

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี”
โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาล
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการสุ่มมาจากประชากรจำนวนมาก และเป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวาง (Cross Sectional Study) เนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างในช่วงเวลาหนึ่งพร้อมกันทั้งหมด เพียงครั้งเดียวเท่านั้น

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 71 แห่ง โดยมีพนักงานเทศบาลซึ่งเป็นข้าราชการประจำ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาล จำนวน 1,618 คน รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนเทศบาลและพนักงานเทศบาล ในเขตจังหวัดอุดรธานี

ลำดับ ที่	อำเภอ	ชื่อเทศบาล	จำนวนพนักงาน เทศบาล (คน)
1.	เมืองอุดรธานี	เทศบาลนครอุดรธานี	251
2.	เมืองอุดรธานี	เทศบาลเมืองโนนสูง-น้ำคำ	32
3.	เมืองอุดรธานี	เทศบาลเมืองหนองสำโรง	63
4.	เมืองอุดรธานี	เทศบาลตำบลนาข้าว	24
5.	เมืองอุดรธานี	เทศบาลตำบลนิคมสงเคราะห์	19
6.	เมืองอุดรธานี	เทศบาลตำบลบ้านจั่น	24
7.	เมืองอุดรธานี	เทศบาลตำบลหนองบัว	32
8.	เมืองอุดรธานี	เทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง	15
9.	เมืองอุดรธานี	เทศบาลตำบลหนองไผ่	19
10.	เมืองอุดรธานี	เทศบาลตำบลบ้านดาด	19
11.	บ้านดุง	เทศบาลเมืองบ้านดุง	44
12.	เพ็ญ	เทศบาลตำบลเพ็ญ	24
13.	เพ็ญ	เทศบาลตำบลบ้านธาตุ	15
14.	โนนสะอาด	เทศบาลตำบลโนนสะอาด	13
15.	โนนสะอาด	เทศบาลตำบลหนองแวงโนนสะอาด	15
16.	ไชยวาน	เทศบาลตำบลไชยวาน	18
17.	ไชยวาน	เทศบาลตำบลโพนสูง	13
18.	ไชยวาน	เทศบาลตำบลหนองแวงแก้มหอม	12
19.	กุดจับ	เทศบาลตำบลกุดจับ	22
20.	กุดจับ	เทศบาลตำบลเชียงเพ็ง	23

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ ที่	อำเภอ	ชื่อเทศบาล	จำนวนพนักงาน เทศบาล (คน)
21.	กุฉีชัย	เทศบาลตำบลเมืองเพีย	13
22.	กุฉีชัย	เทศบาลตำบลตาลเดี่ยว	20
23.	กุฉีชัย	เทศบาลตำบลสร้างก่อ	24
24.	กุฉีชัย	เทศบาลตำบลปะโค	15
25.	กุฉีชัย	เทศบาลตำบลยางชุม	14
26.	กุมภวาปี	เทศบาลตำบลกุมภวาปี	29
27.	กุมภวาปี	เทศบาลตำบลพันดอน	20
28.	กุมภวาปี	เทศบาลตำบลห้วยเก็ง	20
29.	กุมภวาปี	เทศบาลตำบลปะโค	20
30.	กุมภวาปี	เทศบาลตำบลเชียงแห	22
31.	กุมภวาปี	เทศบาลตำบลหนองหัว	23
32.	กุมภวาปี	เทศบาลตำบลกงพานพันดอน	18
33.	กุมภวาปี	เทศบาลตำบลแซแล	20
34.	กุมภวาปี	เทศบาลตำบลเวียงคำ	24
35.	กู่แก้ว	เทศบาลตำบลกู่แก้ว	15
36.	กู่แก้ว	เทศบาลตำบลคอนสาย	19
37.	ทุ่งฝน	เทศบาลตำบลทุ่งฝน	16
38.	ทุ่งฝน	เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่	17
39.	น้ำโสม	เทศบาลตำบลนางัว	23
40.	น้ำโสม	เทศบาลตำบลน้ำโสม	20
41.	บ้านฝ้อ	เทศบาลตำบลบ้านฝ้อ	23
42.	บ้านฝ้อ	เทศบาลตำบลกลางใหญ่	15
43.	บ้านฝ้อ	เทศบาลตำบลคำบง	16
44.	วังสามหมอ	เทศบาลตำบลผาสุก	25
45.	วังสามหมอ	เทศบาลตำบลลำพันชาด	17
46.	วังสามหมอ	เทศบาลตำบลวังสามหมอ	23

