

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวาง (Cross Sectional Study) เนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างในช่วงเวลาหนึ่งพร้อมกันทั้งหมด เพียงครั้งเดียวเท่านั้น และได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 60 แห่ง โดยมีพนักงานเทศบาลเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 321 คน โดยเก็บข้อมูลเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบัน (ตัวแปรตาม) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี (ตัวแปรอิสระ) และข้อคิดเห็นสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ในลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐานการวิจัยตามที่ได้ตั้งไว้ในรูปของตาราง (Tables) และการพรรณนา (Descriptive Data Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณนั้น ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ แสดงผลข้อมูลเป็นค่าสถิติ ซึ่งได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ One Sample t-test ใช้การทดสอบทางเดียว (One-tailed Test) การวิเคราะห์ Independent-Sample T-Test และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยการจัดหมวดหมู่ตามเนื้อหา และใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และการจัดอันดับ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีในสภาพปัจจุบัน

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 5 ข้อมูลที่ได้จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอนนั้น ผู้วิจัยจะได้นำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	การทดสอบค่าที (t-test)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน
P	แทน	ค่าแสดงระดับนัยสำคัญทางสถิติ
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
R^2 Change	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่เปลี่ยนไปเมื่อเพิ่มตัวแปรทำนายทีละตัว
F	แทน	อัตราส่วนที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_a	แทน	สมมติฐานทางเลือก (Alternative Hypothesis)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลซึ่งเป็นข้าราชการประจำ ในเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี โดยเก็บรวบรวมได้มาจกแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งมีตัวอย่างตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 321 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป มีผลการวิเคราะห์จำแนกตามข้อมูลสถานภาพทั่วไปของ

ผู้ตอบแบบสอบถาม 7 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทเทศบาลที่ดำรงตำแหน่ง สังกัดที่ดำรงตำแหน่ง เงินเดือน อายุราชการ โดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) รวมทั้งการนำเสนอผลในรูปของตาราง พร้อม ทั้งคำบรรยาย มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

N = 321

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	131	40.8
หญิง	190	59.2
2. อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	6	1.9
26 – 30 ปี	37	11.5
31 – 35 ปี	66	20.6
36 – 40 ปี	86	26.8
41 – 45 ปี	62	19.3
มากกว่า 45 ปี	64	19.9
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.	13	4.1
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า, ปวส.	39	12.1
ปริญญาตรี	153	47.7
ปริญญาโท	108	33.6
สูงกว่าปริญญาโท	8	2.5
4. ประเภทเทศบาลที่ดำรงตำแหน่ง		
เทศบาลประเภทสามัญ	265	82.6
เทศบาลประเภทพิเศษ	56	17.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

N = 321

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
5. สังกัดที่ดำรงตำแหน่ง		
สำนักปลัด	109	34.0
กองคลัง	79	24.6
กองช่าง	24	7.5
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	26	8.1
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	17	5.3
อื่นๆ	66	20.5
6. เงินเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	41	12.8
10,001 – 20,000 บาท	115	35.8
20,001 – 30,000 บาท	117	36.4
30,001 – 40,000 บาท	39	12.1
มากกว่า 40,000 บาท	9	2.9
7. อายุราชการ		
ไม่เกิน 5 ปี	64	19.9
6 – 10 ปี	112	34.9
11 – 15 ปี	67	20.9
16 – 20 ปี	38	11.8
มากกว่า 20 ปี	40	12.5

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

ด้านเพศ พบว่า พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 59.2 เป็นเพศชาย ร้อยละ 40.8

ด้านอายุ พบว่า พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 26.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 - 35 ปี ร้อยละ 20.6 อายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 19.9 อายุระหว่าง 41 - 45 ปี ร้อยละ 19.3 อายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 11.5 และอายุไม่เกิน 25 ปี ร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 47.7 รองลงมาคือ ปริญญาโท ร้อยละ 33.6 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า, ปวส. ร้อยละ 12.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. ร้อยละ 4.0 และสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ด้านประเภทเทศบาลที่ดำรงตำแหน่ง พบว่า พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งอยู่ในเทศบาลประเภทสามัญมากที่สุด ร้อยละ 82.6 รองลงมาคือ เทศบาลประเภทพิเศษ ร้อยละ 17.4 ตามลำดับ

ด้านสังกัดที่ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน พบว่า พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งสังกัด สำนักปลัด มากที่สุด ร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ กองคลัง ร้อยละ 24.6 สังกัดอื่นๆ ร้อยละ 20.6 กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ร้อยละ 8.1 กองช่าง ร้อยละ 7.5 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ด้านเงินเดือน พบว่า พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีส่วนใหญ่มีเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 36.4 รองลงมาคือ เงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 35.8 เงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 12.8 เงินเดือน 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 12.1 และเงินเดือน มากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ด้านอายุราชการ พบว่า พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีส่วนใหญ่มีอายุราชการระหว่าง 6 – 10 ปี ร้อยละ 34.9 รองลงมาคือ มีอายุราชการระหว่าง 11 – 15 ปี ร้อยละ 20.9 มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 19.9 มีอายุราชการมากกว่า 20 ปี ร้อยละ 12.5 และมีอายุราชการระหว่าง 16 – 20 ปี ร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นข้อมูลที่วัดจากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีต่อตัวแปรตาม คือ ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 321 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีในภาพรวม โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตาราง ที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในภาพรวม

รายการ	ผลการวิเคราะห์			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.53	.613	มาก	4
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.62	.641	มาก	3
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.69	.648	มาก	2
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	3.45	.700	มาก	6

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

N = 321

รายการ	ผลการวิเคราะห์			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	3.47	.751	มาก	5
6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.81	.770	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59	.583	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในภาพรวม จากความเห็นของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.59 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.81 รองลงมาคือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.69 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.62 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.53 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.47 และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.45 ตามลำดับ

2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีในรายด้าน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีในรายด้าน โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป มีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้านโครงสร้างพื้นฐาน

N = 321

ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1.	มีการบำรุงรักษาถนน และสะพาน ในเขตพื้นที่ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน	3.81	.747	มาก	1
2.	มีไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนอย่างเพียงพอ	3.71	.693	มาก	2
3.	มีการให้บริการน้ำสำหรับ อุปโภค-บริโภค	3.65	.776	มาก	3
4.	มีการให้บริการน้ำสำหรับการเกษตร	3.21	.892	ปานกลาง	6
5.	มีการดูแล บำรุงรักษาแหล่งน้ำให้สะอาด	3.44	.838	มาก	4
6.	มีการจัดให้มีตลาดและควบคุมตลาด	3.36	1.006	ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม		3.62	.613	มาก	

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.62 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า มีการบำรุงรักษาถนน และสะพาน ในเขตพื้นที่ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาคือ มีไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 มีการให้บริการน้ำ สำหรับ อุปโภค-บริโภค อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 มีการดูแล บำรุงรักษาแหล่งน้ำให้สะอาด อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 มีการจัดให้มีตลาดและควบคุมตลาด อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 และมีการให้บริการน้ำสำหรับการเกษตร อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ตามลำดับ

