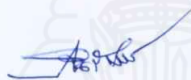


หัวข้อวิทยานิพนธ์ ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี
ชื่อและนามสกุล นางสาวจิราพรรณ คุณจินดา
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม
2. รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2559

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ชินรัตน์ สมสืบ)



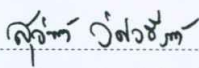
กรรมการ

(อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสุทธิรานนท์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ผู้วิจัย นางสาวจิราพรรณ คุณจินดา **รหัสนักศึกษา** 2573003015 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม (2) รองศาสตราจารย์ ดร. จิระ ประทีป

ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี (2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี (3) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาล และ (4) เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

รูปแบบการวิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษาคือ เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 71 แห่ง โดยมีพนักงานเทศบาล จำนวน 1,618 คน กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา คือ เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 60 แห่ง โดยมีพนักงานเทศบาลเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 321 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์การ ใช้วิธีการจัดหมวดหมู่ตามเนื้อหา การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และการจัดอันดับ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 (2) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี (3) ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกัน (4) จุดแข็งในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีอันดับแรกคือ หน่วยงานมีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการสาธารณะ แนวทางการพัฒนาจุดแข็งอันดับแรกคือ จูงใจให้เจ้าหน้าที่ใช้ความสามารถที่มีอยู่ สร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่อย่างสม่ำเสมอ จุดอ่อนอันดับแรกคืองบประมาณมีไม่เพียงพอในการดำเนินการให้บริการสาธารณะ แนวทางการแก้ไขจุดอ่อนอันดับแรกคือ ลดภาระค่าใช้จ่ายประจำ เพื่อนำงบประมาณมาพัฒนาท้องถิ่น โอกาสอันดับแรก คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการให้บริการสาธารณะ อุปสรรคอันดับแรก คือ พื้นที่รับผิดชอบกว้างขวาง ทำให้การบริการสาธารณะไม่ทั่วถึง แนวทางการแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคอันดับแรกคือ จัดลำดับความสำคัญในการให้บริการสาธารณะในแต่ละพื้นที่ และพัฒนาต่อไปตามลำดับความสำคัญอย่างทั่วถึง

คำสำคัญ ผลสัมฤทธิ์ การให้บริการสาธารณะ เทศบาล จังหวัดอุดรธานี

Thesis title: Achievement in the Provision of Public Services of Municipalities in Udonthani Province

Researcher: Miss Jirapan Kunjinda; **ID:** 2573003015; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr. Chamnian Rajphaetyakhom; (2) Dr. Chira Prateep, Associate Professor;

Academic year: 2015

Abstract

The objectives of this research were to: (1) study level of achievement in the provision of public services; (2) study factors influencing achievement in the provision of public services; (3) compare achievement in the provision of public services; and (4) recommend approaches to improve and develop public services of municipalities in Udonthani Province.

Population was 1,618 personnel working for the municipalities in Udonthani Province totally 71 municipalities of which 60 municipalities were randomly selected to be samples according to the formula of Taro Yamane. Consequently 321 personnel were samples by stratified random sampling accidental sampling method. Research instruments was a questionnaire. Statistical analysis were descriptive statistics such as; frequency, percentage, mean, standard deviation and referential statistics such as; one sample t-Test, independent sample t-Test and multiple regression. For content analysis regarding problems and recommendation employed classification the category of content and describe by frequency, percentage and order ranking of finding.

The results revealed that: (1) level of the percentage of achievement in the provision of public services was higher than 70; (2) factors relating to attitudes, culture and value, result based management, competency, administrative resources and leadership influenced achievement in the provision of public services; (3) achievement in the provision of public services classified by size of municipalities were different at statistical significance level at 0.05; and (4) Problems and recommendations which were analyzed by using SWOT technique, it was found that strength of public service of municipalities in Udonthani Province was sufficient manpower to serve the people and recommendation was motivation driving the personnel to work with their existing capacity and potential regularly and continuously. Weakness was an insufficient budget allocation to implement job and recommendation was economizing unnecessary routine expenses to add up to public service work. Opportunity was giving chances of people participation to implement public work. Threat was the responsible area was very vast so that the services were hard to access thoroughly and recommendation was prioritizing the services in each area and implementing under the priorities.