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ ที่	อำเภอ	ชื่อเทศบาล	จำนวนพนักงาน เทศบาล(คน)
47.	วังสามหมอ	เทศบาลตำบลหนองหญ้าไซ	17
48.	วังสามหมอ	เทศบาลตำบลปะยาว	28
49.	ศรีธาตุ	เทศบาลตำบลศรีธาตุ	15
50.	ศรีธาตุ	เทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ	19
51.	ศรีธาตุ	เทศบาลตำบลจำปี	15
52.	ศรีธาตุ	เทศบาลตำบลบ้านโป่ง	15
53.	สร้างคอม	เทศบาลตำบลสร้างคอม	20
54.	สร้างคอม	เทศบาลตำบลบ้านหวด	12
55.	สร้างคอม	เทศบาลตำบลบ้านโคก	11
56.	หนองแสง	เทศบาลตำบลแสงสว่าง	24
57.	หนองแสง	เทศบาลตำบลนาดี	20
58.	หนองวัวซอ	เทศบาลตำบลหนองวัวซอ	22
59.	หนองวัวซอ	เทศบาลตำบลภูผาแดง	22
60.	หนองวัวซอ	เทศบาลตำบลกุดหมากไฟ	20
61.	หนองวัวซอ	เทศบาลตำบลโนนหวาย	13
62.	หนองวัวซอ	เทศบาลตำบลอุบมุง	18
63.	หนองวัวซอ	เทศบาลตำบลหนองบัวบาน	11
64.	หนองหาน	เทศบาลตำบลบ้านเชียง	16
65.	หนองหาน	เทศบาลตำบลหนองเม็ก	14
66.	หนองหาน	เทศบาลตำบลหนองหาน	18

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ ที่	อำเภอ	ชื่อเทศบาล	จำนวนพนักงาน เทศบาล(คน)
67.	หนองหาน	เทศบาลตำบลหนองไผ่	16
68.	หนองหาน	เทศบาลตำบลโคกสูง	21
69.	หนองหาน	เทศบาลตำบลฝักตบ	17
70.	นาซำ	เทศบาลตำบลนาซำ	12
71.	นาซำ	เทศบาลตำบลโนนทอง	9
รวม			1,618

ที่มา: จำนวนเทศบาล จากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ณ เดือน มีนาคม 2558 และจำนวนพนักงานเทศบาลได้รับการอนุเคราะห์ข้อมูลจากเทศบาลในแต่ละแห่งในจังหวัดอุดรธานี ณ เดือนตุลาคม 2558

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 60 แห่ง โดยมีพนักงานเทศบาล เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน ได้มาจากการสุ่มการคำนวณ โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนทางสถิติที่ 0.05 สำหรับเหตุผลที่เลือกใช้สูตรดังกล่าว เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

การคำนวณหาขนาดตัวอย่างจากจำนวนเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

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

โดยที่ n = ขนาดของตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า ดังนี้} \quad n = \frac{71}{1 + 71(0.05)^2}$$

$$n = 60$$

จากการแทนค่าตามสูตรข้างต้น ทำให้ได้ขนาดตัวอย่างของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 60 แห่ง ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้ตัวอย่างเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 แห่ง

การคำนวณหาขนาดตัวอย่างจากจำนวนพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

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

โดยที่ n = ขนาดของตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า ดังนี้} \quad n &= \frac{1,618}{1 + 1,618(0.05)^2} \\ n &= 321 \end{aligned}$$

จากการแทนค่าตามสูตรข้างต้น ทำให้ได้ขนาดตัวอย่างพนักงานเทศบาล จำนวน 321 คน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้ตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลจังหวัดอุดรธานี เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 321 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง ด้วยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งออกเป็น 2 ชั้นภูมิ คือ เทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ และหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม โดยคำนวณจำนวนตัวอย่างตามสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนทางสถิติที่ 0.05 จากจำนวนประชากรซึ่งเป็นเทศบาล 71 แห่ง ซึ่งมีจำนวนพนักงานเทศบาลทั้งหมด 1,618 คน คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้เทศบาล 60 แห่ง และจำนวนพนักงานเทศบาล 321 คน ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้จำนวนตัวอย่าง 321 คน จากนั้นจะดำเนินการหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเทศบาลทั้ง 2 ประเภท คือ เทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยใช้วิธีการจับฉลาก เพื่อเลือกเทศบาลในแต่ละประเภทตามสัดส่วน รวมจำนวน 60 แห่ง เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเทศบาลแล้ว จึงหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลจากฐานข้อมูลของเทศบาล ทั้ง 60 แห่ง เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 321 คน และสำหรับการสุ่มพนักงานเทศบาลในแต่ละเทศบาลนั้นจะใช้วิธีการ

สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เลือกโดยใช้วิธีการจับสลาก โดยสุ่มจับจากบัญชีรายชื่อพนักงานเทศบาลจนครบตามจำนวน เพื่อเลือกพนักงานเทศบาลในแต่ละเทศบาลทั้ง 60 แห่ง จนครบจำนวน 321 คน ดังนี้

1) เทศบาลประเภทสามัญ มีจำนวน 70 แห่ง สุ่มมา 59 แห่ง โดยคำนวณจากจำนวนตัวอย่างเทศบาลตำบล 60 แห่ง (ตามสูตร Yamane) คูณด้วยจำนวนเทศบาลประเภทสามัญ คือ 70 แห่ง และหารด้วยจำนวนเทศบาลทั้งหมดในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 71 แห่ง ได้เท่ากับ 59 แห่ง

2) เทศบาลประเภทพิเศษ มีจำนวน 1 แห่ง ศึกษา 1 แห่ง เนื่องจากมีแห่งเดียวจึงไม่มีการสุ่มตัวอย่าง

ซึ่งประเภทของเทศบาล รายชื่อเทศบาล ประชากร และจำนวนตัวอย่าง ที่ใช้ศึกษาในแต่ละแห่งปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี เรียงลำดับตามเทศบาลประเภทสามัญไปจนถึงเทศบาลประเภทพิเศษ