2.2.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.4

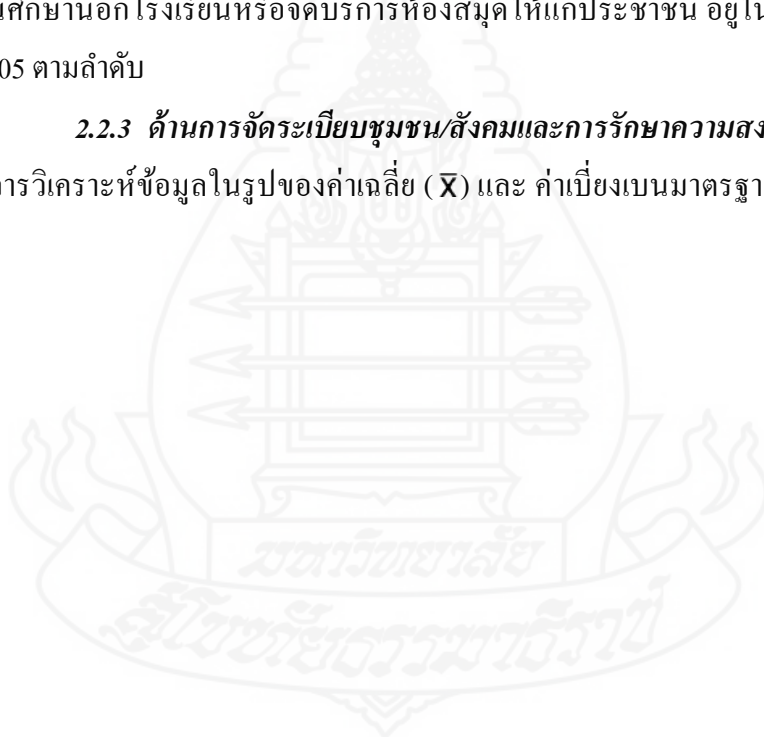
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

N = 321

ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต					
1.	มีการส่งเสริมอาชีพ โดยการฝึกอบรมพัฒนากลุ่มอาชีพ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น	3.59	.996	มาก	5
2.	มีการให้บริการ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์	4.24	.724	มากที่สุด	1
3.	มีการก่อสร้างสนามกีฬา ให้แก่ประชาชนในพื้นที่	3.44	.868	มาก	7
4.	มีการจัดหาอุปกรณ์กีฬาให้แก่ประชาชนในพื้นที่	3.47	.925	มาก	6
5.	มีการจัดให้มีสวนสาธารณะไว้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน	3.25	.980	ปานกลาง	8
6.	มีการจัดให้มีสถานศึกษาก่อนวัยเรียน หรือ ปฐมวัย ให้แก่เด็กก่อนวัยเรียน	3.93	.779	มาก	2
7.	มีการจัดให้มีสถานศึกษานอกโรงเรียน หรือ จัดบริการห้องสมุดให้แก่ประชาชน	3.05	1.098	ปานกลาง	9
8.	มีการจัดให้มีอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ให้แก่ประชาชนในพื้นที่	3.84	.835	มาก	3
9.	มีการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ให้แก่ประชาชนในพื้นที่	3.73	.792	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม		3.53	.641	มาก	

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.53 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ มีการจัดให้มีสถานศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัย ให้แก่เด็กก่อนวัยเรียน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 มีการจัดให้มีอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 มีการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อให้แก่ประชาชนในพื้นที่ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 มีการส่งเสริมอาชีพโดยการฝึกอบรมพัฒนากลุ่มอาชีพให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 มีการจัดหาอุปกรณ์กีฬาให้แก่ประชาชนในพื้นที่ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 มีการก่อสร้างสนามกีฬาให้แก่ประชาชนในพื้นที่ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 มีการจัดให้มีสวนสาธารณะไว้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และมีการจัดให้มีสถานศึกษานอกโรงเรียนหรือจัดบริการห้องสมุดให้แก่ประชาชน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับ

2.2.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.5



ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

N = 321

ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และความสงบเรียบร้อย					
1.	มีการเผยแพร่และให้ความรู้แก่ประชาชนในด้าน การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และ สิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่น	3.57	.799	มาก	4
2.	มีการฝึกอบรมให้ความรู้ในการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย แก่อาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	3.64	.823	มาก	3
3.	มีการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ในการระงับเหตุอัคคีภัยตลอด 24 ชม.	3.85	.792	มาก	2
4.	มีการช่วยเหลือ ผู้ประสบ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ในเบื้องต้น	3.87	.747	มาก	1
5.	มีการให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	3.50	.787	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม		3.69	.648	มาก	

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และความสงบเรียบร้อย อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.69 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า มีการช่วยเหลือผู้ประสบ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ในเบื้องต้น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมา คือ มีการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ในการระงับเหตุอัคคีภัย

ตลอด 24 ชม. อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 มีการฝึกอบรมให้ความรู้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แก่อาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน (อปพร.) อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 มีการเผยแพร่และให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และมีการให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเบื้องต้นอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

2.2.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

N = 321

ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและ การท่องเที่ยว					
1.	มีการจัดทำและจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น	3.81	.750	มาก	1
2.	มีการให้บริการถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชนในท้องถิ่น	3.36	.895	ปานกลาง	3
3.	มีการให้บริการข้อมูลแก่นักลงทุนในท้องถิ่น	3.15	.952	ปานกลาง	5
4.	มีการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์	3.63	.799	มาก	2
5.	มีการปรับปรุงดูแล บำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ ให้อยู่ในสภาพน่าท่องเที่ยวอยู่เสมอ	3.28	1.004	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม		3.45	.700	มาก	

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.45 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดทำและจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาคือ มีการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 มีการให้บริการถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 มีการปรับปรุงดูแล บำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ ให้อยู่ในสภาพน่าท่องเที่ยวอยู่เสมอ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 และมีการให้บริการข้อมูลแก่นักลงทุนในท้องถิ่น อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 ตามลำดับ

2.2.5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

N = 321					
ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านการบริหารจัดการ และ การอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม					
1.	มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาป่าชุมชน และการปลูกป่าทดแทน	3.24	.993	ปานกลาง	5
2.	มีการประชาสัมพันธ์ การสร้างจิตสำนึกด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม	3.44	.906	มาก	3
3.	มีการติดตามและตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษในเบื้องต้น	3.31	.900	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

N = 321

ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
4.	มีการให้บริการการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	3.80	.778	มาก	1
5.	มีการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์	3.56	.857	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม		3.47	.751	มาก	

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.47 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า มีการให้บริการการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ มีการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 มีการประชาสัมพันธ์ การสร้างจิตสำนึกด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 มีการติดตามและตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษในเบื้องต้น อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 และมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาป่าชุมชน และการปลูกป่าทดแทนอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ

2.2.6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

N = 321

ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น					
1.	มีการจัดกิจกรรมอนุรักษ์หรือฟื้นฟูจารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะหรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น	3.81	.770	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม		3.81	.770	มาก	

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.81 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดกิจกรรมอนุรักษ์หรือฟื้นฟูจารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะหรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.81

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ข้อมูลที่น่าสนใจวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นข้อมูลที่วัดจากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ต่อตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ตัวแปรที่นำมาศึกษาครั้งนี้มี 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม 2) กลุ่มปัจจัยด้านการ

บริหาร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร (4M's) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยด้านการนำองค์กร (ภาวะผู้นำ - Leadership) โดยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 321 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี โดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม

รายการ	ผลการวิเคราะห์			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. กลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	3.74	.591	มาก	1
2. กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร	3.68	.596	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.71	.575	มาก	

N = 321

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายกลุ่มปัจจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นว่ากลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือ กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขต จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามรายปัจจัย

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี โดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามรายปัจจัย มีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 กลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม เมื่อแยกพิจารณาออกเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยด้านสมรรถนะ ในที่นี้หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่ส่งผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบได้สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด และบรรลุผลสำเร็จอย่างโดดเด่นกว่าคนอื่น ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม วัดโดยใช้ข้อคำถามและนำผลคะแนนในแต่ละข้อมารวมกันเป็นระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสมรรถนะ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัยด้านสมรรถนะ

N = 321					
ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.	มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีตามมาตรฐานที่วางไว้ หรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่	3.71	.733	มาก	6
2.	มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ และตามคำสอนในทางศาสนาเพื่อความถูกต้องดีงามของชีวิต	3.77	.750	มาก	5
3.	มีความเข้าใจในโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.81	.741	มาก	3
4.	มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจ ประทับใจ และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่	3.91	.767	มาก	1

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

N = 321

ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
5.	มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ให้ความร่วมมือและเข้ากับผู้อื่นในกลุ่ม ได้เป็นอย่างดี	3.83	.758	มาก	2
6.	มีความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม	3.77	.733	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม		3.80	.646	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านสมรรถนะในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยอันดับแรกคือ มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชนมีความ พึงพอใจ ประทับใจ และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ให้ความร่วมมือและเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีความเข้าใจในโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ และตามคำสอนในทางศาสนาเพื่อความถูกต้องดีงามของชีวิต อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีตามมาตรฐานที่วางไว้ หรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในที่นี้หมายถึง หมายถึง แรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความรู้สึกเต็มใจ ที่จะปฏิบัติงานให้แก่องค์กรได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นด้วย ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และ

วิธีการปกครองบังคับบัญชา วัดโดยใช้ข้อคำถามและนำผลคะแนนในแต่ละข้อมารวมกันเป็นระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจ

N = 321

ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.	มีความสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี	3.80	.705	มาก	3
2.	ได้รับการยกย่อง ชมเชย ได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นๆ ไป	3.73	.732	มาก	6
3.	มีลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ที่น่าสนใจ ทำท่ายและอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.60	.721	มาก	13
4.	มีความเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมาย	3.85	.711	มาก	2
5.	มีอำนาจในการตัดสินใจ ในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.68	.805	มาก	10
6.	มีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม	3.71	.821	มาก	9
7.	มีความพึงพอใจในเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน	3.53	.858	มาก	16

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

N = 321

ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
8.	มีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ทักษะ วิชาชีพ	3.62	.887	มาก	12
9.	มีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	3.73	.792	มาก	7
10.	มีเกียรติและศักดิ์ศรี ในตำแหน่งหน้าที่ เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม	3.78	.765	มาก	4
11.	มีนโยบาย หลักในการปฏิบัติงานและหลักการ บริหารองค์การ ที่ชัดเจน	3.72	.756	มาก	8
12.	มีสภาพทางกายภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน	3.67	.797	มาก	11
13.	มีความพึงพอใจในการทำงานในสถานที่ปัจจุบัน	3.59	.749	มาก	15
14.	มีความมั่นคงของงาน อาชีพ หรือองค์การ ที่ทำงานอยู่	3.76	.736	มาก	5
15.	ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน	3.89	.733	มาก	1
16.	ผู้บังคับบัญชา มีความยุติธรรมในการบริหารงาน	3.60	.808	มาก	13
ค่าเฉลี่ยรวม		3.70	.646	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อันดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ มีความเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีความสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี อยู่ใน

ระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีเกียรติและศักดิ์ศรี ในตำแหน่งหน้าที่ เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 มีความมั่นคงของงาน อาชีพ หรือองค์กรที่ทำงานอยู่ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ได้รับการยกย่อง ชมเชย ได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นๆ ไป อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 มีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 มีนโยบาย หลักในการปฏิบัติงานและหลักการบริหารองค์กร ที่ชัดเจน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีอำนาจในการตัดสินใจ ในงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีสภาพทางกายภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 มีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ทักษะวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 มีลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ที่น่าสนใจ ทำทายและอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ผู้บังคับบัญชา มีความยุติธรรมในการบริหารงาน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 มีความพึงพอใจในการทำงานในสถานที่ปัจจุบัน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และมีความพึงพอใจในเงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือน มีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ทักษะวิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

3) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ในที่นี้หมายถึงกรอบหรือแนวทางการประพาดิณ สำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการในยุคปัจจุบัน ประกอบด้วยทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทันสังคม (Relevancy) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส (Democracy) และมุ่งเน้นผลงาน (Yield) วัดโดยใช้ข้อคำถามและนำผลคะแนนในแต่ละข้อมารวมกันเป็นระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์
วัฒนธรรม และค่านิยม

N = 321

ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.	ทำงานอย่างมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน	3.74	.741	มาก	9
2.	มีความเสียสละ อุทิศตนในการทำงาน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม	3.69	.750	มาก	16
3.	มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ การงาน ไม่ทุจริต คอร์รัปชั่น	3.75	.769	มาก	8
4.	มีการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา	3.70	.735	มาก	15
5.	มีความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งมีกลยุทธ์ ในการทำงาน	3.59	.761	มาก	20
6.	มีการปฏิบัติงานด้วยใจบริสุทธิ์ ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักความเป็นธรรมและความเสมอภาค	3.72	.791	มาก	12
7.	มีการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงประโยชน์ของ ประชาชนเป็นสำคัญ	3.90	.726	มาก	1
8.	มีการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันโลกทันปัญหาและ สิ่งท้าทายต่างๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงาน	3.74	.710	มาก	8
9.	มีการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง มีการนำความรู้ และวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน	3.71	.750	มาก	14
10.	มีส่วนร่วมในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.61	.767	มาก	19
11.	มีการปฏิบัติงานที่ดี ได้มาตรฐานตามที่ หน่วยงานกำหนด	3.76	.702	มาก	7

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

N = 321

ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
12	มีการประหยัดทรัพยากรในการทำงาน	3.59	.773	มาก	21
13	มีความคุ้มค่าทรัพยากรในการทำงานกับผลผลิตที่ได้	3.58	.766	มาก	22
14.	มีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงาน โดยคำนึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นสำคัญ	3.76	.713	มาก	5
15.	มีความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบการทำงาน ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน	3.77	.671	มาก	4
16.	มีการสร้างเครือข่ายในการทำงาน	3.65	.776	มาก	18
17.	มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.67	.734	มาก	17
18.	มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	3.76	.762	มาก	6
19.	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	3.83	.749	มาก	2
20.	มีผลงานเป็นที่ประจักษ์และเน้นผลสัมฤทธิ์ในการทำงานเป็นสำคัญ	3.74	.709	มาก	9
21.	มีการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.80	.696	มาก	3
22.	มีตัวชี้วัด และการประเมินผลงานที่ชัดเจน	3.72	.729	มาก	12
ค่าเฉลี่ยรวม		3.71	.611	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์วัฒนธรรม และค่านิยมในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อันดับแรกคือ มีการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบการทำงาน ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.76 มีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงาน โดยคำนึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นสำคัญ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีการปฏิบัติงานที่ดี ได้มาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนด อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ การงาน ไม่ทุจริตคอร์ปชั่น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันโลกทันปัญหาและสิ่งท้าทายต่างๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ทำงานอย่างมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 มีผลงานเป็นที่ประจักษ์และเน้นผลสัมฤทธิ์ในการทำงานเป็นสำคัญ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 มีการปฏิบัติงานด้วยใจบริสุทธิ์ ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักความเป็นธรรมและความเสมอภาค อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีตัวชี้วัด และการประเมินผลงานที่ชัดเจน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง มีการนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 มีความเสียสละ อุทิศตนในการทำงาน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 มีการสร้างเครือข่ายในการทำงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 มีส่วนร่วมในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งมีกลยุทธ์ในการทำงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 มีการประหยัดทรัพยากรในการทำงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และมีความคุ้มค่าทรัพยากรในการทำงาน กับผลผลิตที่ได้ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ

เมื่อนำผลค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละปัจจัย มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยรวมในกลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลทั้งหมด สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตัวแปรกลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

N = 321

รายการ	ผลการวิเคราะห์			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ปัจจัยด้านสมรรถนะ	3.80	.646	มาก	1
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	3.70	.605	มาก	3
3. ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม	3.71	.611	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.74	.591	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมในกลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และปัจจัยด้านแรงจูงใจ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

3.2.2 กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร (4M's) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management - RBM) และปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) เมื่อแยกพิจารณาออกเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร (4M's) ในที่นี้หมายถึง ปัจจัยพื้นฐานทางการบริหารงานของหน่วยงาน ประกอบด้วย บุคลากร (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (materials) และการจัดการ (management) วัดโดยใช้ข้อคำถามและนำผลคะแนนในแต่ละข้อมารวมกันเป็นระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร

N = 321

ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.	มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงาน ตามภารกิจของหน่วยงาน	3.62	.894	มาก	1
2.	มีเงินงบประมาณที่เพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน ตามภารกิจหน้าที่	3.40	.893	ปานกลาง	4
3.	มีวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของเครื่องมือ และครุภัณฑ์ ต่างๆ และเหมาะสมกับปริมาณงาน ตามภารกิจหน้าที่	3.52	.829	มาก	3
4.	มีการนำวิธีการจัดการสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารคน การบริหารงบประมาณ และการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน	3.60	.788	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม		3.53	.700	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยอันดับแรกคือ มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงาน ตามภารกิจของหน่วยงาน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 รองลงมาคือ มีการนำวิธีการจัดการสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารคน การบริหารงบประมาณ และการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 มีวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของเครื่องมือ และครุภัณฑ์ ต่างๆ และเหมาะสมกับปริมาณงาน ตามภารกิจหน้าที่ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และมีเงินงบประมาณที่เพียงพอเหมาะสมกับ ปริมาณงาน ตามภารกิจหน้าที่ อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ

2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management - RBM) ในที่นี้หมายถึง วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลของหน่วยงานเป็นหลัก การปฏิบัติงานของหน่วยงานมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการหรือกิจกรรม (Process) วัดโดยใช้ข้อคำถามและนำผลคะแนนในแต่ละข้อมารวมกันเป็นระดับความ

คิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

N = 321

ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.	มีเป้าหมายที่ชัดเจน ที่ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จเฉพาะเจาะจงตามการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.72	.779	มาก	3
2.	มีการนำทรัพยากรทางการบริหารงานในทุกๆ ด้าน เช่น คน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด คำนึงต่อผลงานที่ได้	3.76	.780	มาก	1
3.	มีการดำเนินงานตามแผนของงาน มีความรวดเร็ว และเกิดผลประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	3.75	.708	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม		3.74	.676	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยอันดับแรกคือ มีการนำทรัพยากรทางการบริหารงานในทุกๆ ด้าน เช่น คน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด คำนึงต่อผลงานที่ได้ อยู่ในระดับ มากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมาคือ มีการดำเนินงานตามแผนของงาน มีความรวดเร็ว และเกิดผลประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อยู่ในระดับ มากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และมีเป้าหมายที่ชัดเจน ที่ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จเฉพาะเจาะจงตามการดำเนินงานของหน่วยงาน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

3) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ในที่นี้หมายถึง แนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issue) เป้าประสงค์ (Goals) ตัวชี้วัด (KPI) เป้าหมาย (Target) กลยุทธ์ (Strategy) แผนงาน/โครงการ (Initiatives) วัดโดยใช้ข้อคำถามและนำผลคะแนนในแต่ละข้อมารวมกันเป็นระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์

N = 321

ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.	หน่วยงานมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ใ่ว่างชัดเจน	3.86	.743	มาก	1
2.	หน่วยงานเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ เข้ามามีส่วนร่วม ในการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	3.59	.821	มาก	16
3.	หน่วยงานได้สำรวจความต้องการที่แท้จริงของ ประชาชนก่อนกำหนดวิสัยทัศน์	3.65	.812	มาก	15
4.	หน่วยงานมีการกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่กฎหมายได้กำหนด	3.69	.798	มาก	12
5.	หน่วยงานเปิดโอกาสให้ส่วนราชการต่างๆ เข้ามา มีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจ ของหน่วยงาน	3.69	.755	มาก	11
6.	หน่วยงานมีการควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตาม พันธกิจอย่างต่อเนื่อง	3.67	.763	มาก	14

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

N = 321

ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
7.	หน่วยงานมีประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ชัดเจน สามารถชี้วัดได้ ปฏิบัติได้	3.68	.735	มาก	13
8.	หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น เข้า มามีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์	3.70	.827	มาก	10
9.	หน่วยงานมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการตามยุทธศาสตร์	3.73	.695	มาก	6
10.	หน่วยงานมีการกำหนดเป้าประสงค์ของ ยุทธศาสตร์อย่างชัดเจน	3.71	.748	มาก	8
11.	หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน ในการปฏิบัติงาน	3.76	.730	มาก	2
12.	หน่วยงานมีการกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และสภาพความเป็นจริงของ หน่วยงาน	3.72	.739	มาก	7
13.	หน่วยงานมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบของการกำหนดเป้าหมายว่า มีการ ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้	3.74	.773	มาก	5
14.	หน่วยงานมีการปฏิบัติงานที่บรรลุตามเป้าหมาย ที่หน่วยงานวางไว้	3.75	.707	มาก	3
15.	หน่วยงานมีมาตรการ หรือวิธีการที่จะดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	3.70	.721	มาก	9
16.	หน่วยงานมีการกำหนดแผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรม ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	3.75	.722	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม		3.71	.624	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อันดับแรกคือ หน่วยงานมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือ หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 หน่วยงานมีการปฏิบัติงานที่บรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานวางไว้ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 หน่วยงานมีการกำหนดแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 หน่วยงานมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามตรวจสอบของการกำหนดเป้าหมาย ว่ามีการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 หน่วยงานมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 หน่วยงานมีการกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และสภาพความเป็นจริงของหน่วยงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 หน่วยงานมีการกำหนดเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์อย่างชัดเจนอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 หน่วยงานมีมาตรการ หรือวิธีการที่จะดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ส่วนราชการต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจของหน่วยงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 หน่วยงานมีการกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่กฎหมายได้กำหนดอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 หน่วยงานมีประเด็นยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน สามารถชี้วัดได้ ปฏิบัติได้ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 หน่วยงานมีการควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามพันธกิจอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 หน่วยงานได้สำรวจความต้องการที่แท้จริงของประชาชนก่อนกำหนดวิสัยทัศน์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และหน่วยงานเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

4) ปัจจัยด้านการนำองค์กร (ภาวะผู้นำ - Leadership) ในที่นี้หมายถึง ศิลปะในการบริหารงานของผู้บริหาร (ผู้นำ) เป็นพลังความสามารถและกระบวนการที่มีอิทธิพลเหนือจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชา (ผู้ตาม) ให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ประกอบด้วย การมีสติปัญญาเหนือผู้อื่น, การมีความมั่นคงทางอารมณ์, การใช้แรงจูงใจ, การมีทักษะในการแก้ปัญหา, การมีทักษะด้านการบริหาร วัดโดยใช้ข้อคำถามและนำผลคะแนนใน

แต่ละข้อมารวมกันเป็นระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership)

N = 321					
ข้อ	รายการ	ผลการวิเคราะห์			
		(\bar{X})	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.	การมีสติปัญญาที่เฉลียวฉลาด ไหวพริบดี มีการนำเอาองค์ความรู้ด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการของผู้บริหาร (ผู้นำ) กล่าวคือ มีการนำเอานวัตกรรมทางความคิดใหม่ๆ มาใช้เพื่อเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.84	.787	มาก	1
2.	การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีความมั่นคงทางจิตใจ ไม่ตัดสินใจรวนเร มีความสามารถในการวินิจฉัยสั่งการ และมีความยุติธรรมของผู้บริหาร (ผู้นำ)	3.64	.801	มาก	5
3.	การมีความสามารถในการใช้แรงจูงใจของผู้บริหาร (ผู้นำ) กล่าวคือ สามารถจูงใจให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ	3.66	.749	มาก	4
4.	การมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีของผู้บริหาร (ผู้นำ)	3.72	.714	มาก	3
5.	การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้บริหาร (ผู้นำ) สามารถประสานการทำงาน ปรับตัวให้เข้ากับทุกระดับได้ อีกทั้งยังสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้ทุกระดับทำงานร่วมกันได้	3.77	.759	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม		3.72	.680	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 อันดับแรกคือ การมีสติปัญญาที่เฉลียวฉลาด ไหวพริบดี มีการนำเอาองค์ความรู้ด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการของผู้บริหาร (ผู้นำ) กล่าวคือ มีการนำเอานวัตกรรมทางความคิดใหม่ๆ มาใช้เพื่อเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาคือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้บริหาร (ผู้นำ) สามารถประสานการทำงานปรับตัวให้เข้ากับทุกระดับได้ อีกทั้งยังสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้ทุกระดับทำงานร่วมกันได้ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 การมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีของผู้บริหาร (ผู้นำ) อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 การมีความสามารถในการใช้แรงจูงใจของผู้บริหาร (ผู้นำ) กล่าวคือ สามารถจูงใจให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีความมั่นคงทางจิตใจไม่ตัดสินใจรวนเร มีความสามารถในการวินิจฉัย สั่งการ และมีความยุติธรรมของผู้บริหาร (ผู้นำ) อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

เมื่อนำผลค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละปัจจัย มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยรวมในกลุ่มปัจจัยด้านการบริหารทั้งหมด สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตัวแปรกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร

รายการ	ผลการวิเคราะห์			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร	3.53	.700	มาก	4
2. ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.74	.676	มาก	1
3. ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์	3.71	.624	มาก	3
4. ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership)	3.72	.680	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.68	.596	มาก	

N = 321

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมในกลุ่มปัจจัยด้านการบริหารทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน ออกเป็น 3 ข้อ ได้แก่ (1) การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 “ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” (2) การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกัน” (3) การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 3 “มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยจากกลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม และกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี” ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานดังกล่าว ผู้วิจัยจะได้แสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ตามลำดับดังนี้

4.1 การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” สถิติที่ทดสอบคือ T-Test โดยใช้การวิเคราะห์ One Sample t-test ใช้การทดสอบทางเดียว (One-tailed Test) แบบมากกว่า สามารถนำไปกำหนดสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการวิจัยได้ดังนี้

H_0 : ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีน้อยกว่าร้อยละ 70 ($\mu < 70$)

H_a : ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ($\mu \geq 70$)

โดยที่ μ แทนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชากร
และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) คือ 0.05

หลักเกณฑ์การแปลผลการทดสอบทางเดียวแบบมากกว่า ปฏิเสธ H_0 ต่อเมื่อ

$$(1) \text{ค่า } \frac{\text{Sig. (2-tailed)}}{2} < 0.05 \text{ และ}$$

$$(2) \text{ค่า } t \text{ ที่ได้จากการทดสอบ} > 0$$

ผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบ t (t-test) โดยใช้การวิเคราะห์ One Sample t-test ซึ่งเป็นการทดสอบทางเดียว (One-tailed Test) แบบมากกว่า ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติแล้ว มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี โดยใช้สถิติทดสอบ T-Test โดยใช้การวิเคราะห์ One Sample t-test

ตัวแปร	N	\bar{x}	S.D.	Std. Error Mean	t	Sig. (2-tailed)
ผลสัมฤทธิ์การให้บริการ สาธารณะของเทศบาล ในเขตจังหวัดอุดรธานี	321	3.59	.583	.032	24.478	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.19 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติ T-Test โดยใช้การวิเคราะห์ One Sample t-test แล้ว พบว่าได้ค่า t ที่ได้จากการทดสอบ > 0 เป็นค่าบวก คือได้ค่าเท่ากับ 24.478 ค่า Sig. (2-tailed)/2 ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 สรุปได้ว่า ปฏิเสธ H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยอมรับ H_a ที่กล่าวไว้ว่า “ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ

ระดับ .05 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า “ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 1

4.2 การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกัน” สถิติที่ทดสอบคือ T-Test โดยการใช้การวิเคราะห์ Independent-Sample T-Test ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ในที่นี้คือ 1) เทศบาลประเภทสามัญ และ 2) เทศบาลประเภทพิเศษ มีขั้นตอนที่สำคัญ 2 ขั้นตอน คือ (1) ขั้นตอนการทดสอบความแปรปรวนของประชากร และ (2) ขั้นตอนการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม (เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2559 : 42-43)

4.2.1 ขั้นตอนการทดสอบความแปรปรวนของประชากร เป็นการทดสอบความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่ม เท่ากันหรือไม่ สามารถนำไปกำหนดสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) โดยผ่านการทดสอบสมมติฐาน คือ

H_0 : ความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

H_a : ความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

ในที่นี้คือ H_0 : ความแปรปรวนของเทศบาลประเภทสามัญ

และเทศบาลประเภทพิเศษเท่ากัน

H_a : ความแปรปรวนของเทศบาลประเภทสามัญ

และเทศบาลประเภทพิเศษไม่เท่ากัน

โดยที่ σ_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของประชากรกลุ่ม 1

σ_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของประชากรกลุ่ม 2

ในที่นี้คือ σ_1^2 : แทน ค่าความแปรปรวนของเทศบาลประเภทสามัญ

σ_2^2 : แทน ค่าความแปรปรวนของเทศบาลประเภทพิเศษ

และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) คือ 0.05

หลักเกณฑ์การแปลผลการทดสอบความแปรปรวนของประชากร

ปฏิเสธ H_0 ต่อเมื่อ ค่า Sig. < α

4.2.2 ขั้นตอนการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม เป็นขั้นตอนของการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกัน” สามารถนำไปกำหนดสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) กรณีการทดสอบ 2 ทาง ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มเท่ากัน ($\mu_1 = \mu_2$)

