately foretell the EFiciency of the public services provided by the local administrative organizations 54.60%.

Keywords: People's PRticipation, quality of services, EFiciency

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	5
ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
การมีส่วนร่วมของประชาชน.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	20
ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	93
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
สรุปผล	82
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	99
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ	107
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	109
ประวัติย่อของผู้วิจัย	123

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัด มุกดาหาร	38
2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการมีส่วนร่วมของประชาชนขององค์กร	50
3 ปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหารโดยภาพรวมและราย ด้าน	52
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของท่านขององค์กรปกครอง	
4 ส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจ โดยภาพรวมและรายข้อ	53
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของท่านขององค์กรปกครอง	
5 ส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการมีส่วนร่วมในการ ปฏิบัติการโดยภาพรวมและรายข้อ	55
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของท่านขององค์กรปกครอง	
6 ส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการมีส่วนร่วมใน ผลประโยชน์ โดยภาพรวมและรายข้อ	57
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของท่านขององค์กรปกครอง	
7 ส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการมีส่วนร่วมในการ ประเมินผลโดยภาพรวมและรายข้อ	59
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครอง	
8 ส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหารโดย ภาพรวมและรายด้าน	60
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครอง	
9 ส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างเสมอ ภาค โดยภาพรวมและรายข้อ	61

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน 10 ท้องถิ่น ในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการตรงต่อเวลาโดย ภาพรวมและรายข้อ	62
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน 11 ท้องถิ่น ในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมและรายข้อ	63
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน 12 ท้องถิ่น ในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมและรายข้อ	64
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน 13 ท้องถิ่น ในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมและรายข้อ	65
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะองค์กร 14 ปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคงหลวง จ.มุกดาหาร โดยภาพรวมและรายด้าน	66
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ 15 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน โดยภาพรวมและรายข้อ	67
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ 16 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านงาน ส่งเสริมคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมและรายข้อ	68
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ 17 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการจัด ระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยภาพรวมและรายข้อ	69
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ 18 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการ วางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว โดยภาพรวมและ รายข้อ	70

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการ บริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม และรายชื่อ	71
20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยภาพรวมและรายชื่อ	72
21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนกับ ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอ คงหลวง จังหวัดมุกดาหาร	75
22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร	77
23 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอ คงหลวง จังหวัดมุกดาหาร	79
24 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ จัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 2 อำเภอคงหลวง จังหวัด มุกดาหาร	80

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดของการวิจัย	8
---	-----------------------------	---

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในระบบการปกครองของทุกประเทศล้วนแล้วแต่มีวัตถุประสงค์ที่คล้ายคลึงกัน คือต้องการที่จะให้ประเทศมีความมั่นคงและประชาชนในประเทศมีความสุขซึ่งในอดีตการปกครองส่วนใหญ่มักมีลักษณะการรวมศูนย์อำนาจ (Centralization) ไว้ที่ศูนย์กลางของประเทศเนื่องจากมีอาณาเขต ยังไม่กว้างนักและพลเมืองยังมีน้อยอยู่ทำให้กิจกรรมที่รัฐจะต้องตอบสนองต่อประชาชนยังมีไม่มากนัก แต่ต่อมาเมื่อประเทศมีการพัฒนามากขึ้น พลเมืองมีจำนวนมากขึ้นภารกิจที่รัฐต้องรับผิดชอบก็มีเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้ศักยภาพของรัฐบาลที่จะบริหารประเทศเพียงองค์การเดียว ไม่อาจสนองตอบต่อการบริการ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ดังนั้น แนวความคิดในการกระจายอำนาจ (Decentralization) การบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้นเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลโดยพยาย กระจายอำนาจการปกครองเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระพลอดขึ้นำจากรัฐบาล มีความ สามารถที่จะสนองความต้องการของพลเมือง ในท้องถิ่นได้ (โกวิทย์ พวงงาม ,2562 หน้า 15)

การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองส่วนกลางของรัฐบาลให้กับท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร ตลอดจนเวลาที่ใช้ ในการดำเนินการ และเพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง ลักษณะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใด ๆ หรือ ในหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง ภายใต้ขอบเขตกิจกรรมที่รัฐบาลมอบหมายให้กระทำโดยหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นในรูปขององค์กร ทั้งนี้เป็นการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐบาลโดยที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาจะมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นเอกภาพในการบริหาร ในระดับหนึ่ง หน่วยการปกครอง

ท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาทำหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่น (Local administration) เรียกว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2562)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 35 กำหนดให้คณะกรรมการจัดทำแผนตาม มาตรา 30 และแผนปฏิบัติการตามมาตรา 32 ส่งผลให้มีการจัดทำแผนแม่บทกระจายอำนาจในปี พ.ศ. 2543 และแผนปฏิบัติการ พ.ศ. 2545 ขึ้น โดยในแผนการกระจายอำนาจดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้รัฐบาลถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ของรัฐในการบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ เหล่านั้นแทนรัฐ โดยได้มีการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจในการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น การที่ท้องถิ่นจะพัฒนาไปในทิศทางใด จำเป็นต้องมี การกำหนดวิสัยทัศน์หรือภาพในอนาคต และแปลงมาสู่การปฏิบัติ ดังนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 จึงได้กำหนดให้การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เป็นแผนพัฒนาระยะยาว ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนพัฒนาจะต้องตระหนักว่าแผน พัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล แผนกระทรวง แผนกรม และรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาจังหวัดในระดับจังหวัด ตลอดจนยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอ และแผน พัฒนาอำเภอในระดับอำเภอ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจะต้องมีความสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ และภารกิจในการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อแปลงนโยบายมาสู่การปฏิบัติตามมิตียุทธศาสตร์การพัฒนา 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) มิติด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) มิติด้านเศรษฐกิจ 3) มิติด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 4) มิติด้านการศึกษาและสาธารณสุข 5) มิติด้านการเมืองการบริหาร 6) มิติด้านการพัฒนาสังคมและ 7) มิติด้านการพัฒนาสังคม (สถาบันพระปกเกล้า, 2561)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ดำเนินการจัดทำและเผยแพร่มาตรฐานการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านคุณภาพชีวิตด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และรักษาความสงบเรียบร้อยและด้านการลงทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและ ศิลปะ วัฒนธรรม รวม 48 มาตรฐาน (48 เล่ม) เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการสาธารณะตามภารกิจหน้าที่และภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากรัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานเพื่อให้ได้มาตรฐานดังกล่าวได้มีการนำไปใช้อย่างแพร่หลายเป็นรูปธรรมกรมส่งเสริมการปกครองจึงได้จัดทำ “สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เล่มนี้ขึ้น เพื่อสรุป เนื้อหาสาระสำคัญที่มีรายละเอียดบรรจุอยู่ในหนังสือมาตรฐานแต่ละ เล่ม เพื่อให้ง่ายและสะดวกในการศึกษา ค้นคว้ารายละเอียดจากมาตรฐานแต่ละเล่มต่อไป (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2560)

อย่างไรก็ดีการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยเพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์และหลักการต่าง ๆ ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายยังต้องอาศัย การผลักดันในทั้งระดับนโยบายและกฎหมายและระดับการปฏิบัติอีกมากแม้กระบวนการ กระจายอำนาจจะมีความก้าวหน้าโดยอาศัยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แผนการกระจายอำนาจและ แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่การ ถ่ายโอนภารกิจจากราชการส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่เป็นไป ตาม แผนปฏิบัติการด้วยเหตุผลหลายประการที่สำคัญ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังขาด งบประมาณเพื่อดำเนินการกิจที่เพิ่มขึ้นอย่างมากมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลาย แห่งยังไม่มีความพร้อมในการรับถ่ายโอนภารกิจโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขนาดเล็กที่มีรายได้และงบประมาณจำกัดและการถ่ายโอนบุคลากรด้านต่าง ๆ จาก ราชการส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังเป็นไปอย่าง ล่าช้า ดังคำกล่าวที่ได้ ยินจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่เสมอว่า “ถ่ายโอนแต่งงาน แต่ไม่ถ่ายโอนเงินและ คน” นอกจากนี้ยังมีความไม่ชัดเจนและปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจ เช่น มีหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งกล่าวว่ายังไม่มีถ่ายโอนภารกิจ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในขณะที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องบอกว่าได้ถ่ายโอนภารกิจให้ แล้วเป็นต้นตัวอย่างต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ เป็นเพียงส่วนหนึ่งของปัญหาการเพิ่มศักยภาพของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะและส่งมอบบริการ

สาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การให้บริการ สาธารณะของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยจึงยังต้องอาศัยการผลักดันนโยบาย และ กฎหมาย ที่เอื้ออำนวยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและมีอิสระในการปฏิบัติ ภารกิจได้มากขึ้น (ดิเรกปัทมสิริวัฒน์ และ กอบกุล ราชะนาคร, 2562)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้กำหนด นโยบายในการพัฒนาชุมชนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการจัดการบริการสาธารณะประกอบด้วยด้านการจัด บำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ด้านการรักษาความสะอาดของถนน รวมทั้งกำจัดขยะมูล ฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ซึ่งแต่ละด้าน มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ในอันที่จะต้องจัดบริการต่าง ๆ ให้ทั่วถึงและ ครอบคลุม ด้วยความเสมอภาคและต่อเนื่องด้วยงานนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องติดตาม ประเมินผลการให้บริการต่อประชาชนเพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชน และ ทราบถึงปัญหาอุปสรรคข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนั้น ความคิดเห็นของประชาชนจึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่จะ สามารถแสดง ให้เห็นถึงความสำเร็จของการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใน อำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

การมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการสนับสนุนการ ดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะเป็นกลไกที่ช่วยให้้องค์กรสามารถ วิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างตรงประเด็น นำไปสู่การ กำหนดเป้าหมายการพัฒนา การวางภารกิจ และแนวทางการดำเนินงานที่เป็นระบบ ส่งผล ให้การจัดทำแผนงานและโครงการต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีทิศทางที่ ชัดเจน สอดคล้อง และสนับสนุนต่อเป้าหมายร่วมกัน อีกทั้งยังช่วยให้การจัดสรรและ บริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่ (วรสิทธิ์ กาญ จนสูตร, 2563)

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายพื้นที่ ยังคงเผชิญกับข้อจำกัดในด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะ แม้ว่าจะมีภารกิจหลักตาม อำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ แต่ในทางปฏิบัติ

กลับพบว่าประชาชนบางส่วนยังไม่พึงพอใจต่อรูปแบบและคุณภาพของบริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเกิดจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ หรือระบบบริหารจัดการภายในองค์กร ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะจึงเป็นภารกิจสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องให้ความสำคัญ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า แม้จะมีการศึกษาด้านการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายพื้นที่แล้วก็ตาม แต่ส่วนใหญ่ยังมุ่งเน้นไปที่การศึกษาปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร งบประมาณ หรือการบริหารจัดการ มากกว่าการวิเคราะห์ “คุณภาพการให้บริการ” ที่เชื่อมโยงกับ “ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ” โดยเฉพาะในบริบทของพื้นที่ชนบทหรืออำเภอชายขอบ เช่น อำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ซึ่งมีลักษณะเฉพาะทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และภูมิศาสตร์ นอกจากนี้ งานวิจัยที่ผ่านมา ยังขาดการบูรณาการมุมมองของประชาชนผู้รับบริการเข้ากับการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน

คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับใด
2. การมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร หรือไม่

3. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร หรือไม่

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนระดับคุณภาพการให้บริการและระดับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
2. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความสำคัญของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ได้ทราบถึงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนระดับคุณภาพการให้บริการและระดับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

2. ได้ทราบถึงอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

3. ได้ทราบถึงอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

4. เพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ในการใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถวางแผนและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการบริการสาธารณะได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกขั้นตอนของการพัฒนา อีกทั้งยังเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานระดับจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบายและวางแผนการพัฒนาท้องถิ่นในระยะยาวได้อย่างเป็นรูปธรรม

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยมีประชากรทั้งสิ้น 39,217 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรในเขตองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้มาจากสูตรการคำนวณ โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยในการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 396 คน ทั้งนี้ การสุ่มตัวอย่างหรือการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ที่ระดับ 0.05 และ ทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ และการสุ่มแบบง่าย เพื่อหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน ตามแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของ John M Cohen and Norman T. Uphoff Cohen (1980) ประกอบด้วย

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ
- 3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์
- 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

2.1.2 คุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ตามแนวคิดประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ Millet (2012) ประกอบด้วย

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร (กระทรวงมหาดไทย, 2551)

2.2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2.2.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2.2.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

2.2.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

2.2.5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

2.2.6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ดำเนินการวิจัย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

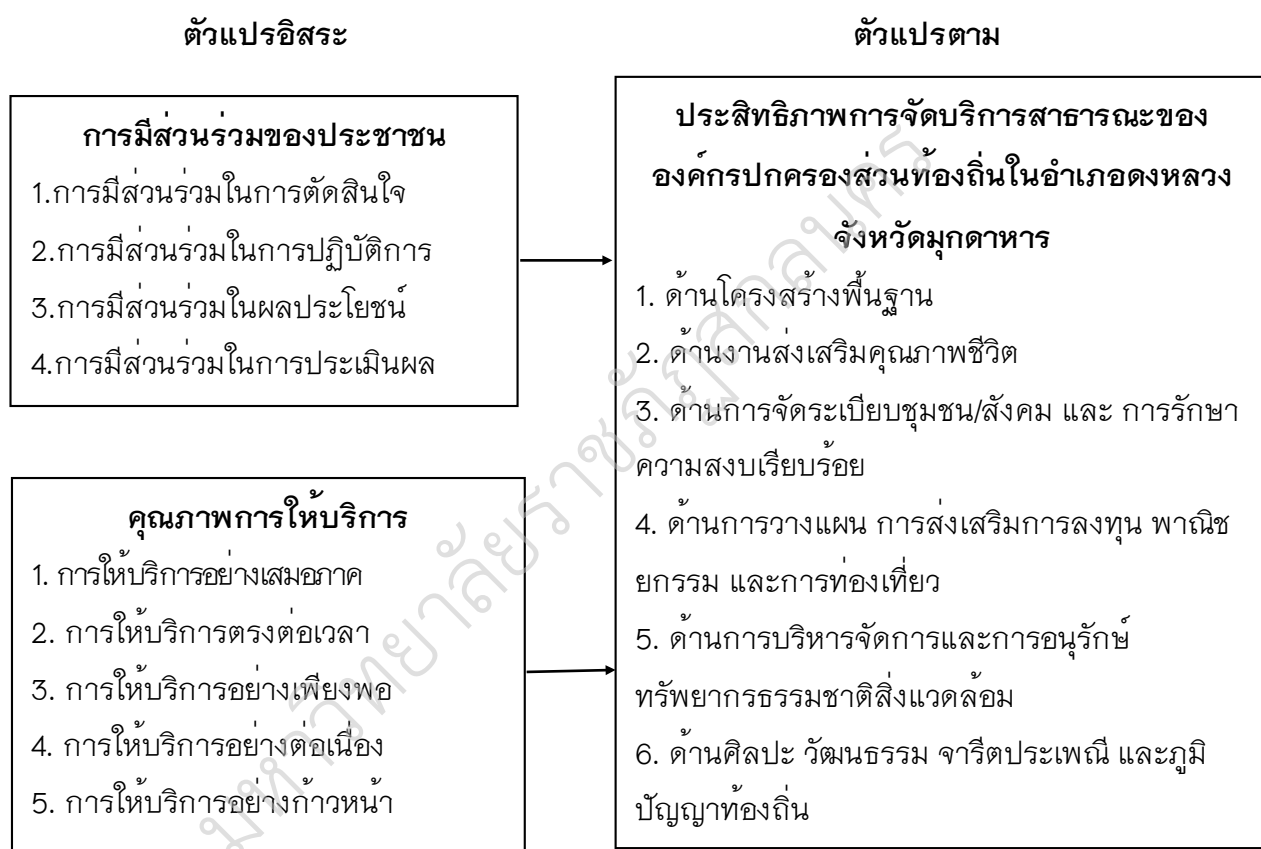
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ช่วงเวลาในการดำเนินการวิจัยคือ ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 31 ธันวาคม

พ.ศ. 2567

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยได้ปรับใช้กรอบแนวคิด ผู้วิจัยจึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึงการที่ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการพยายามประเมินผล

1.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การมีส่วนร่วมประชุม เพื่อเสนอปัญหาความต้องการในท้องถิ่น ร่วมคิดและกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไข และลดปัญหาในท้องถิ่นร่วมกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อวางแผน นโยบาย แผนงาน/โครงการหรือกิจกรรม การได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ถามความต้องการเพื่อนำไป ประกอบในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรม โดยความต้องการได้รับการบรรจุในโครงการหรือกิจกรรม การตัดสินใจใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่ประโยชน์ต่อส่วนร่วม การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริมอาชีพประจำท้องถิ่น และในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ของโครงการ

1.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานรับจ้างงานการสนับสนุนทรัพยากรส่วนตัว การร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน/โครงการเป็นกรรมการในการดำเนินงาน ความร่วมมือการปฏิบัติและดำเนินการก่อสร้าง การแก้ปัญหาผู้ด้อยโอกาส การดำเนินการแก้ปัญหากลุ่มแม่บ้าน ร่วมในการดำเนินงานที่มีลักษณะเป็นวัตถุประสงค์ของ เกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุขโภชนาการด้านศาสนาและงานด้านวัฒนธรรม

1.3. ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ หมายถึง การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ค่าตอบแทนหรือมอบรางวัลได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม การร่วมสนับสนุนทรัพยากรส่วนตัว การร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน/โครงการ การได้รับประโยชน์ด้านเทคโนโลยี ด้านอุปโภคบริโภค ด้านการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส ด้านวัฒนธรรมประเพณี การควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาของ อบต การเป็นกรรมการการควบคุมทรัพย์สินและงบประมาณของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4. ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสในการบริหารงานการควบคุมการจัดทำบัญชีงบประมาณ การประเมินผลงาน การบริหารงาน การก่อสร้าง ประเมินผลงานของกลุ่มแม่บ้าน และการประเมินผลรายรับ รายจ่ายของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยความโปร่งใส

2. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ประชาชนในเขตอำเภอดงหลวงได้รับการสาธารณสุขอย่างเท่าเทียมเป็นธรรมและทั่วถึง

2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา หมายถึง ประชาชนในเขตอำเภอคลองหลวง ได้รับการบริการสาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ตรงเวลา และทันเวลา

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ประชาชนในเขตอำเภอคลองหลวงได้รับการบริการ สาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคลองหลวง อย่างเพียงพอต่อความต้องการ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ประชาชนในเขตอำเภอคลองหลวงได้รับการบริการจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคลองหลวง อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอการ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

3. ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ หมายถึง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ซึ่งกำหนดภารกิจการจัดการบริการสาธารณะไว้ 6 ด้าน

3.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง งานการให้บริการอันเกี่ยวกับการคมนาคมและการขนส่งถนนไฟฟ้า น้ำสำหรับการอุปโภค บริโภค น้ำสำหรับการเกษตร และการดูแลบำรุงรักษาแหล่งน้ำ

3.2 ด้านงานการส่งเสริมคุณภาพชีวิต หมายถึง งานให้บริการอันเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ การศึกษาสาธารณสุขและการประยุกต์ใช้ เศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิต

3.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง งานการให้บริการอันเกี่ยวกับการส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคการให้ความช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการป้องกันปัญหาอาชญากรรม

3.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว หมายถึง การให้บริการอันเกี่ยวกับการส่งเสริมการลงทุน การวางแผน การท่องเที่ยวและการพาณิชยกรรม

3.5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
สิ่งแวดล้อม หมายถึง งานให้บริการอันเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม การคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาป่า

3.6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
หมายถึง งานการให้บริการ อันเกี่ยวกับการ ดูแลรักษา อนุรักษ์มรดกทางศิลปะวัฒนธรรม
ศาสนา วิถีชีวิต ภูมิปัญญา ประเพณีท้องถิ่นและ การส่งเสริมจริยธรรม

4. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใน
อำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหารผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถสรุปสาระสำคัญตามลำดับ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แนวความคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การดำเนินงาน และการประเมินผลในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐหรือชุมชน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาท้องถิ่นและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมจะช่วยให้การดำเนินงานมีความโปร่งใส สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการนอกจากนี้ การมีส่วนร่วมยังช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ (sense of ownership) ทำให้ประชาชนเกิดความตระหนักและความรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น รูปแบบของการมีส่วนร่วมสามารถเกิดขึ้นได้หลายลักษณะ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสาร การรับฟังความคิดเห็น การร่วมวางแผน การร่วมดำเนินการ และการร่วมติดตามประเมินผลอย่างไรก็ตาม การส่งเสริมการมีส่วนร่วมจำเป็นต้องอาศัยปัจจัย

สนับสนุน เช่น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความโปร่งใสของหน่วยงาน และการสร้างความเชื่อมั่นระหว่างภาครัฐกับประชาชน หากสามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมในระยะยาว

ความหมายของการมีส่วนร่วม

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้หลากหลาย ดังนี้

อรรถัย กักพล และฉัตรระวี กิติโยดม (2555) รายงานไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) หมายถึง การที่ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม เริ่มตั้งแต่การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินงาน ร่วมติดตามประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์ นอกจากนี้การมีส่วนร่วมยังหมายถึง กระบวนการสื่อสารสองทางที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้นและได้รับการสนับสนุนจากสาธารณชน ซึ่งเป้าหมายของกระบวนการมีส่วนร่วมก็คือ การให้ข้อมูลต่อสาธารณชนและให้สาธารณชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการหรือนโยบายของภาครัฐและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับทุกคน โดยเงื่อนไขสำคัญของการมีส่วนร่วมต้องเกิดจากความเต็มใจและความตั้งใจที่จะเข้าร่วม เพราะจะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนในการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจในเรื่องนั้น ๆ รวมทั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาค ประชาชนมีสิทธิเท่าเทียมกับผู้เข้าร่วมคนอื่น ๆ และมีขีดความสามารถที่จะเข้ามามีส่วนร่วมได้

จุฑามาศ พันสวรรค์ (2562) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสนับสนุน การปฏิบัติงานการพัฒนาการศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการศึกษา ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับความร่วมมือที่จะผลักดันให้ภารกิจประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายดังที่ทุกคนคาดหวัง

สรารุช สืบเพ็ชร (2562) การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนเกิดความรู้สึกและความต้องการว่าเป็นเจ้าของร่วมกัน มีความเป็นอิสระมีอำนาจในการตัดสินใจ มีกิจกรรมร่วมกัน สามารถจัดการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาได้ด้วยตนเอง รวมถึงสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและสามารถขยายเครือข่ายในเขตพื้นที่ต่าง ๆ เป็นต้น

สมบัติ โพธิ์หล้า, ยุภาพร ยุภาศ, และสัญญา เคนาภูมิ (2563) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า เป็นการสร้างโอกาสให้คนในชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในแนวทางการพัฒนา โดยผ่านทางกระบวนการส่งเสริมชักจูงการสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการเรียนรู้ การริเริ่มในการคิดร่วมนำหนดแนวทางในการพัฒนาร่วมแก้ไข และวางแผนปฏิบัติ รวมทั้งมีส่วนร่วมช่วยเหลือทรัพยากรทางการบริการ ตลอดจนอำนาจตัดสินใจในการกำหนดกิจกรรม หรือแนวทางการดำเนินกิจกรรมของตนเอง ให้เกิดขึ้นภายในชุมชนด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถของตนเอง เพื่อเพิ่มพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการ และควบคุมการใช้และการกระจายทรัพยากร ตลอดจนปัจจัยการผลิตในสังคมอันจะนำไปสู่การพึ่งพาตนเอง การที่กลุ่มประชาชนที่กระทำการออกมาในรูปแบบของการทำงานร่วมกัน ที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการที่ตรงกัน มีความต้องการที่จะบรรลุถึงเป้าหมายทางการเมือง หรือเศรษฐกิจ สังคม การร่วมกันดำเนินการเพื่อให้เกิดการต่อรองอำนาจของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม

สุดใจ วรณวิจิต (2563) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเข้าร่วมอย่างเต็มที่ และแข็งขันของกลุ่มบุคคลผู้มีส่วนได้เสีย ในทุกขั้นตอนของโครงการพัฒนาโดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในอำนาจการตัดสินใจและหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมเข้าร่วมจะเป็นสิ่งประกันว่า สิ่งที่มีส่วนได้เสียต้องการที่สุดนั้น จะได้รับการตอบสนอง และทำให้มีความเป็นไปได้มากขึ้นว่าสิ่งที่ทำจะตรงกับความต้องการ และมั่นใจมากขึ้นว่าทุกคนจะได้รับประโยชน์ทัดเทียมกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง โดยการสมัครใจเข้าร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาของชุมชนตั้งแต่การค้นหาค้นหาปัญหา การตัดสินใจวางแผน ในกิจกรรม การร่วมดำเนินการตามแผน การได้รับประโยชน์อย่างเป็นธรรมจากกิจกรรม และการประเมินผลเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาจากการเรียนรู้ร่วมกันของกิจกรรมการพัฒนานั้น ๆ

รูปแบบและขั้นตอนการมีส่วนร่วม

การที่องค์กรจะสามารถดำเนินงานได้อย่างใดอย่างหนึ่งนั้น บุคคลและสมาชิกจะมีรูปแบบการมีส่วนร่วมดังมีผู้ได้อธิบายรูปแบบการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

John M Cohen and Norman T. Uphoff Cohen and Uphoff (1980) ได้จำแนกการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ซึ่งเป็นการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น
 - 1.1 การเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหาความต้องการของท้องถิ่น
 - 1.2 การร่วมคิด และกำหนดแนวทางการพัฒนา เพื่อแก้ไขและลดปัญหาของท้องถิ่น
 - 1.3 การร่วมวางแผนนโยบาย แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม
 - 1.4 การร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์
- ต่อส่วนร่วม
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ (Implementation) เป็นการเข้าร่วมโดยการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ
 - 2.1 การร่วมมือปรับปรุงระบบการบริหารงาน เพื่อดำเนินการในกิจกรรมโครงการของท้องถิ่น
 - 2.2 การร่วมสนับสนุนทรัพยากรส่วนตัว เพื่อดำเนินการในกิจกรรมโครงการของท้องถิ่น
 - 2.3 การร่วมปฏิบัตินโยบาย แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย
 - 2.4 การประสานขอความร่วมมือระหว่างประชาชน กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefit) โดยอาจจะเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ทางสังคม หรือโดยส่วนตัว
 - 3.1 แผนงานหรือโครงการที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นในรูปแบบวัตถุสิ่งของ
 - 3.2 แผนงานหรือโครงการที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นในลักษณะของส่วนร่วม
 - 3.3 แผนงานหรือโครงการที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นในลักษณะส่วนบุคคล
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) ซึ่งเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรม รวมทั้งเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วม ต่อไป

4.1 การแต่งตั้งประชาชนเข้าเป็นกรรมการประเมินประสิทธิผลแผนงานหรือโครงการ

4.2 การควบคุม การตรวจสอบโดยประชาชน

องค์การสหประชาชาติ (United Nation, 1981) ได้รวบรวมรูปแบบการมีส่วนร่วมไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมแบบเป็นไปเอง ในระดับนี้ประชาชนจะเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและจัดการกับกิจกรรมการพัฒนาด้วยตัวเอง
2. การมีส่วนร่วมแบบชักนำ ในระดับนี้ประชาชนจะให้ความร่วมมือต่อแผนงานที่เริ่มโดยหน่วยงานนอกซึ่งอาจจะต้องการความเสียสละจากประชาชนในด้านเวลา ทรัพยากร แรงงาน เพื่อช่วยให้โครงการประสบผลสำเร็จ

3. การมีส่วนร่วมแบบบังคับ ในระดับนี้ประชาชนจะยอมรับและใช้ประโยชน์จากบริการที่ได้วางโครงการไว้ให้เป็นการมีส่วนร่วมแบบยอมรับได้เฉพาะบริการเท่านั้น

International Fund for Agricultural Development (2001) หรือเรียกว่า IFAD ซึ่งเป็นกองทุนเพื่อการพัฒนาการเกษตรระหว่างประเทศขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งมีพันธกิจเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ยากจนในชนบทเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน ได้แบ่งระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนออกเป็น 8 ระดับนั้น ซึ่งขั้นรับฟังความคิดเห็นสอดคล้องอยู่ในระดับที่ 3 การมีส่วนร่วมโดยให้คำปรึกษารายมีละเอียดดังนี้

1. การมีส่วนร่วมแบบเฉยเมย (passive participation) เป็นการมีส่วนร่วมในลักษณะที่ประชาชนมีส่วนร่วมเพียงแต่ถูกบอกเล่าว่ามีอะไรเกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้น ไม่รับฟังการตอบสนองจากประชาชน

2. การมีส่วนร่วมในการให้ข่าวสาร (participation in information giving) ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตอบคำถามที่มาจากเจ้าหน้าที่หรือนักวิจัยโดยใช้แบบสอบถามหรือแบบสำรวจหรือแนวทางอื่น ๆ ประชาชนไม่มีโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการนำข้อมูลข่าวสารไปใช้

3. การมีส่วนร่วมโดยให้คำปรึกษา (participation by consultation) ประชาชนมีส่วนร่วมในลักษณะที่ถูกปรึกษาโดยที่บุคคลภายนอกรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ จากประชาชน เจ้าหน้าที่ภาครัฐอาจนำความคิดเห็นที่ได้มาจากประชาชน เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนหรือตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาต่อไป การมีส่วนร่วมในลักษณะเช่นนี้เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ได้อยู่ภายใต้ข้อผูกพันที่จะทำตามความเห็นของประชาชน

4. การมีส่วนร่วมด้วยสิ่งจูงใจทางวัตถุ (participation for material incentives) เป็นการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมผ่านการนำทรัพยากรต่าง ๆ มาจูงใจ เช่น ค่าจ้าง การให้อุปกรณ์ที่นำไปใช้ในการประกอบอาชีพ

5. การมีส่วนร่วมเชิงหน้าที่ (functional participation) ประชาชนมีส่วนร่วมผ่านการที่หน่วยงานภายนอกมาช่วยก่อตั้งกลุ่มให้เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานภายนอกต้องการโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามบทบาทหน้าที่หรือตามกฎหมายที่กำหนดไว้

6. การมีส่วนร่วมเชิงปฏิสัมพันธ์ (interactive participation) เป็นระดับที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ซึ่งนำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการ และช่วยก่อตั้งสถาบันใหม่ ๆ ในท้องถิ่นหรือเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยสร้างความเข้มแข็งให้กับสถาบันที่มีอยู่ มีการนำบุคคลที่มีความรู้จากแหล่งต่าง ๆ มาทำงานร่วมกัน

7. การระดมตน (self – mobilization) เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยที่ไม่ขึ้นกับสถาบันหรือองค์กรภายนอก ประชาชนมีการติดต่อสื่อสารกับภายนอกเพื่อนำมาซึ่งการได้มาทรัพยากรต่าง ๆ และคำแนะนำทางวิชาการที่ตนจำเป็น แต่ประชาชนยังสามารถระดมความคิดริเริ่มของตนเอง ตลอดจนควบคุมวิธีใช้ทรัพยากรและการทำงานร่วมกันเอง

8. การเป็นตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง (catalyzing change) เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สมาชิกในชุมชนมีส่วนผลักดันให้คนอื่น ๆ ในชุมชนริเริ่มการเปลี่ยนแปลงกันเอง โดยเน้นการพึ่งพาตนเองเป็นหลักสำคัญ

International Association of Participation (2006) หรือเรียกว่า IAP2 คือสมาคมนานาชาติด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้กล่าวถึงตัวแบบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยนำเสนอการแบ่งระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนออกเป็น 5 ขั้น ซึ่งเป็นตามหลักการเดียวกับของ Amstein คือ ยิ่งสูงขึ้นยิ่งสะท้อนอำนาจและอิทธิพลของประชาชนในการบริหารหรือตัดสินใจมากขึ้นด้วย จำแนกได้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในระดับเสริมอำนาจให้ประชาชน : เป็นขั้นที่ให้บทบาทประชาชนสูงที่สุดเพราะให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการตามผลการตัดสินใจนั้น รูปแบบการมีส่วนร่วมในขั้นนี้ที่รู้จักกันดีคือ การลงประชามติ หรือสภาเมือง การมีส่วนร่วมในรูปแบบนี้สะท้อนความยินยอมพร้อมใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการยอมรับอำนาจการตัดสินใจของประชาชนหรือ ชุมชน

อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมในระดับนี้ องค์การส่วนท้องถิ่นต้องมีกระบวนการเสริมความสามารถของประชาชนให้สามารถตัดสินใจด้วยตัวเอง อาทิเช่น ข้อมูลที่ครอบคลุมเพียงพอ การเสริมทักษะให้ประชาชนวิเคราะห์ข้อมูลและตัดสินใจหาทางแก้ปัญหาที่มีคุณภาพการใช้ การมีส่วนร่วมในระดับนี้สะท้อนให้เห็นถึงอำนาจของประชาชนในระดับสูง

2. การมีส่วนร่วมในระดับสร้างความร่วมมือ: เป็นการให้บทบาทของประชาชนในระดับสูงโดยประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานร่วมกันในกระบวนการของการตัดสินใจจะเน้นความคิดเห็นของประชาชนจะสะท้อนออกมาในการตัดสินใจค่อนข้างสูง รูปแบบการมีส่วนร่วมในขั้นนี้เช่น คณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชน และคณะที่ปรึกษาฝ่ายประชาชน ผลการตัดสินใจที่ออกมาเป็นผลการตัดสินใจร่วมกัน เชื่อว่าจะนำไปสู่การเสริมสร้างความสมานฉันท์ในสังคม เพราะประชาชนหรือตัวแทนของประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การตัดสินใจด้วยไม่ใช่เพียงให้ความคิดเห็นต่อองค์การตัดสินใจ

3. การมีส่วนร่วมในระดับเข้ามามีบทบาท : เป็นลักษณะการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทำงานตลอดกระบวนการตัดสินใจ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนอย่างจริงจังและมีจุดมุ่งหมายชัดเจน ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนจะสะท้อนออกมาในทางเลือกต่าง ๆ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนขั้นนี้ใกล้เคียงกับการมีส่วนร่วมในระดับการร่วมมือ เพียงแต่รูปแบบการมีส่วนร่วมแบบร่วมมือมีลักษณะเป็นกิจกรรมถาวรมากกว่าการมีส่วนร่วมในขั้นนี้ อำนาจการตัดสินใจสุดท้ายยังเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ประชาชนมีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้นและมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างเข้มข้น ตัวอย่างเทคนิคการมีส่วนร่วมที่ใช้มาก อาทิเช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการตั้งคณะทำงานภาคประชาชน เป็นต้น

4. การมีส่วนร่วมในระดับรับฟังความคิดเห็น: เป็นลักษณะการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้สึก และความคิดเห็นประกอบการตัดสินใจ ดังนั้น ประชาชนมีบทบาทในฐานะเป็นผู้ให้ข้อมูล การตัดสินใจเป็นบทบาทของหน่วยงานภาครัฐ เทคนิคการมีส่วนร่วมในลักษณะนี้ เช่น การสำรวจความคิดเห็น การประชุมสาธารณะ ปัจจุบันนี้กฎหมายส่วนใหญ่ มักกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจัดการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างน้อยในระดับการรับฟังความคิดเห็น

5. การมีส่วนร่วมในระดับให้ข้อมูลข่าวสาร: เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับต่ำที่สุดบทบาทของประชาชนน้อยมากเพียงแต่รับทราบว่าเกิดอะไรที่ไหน ปัจจุบัน

การที่ภาครัฐตัดสินใจในเรื่องที่กระทบประชาชนและแจ้งให้ประชาชนทราบสะท้อนความ
 ล้ำสมัยในการบริหารงาน และสะท้อนภาครัฐทำตนเป็นพ่อดี แต่ในขณะเดียวกัน
 จำเป็นต้องตระหนักว่า ไม่ว่าจะเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในขั้นใด การให้ข้อมูลข่าวสารแก่
 ประชาชนเป็นเรื่องที่สำคัญมาก แต่ต้องไม่ใช่การให้ข้อมูลลักษณะประชาสัมพันธ์ โดยให้
 มองแต่ด้านดีเท่านั้นหัวใจสำคัญ คือ การให้ข้อเท็จจริงและตัดสินใจแสดงความคิดเห็น
 อย่างมีคุณภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชน
 ได้แก่ องค์การประชาชนที่ตั้งขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ มีการรวมตัวกันเองเป็นกลุ่มขนาดเล็ก
 ในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ เพื่อร่วมทำประโยชน์ต่อส่วนร่วมหรือสมาชิกกลุ่มส่วนใหญ่
 จะได้รับการสนับสนุนจากส่วนราชการหรือองค์การเอกชน เช่น ลูกเสือชาวบ้านกลุ่มออม
 ทรัพย์ องค์การประชาชนที่ตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการ เป็นองค์การที่ประชาชนทำกิจกรรมตาม
 วัตถุประสงค์ที่จดทะเบียน หรือตามที่กฎหมายบัญญัติบทบาทหน้าที่ไว้ เช่น คณะกรรมการ
 หมู่บ้าน สภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล และตัวแทนบุคคลหรือตัวแทนองค์การเอกชน
 เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ เช่น คณะกรรมการประสานงานในกิจกรรมของรัฐบาล
 ส่วนขั้นตอนการมีส่วนร่วมในงานวิจัยเรื่องนี้ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ 3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และ
 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชน

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2562) มีแนวคิดที่ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของ
 ชุมชนประกอบด้วย

1) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่พัฒนาที่เข้าไปทำงานในชุมชน ต้องสร้างเงื่อนไขของ
 บทบาทของตนให้พร้อมที่จะเข้ามาทำงานและให้ชุมชนมีส่วนร่วม ต้องมีทัศนคติที่
 เหมาะสม เช่น ยอมรับ ศักดิ์ศรีของชุมชนกับตนเองเท่าเทียมกัน เชื่อ เคารพและเข้าใจ
 ความคิดของชุมชน

2) ปัจจัยที่บุคคลที่ทำงานด้านการพัฒนาภายในชุมชน ได้แก่ ผู้นำชุมชน
 องค์การชุมชน ซึ่งมีส่วนช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมในการร่วมของชุมชนในการพัฒนาท้องถิ่นของ
 ตนนำไปสู่การพึ่งตนเองต่อไป

3) ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารเกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบราชการ หรือ
 ระเบียบของ องค์การพัฒนาเอกชนที่มีลักษณะของการสั่งการซึ่งเขาเห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้องอยู่

ในระเบียบของการสั่งการ การพัฒนาจึงไม่เป็นไปตามหลักการและเจ้าหน้าที่ยังขาดการวางแผนร่วมกับชุมชนทำให้การมีส่วนร่วมของชุมชน

ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม

สมยศ นาวิการ (2565) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการมีส่วนร่วมไว้ในเชิงการบริหารแบบมีส่วนร่วม ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์สำหรับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น โดยสรุปการมีส่วนร่วม ไว้ดังนี้

1) เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงมีมากกว่าการศึกษาต่าง ๆ ซึ่งให้เห็นว่าเมื่อบุคคล มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมองว่าเป็นสิ่งที่บังคับพวกเขาโดยบุคคลบางคนแล้วพวกเขาน้อมเอียงที่จะต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากว่าการเปลี่ยนแปลงถูกต่อต้านจากพนักงานอยู่บ่อย ๆ ครั้ง การมี ส่วนร่วมในการตัดสินใจจึงเป็นแนวทางที่สำคัญอย่างหนึ่งในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงและทำให้พนักงานมีจิตใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง

2) ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารและประชาชนมีความราบรื่นมากขึ้น การมีส่วนร่วมทำให้ความไม่พอใจของกลุ่มถูกเปิดเผยออกมา ความไม่พอใจเหล่านี้สามารถยุติลงได้โดยการอธิบายอย่างตรงไปตรงมา ความไม่พอใจที่ไม่ได้รับการแก้ไขหรือซ่อนเร้นอยู่อาจจะทำให้เกิดการนัดหยุดงาน การทำงานช้า ๆ ความสูญเสียและการขาดงาน การมีส่วนร่วมทำให้อัตราการร้องทุกข์มี น้อยลง เนื่องจากว่าโดยปกติแล้วการร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายกับองค์กรส่วนการมีส่วนร่วมช่วยประหยัดเงินให้กับฝ่ายบริหารได้

3) ความผูกพันของพนักงานกับองค์กรเพิ่มขึ้น เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการที่สำคัญ เช่น การตัดสินใจ พวกเขาจะรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากขึ้น พวกเขินจะรู้สึกว่าเขาและ คำแนะนำของพวกเขาถูกให้คุณค่าโดยองค์การ ดังนั้น พวกเขาสามารถตอบสนองความต้องการ ความเชื่อถือตนเอง และความหวังของชีวิตมากขึ้น

4) ความไว้วางใจฝ่ายบริหารมีมากขึ้น พนักงานมีส่วนร่วมจะรู้สึกไว้วางใจฝ่ายบริหารส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญขององค์การ พวกเขาจะรู้แรงจูงใจและความต้องการ ของฝ่ายบริหาร การรู้สึกเหล่านี้ทำให้เขาไว้วางใจในความตั้งใจของฝ่ายบริหาร ความรู้สึกไว้วางใจเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นอย่างหนึ่งของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

5) การบริหารผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความง่ายมากขึ้น ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาผูกพันยอมรับ การเปลี่ยนแปลง และไว้วางใจฝ่ายบริหารมากขึ้น การบริหารพวกเขามีความง่ายขึ้น จำนวนของผู้บริหารจะมีน้อยลง เนื่องจากการควบคุมอย่างใกล้ชิดจะลดลง