ลำดับ ที่	ประเภท เทศบาล	ชื่อเทศบาล	ประชากร (คน)	วิธีคำนวณ	จำนวน ตัวอย่าง (คน)
1.	สามัญ	เทศบาลตำบลนิคมสงเคราะห์	19	$19 \times 321 / 1,447$	4
2.	สามัญ	เทศบาลตำบลบ้านจั่น	24	$24 \times 321 / 1,447$	5
3.	สามัญ	เทศบาลตำบลหนองแวงแก้มหอม	12	$12 \times 321 / 1,447$	3
4.	สามัญ	เทศบาลตำบลสร้างก่อ	24	$24 \times 321 / 1,447$	5
5.	สามัญ	เทศบาลตำบลลำพันชาด	17	$17 \times 321 / 1,447$	4
6.	สามัญ	เทศบาลตำบลหนองหญ้าไซ	17	$17 \times 321 / 1,447$	4
7.	สามัญ	เทศบาลตำบลบ้านยวด	12	$12 \times 321 / 1,447$	3
8.	สามัญ	เทศบาลตำบลบ้านโคก	11	$11 \times 321 / 1,447$	2
9.	สามัญ	เทศบาลตำบลแสงสว่าง	24	$24 \times 321 / 1,447$	5
10.	สามัญ	เทศบาลตำบลนาดี	20	$20 \times 321 / 1,447$	4
11.	สามัญ	เทศบาลตำบลภูผาแดง	22	$22 \times 321 / 1,447$	5
12.	สามัญ	เทศบาลตำบลกุศุดหมากไฟ	20	$20 \times 321 / 1,447$	4
13.	สามัญ	เทศบาลตำบลอุบลมุง	18	$18 \times 321 / 1,447$	4
14.	สามัญ	เทศบาลตำบลหนองบัวบาน	11	$11 \times 321 / 1,447$	2
15.	สามัญ	เทศบาลตำบลโคกสูง	21	$21 \times 321 / 1,447$	5

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ประเภท เทศบาล	ชื่อเทศบาล	ประชากร (คน)	วิธีคำนวณ	จำนวน ตัวอย่าง (คน)
16.	สามัญ	เทศบาลตำบลนาขุง	12	12 x 321 / 1,447	3
17.	สามัญ	เทศบาลตำบลเพ็ญ	24	24 x 321 / 1,447	5
18.	สามัญ	เทศบาลตำบลหนองไผ่ (อำเภอเมือง)	19	19 x 321 / 1,447	4
19.	สามัญ	เทศบาลตำบลนาข่า	24	24 x 321 / 1,447	5
20.	สามัญ	เทศบาลตำบลหนองบัว	32	32 x 321 / 1,447	7
21.	สามัญ	เทศบาลตำบลโนนสะอาด	13	13 x 321 / 1,447	3
22.	สามัญ	เทศบาลตำบลหนองแวงโนนสะอาด	15	15 x 321 / 1,447	3
23.	สามัญ	เทศบาลตำบลไชยวาน	18	18 x 321 / 1,447	4
24.	สามัญ	เทศบาลตำบลโพนสูง	13	13 x 321 / 1,447	3
25.	สามัญ	เทศบาลตำบลกุดจับ	22	22 x 321 / 1,447	5
26.	สามัญ	เทศบาลตำบลเมืองเพีย	13	13 x 321 / 1,447	3
27.	สามัญ	เทศบาลตำบลตาลเดี่ยว	20	20 x 321 / 1,447	4
28.	สามัญ	เทศบาลตำบลกุ่มกาวปี	29	29 x 321 / 1,447	6
29.	สามัญ	เทศบาลตำบลพันดอน	20	20 x 321 / 1,447	4
30.	สามัญ	เทศบาลตำบลห้วยเก็ง	20	20 x 321 / 1,447	4
31.	สามัญ	เทศบาลตำบลปะโค (อำเภอชุมพวง)	20	20 x 321 / 1,447	4
32.	สามัญ	เทศบาลตำบลเชียงแห	22	22 x 321 / 1,447	5
33.	สามัญ	เทศบาลตำบลหนองหว้า	23	23 x 321 / 1,447	5
34.	สามัญ	เทศบาลตำบลก่งพานพันดอน	18	18 x 321 / 1,447	4
35.	สามัญ	เทศบาลตำบลแซแล	20	20 x 321 / 1,447	4
36.	สามัญ	เทศบาลตำบลเวียงคำ	24	24 x 321 / 1,447	5
37.	สามัญ	เทศบาลตำบลคอนสาย	19	19 x 321 / 1,447	4
38.	สามัญ	เทศบาลตำบลทุ่งฝน	16	16 x 321 / 1,447	4
39.	สามัญ	เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่	17	17 x 321 / 1,447	4
40.	สามัญ	เทศบาลตำบลนาจัว	23	23 x 321 / 1,447	5
41.	สามัญ	เทศบาลตำบลน้ำโสม	20	20 x 321 / 1,447	4
42.	สามัญ	เทศบาลตำบลบ้านฝื่อ	23	23 x 321 / 1,447	5
43.	สามัญ	เทศบาลตำบลคำบง	16	16 x 321 / 1,447	4
44.	สามัญ	เทศบาลตำบลบ้านดาด	19	19 x 321 / 1,447	4
45.	สามัญ	เทศบาลตำบลผาสุก	25	25 x 321 / 1,447	6