Keywords: Achievement, Public Service, Municipality, Udonthani Province

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ รวมทั้งติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดและให้กำลังใจมาโดยตลอด จนถูกต้อง และสมบูรณ์ ทั้งที่ท่านก็ไม่ได้มีเวลามากมายก็ตาม แต่ท่านก็เสียสละเวลาให้นับตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกท่านที่กรุณาได้ให้ความรู้ในการศึกษา จนสามารถนำความรู้มาใช้ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และ ว่าที่พันตรี ดร.จตุรงค์ อาจมุงคุณ ปลัดเทศบาลตำบลหนองแขวงโนนสะอาด ที่ได้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขข้อบกพร่อง ให้การจัดทำ วิทยานิพนธ์สำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหาร พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการให้ข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัวของข้าพเจ้า และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ทุกท่าน ที่ได้ให้ความกรุณา ให้การช่วยเหลือ สนับสนุน และให้กำลังใจมาโดยตลอด อันส่งผลให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

จิราพรรณ คุณจินดา

สิงหาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
ประเด็นปัญหาการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	16
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	17
พัฒนาของแนวคิดเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม.....	36
แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร.....	42
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	43
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเชิงกลยุทธ์.....	56
แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ.....	65
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารท้องถิ่น.....	71
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	85
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	97

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	103
รูปแบบการวิจัย.....	103
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	104
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	111
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	126
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	126
ระยะเวลาในการวิจัย.....	130
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	132
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	133
ส่วนที่ 2 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ในเขตจังหวัดอุดรธานี.....	137
ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ในเขตจังหวัดอุดรธานี.....	146
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย.....	164
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอที่ได้จากข้อคิดเห็น สภาพปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนา ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี.....	173
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	183
สรุปการวิจัย.....	183
อภิปรายผล.....	197
ข้อเสนอแนะ.....	208
บรรณานุกรม.....	213
ภาคผนวก.....	218
ก รายนามอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.....	219
ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม.....	221
ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล.....	224
ง แบบสอบถาม.....	226
ประวัติผู้วิจัย.....	242

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อแนะนำเพื่อให้ข้าราชการได้ปฏิบัติราชการไปสู่คุณลักษณะ ที่พึงประสงค์.....	40
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนเทศบาลและพนักงานเทศบาล ในเขตจังหวัดอุดรธานี.....	104
ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี เรียงลำดับตาม เทศบาลประเภทสามัญไปจนถึงเทศบาลประเภทพิเศษ.....	109
ตารางที่ 3.3 แสดงโครงสร้างของแบบสอบถามแสดงตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระและ ตัวแปรตาม.....	114
ตารางที่ 3.4 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	125
ตารางที่ 3.5 แสดงระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย.....	131
ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	134
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็น พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในภาพรวม.....	137
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็น พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน.....	139
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็น พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้าน งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต.....	140
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็น พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้าน การจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย.....	142

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็น พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้าน การวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว.....	143
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็น พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้าน การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม.....	144
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็น พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้าน ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น.....	146
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม.....	147
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัยด้านสมรรถนะ.....	148
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจ.....	150
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัยด้านกระบวนการ วัฒนธรรม และค่านิยม.....	153
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตัวแปรกลุ่มปัจจัย ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล.....	156
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัย ด้านทรัพยากรการบริหาร.....	157
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัย ด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	158
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัย ด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์.....	159

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัย	
ด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership).....	162
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตัวแปรกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร.....	163
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะ	
ของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี โดยใช้สถิติทดสอบ T-Test	
โดยใช้การวิเคราะห์ One Sample t-test.....	165
ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะ	
ของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภท	
สามัญและเทศบาลประเภทพิเศษ โดยใช้สถิติทดสอบ T-Test โดยใช้	
การวิเคราะห์ Independent-Sample T-Test.....	168
ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ	
สาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี โดยใช้การวิเคราะห์	
การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน.....	170
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามที่มี	
ต่อ จุดแข็ง ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี.....	173
ตารางที่ 4.23 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามที่มี	
ต่อ แนวทางการพัฒนาจุดแข็ง ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล	
ในเขตจังหวัดอุดรธานี.....	175
ตารางที่ 4.24 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามที่มี	
ต่อ จุดอ่อน ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี.....	176
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามที่มี	
ต่อ แนวทางการแก้ไขปัญหาลดจุดอ่อน ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล	
ในเขตจังหวัดอุดรธานี.....	177
ตารางที่ 4.26 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามที่มี	
ต่อ โอกาส ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี.....	179

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามที่มี	
ต่อ อุปสรรค ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี	180
ตารางที่ 4.28 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามที่มี	
ต่อ อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ในการให้บริการ	
สาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี	181



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2.1 แสดงโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model).....	27
ภาพที่ 2.2 อธิบายทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow.....	34
ภาพที่ 2.3 ยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม (I AM READY).....	39
ภาพที่ 2.4 ตัวแบบการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์.....	45
ภาพที่ 2.5 ตัวชี้วัดการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 8 ด้าน (ขั้นตอน).....	48
ภาพที่ 2.6 แสดงการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค (SWOT Analysis).....	61
ภาพที่ 2.7 แสดงระบบการให้บริการสาธารณะ.....	86