เนื่องจากการควบคุมอย่างใกล้ชิด จะลดลงผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อพวกเขามีความรู้สึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของพวกเขามากขึ้น ดังนั้นพวกเขาเต็มใจยอมรับอำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาพวกเขามากขึ้น

6) การตัดสินใจทางการบริหารมีคุณภาพที่ดีขึ้น การบริหารแบบมีส่วนร่วมสามารถเพิ่มคุณภาพของการตัดสินใจทางการบริหารให้ดีขึ้นได้ การรวมความรู้และความสามารถของบุคคลหลายคนเข้าด้วยกันในการที่จะแก้ปัญหาจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีกว่าการตัดสินใจของผู้บริหารที่ซึ่งตัวเองอยู่ในสำนักงานเพียงคนเดียว

7) การมีส่วนร่วมช่วยให้องค์การมีสิ่งย้อนกลับจากพนักงานได้เป็นอย่างดี ปัญหาและอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมการมีส่วนร่วมในสังคมย่อมมีปัญหาและอุปสรรคทุกด้านของการบริหาร งานและการมีส่วนร่วมของประชาชนดังนั้นนักวิชาการจึงได้แสดงทัศนะของปัญหาและการมีอุปสรรคดังนี้

แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัวพยายามให้ทั้งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนทั้งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

จารุบุญ ณ ปาณานนท์ (2560) กล่าวถึง คุณภาพของการบริการไว้ว่า มีความหมาย หลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดี ผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพ จะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของการบริการ จะมีมาตรฐานวัดระดับการให้บริการว่า อยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไป มี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

- 1) ไว้วางใจได้ หมายถึง ความว่า การบริการนั้นต้องคงที่และไว้วางใจได้
- 2) ความพร้อมให้บริการ หมายถึง การบริการที่พร้อมผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมออย่างแท้จริง
- 3) ความสามารถให้บริการ หมายถึง ผู้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ ความเข้าใจในบริการนั้น ๆ

4) ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีวิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอยของผู้รับบริการ

5) ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความ

6) การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการด้วยภาษา ที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการอันตรงกันต่าง ๆ

7) ความเชื่อถือได้ หมายถึง การบริ นั้นมีความซื่อตรง และวางใจได้

8) ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัยปราศจากการเสี่ยง

9) ความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10) พยายามให้ทั้งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนทั้งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

สุนันทา ทวีผล (2550) กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

จิตตินันท์ นันทโพธิ์ (2551) ให้ความหมายคำว่า การบริการ (Service) โดยทั่วไป คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ และสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชน ได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์ (2544) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับบริการตามหัวข้อต่อไปนี้

1) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อจะได้จัดบริการที่สามารถตอบสนองหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม

2) การใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อลูกค้า เพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจา หรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้าจะทำให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจที่ดี

3) การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นการแสดงถึง การยอมรับ และนับถือลูกค้าจะทำให้ลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

4) การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณีจะทำให้ลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือ และเชื่อมั่น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชก และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจ บริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดีกิจการค้าจะอยู่ได้ ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษา ลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า เราสามารถ พัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้

คุณสมบัติของการให้บริการ

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่าง

เหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่ได้มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและ ผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Millet (1954) ได้ให้ ทศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)

แนวคิดประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ Millet (1954) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการงานของที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี

ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้นคือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความมีอัธยาศัย สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้มารับบริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

นักวิชาการ และนักบริหารได้ให้ความหมาย และแสดงทัศนะเกี่ยวกับความหมายของคำว่าประสิทธิภาพแตกต่างกันไปดังนี้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2559) การเพิ่มประสิทธิภาพ คือ การลดเวลา ลดต้นทุน เพิ่มผลิตภาพ และเพิ่มความพึงพอใจ ประสิทธิภาพในการบริการ คือ ผลประโยชน์ที่จะที่จะตามมา ยิ่งธุรกิจ สามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการให้สูงขึ้นเท่าใด ก็หมายถึงความสำเร็จที่จะตามมาสูงขึ้นเท่านั้น โดยกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสามารถทำได้การให้ลูกค้าเข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการบริการ เป็นการให้ลูกค้าเข้ามา

ดำเนินการ แขนงพนักงานบริการบางส่วนหรือทั้งหมด และการปรับปรุงประสพธ์ โดยการเปลี่ยนเวลาในการบริโภคบริการของลูกค้า ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 ช่วงเวลา คือ

1) ช่วงเวลาที่ขายดีที่สุด (Peak) เป็นช่วงที่ลูกค้านิยมใช้บริการสูงสุด ถ้าลูกค้าเข้ามามากจนเกินศักยภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพจะทำให้เสียลูกค้าที่ไม่สามารถเข้ารับบริการ หรือได้รับบริการที่มีคุณภาพไม่ดี เช่น ร้านอาหารในช่วงเวลากลางวันหรือโรงแรมในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว เป็นต้น ธุรกิจอาจต้องจำกัดจำนวนการให้บริการเพื่อรักษาคุณภาพของการบริการที่ดี แต่ต้องระวังไม่ให้เป็นการสูญเสียลูกค้าส่วนเกินไปให้กับคู่แข่งได้ง่ายๆ ซึ่งธุรกิจจะต้องพิจารณาขยายศักยภาพในการให้บริการ

2) ช่วงนอกฤดูกลาง หรือช่วงยอดขายต่ำ (Off) เป็นช่วงที่ลูกค้าไม่นิยมมารับบริการ เช่น สถานที่ท่องเที่ยวในช่วงหน้าฝน หรือร้านอาหารในช่วงเวลา 14.00 – 16.00 น. เป็นต้น ซึ่งจะเป็นช่วง ที่มีรายได้น้อย แต่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ พนักงานว่างทำงานไม่เต็มศักยภาพ สูญเสียประโยชน์ จากทรัพยากรที่มีอาจต้องพิจารณาดัดกำลังคนในบางส่วนที่ไม่จำเป็น แต่อาจทำให้พนักงานเกิดความไม่มั่นคงและสูญเสียกำลังใจ และอาจทำให้ไม่ต้องการกลับมาทำงานในช่วงที่ธุรกิจมีความต้องการอีกหรือใช้การส่งเสริมการตลาดกระตุ้นให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการในวงนี้มากขึ้น เช่น การลดราคาพิเศษการจัดเป็นแพ็คเกจ และการให้บริการพิเศษ เป็นต้น

เสรี กอวงษ์ (2561) ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะเป็นความสามารถในการดำเนินการอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปโดยดีที่สุด โดยความหมายของคำว่า โดยดีที่สุดนั่นก็คือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด เพราะฉะนั้นถ้าจะพิจารณาความหมายของประสิทธิภาพที่จะใช้กับการจัดบริการของรัฐในที่นี้ ก็คือ ความสามารถในการตอบสนอง ของผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอเท่าเทียมกัน ต่อเนื่องกันทันต่อเวลา และก้าวหน้าทั้งในปริมาณ และคุณภาพของงานนั้น ๆ

สำหรับการพิจารณาประสิทธิภาพในมิติทางการบริหารขององค์การอาจพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในองค์การต่อวิธีการบริหารเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ หรือวิธีนี้นำไปสู่การกระจายอำนาจทางการบริหาร ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนในการทำงาน เป็นต้น ส่วนการพิจารณาประสิทธิภาพในมิติทางสังคม อาจพิจารณาจากการสะท้อนกลับของสังคม เช่น มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันที่ให้บริการทางด้านการศึกษา และผลิตบัณฑิตออกไปสู่ตลาดแรงงาน แล้วตลาดสะท้อนกลับถึงความพึงพอใจ

ในคุณภาพของบัณฑิตที่สามารถทำงานได้อย่างคุ้มค่า ก็อาจถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในเชิงสังคม

สรุปจากแนวความคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมาจะพบว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร หรือการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใช้ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็น งบประมาณ บุคลากร เวลา วัสดุอุปกรณ์ต่ำ ได้ประโยชน์สูงสุด คุ้มค่ากว่าทรัพยากรที่เสียไปหรือได้ผลงาน ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

สรุปจากแนวความคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมาจะพบว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการ หรือการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งให้เป็นระบบเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ มีความทั่วถึงเสมอภาค เป็นธรรมปราศจากการเลือกปฏิบัติ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ ด้วยความสะดวกสบาย เตรียมความพร้อมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้วยความรวดเร็ว

ความหมายของการจัดบริการสาธารณะ

การจัดบริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการ ส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนวยการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมาย และนิยาม ดังนี้

อำนวย บุญรัตน์ไมตรี (2554) การบริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐ

ความหมายของบริการสาธารณะ

เงื่อนไขทางนิเวศวิทยา พัฒนาการทางประวัติศาสตร์ ระบบความเชื่อหรือวัฒนธรรมและปัจจัยอื่นๆ อีกหลายด้านของแต่ละพื้นที่แต่ละชุมชนแตกต่างกันไป และเราจะเห็นถึงความหลากหลายในกิจกรรมที่เป็นเรื่องของสาธารณะหรือส่วนรวมในเรื่องเดียวกันแต่มีความแตกต่างกันในระหว่างชุมชนต่างๆ เช่น การจัดการเรื่องน้ำซึ่งเป็นทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญยิ่งในสังคมเกษตรกรรมสมัยก่อนจะมีความแตกต่าง ในรูปแบบการจัดการระหว่างภาคเหนือกับภาคอีสาน หรือในเรื่อง องค์สถานภาพนิกิจพ หรือสถานที่เผาศพ ในขณะที่ภาคอีสานจะจัดการภายในวัด แต่ภาคเหนือจะมีพื้นที่แยกไปต่างหากจากวัด เป็นต้น

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552) สรุปไว้ว่า หลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการ สาธารณะ หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้น จะต้องสามารถ ปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับ เหตุการณ์และความจำเป็น ในทางปกครองที่จะรักษา ประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับ วิวัฒนาการของ ความต้องการของประชาชนด้วย ซึ่งหลักว่าด้วย

สรุปได้ว่า หลักสำคัญของการให้บริการสาธารณะ มีการดำเนินการเกี่ยวข้องกับ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันโดยมีสาระสำคัญ คือ ความเสมอภาค ความเป็นกลาง ความต่อเนื่อง และการปรับปรุงให้มีคุณภาพอยู่เสมอ องค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะมีนักวิชาการได้อธิบายถึงองค์ประกอบของการ ให้บริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (2546) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง กับ ประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดย ส่วนรวม) ที่ดำเนินการ จัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายชนหรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครอง ต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของ บริการสาธารณะประกอบไปด้วย

- 1) เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ
- 2) มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน และ เป็น กิจการที่ให้แก่นคนทั่วไปโดยเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ และองค์ประกอบ ของการให้บริการสาธารณะนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิ ความอำนาจการหรือคอยควบคุม ของฝ่ายปกครองหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุม ความปลอดภัยรวมทั้งควบคุม ค่าบริการทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมหรือกระบวนการความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ

การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการ บริหาร ราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจาก ตัวแทนของประชาชน และ ต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมหชนต้อง มีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถลบความต้องการ เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมาซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

- (1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
- (2) การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
- (3) การพัฒนาความเร็วในการให้บริการเป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายนั้น สำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำไปแจกจ่ายรวดเร็วในขั้นตอน ให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อ ขอรับบริการและการพัฒนาความเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นเพื่อให้งานของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่ง

การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเองสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการ

สรุปประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ หมายถึง การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่ง น้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กการบริการ สาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การ

ป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกัน 21 และบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการ
 ห่อน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม
 และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและ อาชีพ การพัฒนาชุมชน และ
 การส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริม
 การปกครองท้องถิ่น, 2550)

แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

สุขาภิบาลกับท้องถิ่นที่อยู่นอกเขตดังกล่าว จึงได้มีการจัดตั้งองค์การบริหาร
 ส่วนตำบลขึ้น โดยตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัดพ.ศ. 2498 ให้
 เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผู้บริหารซึ่งปรากฏ ประสพผลสำเร็จมากนัก ปัจจุบันจึง
 มีแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงให้เป็นเทศบาลนคร ในปี พ.ศ. 2537 ก็ได้มีการปรับปรุงการ
 บริหาร ส่วนท้องถิ่นในส่วนพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีการบริหารส่วนตำบล
 ขึ้น เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด
 พ.ศ. 2540 โดยกำหนดให้มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. ด้วย แต่
 ให้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ ในกิจการที่ อบต. ดำเนินการไม่ได้ หรือต้องประสานงาน
 ร่วมกันระหว่าง อบต. หลายแห่ง เป็นต้น ดังนั้น ปัจจุบันประเทศไทยจึงมีรูปแบบการ
 ปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 4 รูปแบบ คือ 1) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา 2) เทศบาล
 (แยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล) 3) องค์การบริหารส่วนจังหวัด
 (อบจ.) 4) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ในระบบการปกครองของทุกประเทศล้วนแล้วแต่มีวัตถุประสงค์ที่คล้ายกัน คือ
 ความมั่นคงในประเทศ แต่เดิมการปกครองส่วนใหญ่มิได้มีลักษณะรวมเป็นศูนย์อำนาจที่
 ส่วนกลาง เพื่อความสะดวก เพราะในสมัยนั้นอาณาเขตประเทศยังไม่มาก

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2550) สรุปว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่องค์กร
 หนึ่งมีพื้นที่ อาณาเขตของตนเองมีประชากรและมีรายได้ตามที่หลักเกณฑ์กำหนด โดยมี
 อำนาจและมีอิสระ ในการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง รวมทั้งมี
 อำนาจหน้าที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวจะมีส่วน
 ร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง อาทิ การมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาใน

ชุมชน หรือการมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง โดยผ่านตัวแทน ที่มาจากการเลือกตั้ง เช่น การมีสภาท้องถิ่น เป็นต้น

วิชชุกร นาครณ (2564) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น คือ ส่วนหนึ่งของการปกครอง ประเทศ โดยรัฐบาลกระจายอำนาจการบริหารจัดการเกี่ยวกับการกิจการแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ของชุมชน ท้องถิ่น โดยมีกฎหมายให้อำนาจให้ มารดดำเนินการกิจกรรมและ บริการสาธารณะบางอย่างที่จำเป็น และ เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น ทั้งนี้ภายใต้หลักของ ความยืดหยุ่น คล่องตัว และสอดคล้องกับความต้องการ ของท้องถิ่น โดยมีองค์กรทางการ บริหารของท้องถิ่นนั้นเองเป็นผู้ดำเนินการ มิใช่การบริหารจัดการโดยองค์กร เจ้าหน้าที่ของ รัฐบาลหรือตัวแทนรัฐบาลที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค

หลักการปกครองท้องถิ่น

โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กรปกครองท้องถิ่น มาตรา 285 เมื่อ กล่าวในเชิงโครงสร้างขององค์กรปกครองท้องถิ่น ก็พบว่า ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ กำหนดให้ “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ต้องมีสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิก สภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจา การเลือกตั้งโดยตรง ของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น” ดังนั้น องค์กรปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไปจึงจะแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) สภาท้องถิ่นมีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการตราข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่ง จะเป็นกฎหมาย ที่มีผลบังคับใช้ ในระดับท้องถิ่นนั้น ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการงบประมาณ ประจำปีที่ฝ่ายบริหารเสนอ และ เรื่องอื่น ๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบล และ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 หรือพระราชบัญญัติอื่น ๆ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อเป็นกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ที่ให้ชุมชนในท้องถิ่นนั้นได้ยึดถือปฏิบัติ หรือเป็นกติกาของ สังคม เพื่อให้ ประชาชนในท้องถิ่นได้อยู่ร่วมกันอย่างเป็นปกติสุข

2) คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการ บริหารจัดการ กิจการต่าง ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ดำเนินการให้เกิดการบังคับใช้ ตามกฎหมายท้องถิ่นที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้เกิดการ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข และคุ้มครองประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ นอกจากนั้น สภาท้องถิ่นยังมี บทบาทในการตรวจสอบการบริหารจัดการของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

โดยการพิจารณาอนุมัติงบประมาณแผนงาน โครงการ และการตั้งกระทู้ถามกรณีที่สูงสัย หรือให้ความเห็นข้อแนะนำแก่คณะกรรมการบริหารฯ ได้

การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการผลักดันให้กลไก (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินภารกิจ การพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้ามา มีส่วนร่วมได้ดังนี้ คือ 1) การใช้สิทธิในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไปเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือเป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นดังกล่าว เพื่อเป็นตัวแทน ในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ และกำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง และ ชุมชน ทั้งนี้ หากผู้แทนข้างต้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ประชาชนในท้องถิ่นก็มีสิทธิที่จะไม่เลือกตั้ง ให้เป็นผู้แทนในสมัยต่อไปได้ 2) การเสนอความต้องการต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณากำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน/โครงการ ในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน 3) การตรวจสอบการดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ การเฝ้ามองและติดตามการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นของตน แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่ม/ชมรม หรือองค์กรชุมชน ในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปากของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไป รวมทั้งการร้องเรียนผ่านผู้บริหาร ของหน่วยงานที่กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นก็ได้ การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการประกอบกิจการใด ๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และ ขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็น “กติกากา” หรือ “หลักปฏิบัติ” ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาด และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง แล้วแต่

กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม เรื่องต่าง ๆ ขององค์กรปกครอง
ท้องถิ่นด้วยจากบทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครอง
ท้องถิ่นดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชนเป็นองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญที่จะให้
องค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชนได้เป็นที่พึง และ
เป็นหัวหอกของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการ
ปกครองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่า ในการบริหารประเทศ
จำต้องอาศัย เงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณมีจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการ
ให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงาน
ปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีรายได้มีงบประมาณของตนเอง เพียงพอที่จะดำเนินการ
สร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ได้เป็นอย่างดี
มาก การแบ่งเบาเป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการ
ดำเนินการ

2) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
เนื่องจาก ประเทศ มีขนาดกว้าง ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมแตกต่าง
กัน การรอรับการบริการจากรัฐอย่างเดียวอาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง หน่วยงาน
ปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงจะสามารถสนองตอบความ
ต้องการนั้นได้

เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความ
เป็นอยู่ ของประชาชนก็ต่างกันด้วย การจัดตั้งองค์กรท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดเก็บภาษี เป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ใน
การบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลกลางที่จะต้องจ่าย
ให้ท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลกลาง
ไปอยู่บ้าง ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

เพื่อให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากองการปกครอง
ระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วน
ร่วมในการปกครอง ไม่ว่า จะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้า
ไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ ของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นตามการปฏิบัติ

หน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติสำหรับการจัดการปกครองท้องถิ่นในรูปขององค์การบริหารส่วนตำบล กองราชการส่วนตำบลกระทรวงมหาดไทย ได้วางวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไว้ดังนี้

- 1) มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานและมีกิจกรรมเพื่อพัฒนาที่เหมาะสม โดยมีการจำกัด ทางระเบียบกฎหมายและการกำกับดูแลที่ไม่เคร่งครัดเกินไป องค์การบริหารส่วนตำบลจึงควรมีความพร้อม ในการดำเนินการตามหน้าที่และมีอำนาจในฐานะเจ้าพนักงานในเรื่องนั้น ๆ อย่างเพียงพอโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการจัดเก็บรายได้ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ที่กระทบต่อประชาชนในตำบลโดยตรง
- 2) มีการบริหารงานตามระเบียบกฎหมายที่ถูกต้อง เกิดความผิดพลาดน้อย และไม่มีแนวคิด ที่อาศัยช่องว่างของระเบียบดำเนินการในสิ่งที่ขัดต่อเจตนารมณ์ของรัฐ และความประสงค์ของประชาชน ทั้งนี้ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นส่วนราชการ จะต้องดำเนินการต่าง ๆ ตามระเบียบของทางราชการ
- 3) มีการบริหารงานในลักษณะที่เรียกว่า คิดเป็นโดยเรียนรู้การแก้ไขปัญหาของตนเอง และ พึ่งพาหน่วยงานภายนอกให้น้อยที่สุด นอกจากนี้ยังสามารถใช้งบประมาณ เพื่อการพัฒนาตำบล ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนด้วย จะเป็นได้ว่าภาพของการคิดเป็นนี้จะสัมพันธ์กับอิสระทางการบริหาร หากมีอำนาจทางการบริหาร แต่ไม่สามารถคิดเป็นและพึ่งพาความคิดในความเป็นอิสระนี้ ย่อมหมายถึง การพึ่งพาหน่วยงานภายนอกน้อย แต่ไม่ใช่ขาดความสัมพันธ์
- 4) มีการมีส่วนร่วมจากประชาชนในตำบลอย่างแพร่หลาย ทั้งในขั้นการเลือกตั้ง ขั้นการบริหาร และการติดตามและสนับสนุนการบริหาร และที่สำคัญคนหนุ่มคนสาวที่มีการศึกษา กลับไปร่วมพัฒนาในตำบลเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรประชาชนอย่างแท้จริง
- 5) มีรายได้เพียงพอ องค์การที่เป็นชนบทและล้าหลังได้ด้วย และที่มาของรายได้ไม่ควรพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาล หรือเงินจัดสรรจาก หน่วยงานต่าง ๆ จนเกินไป แต่ควรเกิดจากการบริหารงานด้านสาธารณูปโภค และการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง

6) มีบุคลากรที่เป็นคนในตำบล ภายใต้ความจริงที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่น ย่อมรักท้องถิ่น ของตน องค์การบริหารส่วนตำบลควรใช้ทรัพยากรบุคคลให้มากที่สุด ในฐานะที่เป็นพนักงานส่วนตำบล หรือลูกจ้างก็ควรมีกิจกรรมด้านการพัฒนาสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีกิจกรรมที่เน้น การพัฒนาคนเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ การพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ นอกจากนี้ ควรดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้การพัฒนาที่ยั่งยืนซึ่งคำนึงถึงความคงอยู่ของทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมที่ดี แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจสังคมของรัฐที่ต้องจัดให้มี และให้บริการอย่างทั่วถึง ข้าราชการ จึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการ จึงเป็นตัวจักรที่สำคัญ ถ้าเปรียบระบบการบริหารราชการกับการค้าแล้วรัฐจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการ ซึ่งผู้ที่มาขอรับบริการ ก็คือ ประชาชนนั่นเองอย่างไรก็ดี จุดประสงค์หลักของการกล่าวถึงเรื่องข้างต้นก็เพื่อใช้ให้เห็นว่าแต่เดิมนั้น สิ่งที่ปัจจุบัน เรียกว่าการบริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสันติภาพ และอื่น ๆ ทั้งหลาย ชุมชนดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนทั้งสิ้นหรือถ้าจะพูดในภาษาวิชาการ สมัยที่กำลังเป็นที่นิยมกันอาจพูดได้ว่า สังคมก่อนการปรากฏของรัฐบาลนั้นมีความเป็น “ประชาสังคม” (Civil Society) สูงยิ่ง แต่อาจมีความด้อยในเรื่องเทคโนโลยี อย่างไรก็ดีเมื่อรัฐชาติเริ่มก่อตัวขึ้นในส่วนต่าง ๆ ของโลก เริ่มจากยุโรปในประมาณศตวรรษที่ 15 - 16 เรื่อยมาจนถึงรัฐอิสระใหม่ในกลุ่มประเทศอาณานิคม หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 บรรดารัฐชาติต่าง ๆ เหล่านี้ ต้องการแสดงถึงอำนาจในการควบคุมเหนือดินแดน และประชากรของตนจึงค่อย ๆ ขยายปีกสร้างแขนขาต่างๆ หรือที่ต่อมาเรียกว่าระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นกลไกที่แทรกซ้อน (Penetration) เข้าไปดำเนินการและรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนและสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับแนวคิดในเรื่องความเป็นเอกภาพ (Unity) ความมีมาตรฐาน (Standardization) รวมทั้งความจำเป็นในการใช้บริการสาธารณะร่วมกันมากขึ้น ทำให้เป็นทั้งเหตุผลักดันและความมีเหตุผล ผลของรัฐบาลที่จะเข้าไปดูแลและจัดการบริการสาธารณะมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้สถานะของความเป็นประชาสังคม ก็ลดน้อยถอยลงไป แต่การครอบงำโดยรัฐ (State domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่ แม้กระนั้นก็ดีการที่รัฐชาติมีขนาดค่อนข้างใหญ่ รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการ ที่เป็นตัวแทนส่วนกลางเป็นกำลังสำคัญ แต่ก็ไม่สามารถดูแลและรับผิดชอบได้ทั่วถึงเพราะสิ่งที่จำเป็นต้องตอบสนอง

ต่อคนในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็มีความซับซ้อนกว่าเดิมด้วยเช่นกัน นอกจากในแง่ด้วยเหตุนี้ทางการเมืองโดยเฉพาะในแง่จิตวิทยา การเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็เกรงปฏิกิริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่าการสูญเสียอำนาจ จึงต้องการรูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าการปกครองในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์ จึงเกิดแนวคิดที่ว่านอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้วยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่ในขณะที่รัฐชาติอื่น ๆ โดยทั่วไปโดยเฉพาะรัฐเดี่ยว (Unitary state) รัฐบาลกลางที่เมืองหลวง จะเป็นผู้กำหนดขอบเขตอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นว่าจะให้มีความน้อยเพียงใด เช่น กิจกรรมตำรวจในการดูแลรักษาความสงบ ท้องถิ่น และกระบวนการยุติธรรมในอังกฤษ นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่นยังขึ้นอยู่กับรัฐบาลกลาง ในขณะที่สหรัฐอเมริกาเป็นเรื่องของถิ่น เป็นต้น แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่ารัฐเดี่ยวจะไม่สามารถกระจายอำนาจหรือมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระได้ เพราะในกรณีของอังกฤษ ในกิจการบริการสาธารณะจำนวนมากที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เช่น การศึกษา และบริการสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ เป็นต้น เพราะฉะนั้นการกระจายอำนาจและการมีอิสระของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมิได้มีความสัมพันธ์กับการมีประมุขเป็นประธานาธิบดีหรือกษัตริย์ แต่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อมทางการเงินและอื่น ๆ แต่ที่สำคัญ คือ ต้องมองในแง่ผลประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนท้องถิ่น และการได้มีบทบาทมีส่วนร่วมในฐานะพลเมือง (Citizen) ของชุมชนท้องถิ่นนั้น ที่จะดำเนินการในสิ่งที่เขาต้องการและสอดคล้องกับสถานะของชุมชนท้องถิ่นตนเอง ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่จัดให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วม และตรงตามความต้องการของประชาชน

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะจัดเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง ที่จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ เป็นการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญยิ่งขึ้น ซึ่งหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทหนึ่ง ที่มีความสำคัญในการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือเป็นหน่วยงานย่อย ที่มีความใกล้ชิด และรับรู้ปัญหาความต้องการของประชาชนมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2558)
แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พ.ศ. 2545 แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น พ.ศ. 2545 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 มีนาคม 2545 เป็นแผนที่ดำเนินการตาม
กรอบแนวทางของแผนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543
โดยกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 245 ภารกิจ
จากส่วนราชการ จำนวน 50 กรม 11 กระทรวง (ต่อมาได้เปลี่ยน เป็น 57 กรม 17
กระทรวง และ 1 หน่วยงาน ไม่สังกัดกระทรวง ทบวง กรม ตามพระราชบัญญัติปรับปรุง
กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545) แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2545 ที่จะถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้
จำนวน 6 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วยงานด้านการคมนาคมและการ
ขนส่ง ได้แก่

1) การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนและสะพาน เช่น งานลาดยางทาง
หลวงชนบททางบำรุง รักษาทางหลวงในส่วนของการดูแลเกาะกลางถนนทางเท้าไหล่ทาง
และที่ริมทางซึ่งงานเหล่านี้จะถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ส่วน
ราชการจะทำในส่วนของถนนที่อยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายในหมู่บ้านให้เป็น
หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนถนน ที่คาบเกี่ยวระหว่างองค์การบริหารส่วน
ตำบลหรืออำเภอ ให้เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งต่อไปจะต้องมีการทำ
ทะเบียนทางหลวงทั้งหมด เพื่อให้ทราบว่าถนนสายใดใครเป็นผู้ดูแลและจะต้องเป็น ผู้ตั้ง
งบประมาณในการดูแลรักษา ซ่อมแซมถนนดังกล่าว

2) งานด้านสถานีขนส่ง ในกรณีสถานีขนส่งจังหวัดมอบให้เทศบาลนคร
หรือเทศบาล เมืองดำเนินการ แต่ถ้าอยู่นอกเขตเทศบาลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ดำเนินการแทน โดยให้องค์การ บริหารส่วนตำบลเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ
รวมทั้งแบ่งผลประโยชน์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าของพื้นที่ที่ตั้งสถานีขนส่งด้วย

3) งานด้านวิศวกรรมจราจรทางบก มอบให้เทศบาลดำเนินการเกี่ยวกับการ
การติดตั้ง สัญญาณจราจรหรือเครื่องหมายเขตทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ

4) งานดูแลบำรุงรักษาทางน้ำและสถานีขนส่งทางน้ำ สำหรับบึง ลำ คลอง และ แม่น้ำภายใน ประเทศในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด มอบให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นผู้ดูแลรักษาทางน้ำและตลิ่ง รวมทั้ง รวมทั้งมีอำนาจอนุญาต สิ่งทีล่องลำลำนน้ำและการสร้างสถานีขนส่งทางน้ำ/ ท่าเทียบเรือสาธารณะ โดยกรมการ ขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี (กรมเจ้าท่าเดิม) จะเป็นผู้กำกับควบคุม ในด้านการก่อสร้าง หรือการกำหนดมาตรฐานงานด้านสาธาณูปโภค ได้แก่ งานดูแลขุดลอกแหล่งน้ำขนาดเล็ก ขุดสระ สร้างระบบ ประปาชนบท ถังเก็บน้ำ ขุดเจาะบ่อบาดาล ซ่อมแซมปรับปรุง คลองส่งน้ำ ฝาย อ่างเก็บน้ำ และงานสูบน้ำ ด้วยไฟฟ้า มอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าของพื้นที่แหล่งน้ำนั้น ๆ รับผิดชอบดูแล ยกเว้นถ้าเป็นแหล่งน้ำ ที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันทั้ง จังหวัดจะถ่ายโอนไปให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการ

5) งานด้านสาธาณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีตลาด การควบคุมดูแล ตลาด การวางและจัดทำผังเมือง และงานควบคุมอาคาร มอบ มอบให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเจ้าของพื้นที่เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ด้านที่ 2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย

1) การส่งเสริมอาชีพ ได้แก่ การส่งเสริมและการพัฒนาอาชีพกลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มผู้ใช้น้ำ กลุ่มสตรี กลุ่มเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ กลุ่มอาชีพอุตสาหกรรม ในครัวเรือน และหัตถกรรมไทย การพัฒนาการเลี้ยงสุกร สัตว์ปีกเบ็ด โกง งานเหล่านี้ เดิม ส่วนราชการรับผิดชอบดำเนินการแต่ต่อไปกลไก การส่งเสริมอาชีพการรวมกลุ่มและการ ค้นหาความต้องการของประชาชนในเรื่องนี้จะเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งหมด การอบรมเท่านั้นส่วนราชการจะทำหน้าที่เฉพาะในเรื่องของการจัดหาหลักสูตร และการเป็นผู้ให้

2) งานสวัสดิการสังคม ได้แก่ การสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก เยาวชน สตรี และผู้ด้อยโอกาส เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ศูนย์สงเคราะห์รายหมู่บ้าน สถานสงเคราะห์คนชรา การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา คน พิการ ผู้ป่วยเอดส์ งานจัดสวัสดิการ อาหารเสริม (นม) และอาหารกลางวันแก่เด็กและ เยาวชน รวมทั้งงานควบคุมหอพักเอกชนและการฉาปนกิจ สงเคราะห์ ซึ่งงานเหล่านี้จะ ถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด

3) นันทนาการ ได้แก่ การส่งเสริมกีฬา ได้แก่ งานดูแลรักษาสนามกีฬา งานก่อสร้างลานอเนกประสงค์ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา และโครงการลานกีฬา

อเนกประสงค์ระดับตำบล โดยในส่วนของสนามกีฬาระดับ จังหวัด มอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบดูแล ส่วนสนามกีฬาในระดับรองมอบให้เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าของพื้นที่เป็นผู้รับผิดชอบดูแล ยกเว้นสนามกีฬาที่อยู่ในสถานศึกษาสังกัด กระทรวงศึกษาธิการให้อยู่ในความดูแลของสถานศึกษานั้น ๆ สำหรับศูนย์กีฬาในภูมิภาคของการกีฬาแห่งประเทศไทยหรือของส่วนราชการอาจมอบให้เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลรับผิดชอบให้การดูแลให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ได้แก่ การดูแลบำรุงรักษาสวนสาธารณะ มอบให้เทศบาลดำเนินการจัดการดูแล บำรุงรักษา และติดตามประเมินผล เพื่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนมากที่สุด

งานด้านการศึกษา ได้แก่ งานจัดการศึกษาก่อนวัยเรียนหรือปฐมวัย (อนุบาลอายุ 4-6 ปี) ศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษานอกระบบโดยศูนย์การศึกษา นอกโรงเรียนระดับอำเภอ หรือระดับเขตมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการเมื่อผ่านเกณฑ์ประเมินความพร้อมงานจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของกระทรวงศึกษาธิการ สำหรับการดำเนินงานที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้านและห้องสมุดประจำตำบล มอบให้เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าของพื้นที่เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ส่วนห้องสมุดประจำอำเภอหรือจังหวัดมอบองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ดูแล งานด้านสาธารณสุข จะมีการถ่ายโอนใน 2 ลักษณะ คือ

1) กิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมป้องกันดูแลรักษาสุขภาพขั้นพื้นฐานและการป้องกันควบคุมโรคติดต่อจะถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ

2) สถานบริการ ได้แก่ สถานีอนามัย โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ จะถ่ายโอนไปในลักษณะของการให้บริการภายใต้การกำกับของคณะกรรมการสุขภาพระดับพื้นที่ (กสพ.) และมีผู้แทนสถานบริการในเขตจังหวัด ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้แทนประชาชนร่วมเป็นกรรมการด้วย คณะกรรมการชุดนี้จะทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสุขภาพอนามัยของประชาชนในพื้นที่จังหวัดรวมทั้งการอนุมัติใช้เงินเพื่อส่งเสริมสุขภาพของประชาชนในเรื่องต่าง ๆ โดยกระทรวงสาธารณสุขจะเป็นผู้กำหนดเกณฑ์ความพร้อมถ้าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใดผ่านเกณฑ์ความพร้อมก็สามารถโอนไปให้ได้

3) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เป็นการดำเนินการ เพื่อปรับปรุงมาตรฐานความเป็นอยู่และที่อยู่อาศัยในชุมชนแออัด ได้แก่ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด และ การจัดการที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย

ด้านที่ 3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
ประกอบด้วย

- 1) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน และการส่งเสริม การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน ได้แก่ การมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นนายตรวจช้าง ตวง วัด ตามพระราชบัญญัติช้าง ตวง วัด พ.ศ. 2542 การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้ การคุ้มครองผู้บริโภค
- 2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนใหญ่จะเป็นงานใช้อำนาจอนุญาตต่าง ๆ เช่น อำนาจเปรียบเทียบปรับคดีอาญาในความผิดตามข้อบัญญัติท้องถิ่นและกฎหมายอื่นเช่นการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงการอนุญาตให้จำหน่ายสุรา ยาสูบ การจัดทำทะเบียนราษฎรและให้เก็บและจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว งานนี้แบ่งเป็น งานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำ ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและการประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด โดยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นศูนย์กลางในการประสานการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นภายในจังหวัดและบูรณาการกับแผนพัฒนาจังหวัดแผนการถ่ายโอนภารกิจ และแผนงานโครงการ ตามนโยบายของคณะกรรมการ การกระจายอำนาจไปสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น งานบริการข้อมูลนักท่องเที่ยว งานรับจดทะเบียนพาณิชย์ และงานกำกับดูแลโรงงานอุตสาหกรรมส่วนงานเลือกทำอิสระ ได้แก่ งานจัดตั้งศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน และงานวางแผนการท่องเที่ยวและการปรับปรุงดูแล บำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว

ด้านที่ 5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
สิ่งแวดล้อม งานกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่เป็นงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ต้องทำ ได้แก่ งานคุ้มครองดูแลบำรุงรักษาป่า งานพัฒนา ป่าชุมชน งานควบคุมไฟฟ้า งานจัดการสิ่งแวดล้อม และมลพิษต่าง ๆ ทั้งในเรื่องเสียง อากาศ น้ำ และขยะ รวมทั้งงานดูแลรักษาที่สาธารณะประโยชน์ประเภทที่ดินรกร้างว่างเปล่า และประเภทพลเมืองใช้ร่วมกัน

ด้านที่ 6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นงานกลุ่มนี้ ได้แก่ งานดูแลโบราณสถานและโบราณวัตถุที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์และมีความสำคัญในระดับชุมชน/ท้องถิ่น งานดูแลพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ เป็นงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ต้องทำ

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ หมายถึงประสิทธิภาพการบริหารจัดการภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ซึ่งกำหนดภารกิจการจัดบริการสาธารณะไว้ 6 ด้าน

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง งานการให้บริการอันเกี่ยวกับการคมนาคมและการขนส่งถนนไฟฟ้า น้ำสำหรับการอุปโภคบริโภค น้ำสำหรับการเกษตร และการดูแลบำรุงรักษาแหล่งน้ำ
2. ด้านงานการส่งเสริมคุณภาพชีวิต หมายถึง งานให้บริการอันเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ การศึกษาสาธารณสุขและการประยุกต์ใช้ เศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง งานการให้บริการอันเกี่ยวกับการส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคการให้ความช่วยเหลือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการป้องกันปัญหาอาชญากรรม
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว หมายถึง การให้บริการอันเกี่ยวกับการส่งเสริมการลงทุน การวางแผน การท่องเที่ยวและการพาณิชยกรรม
5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม หมายถึง งานให้บริการอันเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาป่า
6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง งานการให้บริการ อันเกี่ยวกับการดูแลรักษา อนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนา วิถีชีวิต ภูมิปัญญา ประเพณีท้องถิ่นและ การส่งเสริมจริยธรรม

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง

ที่ตั้งและอาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับอำเภอเต่างอย (จังหวัดสกลนคร)
	อำเภอโนนแก (จังหวัดนครพนม)
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอธาตุพนม (จังหวัดนครพนม)
	และอำเภอเมืองมุกดาหาร

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอเมืองมุกดาหารและอำเภอดำชะอี
ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเขาวงและอำเภอนาคู (จังหวัดกาฬสินธุ์)

ประวัติ

พื้นที่อำเภอดงหลวงเดิมอยู่ในเขตของเมืองมุกดาหาร โอนไปขึ้นกับอำเภอนาแก ในปี พ.ศ. 2450 จึงมีฐานะเป็นตำบลในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม โดยมีชาวไทยเป็นส่วนใหญ่กระจายอยู่ใน 13 หมู่บ้าน คือ บ้านก้านเหลืองดง บ้านหนองแคน บ้านหนองบัว บ้านหนองหนาว บ้านชะโนด บ้านกกตูม บ้านนาโคกสูง บ้านขัวสูง บ้านแก่งนาง บ้านกกกอก บ้านสำนั้ว บ้านคำผักกูด และบ้านนาหินกอง ต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ทางราชการพิจารณาสภาพพื้นที่ทางด้านใต้ของอำเภอนาแกทางไกลคมนาคม เจ้าหน้าที่ของรัฐออกตรวจตราและเยี่ยมเยียนราษฎรไม่ทั่วถึง พื้นที่ด้านใต้ 3 ตำบลมีพื้นที่มากกว่า 1,071.1 ตารางกิโลเมตรซึ่งมีพื้นที่มากกว่าสังกัดอำเภอเดิม ปี พ.ศ. 2520 จึงแยกตำบลดงหลวง ตำบลกกตูม และตำบลหนองบัว ของอำเภอนาแก ตั้งขึ้นเป็นกิ่งอำเภอ 1 แห่ง เรียกว่า กิ่งอำเภอดงหลวง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยลงวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2520 โดยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน ปีเดียวกันรวมทั้งปี พ.ศ. 2523 ได้ตั้งตำบลหนองแคน โดยแยก 11 หมู่บ้านออกจากตำบลดงหลวงก่อนที่ปี พ.ศ. 2524 เขตหมู่ 7 บ้านมะนาว ตำบลคำพี้ ของอำเภอนาแกได้แจ้งแก่ทางราชการว่าไปติดต่อกับอำเภอเมืองมุกดาหารซึ่งมีระยะทางเพียง 36 กิโลเมตร สะดวกกว่าไปติดต่อกับอำเภอนาแกที่มีระยะทางถึง 56 กิโลเมตร จึงแยกพื้นที่หมู่ 7 บ้านมะนาว ของตำบลคำพี้ อำเภอนาแก มาขึ้นกับตำบลหนองแคน กิ่งอำเภอดงหลวงในปี พ.ศ. 2525 รัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติจัดตั้งจังหวัดมุกดาหาร ยกฐานะอำเภอมุกดาหารเป็นจังหวัด รวมกับอำเภอดำชะอี อำเภอดอนตาล อำเภอนิคมน้ำอ้อย กิ่งอำเภอดงหลวง และกิ่งอำเภอหว้านใหญ่ ตั้งแต่วันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2525 โดยการโอนกิ่งอำเภอดงหลวง อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม มาขึ้นกับอำเภอเมืองมุกดาหารแทน

กิ่งอำเภอดงหลวงได้ดำเนินการจัดตั้งตำบลเพิ่ม โดยในปี พ.ศ. 2526 ได้แยก 7 หมู่บ้านของตำบลหนองบัว ตั้งเป็น ตำบลชะโนดน้อยเนื่องจากหลักเกณฑ์การจัดตั้งอำเภอต้องมีตำบลไม่น้อยกว่า 5 ตำบล ก่อนที่จะยกฐานะขึ้นเป็นอำเภอดงหลวงพร้อมกับอำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร และอำเภอแม่เกาะ จังหวัดลำปาง โดยพระราชกฤษฎีกาเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม

พ.ศ. 2527 และตั้งตำบลลำดับที่ 6 ของทางอำเภอ โดยแยก 8 หมู่บ้านในเขตตำบลหนองแคน ตั้งเป็น ตำบลพังแดง ในปี พ.ศ. 2527จนถึงปัจจุบัน

การแบ่งเขตการปกครอง

1. การปกครองส่วนภูมิภาค อำเภอคงหลวงแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 6 ตำบล 60 หมู่บ้าน ได้แก่

- 1.1 ตำบลคงหลวง มีจำนวน 12 หมู่บ้าน
- 1.2 ตำบลหนองบัว มีจำนวน 8 หมู่บ้าน
- 1.3 ตำบลกกตูม มีจำนวน 16 หมู่บ้าน
- 1.4 ตำบลหนองแคน มีจำนวน 7 หมู่บ้าน
- 1.5 ตำบลชะโนดน้อย มีจำนวน 9 หมู่บ้าน
- 1.6 ตำบลพังแดง มีจำนวน 8 หมู่บ้าน

2. การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ตั้งอำเภอคงหลวงประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6 แห่ง ได้แก่

- 2.1 เทศบาลตำบลคงหลวง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคงหลวงทั้งตำบล
- 2.2 เทศบาลตำบลหนองแคน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองแคนทั้งตำบล
- 2.3 เทศบาลตำบลกกตูม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกกตูมทั้งตำบล
- 2.4 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองบัวทั้งตำบล
- 2.5 องค์การบริหารส่วนตำบลชะโนดน้อย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลชะโนดน้อยทั้งตำบล
- 2.6 องค์การบริหารส่วนตำบลพังแดง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลพังแดงทั้งตำบล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

จารุกัญญา อุดานนท์ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กร

ปกครอง ส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย ด้านความสามารถของบุคลากรด้านภาวะผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนมมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนมได้ร้อยละ 67.30

วาสนา วักดีเพชร (2563) ได้ทำการวิจัยอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลนาในในภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ การสมรสระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 3) การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ โดยมีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=0.589$) 4) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมีอิทธิพลสูงที่สุด ($\beta=.555$) รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\beta=.364$) และ น้อยที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการได้รับ

ผลประโยชน์ ($\beta=.338$) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ $=.504$ อธิบายได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนทำนายประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจภายใต้ของเทศบาลตำบลนาใน อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 50.40 (Adjusted $R^2=.504$) ส่วนอีกร้อยละ 49.60 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

ชนิตาภา สีส่างาม (2564) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ด้านสื่อบุคคล ($\beta=.501$) ด้านสื่อภาพ ($\beta=.325$) และด้านสื่อเสียง ($\beta=.271$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.00$ ส่วนด้านสื่อลายลักษณ์อักษร ($\beta=.212$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ $=.552$ โดยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 55.20 2) การมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ($\beta=.672$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.00$ และด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ($\beta=.179$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ $=.537$ โดยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 53.70 ส่วนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

เสริมสิทธิ์ สร้อยสอศรี (2566) ได้ทำการศึกษา การบริหารนโยบายสาธารณะท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมต่อการบริหารนโยบายสาธารณะท้องถิ่น ใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.44) ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชน และความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีส่วนร่วม และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารนโยบายสาธารณะท้องถิ่นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารนโยบายสาธารณะ ท้องถิ่น ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล (ความเป็นพลเมือง) ปัจจัยด้านชุมชน และปัจจัยด้าน องค์การ (องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น) ($r_{xy}=0.86$, $\text{sig.}=0.00$) ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า นโยบายสาธารณะท้องถิ่นมีความเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละองค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น ดังนั้น การบริหารนโยบายสาธารณะท้องถิ่นควรคำนึงถึงความต้องการของ ประชาชนเป็นหลัก เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจเพื่อลดการผลิตนโยบายซ้ำที่ ท้องถิ่นไม่ต้องการ ในขณะที่ราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ที่มีความเกี่ยวข้องกับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง (กระทรวงมหาดไทย, กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น) ต้องมีบทบาทในการสนับสนุนภารกิจขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่ปราศจาก การบังคับบัญชาหรือสั่งการตามแนวนโยบายที่ไม่มีกฎหมายรองรับเพื่อตอบสนองภารกิจ ของรัฐ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทเพื่อที่จะสะท้อนปัญหาไปสู่การแก้ไข ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องส่งเสริมแนวทางส่งเสริมการบริหารนโยบาย สาธารณะท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างรูปแบบกลไกการเข้าถึงการบริหารนโยบาย เพิ่มบทบาท หน้าที่ในการร่วมประเมินผลตรวจสอบนโยบายท้องถิ่น และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ การดำเนินนโยบายด้านต่าง ๆ ทางสื่อสารออนไลน์ เพื่อความสะดวกและหลากหลายใน ติดตามความก้าวหน้าของนโยบายสาธารณะท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

จิรวงศ์ ตูลาวัดมณกุล (2567) ได้ทำการศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาชุมชน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไข่นก อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัด อุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงาน ปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมในนโยบาย ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านการมีส่วนร่วมในเรื่องสาธารณสุข และด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน อยู่ใน ระดับมากทุกด้าน นอกจากนี้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างยังให้ความเห็นว่า ในการมีส่วนร่วม ของประชาชนทางองค์การบริหารส่วนตำบลถือว่าได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม พอสมควร แต่บางครั้งเกิดจากฝั่งประชาชนเองที่ไม่ให้ความร่วมมือมากพอ ทำให้หลายๆ ครั้งการดำเนินงานเกี่ยวกับส่วนรวมไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพราะขาดกำลังคน จึงต้องการ ให้ทางหน่วยงานหรือทางองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่ประสานงานขอความร่วมมือ

กลุ่มประชาชนโดยให้มีการจัดทีมงานอาสาให้มากขึ้น รวมทั้งความโปร่งใสในเรื่องงบประมาณ และแผนการบริหารงาน ประชาชนต้องการให้ชี้แจงถึงการดำเนินงาน ผลการร้องทุกข์และการใช้งบประมาณผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของ อบต. ให้มากขึ้น พร้อมทั้งให้สามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางในการวางแผนพัฒนาองค์กร เพื่อประโยชน์ด้านความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยใช้จ่ายเงินงบประมาณให้คุ้มค่าเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

อารยา สมสวย (2567) ได้ทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการให้บริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะ โดยตัวแปรที่ทดสอบมีอำนาจพยากรณ์สูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ .978 มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้ร้อยละ 97.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อุซุกร ศิริรังษี และคณะ (2567) ได้ทำการศึกษาการพึ่งพาตนเองและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า (1) การพึ่งพาตนเองของประชาชน ในจังหวัดนครปฐม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านทรัพยากรธรรมชาติ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านจิตใจ ด้านเศรษฐกิจ และด้านวัฒนธรรม ตามลำดับ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ในจังหวัด นครปฐม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับ ผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลตามลำดับ คุณภาพชีวิตของประชาชน ในจังหวัดนครปฐมโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมาก ไปน้อย คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อม และ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ตามลำดับ (2) การ พึ่งพาตนเอง ด้านเทคโนโลยี ด้านจิตใจ และด้านสังคมและวัฒนธรรม กับ

การมีส่วนร่วมของประชาชน ด้าน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการ
รับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการ ประเมินผล ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของ
ประชาชน ในจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ควรนำ
เทคโนโลยีมาใช้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและร่วมวางแผนในการพัฒนา
คุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดนครปฐม

นพพล เมาลี (2568) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการกับ
ประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยมีดังนี้ 1) ระดับ
คุณภาพการให้บริการเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ ด้าน
โครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่างเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน
3) ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณคุณภาพการบริการด้านสาธารณะ ทั้ง 6 ด้าน
ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้า
สาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้า สาธารณะ ด้านโครงการก่อสร้าง
ระบบประปาหมู่บ้าน ด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำ
เพื่อการอุปโภค บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Bouman & Norman (1975) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็น ของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยไวโอมิ พบว่า การให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐมีความคล่องตัว
น้อยกว่าการให้บริการสาธารณะโดยภาคเอกชน ประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่าง
คือ คุณภาพ ของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการและลักษณะการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้
ให้บริการในภาคเอกชน จะมีความกระตือรือร้นที่ดีกว่า มีแรงจูงใจสูงกว่าสวัสดิการ
ตลอดจนมีความพอใจในงานสูงกว่าด้วย อีกทั้ง ด้านลักษณะการปฏิบัติงานสำหรับ
ภาคเอกชนแล้วจะมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการและ
ไม่มีลักษณะของงานแบบประจำวัน

Anabloul (1998) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยเชิงพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิภาพในการจัดการในองค์การภาครัฐประเทศ กานา พบว่า ตัวแปรที่สามารถ
กำหนดประสิทธิภาพในการจัดการ ได้แก่ การรับรู้ การตระหนักรู้ สมรรถนะ ความ
ต้องการและแรงจูงใจ

Homburger, Keefer และ McGrath (2000 อ้างถึงใน นิตยา อุปชาคำ, 2556) ได้ศึกษาวิจัยโครงการจัดการองค์การที่มีผลต่อชุมชนท้องถิ่น โดยสรุปว่าโครงสร้างพื้นฐานต้องตอบสนองความต้องการที่มีสูงของประชาชน ต้องมีการวางแผนให้สอดคล้องความปลอดภัยและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ สิ่งที่ต้องพิจารณาในเรื่องการให้บริการและการปรับปรุงประสิทธิภาพตามนโยบาย โดยองค์กรต้องมีเป้าหมาย ที่ชัดเจน การสนับสนุนด้านอื่น ๆ เช่น สวัสดิการและด้านองค์ความรู้ ลดขั้นตอนและ ค่าดำเนินการของ นักลงทุนช่วยสนับสนุนด้านต่าง ๆ

Phillip B.Coolt (1979 อ้างถึงใน เทพอาภรณ์ คำชมพู, 2556) ได้ศึกษาวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิผลขององค์การเทศบาล ซึ่งให้บริการสาธารณะ ด้านการป้องกันภัย โดยทดลองประสิทธิผลขององค์การในแง่ของพฤติกรรมและทัศนคติ ประสิทธิผลในแง่ของกระบวนการและประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย พบว่า ความสามารถในการผลิตผลงานเป็นตัวแปรสำคัญที่จะวัดประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุ ถึงเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้การที่องค์การจะมีความสามารถในการผลิตสูงได้ก็ขึ้นอยู่กับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการภายในและตัวแปรด้านผลกระทบที่มีต่อสังคม ซึ่งเป็น สภาพแวดล้อมขององค์การ สภาพแวดล้อมของชุมชน สมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีและ ยังได้รับอิทธิพลจากลักษณะองค์การและวิธีการให้บริการตลอดจนประเภทของบุคลากร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

รายละเอียดในแต่ละขั้นตอนมี ดังนี้

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากร คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยมีประชากรทั้งสิ้น 39,217 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

คือ ประชากรในเขตองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้มาจากการสุตรการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยในการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 396 คน ทั้งนี้ การสุ่มตัวอย่างหรือการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ที่ระดับ 0.05 และ ทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ และการสุ่มแบบง่าย เพื่อหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหารดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

- n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง
 N คือ คือขนาดของจำนวนประชากรทั้งหมด (คน)
 e คือ ความคาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง กำหนดที่ร้อยละ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

$$n = \frac{39,217}{1 + 39,217(e^2)}$$

$$= 395.96$$

จากการคำนวณที่ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 ได้จำนวนตัวอย่างประชากรทั้งสิ้น จำนวน 396 คน

3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

1. กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ที่เป็นประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ ซึ่งอาศัย อยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 396 คน

2. จำแนกประชากร ซึ่งประกอบด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของ อำเภอคงหลวงทั้งหมด 6 แห่ง ดังตาราง 1

3. กำหนดจำนวนขนาดของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 40 คน แบ่งออกเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอคงหลวง ทั้งหมด 6 แห่ง โดยแบ่งตามสัดส่วนของประชาชนที่มี อายุ 18 ปี

4. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

1. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหาอัตราส่วนของประชากร เพื่อหากลุ่มตัวอย่างตามสูตรดังนี้

$$n_1 = \frac{N_i \times n}{r}$$

n_1 =จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

N_i =จำนวนประชากรแต่ละ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

n =จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N =จำนวนประชากรทั้งหมด

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ลำดับที่	พื้นที่	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
----------	---------	---------	---------------

1	เทศบาลตำบลดงหลวง	8,256	84
2	เทศบาลตำบลหนองแคน	5,246	54
3	เทศบาลตำบลกกตูม	9,432	96
4	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว	4,256	43
5	องค์การบริหารส่วนตำบลชะโนดน้อย	5,841	60
6	องค์การบริหารส่วนตำบลพังแดง	5,802	59
รวม		39,217	396

ที่มา : งานการเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2566

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือสำหรับการศึกษา ค้นคว้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยศึกษาข้อมูลจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลในส่วนดังกล่าวนี้ มาสร้างเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

แบบสอบถามส่วนที่ 2 การมีส่วนร่วมของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลโดยแบบสอบถามส่วนนี้มี ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ของลิเคิร์ท (Likert, 1967)

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (Likert, 1987 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีส่วนร่วมระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีส่วนร่วมระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีส่วนร่วมระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีส่วนร่วมระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีส่วนร่วมระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยแบบสอบถามส่วนนี้มี ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ของลิเคิร์ท (Likert, 1967)

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (Likert, 1987 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการระดับ

ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการระดับ

น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยแบบสอบถามส่วนนี้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ของลิเคิร์ต (Likert, 1967)

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระดับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหารทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนด คะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (Likert, 1987 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ

ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถาม

มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิยามศัพท์เฉพาะ และงานวิจัยเกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม และข้อคำถาม

2. สร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำ 1) การมีส่วนร่วมของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร และคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ 2) ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร มากำหนดเป็นตัวแปรตาม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินค่าตามความคิดเห็น

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจแก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

4. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (Riviovelli and Hambleton, 1997 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2547, หน้า 137)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยที่ ค่า +1 หมายถึงข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนทรงคุณวุฒิ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.50 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อ จึงผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว

โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย

5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาศรีต ชาญชิตปรีชา ตำแหน่งอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.2 รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง

กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ละมัย ร่มเย็น กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.4 นายปิยะพงษ์ สมโคตร นายอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

5.5 นายณัฐพงษ์ โพธิ์ชัย ท้องถิ่นอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ส่งให้ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด คือ ประชาชนซึ่งอาศัยอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

8. นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

$$p = \frac{R_U + R_L}{2f}$$

$$r = \frac{R_U - R_L}{f}$$

เมื่อ p หมายถึง ค่าความยากง่าย

r หมายถึง ค่าอำนาจจำแนก

R_U หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

R_L หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

f หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่างในข้อคำถาม ดังนี้

1) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง 0.94

2) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร

3) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหารอยู่ระหว่าง 0.90

9. นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2-3 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-CoEfficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ โดยมีสูตร ดังนี้ (Alpha CoEfficient Method อ้างใน นพพร ณะชัยพันธ์, 2550, หน้า 19)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อของแบบสอบถาม

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบแต่ละคน

$$s^2 = \frac{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}{n(n-1)}$$

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

1) แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.94

2) แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.90

3) แบบสอบถามประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.93

10. นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ และหาค่าความเชื่อมั่น มาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 396 คน

2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน ประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form)
3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1
คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และ
ร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร (แบบสอบถามตอนที่ 2) ลักษณะของ
แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก
ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนด
เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน สีน พันธ์พิณิจ, 2554)
ดังนี้

- 4.51–5.00 หมายถึง มีส่วนร่วมระดับมากที่สุด
- 3.51–4.50 หมายถึง มีส่วนร่วมระดับมาก
- 2.51–3.50 หมายถึง มีส่วนร่วมระดับปานกลาง
- 1.51–2.50 หมายถึง มีส่วนร่วมระดับน้อย
- 1.00–1.50 หมายถึง มีส่วนร่วมระดับน้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร (แบบสอบถามตอนที่ 2) ลักษณะของ
แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก
ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนด
เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน สีน พันธ์พิณิจ, 2554)
ดังนี้

- 4.51–5.00 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด
- 3.51–4.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก
- 2.51–3.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย

1.00–1.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

3.4 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร (แบบสอบถามตอนที่ 3) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน สีน พันธ์พิณิจ, 2554) ดังนี้

4.51–5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

2.51–3.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย

1.00–1.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4 การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษา คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากแบบสอบถามปลายเปิด (แบบสอบถามตอนที่ 5) โดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ ใช้สถิติเพื่อหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิและใช้ค่าดัชนี IOC (Index of Item-objective congruence)

หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coEfficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. การวิเคราะห์ระดับ 1) คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร2) ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหารใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สถิติดังนี้

4.1 ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้น จึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแปรได้โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชน และคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation CoEfficient) (ภัทรพร เกษสังข์, 2549)

หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อนิทัย ตริวานิช, 2552)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91–1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71–0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31–0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01–0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิง
เส้นตรง

4.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง
จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง
จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
R^{2Adj}	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว
b	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์
PR	แทน ผลรวมของการมีส่วนร่วมของประชาชน
PR_1	แทน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
PR_2	แทน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ
PR_3	แทน การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์
PR_4	แทน การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

SQ	แทน ผลรวมของคุณภาพการให้บริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
SQ ₁	แทน การให้บริการอย่างเสมอภาค
SQ ₂	แทน การให้บริการอย่างทันเวลา
SQ ₃	แทน การให้บริการอย่างเพียงพอ
SQ ₄	แทน การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
SQ ₅	แทน การให้บริการอย่างก้าวหน้า
EF	แทน ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น
EF ₁	แทน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
EF ₂	แทน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
EF ₃	แทน ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบ เรียบร้อย
EF ₄	แทน ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
EF ₅	แทน ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
EF ₁₆	แทน ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญา ท้องถิ่น
P-Value	แทน คำนัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้/เดือนโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	174	43.94
	หญิง	222	56.06
	รวม	396	100.00
2. สถานภาพ	โสด	252	63.64
	สมรส	34	8.59
	หย่าร้าง/แยกกันอยู่	110	27.78
	รวม	396	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อายุ	ไม่เกิน 25 ปี	63	15.91
	26 – 30 ปี	116	29.29
	ต่ำกว่า 31 – 35 ปี	73	18.43
	36 – 40 ปี	117	29.55
	41 ปีขึ้นไป	27	6.82
	รวม	396	100.00
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในปัจจุบัน	10,001 – 15,000 บาท	103	26.01
	15,001 – 25,000 บาท	196	49.49
	25,001 – 35,000 บาท	51	12.88
	35,001 – 45,000 บาท	24	6.06
	45,001 – 55,000 บาท	17	4.29
	มากกว่า 55,000 บาท	5	1.26
	รวม	396	100.00
5. อาชีพ	เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	70	17.68
	พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง	118	29.80
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	92	23.23
	เกษตรกร	73	18.43
	อื่น ๆ	43	10.86
	รวม	396	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ ชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.94 หญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 56.06 สถานภาพ โสด จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 สมรส จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.59 หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 อายุ ไม่เกิน 25 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.91 26-30 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.29 ต่ำกว่า 31-35 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.43 อายุ 36-40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55

อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในปัจจุบัน 10,001-15,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.01 15,000-25,000 จำนวน 196 คิดเป็นร้อยละ 49.49 25,001-35,000 บาท จำนวน 51 คิดเป็นร้อยละ 12.88 35,001-45,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06 45,001-55,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 มากกว่า 55,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.26

สรุปกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 56.06 สถานภาพส่วนใหญ่ โสดจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 มากที่สุด อายุส่วนใหญ่ 36 - 40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55มากที่สุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในปัจจุบัน 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.01มากที่สุด อาชีพส่วนใหญ่ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 มากที่สุดตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหารโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลปรากฏดังตาราง 3-7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการมีส่วนร่วมของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหารโดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่	การมีส่วนร่วมของประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.35	0.68	ระดับมาก
2	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ	3.60	0.77	ระดับมาก
3	การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์	3.60	0.71	ระดับมาก
4	การมีส่วนร่วมในการประเมินผล	3.59	0.79	ระดับมาก
รวม		3.53	0.67	ระดับมาก