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ประเภท เทศบาล	ชื่อเทศบาล	ประชากร (คน)	วิธีคำนวณ	จำนวน ตัวอย่าง (คน)
46.	สามัญ	เทศบาลตำบลวังสามหมอ	23	23 x 321 / 1,447	5
47.	สามัญ	เทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ	19	19 x 321 / 1,447	4
48.	สามัญ	เทศบาลตำบลบ้านโป่ง	15	15 x 321 / 1,447	3
49.	สามัญ	เทศบาลตำบลสร้างคอม	20	20 x 321 / 1,447	4
50.	สามัญ	เทศบาลตำบลหนองวัวซอ	22	22 x 321 / 1,447	5
51.	สามัญ	เทศบาลตำบลโนนหวาย	13	13 x 321 / 1,447	3
52.	สามัญ	เทศบาลตำบลบ้านเชียง	16	16 x 321 / 1,447	4
53.	สามัญ	เทศบาลตำบลหนองเม็ก	14	14 x 321 / 1,447	3
54.	สามัญ	เทศบาลตำบลหนองหาน	18	18 x 321 / 1,447	4
55.	สามัญ	เทศบาลตำบลโนนทอง	9	9 x 321 / 1,447	2
56.	สามัญ	เทศบาลตำบลผักคืบ	17	17 x 321 / 1,447	4
57.	สามัญ	เทศบาลเมืองโนนสูง-น้ำคำ	32	32 x 321 / 1,447	7
58.	สามัญ	เทศบาลเมืองบ้านดุง	44	44 x 321 / 1,447	10
59.	สามัญ(ระดับสูง)	เทศบาลเมืองหนองสำโรง	63	63 x 321 / 1,447	14
60.	พิเศษ	เทศบาลนครอุดรธานี	251	251 x 321 / 1,447	56
รวม				1,447	321

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี เครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและปรับปรุงจากการประมวลแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามในการแจกแบบสอบถาม จะใช้แบบสอบถามจำนวน 352 ชุด เพื่อสำหรับกรณีที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาไม่ครบ จำนวน 10 % ของกลุ่มตัวอย่าง 321 คน

3.1 แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อความทั้งสิ้น จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทเทศบาลที่ดำรงตำแหน่ง สังกัดที่ดำรงตำแหน่ง เงินเดือน อายุราชการ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
- 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
- 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
- 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ตัวเลือก (Rating Scale) โดยกำหนดให้

ระดับ 5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มาก
ระดับ 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งแบ่งเป็น

- 1) กลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

(1) ปัจจัยด้านสมรรถนะ ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม

(2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา

(3) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม (IAMREADY) ประกอบด้วย ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทันสังคม (Relevancy) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) รับผิดชอบต่อผลงานต่อสังคม (Accountability) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส (Democracy) และมุ่งเน้นผลงาน (Yield)

2) กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร ประกอบด้วย

(1) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร (4M's) ประกอบด้วย บุคลากร (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (materials) และการจัดการ (management)

(2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการหรือกิจกรรม (Process)

(3) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย กลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการ

(4) ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) ประกอบด้วย การมีสติปัญญาเหนือผู้อื่น การมีความมั่นคงทางอารมณ์ การใช้แรงจูงใจ การมีทักษะในการแก้ปัญหา และการมีทักษะด้านการบริหาร

โดยแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นคำถามปลายปิด (Close – ended Questionnaire) ซึ่งให้ผู้ตอบเลือกตอบ (Check List) ตามรายการที่กำหนดมาให้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ตัวเลือก (Rating Scale) โดยกำหนดให้

ระดับ 5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มาก
ระดับ 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น สภาพปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในส่วนนี้เป็นคำถามปลายเปิด (Open – ended Questionnaire) ซึ่งให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระภายใต้รายการที่กำหนดมาให้ในแต่ละข้อ โดยมีโครงสร้างของแบบสอบถาม ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงโครงสร้างของแบบสอบถามแสดงตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี		
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	1. ระดับการบำรุงรักษาถนน และสะพาน ในพื้นที่ รับผิดชอบของเทศบาล	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 1
	2. ระดับจำนวนการมีไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนใน พื้นที่รับผิดชอบของเทศบาล	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 2
	3. ระดับการให้บริการน้ำสำหรับอุปโภค บริโภคใน พื้นที่รับผิดชอบของเทศบาล	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 3
	4. ระดับการให้บริการน้ำสำหรับการเกษตรในพื้นที่ รับผิดชอบของเทศบาล	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 4
	5. ระดับการดูแล บำรุงรักษาแหล่งน้ำ ในพื้นที่ รับผิดชอบของเทศบาล	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 5
	6. ระดับการจัดให้มีตลาดและการควบคุมตลาดใน พื้นที่รับผิดชอบของเทศบาล	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 6
	7. ระดับการส่งเสริมอาชีพ โดยการฝึกอบรมพัฒนา กลุ่มอาชีพ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 7
	8. ระดับการให้บริการ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 8
	9. ระดับการก่อสร้างสนามกีฬา ให้แก่ประชาชนใน พื้นที่รับผิดชอบของเทศบาล	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 9
	10. ระดับการจัดหาอุปกรณ์กีฬา ให้แก่ประชาชนใน พื้นที่รับผิดชอบของเทศบาล	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 10
	11. ระดับการจัดให้มีสวนสาธารณะไว้เป็นสถานที่ พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 11
	12. ระดับการจัดให้มีสถานศึกษาก่อนวัยเรียน หรือ ปฐมวัย ให้แก่เด็กก่อนวัยเรียน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 12
	13. ระดับการจัดให้มีสถานศึกษานอกโรงเรียน หรือ จัดบริการห้องสมุดให้แก่ประชาชน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 13
2. ด้านงานส่งเสริม คุณภาพชีวิต		

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และ ความสงบเรียบร้อย	14. ระดับการจัดให้มีอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ให้แก่ประชาชนในพื้นที่	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 14
	15. ระดับการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อให้แก่ประชาชนในพื้นที่	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 15
	16. ระดับการเผยแพร่และให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่น	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 16
	17. ระดับการฝึกอบรมให้ความรู้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แก่อาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 17
	18. ระดับความพร้อมของเจ้าหน้าที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการระงับเหตุอัคคีภัยตลอด 24 ชั่วโมง	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 18
	19. ระดับการช่วยเหลือผู้ประสบ อัคคีภัย วาดภัย อุทกภัย ในเบื้องต้น	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 19
	20. ระดับการให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเบื้องต้น	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 20
	21. ระดับการจัดทำและจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 21
	22. ระดับการให้บริการถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชนในท้องถิ่น	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 22
	23. ระดับการให้บริการข้อมูลแก่นักลงทุนในท้องถิ่น	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 23
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์กรรมและ การท่องเที่ยว	24. ระดับการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 24
	25. ระดับการปรับปรุงดูแล บำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ ให้อยู่ในสภาพน่าท่องเที่ยวอยู่เสมอ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 25

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	26. ระดับการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาป่าชุมชนและการปลูกป่าทดแทน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 26
	27. ระดับการประชาสัมพันธ์การสร้างจิตสำนึกด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 27
	28. ระดับการติดตามและตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 28
	29. ระดับการให้บริการการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 29
	30. ระดับการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 30
6. ด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	31. ระดับการจัดกิจกรรมอนุรักษ์หรือฟื้นฟูจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะหรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 31
ตัวแปรอิสระ ได้แก่		
1. กลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล		
ได้แก่		
ก. ปัจจัยด้านสมรรถนะ	1. ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีตามมาตรฐานที่วางไว้หรือเกินมาตรฐานที่ มีอยู่	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 1
	2. ระดับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ และตามคำสอนในทางศาสนาเพื่อความถูกต้องดีงามของชีวิต	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 2
ความถูกต้องและจริยธรรม		

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
3. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	3. ระดับความเข้าใจในโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 3
4. การบริการเป็นเลิศ	4. ระดับความตั้งใจในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ประทับใจ และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 4
5. การทำงานเป็นทีม	5. ระดับความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ให้ความร่วมมือและเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้เป็นอย่างดี	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 5
	6. ระดับความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 6
ข. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	7. ระดับความสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 7
1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล		
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	8. ระดับการได้รับการยกย่อง ชมเชย ได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นๆ ไป	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 8
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	9. ระดับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ น่าสนใจ ทำหาย และอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 9
4. ความรับผิดชอบ	10. ระดับความเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 10
	11. ระดับการมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 11
5. ความก้าวหน้า	12. ระดับโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 12
6. เงินเดือน	13. ระดับความพึงพอใจในเงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 13
7. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	14. ระดับโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ทักษะ วิชาชีพ	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 14

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
8. ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับ บัญชา เพื่อนร่วมงาน	15. ระดับความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจ ซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 15
9. สถานะของ อาชีพ	16. ระดับความมีเกียรติและศักดิ์ศรี ในตำแหน่ง หน้าที่ เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 16
10. นโยบายและ การบริหาร	17. ระดับความชัดเจนของนโยบาย หลักในการ ปฏิบัติงานและหลักการบริหารองค์การ ที่ชัดเจน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 17
11. สภาพการ ทำงาน	18. ระดับสภาพทางกายภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงสิ่งแวดล้อม ต่างๆ ที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 18
12. ความเป็นอยู่ ส่วนตัว	19. ระดับความพึงพอใจในการทำงานในสถานที่ ปัจจุบัน ถึงแม้ว่าจะห่างไกลจากครอบครัว	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 19
13. ความมั่นคง ในงาน	20. ระดับความมั่นคงของงาน อาชีพ หรือองค์การ ที่ทำงานอยู่	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 20
14. วิธีการ ปกครองบังคับบัญชา	21. ระดับความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาใน การดำเนินงาน 22. ระดับความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในการ บริหารงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 21 ส่วนที่ 3 ข้อที่ 22