H_a : ค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มแตกต่างกัน ($\mu_1 \neq \mu_2$)

ในที่นี้คือ H_0 : ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ประเภทสามัญและเทศบาลประเภทพิเศษ เท่ากัน

H_a : ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ประเภทสามัญและเทศบาลประเภทพิเศษ แตกต่างกัน

โดยที่ μ_1 แทน ค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1

μ_2 แทน ค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 2

ในที่นี้คือ μ_1 แทน ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ประเภทสามัญ

μ_2 แทน ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ประเภทพิเศษ

และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) คือ 0.05

หลักเกณฑ์การแปลผลกรณีเป็นการทดสอบ 2 ทาง

ปฏิเสธ H_0 ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) < α

ผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบ t (t-test) โดยใช้การวิเคราะห์ Independent-Sample T-Test ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติแล้ว มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของ ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ โดยใช้สถิติทดสอบ T-Test โดยใช้การวิเคราะห์ Independent-Sample T-Test

N = 321

	Levene's Test for Equality of variance		t-test for Equality of mean			
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Std. Error Difference
ผลสัมฤทธิ์เฉลี่ย						
Equal variances	.131	.718	-3.172	319	.002*	.08468
Assumed						
Equal variances			-2.961	74.965	.004	.09072
not assumed						

*มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.20 ผลจากการทดสอบความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่ม คือเทศบาลประเภทสามัญและเทศบาลประเภทพิเศษ โดยใช้ F-Test ด้วย Levene's Test for Equality of variance พบว่ามีค่า F เท่ากับ .131 โดยมีค่า Sig เท่ากับ .718 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยืนยัน H_0 ที่กำหนดไว้คือความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่ม คือเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ เท่ากัน และเมื่อมาวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกัน” พบว่ามีค่า t เท่ากับ -3.172 โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ณ ระดับ .05 นั่นคือยืนยัน H_a ที่กำหนดไว้ว่า ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ แตกต่างกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 2

4.3 การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 3

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย จากกลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม และกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี” สถิติที่ทดสอบคือ การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) ซึ่งเป็นวิธีการคัดเลือกเอาตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พร้อมไปกับการขจัดตัวแปรอิสระที่ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติออกไป นำมากำหนดเป็นสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการวิจัยไว้ดังนี้ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2559: 74-75)

H_0 : ไม่มีตัวแปรอิสระใด มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

H_a : มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

ในที่นี้คือ H_0 : ไม่มีปัจจัยใด จากกลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม และกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

H_a : มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย จากกลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม และกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) คือ 0.05

ผลการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน

N = 321

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย (Model)				
	1	2	3	4	5
ปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม (X_3)	.749	.419	.236	.146	.070
ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X_5)		.360	.288	.161	.123
ปัจจัยด้านสมรรถนะ (X_1)			.276	.322	.314
ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร (X_4)				.215	.214
ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ-Leadership)(X_7)					.134
Constant	.811	.691	.594	.468	.429
R	.784	.818	.832	.850	.855
R ²	.615	.670	.693	.723	.731
R ² Change	.615	.054	.023	.031	.008
Std. Error of the Estimate	.3626	.3365	.3251	.3091	.3050
F	510.230	322.532	238.180	206.401	171.40
Sig. (2-tailed) หรือ p	.000*	.000*	.000*	.000*	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม เป็นตัวแปรแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรเรื่องผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้ร้อยละ 61.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2 = .615$ $p = .000$) ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่สอง คือ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 5.4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .054 $p = .000$) ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่สาม คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 2.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change =

.023 $p = .000$) ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่สี่ คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้อ้อยละ 3.1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .031 $p = .000$) ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่ห้า คือ ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้อ้อยละ 0.8 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .008 $p = .000$) และเมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปรเข้าด้วยกัน ปรากฏว่า สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้อ้อยละ 73.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .731 $p = .000$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ขอมรับสมมติฐาน H_a ที่ว่า มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย จากกลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม และกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี โดยผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม 2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3) ปัจจัยด้านสมรรถนะ 4) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และ 5) ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายของตัวแปรอิสระ ในการอธิบายความผันแปรเรื่องผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลและสามารถอธิบายความผันแปรผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (1) ปัจจัยด้านสมรรถนะ $Beta = .347$ $p < .05$ (2) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ($Beta = .256$ $p < .05$) (3) ปัจจัย การนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) ($Beta = .156$ $p < .05$) (4) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($Beta = .143$ $p < .05$) และ (5) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม ($Beta = .073$ $p < .05$) โดยพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร คือ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม 2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3) ปัจจัยด้านสมรรถนะ 4) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และ 5) ปัจจัยการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานขององค์การ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ หากเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีการนำปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัย

ด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) ไปใช้ในการบริหารงาน จะทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีเพิ่มมากขึ้น โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$Y = .429 + 0.070X_3 + 0.123X_5 + 0.314X_1 + 0.214X_4 + 0.134X_7$$

โดยที่ Y คือ ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

X_3 คือ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม

X_5 คือ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

X_1 คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ

X_4 คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร

X_7 คือ ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership)

สรุปได้ว่า มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย จากกลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม และกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) อันได้แก่ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม 2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3) ปัจจัยด้านสมรรถนะ 4) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และ 5) ปัจจัยการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 3 และหากเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีการนำปัจจัยดังกล่าว ไปใช้ในการบริหารงาน จะทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีเพิ่มมากขึ้นด้วย

ส่วนที่ 5 ข้อสรุปที่ได้จากข้อคิดเห็น สภาพปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนา ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ในส่วนของประเด็นข้อคิดเห็น สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้ข้อมูลมาจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ในส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open - ended Questionnaire) ซึ่งให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ภายใต้ข้อคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้โดยใช้กรอบ SWOT ผู้วิจัยได้ทำการแยกแยะคำตอบที่ได้ มาทำการจัดกลุ่ม และวิเคราะห์อย่างเป็นระบบภายใต้กรอบ SWOT ซึ่งข้อสรุปที่ได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

5.1 จุดแข็ง และแนวทางการพัฒนาจุดแข็งในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้เสนอความเห็นในส่วนนี้จำนวนทั้งสิ้น 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.86 โดยได้เสนอความคิดเห็นต่อจุดแข็ง จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.86 จำนวน 123 ความคิดเห็น และเสนอแนวทางการพัฒนาจุดแข็ง จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.40 จำนวน 43 ความคิดเห็น โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.22 และตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าความถี่และร้อยละข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม ที่มีต่อ
จุดแข็ง ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ข้อ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
จุดแข็ง			
1	หน่วยงานมีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการสาธารณะ	22	17.89
2	หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ หลากหลายด้าน	13	10.57
3	หน่วยงานมีการให้บริการสาธารณะอย่างเต็มใจ และรวดเร็ว	12	9.76
4	หน่วยงานมีเครือข่ายหลากหลายและมีความพร้อม ในการให้บริการสาธารณะ	12	9.76
5	หน่วยงานมีการส่งเสริมอาชีพ และอบรมกลุ่มอาชีพ ให้ประชาชนอย่างต่อเนื่อง	9	7.32

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
6	บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ประองคองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	8	6.50
7	หน่วยงานมีการให้บริการสาธารณะอย่างทั่วถึง	8	6.50
8	หน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ และมีการนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ในการให้บริการสาธารณะ	7	5.69
9	หน่วยงานมีการปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวให้สะอาด น่าท่องเที่ยวอยู่เสมอ	7	5.69
10	ประชาชนสามารถเข้าถึงและแจ้งปัญหา ข้อร้องเรียน ได้หลายช่องทาง	6	4.88
11	หน่วยงานมีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service)	6	4.88
12	หน่วยงานมีถนนในการคมนาคมที่สะดวก	5	4.06
13	ผู้บริหารมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ในการให้บริการสาธารณะ	4	3.25
14	มีงบประมาณที่เพียงพอในการให้บริการสาธารณะ	4	3.25
รวม		123	100

จากตารางที่ 4.22 กลุ่มตัวอย่างที่ได้เสนอความคิดเห็น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า จุดแข็ง ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ หน่วยงานมีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 17.89 รองลงมาคือ หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ หลากหลายด้าน คิดเป็นร้อยละ 10.57 หน่วยงานมีการให้บริการสาธารณะอย่างเต็มใจ และรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 9.76 หน่วยงานมีเครือข่ายหลากหลายและมีความพร้อมในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 9.76 หน่วยงานมีการส่งเสริมอาชีพ และอบรมกลุ่มอาชีพให้ประชาชนอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 7.32 บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ประองคองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน คิดเป็นร้อยละ 6.50 หน่วยงานมีการให้บริการสาธารณะอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 6.50 หน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ และมีการนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 5.69 หน่วยงานมีการปรับปรุงสถานที่

ห้องเที่ยวให้สะอาด น่าท่องเที่ยวอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 5.69 ประชาชนสามารถเข้าถึงและแจ้งปัญหา ข้อร้องเรียน ได้หลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 4.88 หน่วยงานมีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) คิดเป็นร้อยละ 4.88 หน่วยงานมีถนนในการคมนาคมที่สะดวก คิดเป็นร้อยละ 4.06 ผู้บริหารมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 3.25 และมีงบประมาณที่เพียงพอในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม ที่มีต่อ
แนวทางการพัฒนาจุดแข็ง ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัด
อุดรธานี

ข้อ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
แนวทางการพัฒนาจุดแข็ง			
1	จงใจให้เจ้าหน้าที่ใช้ความสามารถที่มีอยู่ สร้างสรรค์ สิ่งดีๆ ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่อย่างสม่ำเสมอ	11	25.58
2	ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพหลากหลาย ให้ประชาชน มีรายได้หลากหลายช่องทาง	9	20.93
3	ส่งเสริมความรัก ความสามัคคีในหมู่คณะ โดยการทำ กิจกรรมดีๆ ร่วมกันบ่อยๆ	8	18.60
4	พัฒนาการให้บริการสาธารณะที่หลากหลาย ช่องทางมากขึ้น	7	16.28
5	พัฒนางานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ให้มีสภาพ พร้อมใช้งานและเป็นที่โดดเด่น	5	11.63
6	จัดสรรงบประมาณในการให้บริการสาธารณะ อย่างคุ้มค่ามากที่สุด	3	6.98
รวม		43	100

จากตารางที่ 4.23 กลุ่มตัวอย่างที่ได้เสนอความคิดเห็น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า แนวทางการพัฒนาจุดแข็ง ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ จูงใจให้เจ้าหน้าที่ใช้ความสามารถที่มีอยู่ สร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่อย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 25.58 รองลงมาคือ ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพหลากหลาย ให้ประชาชนมีรายได้หลากหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 20.93 ส่งเสริมความรัก ความสามัคคีในหมู่คณะ โดยการทำกิจกรรมดีๆ ร่วมกันบ่อยๆ คิดเป็นร้อยละ 18.60 พัฒนาการให้บริการสาธารณะที่หลากหลายช่องทางมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 16.28 พัฒนางานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน และเป็นທີ່โดดเด่น คิดเป็นร้อยละ 11.63 จัดสรรงบประมาณในการให้บริการสาธารณะอย่างคุ้มค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.98 ตามลำดับ

5.2 จุดอ่อน และแนวทางการแก้ไขปัญหาจุดอ่อนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้เสนอความเห็นในส่วนนี้จำนวนทั้งสิ้น 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.66 โดยได้เสนอความคิดเห็นต่อจุดอ่อนจำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.66 จำนวน 98 ความคิดเห็น และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาจุดอ่อน จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.31 จำนวน 67 ความคิดเห็น โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.24 และตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม ที่มีต่อจุดอ่อน ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ข้อ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
จุดอ่อน			
1	งบประมาณมีไม่เพียงพอในการดำเนินการให้บริการสาธารณะ	25	25.51
2	วัสดุ อุปกรณ์ มีไม่เพียงพอในการดำเนินงาน	15	15.31
3	การให้บริการสาธารณะมีความล่าช้า	11	11.23
4	บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	10	10.21
5	การให้บริการสาธารณะยังไม่ทั่วถึง	9	9.18
6	บุคลากรไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	8	8.16

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
7	วิสัยทัศน์ของผู้บริหารไม่แน่นอน	7	7.14
8	การส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพเสริมยังไม่มีดีพอ	6	6.12
9	ขาดการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการสาธารณะ	4	4.08
10	บุคลากรมีไม่เพียงพอในการให้บริการสาธารณะ	3	3.06
รวม		98	100

จากตารางที่ 4.24 กลุ่มตัวอย่างที่ได้เสนอความคิดเห็น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า จุดอ่อน ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ งบประมาณมีไม่เพียงพอ ในการดำเนินการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 25.51 รองลงมาคือ วัสดุ อุปกรณ์ มีไม่เพียงพอ ในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 15.31 การให้บริการสาธารณะมีความล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 11.23 บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 10.21 การให้บริการสาธารณะยังไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 9.18 บุคลากรไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 8.16 วิสัยทัศน์ของผู้บริหารไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 7.14 การส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพเสริมยังไม่มีดีพอ คิดเป็นร้อยละ 6.12 ขาดการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 4.08 บุคลากรมีไม่เพียงพอในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 3.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม ที่มีต่อ แนวทางการแก้ไขปัญหาจุดอ่อน ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขต จังหวัดอุดรธานี

ข้อ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
แนวทางการแก้ไขปัญหาจุดอ่อน			
1	ลดภาระค่าใช้จ่ายประจำ เพื่อนำงบประมาณมาพัฒนาท้องถิ่น	12	17.91
2	ควรบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีรายได้ให้มีประสิทธิภาพ	11	16.42
3	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้ชัดเจน	10	14.93
4	สร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ โดยการยกย่อง ชมเชย และการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรม	9	13.43

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
5	จัดลำดับความสำคัญในการพัฒนา ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น	8	11.94
6	เพิ่มการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยการจัดอบรม หรือ การศึกษาดูงานเฉพาะด้าน	7	10.45
7	ส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพเสริมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะ การปลูกพืชหลักเศรษฐกิจพอเพียง	5	7.46
8	เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ในการ ให้บริการสาธารณะ	3	4.48
9	สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้บุคลากรทำงานได้ หลากหลายด้าน	2	2.98
รวม		67	100

จากตารางที่ 4.25 กลุ่มตัวอย่างที่ได้เสนอความคิดเห็น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าแนวทางการแก้ไขปัญหาจุดอ่อนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ ลดภาระค่าใช้จ่ายประจำ เพื่อนำงบประมาณมาพัฒนาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 17.91 รองลงมาคือ ควรบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีรายได้ให้มีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 16.42 กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 14.93 สร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ โดยการยกย่องชมเชย และการเลื่อนขึ้นเงินเดือนที่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 13.43 จัดลำดับความสำคัญในการพัฒนา ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 11.94 เพิ่มการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยการจัดอบรม หรือการศึกษาดูงานเฉพาะด้าน คิดเป็นร้อยละ 10.45 ส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพเสริมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการปลูกพืชหลักเศรษฐกิจพอเพียง คิดเป็นร้อยละ 7.46 เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ในการ ให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 4.48 สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้บุคลากรทำงานได้หลากหลายด้าน คิดเป็นร้อยละ 2.98 ตามลำดับ

5.3 โอกาสที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้เสนอความเห็นในส่วนนี้จำนวนทั้งสิ้น 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.63 จำนวน 66 ความคิดเห็น โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม ที่มีต่อโอกาส ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ข้อ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
โอกาส			
1	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการให้บริการสาธารณะ	24	36.36
2	มีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญหลายแห่ง ทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากแหล่งท่องเที่ยว และเกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจ	10	15.15
3	มีระเบียบ กฎหมาย ที่เป็นแนวทางในการให้บริการสาธารณะอย่างชัดเจน	9	13.64
4	มีเครือข่ายภายนอกองค์กรที่ให้ความร่วมมือในการให้บริการสาธารณะ	8	12.12
5	มีแหล่งน้ำขนาดใหญ่ ให้ประชาชนได้ทำการเกษตร และเป็นแหล่งหาปลาที่อุดมสมบูรณ์	6	9.09
6	มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง	5	7.58
7	ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐอื่น	4	6.06
รวม		66	100

จากตารางที่ 4.26 กลุ่มตัวอย่างที่ได้เสนอความคิดเห็น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าโอกาส ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาคือมีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญหลายแห่ง ทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากแหล่งท่องเที่ยว และเกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.15 มีระเบียบ กฎหมาย ที่เป็นแนวทางในการให้บริการสาธารณะอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 13.64 มีเครือข่ายภายนอกองค์กรที่ให้ความร่วมมือในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 12.12 มีแหล่งน้ำขนาดใหญ่ ให้ประชาชนได้ทำการเกษตรและเป็นแหล่งหาปลาที่อุดมสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 9.09 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 7.58 ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐอื่น คิดเป็นร้อยละ 6.06 ตามลำดับ

5.4 อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้เสนอความเห็นในส่วนนี้จำนวนทั้งสิ้น 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.69 โดยได้เสนอความคิดเห็นต่ออุปสรรค จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.69 จำนวน 67 ความคิดเห็น และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.70 จำนวน 44 ความคิดเห็น โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.27 และตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม ที่มีต่ออุปสรรค ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ข้อ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
อุปสรรค			
1	พื้นที่รับผิดชอบกว้างขวาง ทำให้การบริการสาธารณะไม่ทั่วถึง	17	25.37
2	ประชาชนขาดจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม	12	17.91
3	การรับวัฒนธรรมต่างชาติสู่กลุ่มเยาวชน ทำให้เกิดปัญหาสังคม	10	14.93
4	การดำเนินงานของผู้รับจ้างงานโครงสร้างพื้นฐาน เกิดความล่าช้า ทำให้หน่วยงานได้รับเสียหาย	9	13.43
5	ขาดความร่วมมือจากประชาชนในการบริการสาธารณะ เนื่องจากประชาชนไม่เข้าใจระบบการทำงานของราชการ	8	11.94
6	สภาพอากาศที่แปรปรวนทำให้บางครั้งเกิดภัยแล้ง บางครั้งเกิดน้ำท่วมขัง เกิดลมพายุ ยากต่อการรับมือในการแก้ไขปัญหา	6	8.96
7	พื้นที่รับผิดชอบเป็นพื้นที่ทับซ้อนกับภารกิจของหน่วยงานภาครัฐอื่น ทำให้ประชาชนเกิดความสับสนคิดว่าเป็นภารกิจของเทศบาล	5	7.46
รวม		67	100

จากตารางที่ 4.27 กลุ่มตัวอย่างที่ได้เสนอความคิดเห็น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการอุปสรรค ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ พื้นที่รับผิดชอบกว้างขวาง ทำให้การบริการสาธารณะไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 25.37 รองลงมาคือ ประชาชนขาดจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 17.91 การรับวัฒนธรรมต่างชาติสู่กลุ่มเยาวชน ทำให้เกิดปัญหาสังคม คิดเป็นร้อยละ 14.93 การดำเนินงานของผู้รับจ้างงาน โครงสร้างพื้นฐาน เกิดความล่าช้า ทำให้หน่วยงานได้รับเสียหาย คิดเป็นร้อยละ 13.43 ขาดความร่วมมือจากประชาชนในการบริการสาธารณะ เนื่องจากประชาชนไม่เข้าใจระบบการทำงานของราชการ คิดเป็นร้อยละ 11.94 สภาพอากาศที่แปรปรวนทำให้บางครั้งเกิดภัยแล้ง บางครั้งเกิดน้ำท่วมขัง เกิดลมพายุ ขาดต่อการรับมือในการแก้ไขปัญหา คิดเป็นร้อยละ 8.96 พื้นที่รับผิดชอบเป็นพื้นที่ทับซ้อนกับภารกิจของหน่วยงานภาครัฐอื่น ทำให้ประชาชนเกิดความสับสนคิดว่าเป็นภารกิจของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 7.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม ที่มีต่อแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ข้อ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค			
1	จัดลำดับความสำคัญในการให้บริการสาธารณะในแต่ละพื้นที่ และพัฒนาตามลำดับความสำคัญ อย่างทั่วถึง	14	31.82
2	ส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน	10	22.73
3	สร้างความเข้าใจระบบการทำงานของราชการให้ประชาชน ทราบ และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการสาธารณะ	7	15.91
4	เร่งรัดการดำเนินงานของผู้รับจ้างงาน โครงสร้างพื้นฐานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดและถูกต้องตามสัญญาจ้าง	7	15.91
5	ให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่เยาวชน ในการรับวัฒนธรรมต่างชาติเข้ามา	6	13.63
รวม		44	100

จากตารางที่ 4.28 กลุ่มตัวอย่างที่ได้เสนอความคิดเห็น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ จัดลำดับความสำคัญในการให้บริการสาธารณะในแต่ละพื้นที่ และพัฒนาตามลำดับความสำคัญ อย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 31.82 รองลงมาคือ ส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมแก่ ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 22.73 สร้างความเข้าใจระบบการทำงานของราชการให้ประชาชนทราบ และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 15.91 เร่งรัดการ ดำเนินงานของผู้รับจ้างงานโครงสร้างพื้นฐานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดและถูกต้องตาม สัญญาจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.91 ให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่เยาวชน ในการรับวัฒนธรรม ต่างชาติเข้ามา คิดเป็นร้อยละ 13.63 ตามลำดับ

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่น่าเสนอมาทั้งหมดข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจะนำไป สรุปผล อภิปรายผล และจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ไว้ในบทต่อไป