จากตาราง 3 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการและด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ($\bar{X}=3.60$) และด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ($\bar{X}=3.60$) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\bar{X}=3.59$) และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X}=3.35$) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของท่านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้เชิญเข้าร่วมประชุม เพื่อเสนอปัญหาความต้องการในท้องถิ่น	2.42	0.94	ระดับมาก
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ให้ท่านมีส่วนร่วม คิดและกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาในท้องถิ่น	2.50	0.93	ระดับมาก
3	ท่านได้มีส่วนร่วม กับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วางแผน นโยบายแผนงาน/โครงการหรือกิจกรรม	3.53	0.98	ระดับมาก
4	ในการประชุม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ท่านได้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น	3.55	1.00	ระดับมาก
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถามความต้องการของท่านเพื่อนำไป ประกอบในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ	3.60	0.91	ระดับมาก
6	ความต้องการของท่านได้รับการบรรจุใน โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.55	0.93	ระดับมาก
7	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่ ประโยชน์ต่อส่วนรวม	3.60	0.92	ระดับมาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
8	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ท่านมีการตัดสินใจในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสเช่นคนพิการ	3.57	0.97	ระดับมาก
9	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยให้ท่านมีส่วนร่วมในการส่งเสริมอาชีพประจำท้องถิ่น	3.58	0.98	ระดับมาก
10	ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ของโครงการ	3.55	0.98	ระดับมาก
ภาพรวม		3.35	.68	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยภาพรวมอยู่ในปานกลาง ($\bar{X}=3.35$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถามความต้องการของท่านเพื่อนำไป ประกอบในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่ประโยชน์ต่อส่วนรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถามความต้องการของท่านเพื่อนำไป ประกอบในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ($\bar{X}=3.60$) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่ประโยชน์ต่อส่วนรวม ($\bar{X}=3.60$) รองลงมา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยให้ท่านมีส่วนร่วมในการส่งเสริมอาชีพประจำท้องถิ่น ($\bar{X}=3.58$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้เชิญเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหาความต้องการในท้องถิ่น ($\bar{X}=3.42$) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของท่านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการโดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านเข้ามามีส่วนรวมในการรับจ้างงานเหมาโครงการหรือกิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดทำ	3.57	0.96	ระดับมาก
2	ท่านได้รวมสนับสนุนทรัพยากรส่วนตัวให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปพัฒนาท้องถิ่น	3.61	1.00	ระดับมาก
3	ท่านได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน/โครงการหรือกิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในหมู่บ้านให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนพัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.57	1.03	ระดับมาก
4	ท่านได้มีส่วนร่วมเป็นกรรมการในการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการพัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.58	1.03	ระดับมาก
5	การประสานงานขอความร่วมมือระหว่างท่านกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.56	1.02	ระดับมาก
6	ท่านเคยมีส่วนร่วมในการปฏิบัติและดำเนินการก่อสร้างต่าง ๆ	3.54	0.99	ระดับมาก
7	ท่านในท้องถิ่นเคยช่วยดำเนินการแก้ปัญหาผู้ด้อยโอกาสเช่นส่งเสริมการศึกษา	3.67	0.97	ระดับมาก
8	ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ปัญหากลุ่มแม่บ้านที่ว่างงาน	3.63	0.92	ระดับมาก
9	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำแผน/โครงการที่มีลักษณะเป็นวัตถุสิ่งของ เช่นเครื่องอุปโภคบริโภคสำหรับการประกอบให้แก่กลุ่มท่านในท้องถิ่น	3.59	0.89	ระดับมาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
10	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำแผน/ โครงการที่เกี่ยวกับงานด้านสาธารณูปโภคงาน ด้านศาสนาและงานด้านวัฒนธรรมให้กับท่านใน ท้องถิ่น	3.64	0.89	ระดับมาก
ภาพรวม		3.60	0.75	ระดับมาก

จากตาราง 5 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในการ
ปฏิบัติการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านใน
ท้องถิ่นเคยช่วยดำเนินการแก้ปัญหาผู้ด้อยโอกาสเช่นส่งเสริมการศึกษา อยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ท่านในท้องถิ่นเคยช่วยดำเนินการ
แก้ปัญหาผู้ด้อยโอกาสเช่นส่งเสริมการศึกษา ($\bar{X}=3.64$) รองลงมา คือ องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นได้จัดทำแผน/โครงการที่เกี่ยวกับงานด้านสาธารณูปโภคงานด้านศาสนาและงานด้าน
วัฒนธรรมให้กับท่านในท้องถิ่น ($\bar{X}=3.64$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่การประสานงาน
ขอความร่วมมือระหว่างท่านกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ($\bar{X}=3.56$) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของท่านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จ่ายค่าตอบแทนหรือมอบรางวัลให้แก่ท่านที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.60	0.96	ระดับมาก
2	ท่านได้รวมสนับสนุนทรัพยากรส่วนตัวให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปพัฒนาท้องถิ่น	3.50	0.96	ระดับมาก
3	ท่านได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน/โครงการหรือกิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหมู่บ้านให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนพัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.54	0.94	ระดับมาก
4	ท่านได้รับประโยชน์จาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี	3.60	0.94	ระดับมาก
5	ท่านเคยได้รับผลประโยชน์ในการบริหารส่วนท้องถิ่นด้านอุปโภคบริโภค	3.70	0.91	ระดับมาก
6	ท่านได้รับผลประโยชน์จาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส	3.64	0.88	ระดับมาก
7	ท่านได้รับผลประโยชน์จาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านวัฒนธรรมประเพณี	3.65	0.92	ระดับมาก
8	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.61	0.91	ระดับมาก
9	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แต่งตั้งท่านเข้ามาเป็นกรรมการ ประเมินแผนงาน/โครงการตามแผนพัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.61	0.90	ระดับมาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
10	ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมการให้ ทรัพยากรและงบประมาณของ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	3.57	0.90	ระดับมาก
ภาพรวม		3.60	0.71	ระดับมาก

จากตาราง 6 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมใน
ผลประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านเคย
ได้รับผลประโยชน์ในการบริหารส่วนท้องถิ่นด้านอุปโภคบริโภค อยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ท่านเคยได้รับผลประโยชน์ในการบริหารส่วน
ท้องถิ่นด้านอุปโภคบริโภค ($\bar{X}=3.70$) รองลงมา คือ ท่านได้รับผลประโยชน์จาก องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านวัฒนธรรมประเพณี ($\bar{X}=3.65$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ
ท่านได้รับผลประโยชน์จาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการช่วยเหลือเด็กด้อย
โอกาส ($\bar{X}=3.54$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของท่านขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น ในอำเภอตงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการมีส่วนร่วมในการ
ประเมินผลโดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใส ในการบริหารงานของคณะผู้บริหาร	3.65	0.93	ระดับมาก
2	ท่านได้มีส่วนร่วมในการควบคุมการจัดทำบัญชี งบประมาณของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.63	0.98	ระดับมาก
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้มี ประเมินผลงานในการบริหารส่วนท้องถิ่น	3.62	0.96	ระดับมาก
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้มี ประเมินผลงานในด้านการก่อสร้างที่ถูกต้องตาม แบบแผน	3.53	0.93	ระดับมาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้มี ประเมินผลงานของกลุ่มแม่บ้าน	3.56	0.96	ระดับมาก
6	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้มี ประเมินผลงานเกี่ยวกับรายรับ รายจ่ายของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.61	1.01	ระดับมาก
7	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้ ประเมินด้วยความโปร่งใสในการทำงานของคณะ บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.54	0.92	ระดับมาก
8	ท่านได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใส ในการบริหารงานของคณะผู้บริหาร	3.65	0.93	ระดับมาก
9	ท่านได้มีส่วนร่วมในการควบคุมการจัดทำบัญชี งบประมาณของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.63	0.98	ระดับมาก
10	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้มี ประเมินผลงานในการบริหารส่วนท้องถิ่น	3.62	0.96	ระดับมาก
ภาพรวม		3.59	0.79	ระดับมาก

จากตาราง 7 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในการ
ประเมินผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านได้มี
ส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสในการบริหารงานของคณะผู้บริหาร อยู่ในระดับ
มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ท่านได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบ
ความโปร่งใสในการบริหารงานของคณะผู้บริหาร ($\bar{X}=3.65$) รองลงมา คือ ท่านได้มีส่วน
ร่วมในการควบคุมการจัดทำบัญชีงบประมาณของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ($\bar{X}=3.63$)
และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้มีประเมินผล
งานในด้านการก่อสร้างที่ถูกต้องตามแบบแผน ($\bar{X}=3.53$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหารโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลปรากฏ ดังตาราง 8-13

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหารโดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.59	0.77	ระดับมาก
2	ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	3.63	0.86	ระดับมาก
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.63	0.83	ระดับมาก
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.96	0.51	ระดับมาก
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.03	0.52	ระดับมาก
รวม		3.78	0.47	ระดับมาก

จากตาราง 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=4.03$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง($\bar{X}=3.96$) ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ($\bar{X}=3.63$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.63$) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=3.59$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการโดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันแก่ท่านที่เข้ามาใช้บริการทุกคน	3.62	0.99	ระดับมาก
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อนและหลังอย่างยุติธรรม	3.63	0.95	ระดับมาก
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีการเลือกปฏิบัติ	3.54	0.94	ระดับมาก
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แจ้งสิทธิแก่ท่านในการบริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.59	0.93	ระดับมาก
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความช่วยเหลือในการเกิดสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน	3.59	0.89	ระดับมาก
ภาพรวม		3.59	0.77	ระดับมาก

จากตาราง 9 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อนและหลังอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อนและหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.63$) รองลงมา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการโดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันแก่ท่านที่เข้ามาใช้บริการทุกคน ($\bar{X}=3.62$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=3.54$) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการตรงต่อเวลาโดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้ในหลักเกณฑ์การให้บริการ	3.72	0.78	ระดับมาก
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้บริการแก่ท่านอย่างรวดเร็ว	3.52	1.09	ระดับมาก
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการได้ทันต่อความต้องการใช้งาน	3.69	0.90	ระดับมาก
4	การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปรับลดขั้นตอนได้ให้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	3.67	0.96	ระดับมาก
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ช่วยเหลือท่านในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว	3.54	1.11	ระดับมาก
ภาพรวม		3.63	0.86	ระดับมาก

จากตาราง 10 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการให้บริการตรงต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้ในหลักเกณฑ์การให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้ในหลักเกณฑ์การให้บริการ ($\bar{X}=3.72$) รองลงมา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการได้ทันต่อความต้องการใช้งาน ($\bar{X}=3.69$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้บริการแก่ท่านอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.52$) ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ	3.55	0.90	ระดับมาก
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.74	0.79	ระดับมาก
3	ท่านได้รับผลงานที่มีคุณภาพตรงตามที่ต้องการจากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	3.54	1.09	ระดับมาก
4	ท่านพึงพอใจต่อผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.68	0.88	ระดับมาก
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ	3.69	0.96	ระดับมาก
ภาพรวม		3.64	0.84	ระดับมาก

จากตาราง 11 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการได้อย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X}=3.74$) รองลงมา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.69$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับผลงานที่มีคุณภาพตรงตามที่ต้องการจากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ($\bar{X}=3.54$) ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.56	1.10	ระดับมาก
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการแก้ไขปัญหาเมื่อบริการหยุดชะงัก	3.55	0.90	ระดับมาก
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพร้อมต่อการให้บริการ	4.40	0.89	ระดับมาก
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์	4.01	0.73	ระดับมาก
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ	4.26	0.68	ระดับมาก
ภาพรวม		3.95	0.52	ระดับมาก

จากตาราง 12 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพร้อมต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพร้อมต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.40$) รองลงมา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ ($\bar{X}=4.26$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการแก้ไขปัญหาเมื่อบริการหยุดชะงัก ($\bar{X}=3.55$) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	3.96	0.77	ระดับมาก
2	คุณภาพของผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการมีการพัฒนาขึ้น	4.02	0.56	ระดับมาก
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ท่านการเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก	4.00	0.67	ระดับมาก
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทา สาธารณภัยทุกปี	4.14	0.90	ระดับมาก
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	3.96	0.77	ระดับมาก
ภาพรวม		4.03	0.52	ระดับมาก

จากตาราง 13 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทา สาธารณภัยทุกปี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทา สาธารณภัยทุกปี ($\bar{X}=4.14$) รองลงมา คือ คุณภาพของผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการมีการพัฒนาขึ้น ($\bar{X}=4.02$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ($\bar{X}=3.96$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอ ดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยใช้ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอ ดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยใช้ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลปรากฏ ดังตาราง 14-20

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอ ดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อที่	ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	โครงสร้างพื้นฐาน	4.00	0.90	ระดับมาก
2	งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.78	0.85	ระดับมาก
3	การจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.86	0.99	ระดับมาก
4	การวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	4.10	0.91	ระดับมาก
5	การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	4.10	0.96	ระดับมาก
6	ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.06	0.80	ระดับมาก
ภาพรวม		4.00	0.71	ระดับมาก

จากตาราง 14 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ($\bar{X}=4.10$) ด้านการวางแผน การส่งเสริม การลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.10$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{X}=3.78$) ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้าน
โครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาระบบ คมนาคมให้อยู่ในสภาพที่ได้มาตรฐาน	4.04	0.85	ระดับมาก
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการขยายเขตไฟฟ้า การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างครอบคลุมพื้นที่	3.88	0.99	ระดับมาก
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดสร้างระบบ ชลประทานและตรวจสอบหาแหล่งน้ำ	4.01	0.91	ระดับมาก
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการการ ประปาในท้องถิ่น	4.10	0.96	ระดับมาก
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบการจัดการ ขยะมูลฝอยในพื้นที่ชุมชน	3.96	1.033	ระดับมาก
ภาพรวม		4.00	0.85	ระดับมาก

จากตาราง 15 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการการประปาในท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย
เรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการ
ประปาในท้องถิ่น ($\bar{X}=4.10$) รองลงมา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาระบบ
คมนาคมให้อยู่ในสภาพที่ได้มาตรฐาน ($\bar{X}=4.04$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นมีการขยายเขตไฟฟ้าการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างครอบคลุมพื้นที่
($\bar{X}=3.88$) ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านงาน
ส่งเสริมคุณภาพชีวิตโดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ	4.02	0.76	ระดับมาก
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการให้บริการด้านการศึกษา	3.76	0.57	ระดับมาก
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	3.59	0.66	ระดับมาก
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการให้บริการด้านงานสาธารณสุขและงานป้องกันโรคติดต่อ	3.71	0.91	ระดับมาก
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการให้บริการด้านงานส่งเสริมสุขภาพ	3.81	0.78	ระดับมาก
ภาพรวม		3.78	0.54	ระดับมาก

จากตาราง 16 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ ($\bar{X}=4.02$) รองลงมา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการให้บริการด้านงานส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X}=3.81$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการให้บริการด้านงานสาธารณสุขและงานป้องกันโรคติดต่อ ($\bar{X}=3.71$) ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการจัด
ระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนและการ ซักซ้อมแผนการรักษาความสงบเรียบร้อยและ ความปลอดภัย	3.67	1.35	ระดับมาก
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีครุภัณฑ์ทางด้าน งานระงับอัคคีภัยและจัดให้มีการป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	3.72	1.33	ระดับมาก
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการประสานการ ปฏิบัติกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	4.00	0.90	ระดับมาก
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้ท่านมีส่วนร่วม ในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความ ปลอดภัย	3.88	0.99	ระดับมาก
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการติดตั้ง ระบบ กล้องวงจรปิดอย่างทั่วถึงและตรวจสอบได้ง่าย	4.01	0.91	ระดับมาก
ภาพรวม		3.86	1.06	ระดับมาก

จากตาราง 17 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านการจัดระเบียบ
ชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจาก
มากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการติดตั้ง ระบบกล้องวงจรปิด
อย่างทั่วถึงและตรวจสอบได้ง่าย ($\bar{X}=4.01$) รองลงมา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี
การประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=4.00$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย
ที่สุด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนและการซักซ้อมแผนการรักษาความสงบ
เรียบร้อยและความปลอดภัย ($\bar{X}=3.67$) ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการด้านการ
การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว โดยภาพรวม
และรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านการวางแผนส่งเสริมการท่องเที่ยว	4.26	0.68	ระดับมาก
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านการวางแผนส่งเสริมพาณิชยกรรม	4.24	0.79	ระดับมาก
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้	3.96	0.77	ระดับมาก
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านวิสาหกิจชุมชน	4.02	0.56	ระดับมาก
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์	4.00	0.67	ระดับมาก
ภาพรวม		4.10	0.47	ระดับมาก

จากตาราง 18 พบว่าประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ ด้านการด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านการวางแผนส่งเสริมการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านการวางแผนส่งเสริมการท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.26$) รองลงมา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านการวางแผนส่งเสริมพาณิชยกรรม ($\bar{X}=4.24$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้ ($\bar{X}=3.96$) ตามลำดับ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านการ
บริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม
และรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดตั้งดูแลระบบ บำบัดน้ำเสีย	4.27	0.68	ระดับมาก
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการตรวจสอบ มลพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม	4.24	0.80	ระดับมาก
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริมการ ปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้	3.97	0.77	ระดับมาก
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้การศึกษา และปลูกฝังอุดมการณ์ด้านทรัพยากร	4.03	0.56	ระดับมาก
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดตั้งดูแลระบบ กำจัดขยะ	4.01	0.67	ระดับมาก
ภาพรวม		4.10	0.47	ระดับมาก

จากตาราง 19 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ ด้านการบริหาร
จัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X}=4.10$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดตั้งดูแลระบบบำบัด
น้ำเสีย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นมีการจัดตั้งดูแลระบบบำบัดน้ำเสีย ($\bar{X}=4.27$) รองลงมา คือ องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นมีการตรวจสอบมลพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม ($\bar{X}=4.24$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย
ที่สุด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและ
ป่าไม้ ($\bar{X}=3.97$) ตามลำดับ

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ด้านศิลปะ
วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ส่งเสริมให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่น ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.10	0.96	ระดับมาก
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้สร้างศรัทธาโดยสำรวจความพึงพอใจของท่านในท้องถิ่นด้าน ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.96	1.03	ระดับมาก
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดระเบียบ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นสัดส่วนมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมเพื่อให้หมู่บ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	4.02	0.98	ระดับมาก
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริม ด้าน ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นสัดส่วนมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมในด้านต่าง ๆ	4.17	0.86	ระดับมาก
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการรวมกันอนุรักษ์ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญา ท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไปอีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้าแก่อนุชนรุ่นหลัง	4.03	0.75	ระดับมาก
ภาพรวม		4.06	0.76	ระดับมาก

จากตาราง 20 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$)

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นสัดส่วนมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นสัดส่วนมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมในด้านต่าง ๆ ($\bar{X}=4.17$) รองลงมา คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ส่งเสริมให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่น ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X}=4.10$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้สร้างศรัทธาโดยสำรวจความพึงพอใจของท่านในท้องถิ่นด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X}=3.51$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน 1) การมีส่วนร่วมของประชาชนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร 2) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร รายละเอียดดังตาราง 21-22

ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้น จึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่า ตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแปรได้ โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อินทัย ตรีวานิช, 2552)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์
ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71–0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์
ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31–0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์
ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01–0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์
ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง
ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนกับประสิทธิภาพการ
จัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนกับ
ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

[illegible]

จากตาราง 21 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยภาพรวม (PR) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวม (EF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.488$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวม (EF) กับการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (PR_1) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.470$)
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (PR_2) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.488$)
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (PR_3) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.606$)
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (PR_4) มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.466$)

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคลองหลวง จังหวัดมุกดาหาร
รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพ
การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง
จังหวัดมุกดาหาร

ตัวแปร	SQ ₁	SQ ₂	SQ ₃	SQ ₄	SQ ₅	SQ	EF ₁	EF ₂	EF ₃	EF ₄	EF ₅	EF ₆	EF
Mean	3.60	3.63	3.64	3.96	4.03	3.76	4.00	3.92	3.93	4.06	4.10	4.04	4.01
S.D.	0.78	0.86	0.84	0.53	0.52	0.49	0.85	0.83	0.83	0.76	0.47	0.80	0.71
SQ ₁	1	.463	.471	.411	.473	.365	.480	.448	.458	.466	.451	.486	.470
SQ ₂		1	.774	.752	.405	.706	.405	.402	.408	.403	.409	.405	.401
SQ ₃			1	.743	.404	.708	.414	.404	.400	.409	.424	.412	.410
SQ ₄				1	.255	.710	.287	.294	.295	.349	.322	.286	.322
SQ ₅					1	.213	.656	.534	.603	.736	.751	.712	.707
SQ						1	.363	.347	.353	.393	.331	.370	.381
EF ₁							1	.788	.761	.710	.710	.784	.779
EF ₂								1	.761	.753	.619	.770	.738
EF ₃									1	.713	.696	.736	.783
EF ₄										1	.757	.798	.750
EF ₅											1	.699	.770
EF ₆												1	.767
EF													1

จากตาราง 22 พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม (SQ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวม (EF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.381$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวม (EF) กับการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (SQ₁) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.470$)

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (SQ_2) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.401$)

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (SQ_3) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.410$)

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (SQ_4) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.322$)

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (SQ_5) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.707$)