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
ค. ปัจจัยด้านกระบวนการ		
ทัศน วัฒนธรรม และ		
ค่านิยม (I AM READY)		
1. I (Integrity) ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี	23. ระดับการทำงานอย่างมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 23
	24. ระดับความเสียสละ อุทิศตนในการทำงาน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 24
	25. ระดับความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ การงาน ไม่ทุจริตคอร์รัปชัน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 25
2. A (Activeness) ขยันตั้งใจทำงาน	26. ระดับการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ และเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น อยู่ตลอดเวลา	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 26
	27. ระดับการมีความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งมี คุศโลบายในการทำงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 27
3. M (Morality) มีศีลธรรม คุณธรรม	28. ระดับการปฏิบัติงานด้วยใจบริสุทธิ์ ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักความเป็นธรรมและความเสมอภาค	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 28
	29. ระดับการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 29
4. R (Relevancy) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทันสังคม	30. ระดับการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันโลกทัน ปัญหาและสิ่งท้าทายต่างๆ เพื่อนำมาปรับใช้ ในการทำงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 30
	31. ระดับการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง มีการนำ ความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ โลกปัจจุบัน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 31
	32. ระดับการมีส่วนร่วมในการสร้างองค์กรแห่ง การเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 32

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
5. E (Efficiency) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ	33. ระดับการปฏิบัติงานที่ดี ได้มาตรฐานตามที่ หน่วยงานกำหนด	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 33
	34. ระดับการประหยัดทรัพยากรในการทำงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 34
	35. ระดับความคุ้มค่าทรัพยากรในการทำงาน กับ ผลผลิตที่ได้	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 35
6. A (Accountability) รับผิดชอบ ผลงานต่อสังคม	36. ระดับการมีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จ ของงาน โดยคำนึงผลประโยชน์ของสาธารณะ เป็นสำคัญ	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 36
	37. ระดับความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบการ ทำงาน ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 37
7. D (Democracy) มีใจและการกระทำที่เป็น ประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส	38. ระดับการสร้างเครือข่ายในการทำงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 38
	39. ระดับการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 39
	40. ระดับความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 40
	41. ระดับการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการดำเนินงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 41
8. Y (Yield) มุ่งเน้นผลงาน	42. ระดับการมีผลงานเป็นที่ประจักษ์และเน้น ผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 42
	43. ระดับการปฏิบัติงานที่สำเร็จตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 43
	44. ระดับการมีตัวชี้วัด และการประเมินผลงาน ที่ชัดเจน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 44

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
2. กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่		
ก. ปัจจัยด้านทรัพยากร		
การบริหาร (4M's)		
ประกอบด้วย		
1. บุคลากร (man)	45. ระดับการมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงานตามภารกิจของหน่วยงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 45
2. เงิน (money)	46. ระดับการมีเงินงบประมาณที่เพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงานตามภารกิจหน้าที่	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 46
3. วัสดุอุปกรณ์ (materials)	47. ระดับการมีวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของเครื่องมือ และครุภัณฑ์ต่างๆ และเหมาะสมกับปริมาณงานตามภารกิจหน้าที่	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 47
4. การจัดการ (management)	48. ระดับการนำวิธีการจัดการสมัยใหม่มาใช้เกี่ยวกับการบริหารคน การบริหารงบประมาณ และการบริหารวัสดุอุปกรณ์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 48
ข. ปัจจัยด้านการบริหาร		
มุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM)		
ประกอบด้วย		
1. วัตถุประสงค์ (Objective)	49. ระดับของการมีเป้าหมายที่ชัดเจนที่ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จเฉพาะเจาะจงตามการดำเนินงานของหน่วยงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 49
2. ปัจจัยนำเข้า (Input)	50. ระดับการนำทรัพยากรทางการบริหารงานในทุกๆ ด้าน เช่น คน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด คำนึงค่าต่อผลลัพธ์ที่ได้	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 50
3. กระบวนการหรือกิจกรรม (Process)	51. ระดับของการดำเนินงานตามแผนของงาน มีความรวดเร็ว และเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 51

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
ค. ปัจจัยด้านการบริหาร		
เชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ประกอบด้วย		
1. วิสัยทัศน์ (Vision)	52. ระดับความชัดเจนของนโยบายในการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 52
	53. ระดับของการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดวิสัยทัศน์	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 53
	54. ระดับการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่น	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 54
2. พันธกิจ (Mission)	55. ระดับการคำนึงถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่ขององค์กรในการกำหนดพันธกิจของหน่วยงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 55
	56. ระดับการเปิดโอกาสให้ส่วนราชการต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจของหน่วยงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 56
	57. ระดับการควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามพันธกิจอย่างต่อเนื่อง	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 57
3. ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issue)	58. ระดับความชัดเจนของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์สามารถชี้วัดได้ ปฏิบัติได้	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 58
	59. ระดับการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 59
	60. ระดับการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามยุทธศาสตร์	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 60
4. เป้าประสงค์ (Goals)	61. ระดับความชัดเจนของการกำหนดเป้าประสงค์ให้แก่อยุทธศาสตร์	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 61

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
5. ตัวชี้วัด (KPI)	62. ระดับการมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 62
6. เป้าหมาย (Target)	63. ระดับของการกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และสภาพความเป็นจริงของหน่วยงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 63
	64. ระดับของการกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามตรวจสอบของการกำหนดเป้าหมายว่ามี การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 64
7. กลยุทธ์ (Strategy)	65. ระดับของการปฏิบัติงานที่บรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานวางไว้	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 65
	66. ระดับการมีมาตรการ หรือวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 66
8. แผนงาน/โครงการ (Initiatives)	67. ระดับการกำหนดแผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรม ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของหน่วยงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 67
ง. ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership)		
1. การมีสติปัญญาเหนือผู้อื่น	68. ระดับการมีสติปัญญาที่เฉลียวฉลาด ไหวพริบดี มีการนำเอาองค์ความรู้ด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการของผู้บริหาร (ผู้นำ) กล่าวคือ มีการนำเอานวัตกรรมทางความคิดใหม่ๆ มาใช้เพื่อเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 68
2. การมีความมั่นคงทางอารมณ์	69. ระดับการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีความมั่นคงทางจิตใจไม่ตัดสินใจรวนเร มีความสามารถในการวินิจฉัยสั่งการ และมีความยุติธรรมของผู้บริหาร (ผู้นำ)	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 69

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
3. การใช้แรงจูงใจ	70. ระดับการมีความสามารถในการใช้แรงจูงใจของผู้บริหาร (ผู้นำ) กล่าวคือ สามารถจูงใจให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 70
4. การมีทักษะในการแก้ปัญหา	71. ระดับการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีของผู้บริหาร (ผู้นำ)	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 71
5. การมีทักษะด้านการบริหาร	72. ระดับการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ของ ผู้บริหาร (ผู้นำ) สามารถประสานการทำงาน ปรับตัวให้เข้ากับทุกระดับได้ อีกทั้งยังสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้ทุกระดับทำงานร่วมกันได้	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 72

3.2 การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

3.2.1 การหาความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยจะศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่จะได้สร้างเรียบร้อยแล้วไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ เสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข และเมื่อแก้ไขปรับปรุงแล้วจะได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาอีกครั้ง จากนั้นนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม รวมถึงความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และแก้ไขปรับปรุงให้มีความเที่ยงตรงและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำมาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา/วัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence: IOC) ของแต่ละข้อคำถาม ซึ่งหลักเกณฑ์ต้องมีค่า IOC 0.5 ขึ้นไป จึงจะมีความเที่ยงตรงใช้ได้ ผลการหาค่าความเที่ยงตรง มีค่า IOC เท่ากับ 0.94 แสดงว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงใช้ได้

3.2.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการวิจัย ผู้วิจัยจะใช้วิธีการทดสอบเครื่องมือ โดยนำไปทดลองใช้ (try out) กับตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่าง และใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha-Coefficient) ซึ่งโดยหลักการจะต้องมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงใช้ได้ สูตรการคำนวณ คือ

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_x^2} \right]$$

เมื่อ α คือ ความเชื่อมั่น
 k คือ จำนวนข้อสอบ หรือข้อคำถาม
 S_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
 S_x^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม 0.990 โดยแยกเป็นตัวแปรอิสระ 1) กลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.985 2) กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.975 และตัวแปรตามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.962 แสดงว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่นใช้ได้ ดังตารางที่ 3.4 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

รายการ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ตัวแปรอิสระ	
1. กลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	.985
2. กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร	.975
ตัวแปรตาม	
ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ในเขตจังหวัดอุดรธานี	.962

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทฤษฎี โดยการศึกษาเอกสาร (Literature Review) ในการศึกษาเอกสารนั้น จะสำรวจทั้งข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร วารสาร บทความจากอินเทอร์เน็ต ตลอดจนจากเว็บไซต์หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของเทศบาล ผลสัมฤทธิ์การให้บริการสาธารณะของเทศบาล เช่น รายงานผลการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนผลงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยหน่วยงานราชการ จากนั้นนำมาประมวล วิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อใช้สร้างเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ที่ส่งคืนมาให้แก่ผู้วิจัยโดยตรง โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.2.1 หลังจากได้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและนำไปทดลองใช้แล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการขอหนังสือราชการจากสาขาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ทั้ง 60 แห่ง

4.2.2 จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์จากทางสาขาฯ พร้อมแนบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ไปยังเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวนทั้งสิ้น 352 ชุด (เกินไปร้อยละ 10 เพื่อป้องกันการสูญหายหรือตอบไม่ครบ)

4.2.3 ประสานทางโทรศัพท์ขอความร่วมมือไปยังตัวแทนของแต่ละเทศบาล (บุคลากรหรือเจ้าพนักงานธุรการ) เพื่อช่วยแจกและรวบรวมแบบสอบถามภายในเวลาที่กำหนด

4.2.4 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้อง ระหว่างวันที่ 3 - 30 กรกฎาคม 2559 จากนั้นจะทำการลงรหัสเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และแปลผลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะนำเอาโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณใน 2 รูปแบบ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (แบบสอบถามส่วนที่ 1) จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอผลในรูปของตารางและการบรรยาย

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี (ตัวแปรตาม) ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอผลในรูปของตารางและการบรรยาย ทั้งนี้ ได้กำหนดค่าน้ำหนักของการให้คะแนนสำหรับคำตอบจากแบบสอบถามไว้ 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าคะแนน	5	คะแนน
มาก	มีค่าคะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	มีค่าคะแนน	3	คะแนน
น้อย	มีค่าคะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	1	คะแนน

และได้กำหนดการแปลผลระดับผลระดับผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งมีสูตรในการคำนวณเพื่อหาช่วงห่างของข้อมูลในแต่ละชั้น (อันตรภาคชั้น) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{จำนวนชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{คะแนนสูงสุด}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากการแทนค่าตามสูตรดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่า ช่วงห่างของข้อมูลในแต่ละอันดับภาคชั้นมีค่าเท่ากับ 0.80 ดังนั้น ระดับผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี (ตัวแปรตาม) จึงแสดงผลได้ 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง น้อยที่สุด

3) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี (ตัวแปรอิสระ) ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอผลในรูปของตารางและการบรรยาย ทั้งนี้ ได้กำหนดค่าน้ำหนักของการให้คะแนนสำหรับคำตอบจากแบบสอบถามไว้ 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าคะแนน	5	คะแนน
มาก	มีค่าคะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	มีค่าคะแนน	3	คะแนน
น้อย	มีค่าคะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	1	คะแนน

และได้กำหนดการแปลผลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งมีสูตรในการคำนวณเพื่อหาช่วงห่างของข้อมูลในแต่ละชั้น (อันดับภาคชั้น) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันดับภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากการแทนค่าตามสูตรดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ช่วงห่างของข้อมูลในแต่ละ อันตรภาคชั้นมีค่าเท่ากับ 0.8 ดังนั้น ระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี (ตัวแปรอิสระ) จึงแสดงผลได้ 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.20 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.40 – 4.19	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.60 – 3.39	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.80 – 2.59	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.79	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงอนุมาน

1) การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่า “ระดับผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” สถิติที่ทดสอบคือ t-test โดยใช้การวิเคราะห์ One Sample t-test ใช้การทดสอบทางเดียว (One-tailed Test) แบบมากกว่า เพื่อนำค่าสถิติที่เป็นค่า Sig. นำไปเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติและสรุปผลซึ่งจะนำเสนอผลในรูปแบบของตารางและการบรรยาย เหตุผลที่ใช้สถิตินี้เนื่องจากการวิเคราะห์ One Sample t-test จะมองประชากรที่ศึกษาวิจัยในภาพรวมออกเป็นประชากรแค่กลุ่มเดียว

2) การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่ว่า “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกัน” สถิติที่ทดสอบคือ t-test โดยใช้การวิเคราะห์ Independent-Sample T-Test เพื่อนำค่าสถิติที่เป็นค่า Sig. นำไปเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติและสรุปผลซึ่งจะนำเสนอผลในรูปแบบของตารางและการบรรยาย เหตุผลที่ใช้สถิตินี้เนื่องจากการวิเคราะห์ Independent-Sample T-Test จะมองประชากร 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน ในที่นี้คือ 1) เทศบาลประเภทสามัญ และ 2) เทศบาลประเภทพิเศษ

3) การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ที่ว่า “มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยจากกลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านกระบวนการ วัฒนธรรม และค่านิยม และกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร คือ ปัจจัยด้านทรัพยากร การบริหาร ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี” สถิติที่ทดสอบคือ การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise)

เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ว่าในจำนวน ปัจจัยทั้ง 2 กลุ่มเหล่านี้ มีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี โดยการนำค่าสถิติที่เป็นค่า Sig. นำไปเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติและสรุปผล ซึ่งจะนำเสนอผลในรูปแบบของตารางและการบรรยาย เหตุผลที่ใช้สถิตินี้ เนื่องจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ จะเป็นการวิเคราะห์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งหาตัวแปรที่มีอำนาจในการอธิบายและพยากรณ์ค่าความผันแปรของตัวแปรตาม โดยมุ่งอธิบายว่าตัวแปรที่ถูกวิเคราะห์เข้าสู่สมการถดถอยในการนำมาอธิบายตัวแปรตามมีตัวแปรอะไรบ้าง รวมแล้วทุกตัวแปรสามารถในการอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละเท่าใด แต่ละตัวแปรมีน้ำหนักในการอธิบายเท่ากับเท่าใด และถ้านำมาใช้ในการพยากรณ์ค่าความผันแปรของตัวแปรตาม ควรมีสมการถดถอยเป็นอย่างไร

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

คำถามปลายเปิดในแบบสอบถามส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น สภาพปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดหมวดหมู่ตามเนื้อหา และใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และการจัดอันดับภายใต้กรอบ SWOT

8. ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาที่จะดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดไว้ 12 เดือน ตั้งแต่เดือนกันยายน 2558 - เดือนสิงหาคม 2559 โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังตารางที่ 3.5 แสดงระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

ตารางที่ 3.5 แสดงระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ศ. 2558						พ.ศ. 2559						
	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	
1. ทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา													
2. สร้างและพัฒนา เครื่องมือวิจัย													
3. ตรวจสอบความ ถูกต้องของเครื่องมือ													
4. เก็บรวบรวมข้อมูล จากภาคสนาม													
5. ดำเนินการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูล													
6. สรุปและจัดทำรูปเล่ม รายงานฉบับสมบูรณ์													