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยภาพรวม (PR) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวม (EF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.488$) ส่วนคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม (SQ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวม (EF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.381$) ซึ่งตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่อยู่เหนือเกณฑ์ข้อจำกัดหรือต่ำกว่า 0.80 (Stevens, 2002, p. 189) ไม่ทำให้เกิดปัญหาภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อแรงในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และไม่ส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปร ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร แสดงรายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	1.833	.159		11.503	.000		
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (PR ₁)	.041	.062	.039	.652	.515	.292	3.425
การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (PR ₂)	.322	.070	.349	4.570	.000**	.178	5.632
การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (PR ₃)	1.133	.048	.905	23.807	.000**	.717	1.395
การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (PR ₄)	.247	.050	.275	4.947	.000**	.335	2.987
R=771, R ² =.595, R ^{2Adj} =.591, F=143.605, Sig.=.000**							

จากตาราง 23 พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (PR₃) ($\beta=.905$) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (PR₂) ($\beta=.349$) และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล (PR₄) ($\beta=.275$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถรวมกันทำงานระดับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 59.10 (R^{2Adj}=.591) โดยสามารถสร้างสมการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.833 + .322^{**}(PR_2) + 1.133(PR_3) + .247^{**}(PR_4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .349^{**}(PR_2) + .905(PR_3) + .275^{**}(PR_4)$$

ส่วนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ
จัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
แสดงรายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง
จังหวัดมุกดาหาร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.505	.266		1.899	.058		
การให้บริการอย่าง เสมอภาค (SQ ₁)	.003	.031	.004	.107	.915	.984	1.016
การให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา (SQ ₂)	.216	.128	.260	1.687	.092	.048	10.697
การให้บริการอย่าง เพียงพอ (SQ ₃)	.014	.129	.017	.112	.911	.050	9.869
การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง (SQ ₄)	.508	.076	.374	6.66	.000	.364	2.745
การให้บริการอย่าง ก้าวหน้า (SQ ₅)	.831	.050	.610	16.52	.000	.844	1.185

R=.743, R²=.552, R²Adj=.546, F=95.928, Sig.=.000**

จากตาราง 24 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
(SQ₅) (β =.610) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (SQ₄) (β =.374) มีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง
จังหวัดมุกดาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันทำงานระดับ
ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง

จังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 54.60 ($R^{2Adj}=.546$) โดยสามารถสร้างสมการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .505 + .508^{**}(SQ_4) + .831^{**}(SQ_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .374^{**}(SQ_4) + .610^{**}(SQ_5)$$

ส่วน คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (SQ_1) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (SQ_2) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (SQ_3) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร สรุปผลตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

ผลการวิจัย การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร สรุปผล ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการและ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ($\bar{X}=3.60$) และด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ($\bar{X}=3.60$) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมใน การประเมินผล ($\bar{X}=3.59$) และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X}=3.35$) ตามลำดับ โดยสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยภาพรวมอยู่ในปานกลาง ($\bar{X}=3.35$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถามความต้องการของท่านเพื่อนำไป ประกอบในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่ประโยชน์ต่อส่วนรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถามความต้องการของท่านเพื่อนำไป ประกอบในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ($\bar{X}=3.60$)และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ท่านมีส่วนร่วมในการ

ตัดสินใจใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่ประโยชน์ต่อส่วนรวม ($\bar{X}=3.60$) รองลงมา คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเคยให้ท่านมีส่วนร่วมในการส่งเสริมอาชีพประจำท้องถิ่น ($\bar{X}=3.58$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้เชิญเข้าร่วมประชุม เพื่อเสนอปัญหาความต้องการในท้องถิ่น ($\bar{X}=3.42$) ตามลำดับ

1.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านในท้องถิ่นเคยช่วยดำเนินการแก้ปัญหาผู้ด้อยโอกาสเช่นส่งเสริมการศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ท่านในท้องถิ่นเคยช่วยดำเนินการแก้ปัญหาผู้ด้อยโอกาสเช่นส่งเสริมการศึกษา ($\bar{X}=3.64$) รองลงมา คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำแผน/โครงการที่เกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุขโรคทางด้านศาสนาและงานด้านวัฒนธรรมให้กับท่านในท้องถิ่น ($\bar{X}=3.64$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ทว่าการประสานงานขอความร่วมมือระหว่างท่านกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ($\bar{X}=3.56$) ตามลำดับ

1.3 ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านเคยได้รับผลประโยชน์ในการบริหารส่วนท้องถิ่นด้านอุปโภคบริโภค อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ท่านเคยได้รับผลประโยชน์ในการบริหารส่วนท้องถิ่นด้านอุปโภคบริโภค ($\bar{X}=3.70$) รองลงมา คือ ท่านได้รับผลประโยชน์จาก องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านวัฒนธรรม ประเพณี ($\bar{X}=3.65$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับผลประโยชน์จาก องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส ($\bar{X}=3.54$) ตามลำดับ

1.4 ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านเคยได้รับผลประโยชน์ในการบริหารส่วนท้องถิ่นด้านอุปโภคบริโภค อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ท่านเคยได้รับผลประโยชน์ในการบริหารส่วนท้องถิ่นด้านอุปโภคบริโภค ($\bar{X}=3.70$) รองลงมา คือ ท่านได้รับผลประโยชน์จาก องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านวัฒนธรรม ประเพณี ($\bar{X}=3.65$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับผลประโยชน์จาก องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส ($\bar{X}=3.54$) ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่าง

ก้าวหน้า ($\bar{X}=4.03$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.96$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X}=3.59$) ตามลำดับ โดยสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อนและหลังอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อนและหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.63$) รองลงมา คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการโดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันแก่ท่านที่เข้ามาใช้บริการทุกคน ($\bar{X}=3.62$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=3.54$) ตามลำดับ

2.2 ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้ในหลักเกณฑ์การให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้ในหลักเกณฑ์การให้บริการ ($\bar{X}=3.72$) รองลงมา คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการได้ทันต่อความต้องการใช้งาน ($\bar{X}=3.69$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้บริการแก่ท่านอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.52$) ตามลำดับ

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X}=3.74$) รองลงมา คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.69$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านได้รับผลงานที่มีคุณภาพตรงตามที่ต้องการจากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ($\bar{X}=3.54$) ตามลำดับ

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพร้อมต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพร้อมต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.40$) รองลงมา คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ ($\bar{X}=4.26$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย

ที่สุด คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการแก้ไขปัญหาเมื่อบริการหยุดชะงัก ($\bar{X}=3.55$) ตามลำดับ

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยทุกปี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัยทุกปี ($\bar{X}=4.14$) รองลงมา คือ คุณภาพของผลงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการมีการพัฒนาขึ้น ($\bar{X}=4.02$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ($\bar{X}=3.96$) ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ($\bar{X}=4.10$) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.10$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{X}=3.78$) ตามลำดับโดยสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

3.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการการประปาในท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการการประปาในท้องถิ่น ($\bar{X}=4.10$) รองลงมา คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาระบบคมนาคมให้อยู่ในสภาพที่ได้มาตรฐาน ($\bar{X}=4.04$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการขยายเขตไฟฟ้าการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างครอบคลุมพื้นที่ ($\bar{X}=3.88$) ตามลำดับ

3.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ ($\bar{X}=4.02$) รองลงมา คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการให้บริการด้านงานส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X}=3.81$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการให้บริการด้านงานสาธารณะ

สุขและงานป้องกันโรคติดต่อ ($\bar{X}=3.71$) ตามลำดับ

3.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการติดตั้ง ระบบกล้องวงจรปิดอย่างทั่วถึงและตรวจสอบได้ง่าย ($\bar{X}=4.01$) รองลงมา คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=4.00$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนและการซักซ้อมแผนการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย ($\bar{X}=3.67$) ตามลำดับ

3.4 ด้านการด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านการวางแผนส่งเสริมการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านการวางแผนส่งเสริมการท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.78$) รองลงมา คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านการวางแผนส่งเสริมพาณิชยกรรม ($\bar{X}=4.24$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริมการลงทุนปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้ ($\bar{X}=3.96$) ตามลำดับ

3.5 ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดตั้งดูแลระบบบำบัดน้ำเสีย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดตั้งดูแลระบบบำบัดน้ำเสีย ($\bar{X}=4.27$) รองลงมา คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการตรวจสอบมลพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม ($\bar{X}=4.24$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริมการลงทุนปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้ ($\bar{X}=3.97$) ตามลำดับ

3.6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นสัดส่วนมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมี

การส่งเสริม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นสัดส่วนมี การจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมในด้านต่าง ๆ ($\bar{X}=4.17$) รองลงมา คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ส่งเสริมให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่น ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X}=4.10$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้สร้างศรัทธาโดยสำรวจความพึงพอใจของ ท่านในท้องถิ่นด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X}=3.51$) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (PR_3) ($\beta=.905$) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (PR_2) ($\beta=.349$) และการมีส่วนร่วมใน การประเมินผล (PR_4) ($\beta=.275$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันทำงานระดับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 59.10 ($R^{2Adj}=.591$)

4.2 คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (SQ_5) ($\beta=.610$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (SQ_4) ($\beta=.374$) มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันทำงานระดับ ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

อภิปรายผล

ในการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดง หลวง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอนำเสนอการอภิปรายผลในประเด็น สำคัญ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการ

ปฏิบัติการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมิณผล และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม จึงทำให้ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ เนื่องจากประชาชนได้รับประโยชน์จากการพัฒนาด้านบริการสาธารณะและโครงสร้างพื้นฐาน ขณะที่ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมิณผลมีระดับรองลงมา อาจเกิดจากข้อจำกัดด้านช่องทางหรือความเข้าใจในกระบวนการติดตามผล และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เนื่องจากการตัดสินใจเชิงนโยบายยังเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารและเกี่ยวข้องกับระเบียบข้อกฎหมาย ทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนดังกล่าวค่อนข้างจำกัด ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรวงศ์ ตูลาวัดนากุล (2567) ได้ทำการศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไข่นก อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยา สมสวย (2567) ได้ทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุซุกร ศิริรังษี และคณะ (2567) ได้ทำการศึกษาการพึงพาตนเองและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมิณผล ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ ทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและความต้องการได้โดยตรง

และปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมกับบริบทของชุมชนได้อย่างรวดเร็ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านกระบวนการทำงาน เทคโนโลยี และการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีนโยบายและแนวทางการบริหารที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ส่งผลให้ประชาชนรับรู้ถึงคุณภาพการบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากองค์กรมีการนำแนวคิดใหม่ ๆ และเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เช่น การปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถที่ทันสมัย รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน อาจเป็นผลมาจากการที่องค์กรมีระบบการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการติดตามและประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุด และตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างทันท่วงที ส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แม้อยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดบางประการ เช่น ความแตกต่างของพื้นที่ การเข้าถึงบริการของประชาชนในบางชุมชน หรือทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด อย่างไรก็ตาม องค์กรยังคงพยายามลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวพล เมาลี (2568) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

3. ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการกำหนดแผนงานและดำเนินการกิจตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างค่อนข้างเป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการ

ของประชาชนในพื้นที่ โดยด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อาจเนื่องมาจากพื้นที่ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรและการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก ซึ่งเห็นผลเป็นรูปธรรมและส่งผลต่อรายได้และความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง รองลงมาคือด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งสะท้อนถึงการสืบสานอัตลักษณ์ชุมชนอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แม้อยู่ในระดับมาก แต่อาจเนื่องจากการกิจด้านนี้มีความหลากหลายและต้องใช้งบประมาณรวมถึงการบูรณาการหลายหน่วยงาน จึงทำให้ผลสัมฤทธิ์ที่ประชาชนรับรู้ยังไม่เด่นชัดเท่าด้านอื่น ๆ ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุกัญญา อุดานนท์ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา วรศักดิ์เพชร (2563) ได้ทำการวิจัยอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาในอำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิดาภา สีคำงาม (2564) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสริมสิทธิ์ สร้อยสอดศรี (2566) ได้ทำการศึกษา การบริหารนโยบายสาธารณะท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัย พบว่า การบริหารนโยบายสาธารณะท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. การมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ($\beta = 0.905$) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ($\beta = 0.349$) และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\beta = 0.275$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 59.10 ($\text{Adj } R^2 = 0.591$) ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า เมื่อประชาชนได้รับประโยชน์จากการจัดบริการสาธารณะโดยตรง จะเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขณะเดียวกัน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการช่วยให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนหรือร่วมดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้การจัดบริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของพื้นที่ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผลมากขึ้น ส่วนการมีส่วนร่วมในการประเมินผล แม้จะมีอิทธิพลในระดับรองลงมา แต่ก็มีส่วนสำคัญในการสะท้อนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุกัญญา อุดานนท์ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา วรศักดิ์เพชร (2563) ได้ทำการวิจัยอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาในอำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ โดยมีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=0.589$) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมีอิทธิพลสูงที่สุด ($\beta=.555$) รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\beta=.364$) และ น้อยที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ ($\beta = .338$) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ = .504 อธิบายได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนทำนายประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 50.40 ($\text{Adjusted } R^2 = .504$) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิดาภา ลีคำงาม (2564) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์กร

บริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ($\beta=.672$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 และด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ($\beta=.179$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์=.537 โดยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 53.70

5. คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\beta = 0.610$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ได้ร้อยละ 54.60 ($\text{Adj } R^2 = 0.546$) ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะการพัฒนาารูปแบบ วิธีการ และขั้นตอนการให้บริการให้มีความทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างเหมาะสม ช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีความคล่องตัวและเกิดผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น จึงทำให้ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีอิทธิพลสูงต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ ขณะเดียวกัน การให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ และลดปัญหาความล่าช้าหรือความไม่แน่นอนในการดำเนินงาน ส่งผลให้การจัดบริการสาธารณะสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวพล เมาสี (2568) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (SQL_2) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ที่

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะการให้บริการในด้านดังกล่าวเป็นภารกิจพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการตามมาตรฐานอยู่แล้ว ทำให้ประชาชนรับรู้ว่าเป็นหน้าที่ปกติของหน่วยงาน จึงไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อการประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ นอกจากนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค ความรวดเร็วทันเวลา และความเพียงพอ อาจมีลักษณะการดำเนินงานที่ใกล้เคียงกันในทุกพื้นที่หรือมีความแตกต่างไม่มากนัก จึงทำให้ไม่สามารถอธิบายความแปรผันของประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบกับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยที่สะท้อนถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงานเชิงรุกของหน่วยงานได้ชัดเจนมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

งานวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยการส่งเสริมพัฒนาประชาสัมพันธ์เชิญชวนประชาชนเข้าร่วมประชุมประชาคมเพื่อเสนอปัญหาความต้องการในท้องถิ่นและให้มีส่วนร่วมคิดร่วมตัดสินใจ เรียงลำดับความสำคัญของปัญหา ความต้องการและกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาในท้องถิ่นให้มากขึ้น

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ควรส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดย ควรเพิ่มการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลังอย่างยุติธรรม และมีความสะดวกเพิ่มขึ้นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวงควรให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับสถานการณ์รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวงไม่ควรมีการเลือกปฏิบัติแก่ประชาชน ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา โดยควรเพิ่มความช่วยเหลือประชาชนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินให้มีความอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวงสามารถปรับลดขั้นตอน ได้ให้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมรวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอ ดง

หลวง ควรเพิ่มการให้บริการได้ทันต่อความต้องการใช้งานของประชาชนอีกด้วย และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยควรเพิ่มผลงานที่มีคุณภาพตรงตามที่ต้องการจากของประชาชนต้องการโดยให้เกิดความพึงพอใจต่อผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวงให้มากที่สุด และยังรวมถึงการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวงควรเพิ่มการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้ง่ายมากกว่าที่เป็นอยู่อีกด้วย

1.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ควรส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยการจัดให้มีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ จัดให้มีการให้บริการด้านงานสาธารณสุขและงานป้องกันโรคติดต่อ และด้านงานให้มีการให้บริการด้านการศึกษาอย่างทั่วถึง และด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย โดย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีแผนและการชักชวนแผนการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการบริหารจัดการครุภัณฑ์ทางด้านงานระบับอัคคีภัยและจัดให้มีการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยให้มีความพร้อมอยู่เสมอ

1.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ควรเน้นความสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ และ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ตามลำดับ

1.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ควรเน้นความสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอแนะนำข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่น ๆ แล้วนำมาเปรียบเทียบเพื่อพัฒนาต่อยอดงานวิจัยให้ดียิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง จังหวัดมุกดาหารเพื่อจะได้มุมมอง และภาพรวมของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ และความคาดหวังต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการ ในปัจจุบัน

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยสาเหตุปัญหาต่าง ๆ ของประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนและสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง

2.4 ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการทำวิจัยเชิงปริมาณเพราะจะทำให้ทราบถึงประเด็นที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้นซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณอาจไม่สามารถให้คำตอบได้ อย่างชัดเจนครบถ้วนเท่าที่ควรและเพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็น ผู้รับประโยชน์โดยตรงจากการให้บริการสาธารณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด* (สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2544). *การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2545). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จรรยา แก้วมณี. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่* (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จารุกัญญา อุดานนท์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 20(2), 79-95.
- จุฑามาศ จักรแก้ว. (2551). *ความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการบริหารงบประมาณในจังหวัดอุดรธานี* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- จิรพร นิรมิตเจียรพันธุ์. (2550). *คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาเถิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จิรวงศ์ ตูลาวัฒนากุล. (2567). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไข่นก อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*. 9(2). 1843-1858.
- เจษฎา จันทบุรณันท์. (2546). *การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลธิชา ชุนสะอาด. (2562). การพัฒนาทักษะการอ่านจับใจความสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยการสอนด้วยหนังสือนิทานคุณธรรม. *วารสารวิชาการโรงเรียนนายเรือดำนสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์*. 8(1). 95-102.

- ชนิดาภา สีด่างาม. (2564). การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชน
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
สกลนคร. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- โชคสุข กรกิตติชัย. (2560). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่ง
ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่น.
- ทองใบ บาระพรหม. (2553). กระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับ
คุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วน
ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนโยบายนโยบาย
การให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
(วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นวล เมาสี. (2568). คุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะ
ด้านโครงสร้างพื้นฐานของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง
อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. วารสารวิจัยและพัฒนาอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง.
4(2). 101-112.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ (พิมพ์
ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- นิรันดร์ มินรินทร์. (2555). ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานท้องถิ่นของ
เทศบาลตำบลแม่บั้ง อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บงกช สิงหะ. (2549). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บรรเจิด ม่วงมนั. (2550). การส่งเสริมความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์การปกครองส่วน
ท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสุรนารี (วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- บุญเรือง โพธิ์นิล. (2551). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประยูร กาญจนกุล. (2538). *กฎหมายปกครอง*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. (2523). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ปัญญา สวดแสง. (2551). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามาดำพุด* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัญญาธ ถมยาวิทย์. (2552). *กรณีศึกษาการวัดระดับคุณภาพการบริการหลังการขาย โดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรจันทร์ มิตรมุลิก. (2549). *การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย* (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัชรี อิมอาบ. (2553). *คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ไพศาล ชัยมงคล. (2523). *การบริหารงานคลัง*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภาคจิรา แสงสุกขาว. (2551). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มุกิตา วงศ์สงคราม. (2555). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลคูเต่า อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ยุทธนา ใจดี. (2550). *สมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดสระบุรี* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ยุทธพงศ์ ลีลาการุณย์. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสาขานาการพาณิชย์รูปแบบสาขาย่อยบริการ (Micro Branch) ในห้างสรรพสินค้า (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รติรัตน์ นาวารัตน์. (2551). การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ลินนา ตั้งศรีช. (2552). การประเมินผลกระทบการทำงานของทีมประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงลอนดอน. สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ, กระทรวงการต่างประเทศ.
- วนิดา ดวงอิน. (2550). การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. (2553). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอนาเกลือ จังหวัดศรีสะเกษ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วาสนา วักดีเพชร. (2563). อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาในอำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ญญ อังคนารักษ์. (2518). แนวความคิดในการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2541). คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย.
- วินัยพงษ์ คำแหง. (2557). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล จังหวัดสงขลา (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- วิไลวรรณ ธงไชย. (2555). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูจาน อำเภอคำชะนอก จังหวัดยโสธร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สถาบันพระปกเกล้า. (2561). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*.

กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สมปอง สุวรรณภุมมา. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการศึกษาขั้นพื้นฐานไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชัยภูมิ (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต)*. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ.

สมพิศ สุขแสน. (2542). *การวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ*. อุดรดิตถ์: สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์.

สมพร กิจประเสริฐ. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองราชบุรี (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมศักดิ์ เหมือนดาว. (2551). *ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่องานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยโมระบุรี.

สมิต ลัชณกร. (2542). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สหชาติ สรรพคุณ. (2552). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

สุชาดา กิระนน. (2541). *เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ (หน้า 33-42)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุชาติ จันทรน้อย. (2545). *ปัญหาการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.

สุรัช รัชตประทาน. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- เสริมสิทธิ์ สร้อยสอดศรี. (2566). การบริหารนโยบายสาธารณะท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสระแก้ว. *วารสารการเมืองการบริหารและกฎหมาย*, 15(1), 37-52.
- อนันต์ บุญสม. (2552). ความรู้และทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อารยา สมสวย. (2567). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒน์*. 6(2): 37-48.
- เอื้อกานต์ ตั้งประสพทรัพย์. (2548). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุซุกร คิริรังษี และคณะ. (2567). การพึ่งพาตนเองและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดนครปฐม. *วารสารสิทธิมนุษยชน*. 25(1). 494-500.
- Anderson, J. E. (1994). *Public policy-making: An introduction* (2nd ed.). New York: Houghton Mifflin Company.
- Becker, S. W., & Neuhauser, D. (1975). *The Efficient organization*. New York: Elsevier.
- Cohen & Uphoff. (1980). *Effective Behavior in Organizations*. New York: Richard D. Irwin Inc.
- Denhardt, B. R and Denhardt, V. J. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(1), 549-559.
- Greenwood, W. T., Judd, R., & Becker, W. F. (1988). *PrePRed under the auspices of the Policy Studies Organization*. New York: Greenwood Publishing Group.
- Hinkle, D. E., Wiersma, W., & Jurs, S. G. (1998). *Applied statistics for the behavioral sciences* (4th ed.). New York: Houghton Mifflin.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3-19.

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2001). *Essentials of management information systems: Organization and technology in the enterprise* (4th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. New York: McGraw-Hill.
- Millet, J.D. (2012). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Ostrom, Elinor. (1990). *Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action*. New York: Cambridge University Press.
- Oliver, R. L. (1997). Varieties of value in the consumption satisfaction response. *Advances in Consumer Research*, 23(7), 247–254.
- 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): 41–50.
- Pateman, C. (2021). *Participation and democratic theory*. Cambridge University Press.
- Yamane T. (1981). *Statistical and Introductory Analysis*. 3rd ed. New York : Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๑๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายณัฐพงษ์ โพธิ์ชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย พระนักรบ เชื้อวังคำ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๖๔๒๓๑๒๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน พระนักรบ เชื้อวังคำ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๖๔ ๒๐๕๗



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๑๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายณัฐพงษ์ โพธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย พระนักรบ เชื้อวังคำ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๖๔๒๓๑๒๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน พระนักรบ เชื้อวังคำ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๙๖๙ ๒๐๕๗

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๑๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติครุภัณฑ์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โรสง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย พระนักรบ เชื้อวงศ์คำ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๖๔๒๓๑๒๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขออนุมัติครุภัณฑ์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อให้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน พระนักรบ เชื้อวงศ์คำ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๙๖๙ ๒๐๕๗

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๑๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคริต ชานุชิตปรีชา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย พระนักรบ เชื้อวงศ์ รักษาระจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๖๔๒๓๑๒๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน พระนักรบ เชื้อวงศ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๖๔ ๒๐๕๗



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๑๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย พระนักรบ เชื้อวงศ์คำ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๖๔๒๓๑๒๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อให้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน พระนักรบ เชื้อวงศ์คำ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๙๖๙ ๒๐๕๗

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๓๓๖



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๙ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน นายอำเภอคำชะอี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย พระนักรบ เชื้อวังคำ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๖๔๒๓๑๒๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอตกลงใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขออนุมัติคราะห์ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน พระนักรบ เชื้อวังคำ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๔๖๔ ๒๐๕๗

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๑๓๗๕



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเคราะห้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายอำเภอตงหลวง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย พระนักรบ เชื้อวงศ์คำ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๖๔๒๓๑๒๒ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอตงหลวง จังหวัดมุกดาหาร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขออนุญาตเคราะห้จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน พระนักรบ เชื้อวงศ์คำ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘ ๔๙๖๙ ๒๐๕๗

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคริต ชาญชิตปรีชา อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ
สกลนคร
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง กรรมการบริหาร
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4. นายปิยะพงษ์ สมโคตร นายอำเภอตงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
5. นายณัฐพงศ์ โพธิ์ชัย ท้องถิ่นอำเภอตงหลวง

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา “การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร” คำตอบจากแบบสอบถามฉบับนี้จะเก็บเป็นความลับ ซึ่งไม่มีผลกระทบท่อท่านแต่ประการใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

พระนักรบ เชื้อวังคำ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน (✓) และเติมข้อความลงในที่จัดไว้ให้

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. สถานภาพ

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่

3. อายุ

() 1. ไม่เกิน 25 ปี

() 2. 26 – 30 ปี

() 3. 31 – 35 ปี

() 4. 36 – 40 ปี

() 5. 41 ปีขึ้นไป

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในปัจจุบัน

() 1. 10,001 – 15,000 บาท () 2. 15,001 – 25,000 บาท

() 3. 25,001 – 35,000 บาท () 4. 35,001 – 45,000 บาท

() 5. 45,001 – 55,000 บาท () 6. มากกว่า 55,000 บาท

5. อาชีพ

() 1. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย () 2. พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง

() 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ () 4. เกษตรกร

() 5. อื่น ๆ

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมของท่านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
 ในแต่ละข้อเพียงข้อละ 1 คำตอบ และโปรดทำให้ครบทุกข้อ

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การมีส่วนร่วมของท่านของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้เชิญเข้าร่วมประชุมเพื่อ เสนอปัญหาความต้องการในท้องถิ่น					
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ให้ท่านมีส่วนร่วมคิดและ กำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาใน ท้องถิ่น					
3. ท่านได้มีส่วนร่วม กับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วางแผน นโยบายแผนงาน/โครงการหรือกิจกรรม					
4. ในการประชุม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาส ให้ท่านได้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น					
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถามความต้องการของท่าน เพื่อนำไป ประกอบในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรม ต่าง ๆ					
6. ความต้องการของท่านได้รับการบรรจุใน โครงการหรือ กิจกรรมต่างๆ ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
7. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ท่านมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่ประโยชน์ต่อส่วนรวม					

การมีส่วนร่วมของท่านของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
8. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ท่านมีการตัดสินใจในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสเช่นคนพิการ					
9. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยให้ท่านมีส่วนร่วมในการส่งเสริมอาชีพประจำท้องถิ่น					
10. ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ของโครงการ					
ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ					
11. ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการรับจ้างงานเหมาโครงการหรือกิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดทำ					
12. ท่านได้รวมสนับสนุนทรัพยากรส่วนตัวให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปพัฒนาท้องถิ่น					
13. ท่านได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน/โครงการหรือกิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในหมู่บ้านให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนพัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
14. ท่านได้มีส่วนร่วมเป็นกรรมการในการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการพัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
15. การประสานงานขอความร่วมมือระหว่างท่านกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
16. ท่านเคยมีส่วนร่วมในการปฏิบัติและดำเนินการก่อสร้างต่าง ๆ					
17. ท่านในท้องถิ่นเคยช่วยดำเนินการแก้ปัญหาผู้ด้อยโอกาสเช่นส่งเสริมการศึกษา					
18. ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ปัญหากลุ่มแม่บ้านที่ว่างงาน					

การมีส่วนร่วมของท่านของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
19. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำแผน/โครงการที่มีลักษณะเป็นวัตถุประสงค์ของ เช่นเครื่องอุปโภคบริโภคสำหรับการประกอบให้แก่กลุ่มท่านในท้องถิ่น					
20. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำแผน/โครงการที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสาธารณสุขโภชนาการด้านศาสนาและงานด้านวัฒนธรรมให้กับท่านในท้องถิ่น					
ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์					
21. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จ่ายค่าตอบแทนหรือมอบรางวัลให้แก่ท่านที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
22. ท่านได้ร่วมสนับสนุนทรัพยากรส่วนตัวให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปพัฒนาท้องถิ่น					
23. ท่านได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน/โครงการหรือกิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหมู่บ้านให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนพัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
24. ท่านได้รับประโยชน์จาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี					
25. ท่านเคยได้รับผลประโยชน์ในการบริหารส่วนท้องถิ่นด้านอุปโภคบริโภค					
26. ท่านได้รับผลประโยชน์จาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส					
27. ท่านได้รับผลประโยชน์จาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านวัฒนธรรมประเพณี					
28. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					

การมีส่วนร่วมของท่านของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
29. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แต่งตั้งท่านเข้ามาเป็น กรรมการ ประเมินแผนงาน/โครงการตามแผนพัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
30. ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมการให้ทรัพย์สิน และงบประมาณของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล					
31.ท่านได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสในการ บริหารงานของคณะผู้บริหาร					
32.ท่านได้มีส่วนร่วมในการควบคุมการจัดทำบัญชี งบประมาณของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
33. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้มี ประเมินผลงานในการบริหารส่วนท้องถิ่น					
34. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้มี ประเมินผลงานในด้านการก่อสร้างที่ถูกต้องตามแบบแผน					
35.องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้มี ประเมินผลงานของกลุ่มแม่บ้าน					
36.องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้มี ประเมินผลงานเกี่ยวกับรายรับ รายจ่ายของ อปท					
37.องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้ประเมิน ด้วยความโปร่งใสในการทำงานของคณะบริหาร องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น					

**ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอ
ดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร**

คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการโดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันแก่ท่านที่เข้ามาใช้บริการทุกคน					
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อนและหลังอย่างยุติธรรม					
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แจ้งสิทธิแก่ท่านในการบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความช่วยเหลือในกรณีเกิดสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา					
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้ในหลักเกณฑ์การให้บริการ					
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้บริการแก่ท่านอย่างรวดเร็ว					
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการได้ทันต่อความต้องการใช้งาน					
4. การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปรับลดขั้นตอนได้ให้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ช่วยเหลือท่านในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว					

คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ					
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการได้อย่างทั่วถึง					
3. ทานได้รับผลงานที่มีคุณภาพตรงตามที่ต้องการจากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น					
4. ทานพึงพอใจต่อผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการแก้ไขปัญหาเมื่อบริการหยุดชะงัก					
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพร้อมต่อการให้บริการ					
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์					
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ					

คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า					
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน					
2. คุณภาพของผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการมีการพัฒนาขึ้น					
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ท่านการเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก					
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทา สาธารณภัยทุกปี					

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาระบบคมนาคมให้อยู่ในสภาพที่ได้มาตรฐาน					
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการขยายเขตไฟฟ้าการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างครอบคลุมพื้นที่					
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดสร้างระบบชลประทานและตรวจสอบหาแหล่งน้ำ					
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการการประปาในท้องถิ่น					
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่ชุมชน					

ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต					
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ					
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการให้บริการด้านการศึกษา					
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ					
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการให้บริการด้านงานสาธารณสุขและงานป้องกันโรคติดต่อ					
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการให้บริการด้านงานส่งเสริมสุขภาพ					
ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย					
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนและการชักชวนแผนการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย					
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีครุภัณฑ์ทางด้านงานระงับอัคคีภัยและจัดให้มีการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง					
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้ท่านมีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย					
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดอย่างทั่วถึงและตรวจสอบได้ง่าย					

ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว					
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านการวางแผนส่งเสริมการท่องเที่ยว					
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านการวางแผนส่งเสริมพาณิชยกรรม					
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้					
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการ ด้านวิสาหกิจชุมชน					
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการ ด้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์					
ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดตั้งดูแลระบบบำบัดน้ำเสีย					
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการตรวจสอบมลพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม					
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้					
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้การศึกษาและปลูกฝังอุดมการณ์ด้านทรัพยากร					
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดตั้งดูแลระบบกำจัดขยะ					

ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น					
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ส่งเสริมให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่น ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น					
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้สร้างศรัทธาโดยสำรวจความพึงพอใจของท่านในท้องถิ่นด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น					
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดระเบียบด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นสัดส่วนส่วนมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมเพื่อให้หมู่บ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นสัดส่วนส่วนมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมในด้านต่าง ๆ					
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการรวมกันอนุรักษ์ด้าน ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญา ท้องถิ่น ให้คงอยู่สืบไปอีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้า แก่อนุชนรุ่นหลัง					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการมีส่วนร่วมของท่านและ
คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรบ้าง โปรดระบุ

.....

*** ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ***

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ง
ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	คุณลักษณะส่วนบุคคล	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
1	เพศ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	สถานภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	อายุ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในปัจจุบัน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	อาชีพ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมของท่านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน
อำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ข้อ	การมีส่วนร่วมของประชาชน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ								
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้เชิญเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหาความต้องการในท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ให้ท่านมีส่วนร่วมคิดและกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาในท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	ท่านได้มีส่วนร่วมกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วางแผน นโยบายแผนงาน/โครงการ หรือกิจกรรม	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	ในการประชุม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ท่านได้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	การมีส่วนร่วมของประชาชน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (ต่อ)								
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถามความต้องการของท่านเพื่อนำไป ประกอบในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
6	ความต้องการของท่านได้รับการบรรจุในโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
7	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่ประโยชน์ต่อส่วนรวม	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
8	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ท่านมีการตัดสินใจในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสเช่น คนพิการ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
9	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยให้ท่านมีส่วนร่วมในการส่งเสริมอาชีพประจำท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
10	ท่านเข้ามามีส่วนรวมในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ของโครงการ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ								
1	ท่านเข้ามามีส่วนรวมในการรับจ้างงานเหมาโครงการหรือกิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดทำ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	ท่านได้รวมสนับสนุนทรัพยากรส่วนตัวให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปพัฒนาท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	การมีส่วนร่วมของประชาชน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (ต่อ)								
3	ท่านได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน/โครงการหรือกิจกรรมที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในหมู่บ้านให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนพัฒนา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	ท่านได้มีส่วนร่วมเป็นกรรมการในการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการพัฒนา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	การประสานงานขอความร่วมมือระหว่างท่านกับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
6	ท่านเคยมีส่วนร่วมในการปฏิบัติและดำเนินการก่อสร้างต่าง ๆ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
7	ท่านในท้องถิ่นเคยช่วยดำเนินการแก้ปัญหาผู้ด้อยโอกาสเช่นส่งเสริมการศึกษา	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
8	ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ปัญหา กลุ่มแม่บ้านที่ว่างงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
9	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำแผน/โครงการที่มีลักษณะเป็นวัตถุประสงค์ของ เช่น เครื่องอุปโภคบริโภคสำหรับการประกอบให้แก่กลุ่มท่านในท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
10	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำแผน/โครงการที่เกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข โภคงานด้านศาสนาและงานด้านวัฒนธรรมให้กับท่านในท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	การมีส่วนร่วมของประชาชน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ								
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จ่ายค่าตอบแทนหรือมอบรางวัลให้แก่ท่านที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	ท่านได้รวมสนับสนุนทรัพยากรส่วนตัวให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปพัฒนาท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	ท่านได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน/โครงการหรือกิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหมู่บ้านให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนพัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	ท่านได้รับประโยชน์จาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	ท่านเคยได้รับผลประโยชน์ในการบริหารส่วนท้องถิ่นด้านอุปโภคบริโภค	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
6	ท่านได้รับผลประโยชน์จาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
7	ท่านได้รับผลประโยชน์จาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านวัฒนธรรมประเพณี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
8	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	การมีส่วนร่วมของประชาชน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (ต่อ)								
9	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แต่งตั้งท่านเข้ามาเป็นกรรมการ ประเมินแผนงาน/โครงการตามแผนพัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
10	ท่านเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมการให้ทรัพย์สินและงบประมาณของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
	การมีส่วนร่วมในการประเมินผล								
1	ท่านได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสในการบริหารงานของคณะผู้บริหาร	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	ท่านได้มีส่วนร่วมในการควบคุมการจัดทำบัญชีงบประมาณของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้มีประเมินผลงานในการบริหารส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้มีประเมินผลงานในด้านการก่อสร้างที่ถูกต้องตามแบบแผน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้มีประเมินผลงานของกลุ่มแม่บ้าน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
6	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้มีประเมินผลงานเกี่ยวกับรายรับ รายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	การมีส่วนร่วมของประชาชน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
	การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (ต่อ)								
7	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่วนท้องถิ่นได้ประเมินด้วยความโปร่งใสในการทำงานของคณะบริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
การให้บริการอย่างเสมอภาค									
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการโดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันแก่ท่านที่เข้ามาใช้บริการทุกคน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อนและหลังอย่างยุติธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีการเลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แจ้งสิทธิแก่ท่านในการบริการอย่างเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความช่วยเหลือในกรณีเกิดสาธารณภัยอย่างเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
การให้บริการตรงต่อเวลา									
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้ในหลักเกณฑ์การให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้บริการแก่ท่านอย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการได้ทันต่อความต้องการใช้งาน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปรับลดขั้นตอนได้ให้ทันต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ช่วยเหลือท่านในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
การให้บริการอย่างเพียงพอ									
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้บริการทำได้อย่างทั่วถึง	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	ท่านได้รับผลงานที่มีคุณภาพตรงตามที่ต้องการจากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	ท่านพึงพอใจต่อผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง									
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการแก้ไขปัญหาเมื่อบริการหยุดชะงัก	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพร้อมต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
การให้บริการอย่างก้าวหน้า									
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	คุณภาพของผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการมีการพัฒนาขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ท่านการเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการอบรมเจ้าหน้าที่บรรเทา สาธารณภัยทุกปี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

**ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในอำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร**

ข้อ	ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
โครงสร้างพื้นฐาน									
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาระบบคมนาคมให้อยู่ในสภาพที่ได้มาตรฐาน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการขยายเขตไฟฟ้าการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างครอบคลุมพื้นที่	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดสร้างระบบชลประทานและตรวจสอบหาแหล่งน้ำ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการการประปาในท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่ชุมชน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต									
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการให้บริการด้านการศึกษา	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการให้บริการด้านงานสาธารณะสุขและงานป้องกันโรคติดต่อ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีการให้บริการด้านงานส่งเสริมสุขภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
การจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย									
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนและการซักซ้อมแผนการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีครุภัณฑ์ทางด้านงานระงับอัคคีภัยและจัดให้มีการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้ท่านมีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดอย่างทั่วถึงและตรวจสอบได้ง่าย	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว									
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านการวางแผนส่งเสริมการท่องเที่ยว	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านการวางแผนส่งเสริมพาณิชยกรรม	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านวิสาหกิจชุมชน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการด้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
การบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม									
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดตั้งดูแลระบบบำบัดน้ำเสีย	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการตรวจสอบมลพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้การศึกษาและปลูกฝังอุดมการณ์ด้านทรัพยากร	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดตั้งดูแลระบบกำจัดขยะ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น									
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ส่งเสริมให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่น ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้สร้างศรัทธาโดยสำรวจความพึงพอใจของท่านในท้องถิ่น ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดระเบียบด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นสัดส่วนส่วนมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมเพื่อให้หมู่บ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ต่อ)									
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการส่งเสริมด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นสัดส่วนมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมในด้านต่าง ๆ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการรวมกันอนุรักษ์ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญา ท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไปอีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแก่อนุชนรุ่นหลัง	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

เรื่อง

การมีส่วนร่วมของประชาชนและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร

แบบสอบถาม		ค่าความเชื่อมั่น	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล
1.	การมีส่วนร่วมของประชาชน	.884	.456-.903	ใช้ได้
	1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	.786	.489-.864	ใช้ได้
	2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ	.816	.445-.884	ใช้ได้
	3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์	.819	.513-.756	ใช้ได้
	4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล	.755	.468-.924	ใช้ได้
2.	คุณภาพการให้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	.918	.397-.812	ใช้ได้
	1) การให้บริการอย่างเสมอภาค	.854	.368-.795	ใช้ได้
	2) การให้บริการอย่างตรงเวลา	.856	.498-.712	ใช้ได้
	3) การให้บริการอย่างเพียงพอ	.813	.397-.756	ใช้ได้
	4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.816	.456-.781	ใช้ได้
	5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า	.785	.397-.548	ใช้ได้

แบบสอบถาม		ค่าความเชื่อมั่น	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล
3.	ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	.908	.396-.812	ใช้ได้
	1) โครงสร้างพื้นฐาน	.842	.372-.799	ใช้ได้
	2) งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	.813	.498-.722	ใช้ได้
	3) การจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	.877	.396-.766	ใช้ได้
	4) การวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว	.843	.456-.798	ใช้ได้
	5) การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	.798	.399-.656	ใช้ได้
	6) ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	.859	.455-.812	ใช้ได้
ภาพรวมทั้งฉบับ		.855	.368-.924	ใช้ได้

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	พระนักรบ ชวโน / เชื้อวังคำ
วัน เดือน ปีเกิด	12 สิงหาคม 2529
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	2 หมู่ 5 ตำบลหนองแคน อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร รหัสไปรษณีย์ 49140
ตำแหน่งปัจจุบัน	เลขานุการเจ้าคณะอำเภอดงหลวง
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเจ้าคณะอำเภอดงหลวง
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนาแกพิทยาคม อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม
พ.ศ. 2550	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยอาชีวศึกษาดงหลวง อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
พ.ศ. 2563	ปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครพนม
พ.ศ. 2569	ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2560	ได้รับแต่งตั้งเป็นเลขานุการเจ้าคณะตำบลดงหลวง อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
พ.ศ. 2565	ได้รับแต่งตั้งเป็นเลขานุการเจ้าคณะอำเภอดงหลวง อำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร