

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวาง (Cross Sectional Study) เพื่อศึกษา “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี” ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาล

1.1.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70

1.2.2 ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกัน

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

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรและตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 71 แห่ง โดยมีพนักงานเทศบาลซึ่งเป็นข้าราชการประจำ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาล จำนวน 1,618 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 60 แห่ง โดยมีพนักงานเทศบาล เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 321 คน ได้มาจากสูตรการคำนวณ โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนทางสถิติที่ 0.05 วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง ด้วยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งออกเป็น 2 ชั้นภูมิ คือ เทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ และหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม จากนั้นจะดำเนินการหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเทศบาลทั้ง 2 ประเภทคือ เทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยใช้วิธีการจับฉลาก เพื่อเลือกเทศบาลในแต่ละประเภทตามสัดส่วน รวมจำนวน 60 แห่ง เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเทศบาลแล้ว จึงหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลจากฐานข้อมูลของเทศบาล ทั้ง 60 แห่ง เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน และสำหรับการสุ่มพนักงานเทศบาลในแต่ละเทศบาลนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เลือกโดยใช้วิธีการจับสลาก โดยสุ่มจับจากบัญชีรายชื่อพนักงานเทศบาลจนครบตามจำนวน เพื่อเลือกพนักงานเทศบาลในแต่ละเทศบาลทั้ง 60 แห่ง จนครบจำนวน 321 คน

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและปรับปรุง จากการประมวลแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น สภาพปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

1.3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 5 ท่าน เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จากนั้นจึงนำไปทดลองใช้ (try out) กับตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม เท่ากับ .990

1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล ไปยังเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี 60 แห่ง จำนวน 321 ชุด และเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 8 - 30 กรกฎาคม 2559 ได้รับแบบสอบถามตอบกลับคืน จำนวน 321 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

1.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ One Sample t-test การวิเคราะห์ Independent-Sample T-Test และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาภายใต้ SWOT โดยการจัดหมวดหมู่ตามเนื้อหา การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และการจัดอันดับ

1.4 ผลการวิจัย

1.4.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานเทศบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.2 มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 26.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 47.7 ดำรงตำแหน่งอยู่ในเทศบาลประเภทสามัญ มากที่สุด ร้อยละ 82.6 ดำรงตำแหน่งสังกัด สำนักปลัด มากที่สุด ร้อยละ 34.0 มีเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 36.4 มีอายุราชการระหว่าง 5 - 10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.9

1.4.2 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในภาพรวม จากความเห็นของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.59 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี 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 มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า 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) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีการให้บริการ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ มีการจัดให้มีสถานศึกษาก่อนวัยเรียนหรือปฐมวัย ให้แก่เด็กก่อนวัยเรียน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 มีการจัดให้มีอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 มีการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อให้แก่ประชาชนในพื้นที่ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 มีการส่งเสริมอาชีพ โดยการฝึกอบรมพัฒนากลุ่มอาชีพ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 มีการจัดหาอุปกรณ์กีฬาให้แก่ประชาชนในพื้นที่ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 มีการก่อสร้างสนามกีฬา ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 มีการจัดให้มีสวนสาธารณะไว้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และมีการจัดให้มีสถานศึกษานอกโรงเรียน หรือจัดบริการห้องสมุดให้แก่ประชาชน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับ

3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีการช่วยเหลือผู้ประสบ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ในเบื้องต้น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ มีการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ในการระงับเหตุอัคคีภัยตลอด 24 ชม. อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 มีการฝึกอบรมให้ความรู้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แก่อาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน (อปพร.) อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 มีการเผยแพร่และให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และมีการให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเบื้องต้น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีการจัดทำและจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาคือ มีการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ อยู่ในระดับ มาก

มีค่าเฉลี่ย 3.63 มีการให้บริการถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 มีการปรับปรุงดูแล บำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ ให้อยู่ในสภาพน่าท่องเที่ยว อยู่เสมอ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 และมีการให้บริการข้อมูลแก่นักลงทุนในท้องถิ่น อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 ตามลำดับ

5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า 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 และการปลูกป่าทดแทน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ

6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีการจัดกิจกรรมอนุรักษ์หรือฟื้นฟูจารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.81

1.4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลใน

เขตจังหวัดอุดรธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายกลุ่มปัจจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า กลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือ กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายปัจจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ปัจจัยด้านกระบวนการพัฒนา วัฒนธรรม และค่านิยม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร (4M's) อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยด้านสมรรถนะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านสมรรถนะในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยอันดับแรกคือ มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชนมีความ พึงพอใจ ประทับใจ และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ให้ความร่วมมือและเข้ากับผู้อื่นในกลุ่ม ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีความเข้าใจในโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ และตามคำสอนในทางศาสนาเพื่อความถูกต้องดีงามของชีวิต อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีตามมาตรฐานที่วางไว้ หรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อันดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ มีความเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีความสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีเกียรติและศักดิ์ศรี ในตำแหน่งหน้าที่ เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 มีความมั่นคงของงาน อาชีพ หรือองค์การที่ทำงานอยู่ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ได้รับการยกย่อง ชมเชย ได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นทั่วไป อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 มีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 มีนโยบาย หลักในการปฏิบัติงานและหลักการบริหารองค์การ ที่ชัดเจน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีสภาพทางกายภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโงมการทำงาน รวมถึงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 มีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ทักษะ วิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 มีลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ที่น่าสนใจ ทำหาย และอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ผู้บังคับบัญชา มีความยุติธรรมในการบริหารงาน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 มีความพึงพอใจในการทำงานในสถานที่ปัจจุบัน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และมีความพึงพอใจในเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน มีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ทักษะ วิชาชีพ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

3) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม 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 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงาน โดยคำนึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นสำคัญ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีการปฏิบัติงานที่ดีได้มาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนด อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ การงาน ไม่ทุจริตคอร์รัปชัน 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

4) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร 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 และครุภัณฑ์ต่างๆ และเหมาะสมกับปริมาณงาน ตามภารกิจหน้าที่ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และมีเงินงบประมาณที่เพียงพอ เหมาะสมกับ ปริมาณงาน ตามภารกิจหน้าที่ อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ

5) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยอันดับแรกคือ มีการนำทรัพยากรทางการบริหารงานในทุกๆ ด้าน เช่น คน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด คุ้มค่าต่อผลงานที่ได้ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมาคือ มีการดำเนินงานตามแผนของงาน มีความรวดเร็ว และเกิดผลประโยชน์สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และมีเป้าหมายที่ชัดเจน ที่ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จ เฉพาะเจาะจงตามการดำเนินงานของหน่วยงาน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

6) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ พบว่า ตัวอย่างมีความเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อันดับแรกคือ หน่วยงานมีการกำหนดวิสัยทัศน์ไว้อย่างชัดเจน 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 หน่วยงานมีการกำหนดเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 หน่วยงานมีมาตรการ หรือวิธีการที่จะดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ส่วนราชการต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจ ของหน่วยงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 หน่วยงานมีการกำหนดพันธกิจที่ดีสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่กฎหมายได้กำหนดอยู่ในระดับ 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

7) ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) 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 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ของผู้บริหาร (ผู้นำ) สามารถประสานการทำงาน ปรับตัวให้เข้ากับทุกระดับได้ อีกทั้งยังสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้ทุกระดับทำงานร่วมกันได้ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 การมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีของผู้บริหาร (ผู้นำ) อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 การมีความสามารถในการใช้แรงจูงใจของผู้บริหาร (ผู้นำ) กล่าวคือ สามารถจูงใจให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีความมั่นคงทางจิตใจไม่ตัดสินใจรวนเร มีความสามารถในการวินิจฉัยสั่งการ และมีความยุติธรรมของผู้บริหาร (ผู้นำ) อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

1.4.4 ข้อสรุปที่ได้จากข้อคิดเห็น สภาพปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ภายใต้ SWOT
 ผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

1) จุดแข็ง ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ หน่วยงานมีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 17.89 รองลงมาคือ หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ หลากหลายด้าน คิดเป็นร้อยละ 10.57 หน่วยงานมีการให้บริการสาธารณะอย่างเต็มที่ และรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 9.76 หน่วยงานมีเครือข่าย หลากหลายและมีความพร้อมในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 9.76 หน่วยงานมีการ ส่งเสริมอาชีพ และอบรมกลุ่มอาชีพให้ประชาชนอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 7.32 บุคลากรมีการ ทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ประองคองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน คิดเป็นร้อยละ 6.50 หน่วยงาน มีการให้บริการสาธารณะอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 6.50 หน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ และมีการนำ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 5.69 หน่วยงานมีการปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวให้สะอาด น่าท่องเที่ยวอยู่เสมอ คิดเป็น ร้อยละ 5.69 ประชาชนสามารถเข้าถึงและแจ้งปัญหา ข้อร้องเรียน ได้หลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 4.88 หน่วยงานมีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) คิดเป็นร้อยละ 4.88 หน่วยงานมี ถนนในการคมนาคมที่สะดวก คิดเป็นร้อยละ 4.06 ผู้บริหารมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มี วิสัยทัศน์กว้างไกล ในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 3.25 และมีงบประมาณที่เพียงพอใน การให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

แนวทางการพัฒนาจุดแข็ง ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลใน เขตจังหวัดอุดรธานี คือ จูงใจให้เจ้าหน้าที่ใช้ความสามารถที่มีอยู่ สร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้เกิดประโยชน์ อย่างเต็มที่อย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 25.58 รองลงมาคือ ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพหลากหลาย ให้ประชาชนมีรายได้หลากหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 20.93 ส่งเสริมความรัก ความสามัคคีใน หมู่คณะ โดยการทำกิจกรรมดีๆ ร่วมกันบ่อยๆ คิดเป็นร้อยละ 18.60 พัฒนาการให้บริการสาธารณะ ที่หลากหลายช่องทางมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 16.28 พัฒนางานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ให้มีสภาพ พร้อมใช้งาน และเป็นทีที่โดดเด่น คิดเป็นร้อยละ 11.63 จัดสรรงบประมาณในการให้บริการสาธารณะ อย่างคุ้มค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.98 ตามลำดับ

2) จุดอ่อน ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ งบประมาณมีไม่เพียงพอในการดำเนินการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 25.51 รองลงมา คือ วัสดุ อุปกรณ์ มีไม่เพียงพอในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 15.31 การให้บริการสาธารณะมี ความล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 11.23 บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 10.21 การให้บริการสาธารณะยังไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 9.18 บุคลากรไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ ในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 8.16 วิสัยทัศน์ของผู้บริหารไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 7.14 การ

ส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพเสริมยังไม่ดีพอ คิดเป็นร้อยละ 6.12 ขาดการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 4.08 บุคลากรมีไม่เพียงพอในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 3.06 ตามลำดับ

แนวทางการแก้ไขปัญหาจุดอ่อน ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ ลดภาระค่าใช้จ่ายประจำ เพื่อนำงบประมาณมาพัฒนาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 17.91 รองลงมาคือ ควรบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีรายได้ให้มีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 16.42 กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 14.93 สร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ โดยการยกย่อง ชมเชย และการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 13.43 จัดลำดับความสำคัญในการพัฒนา ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 11.94 เพิ่มการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยการจัดอบรม หรือการวิจัยดูงานเฉพาะด้าน คิดเป็นร้อยละ 10.45 ส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพเสริมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการปลูกพืชหลักเศรษฐกิจพอเพียง คิดเป็นร้อยละ 7.46 เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ในการ ให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 4.48 สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้บุคลากรทำงานได้หลากหลายด้าน คิดเป็นร้อยละ 2.98 ตามลำดับ

3) โอกาส ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาคือ มีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญหลายแห่ง 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

4) อุปสรรค 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

ยากต่อการรับมือในการแก้ไขปัญหา คิดเป็นร้อยละ 8.96 พื้นที่รับผิดชอบเป็นพื้นที่ที่ทับซ้อนกับการกิจของหน่วยงานภาครัฐอื่น ทำให้ประชาชนเกิดความสับสนคิดว่าเป็นภารกิจของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 7.46 ตามลำดับ

แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ จัดลำดับความสำคัญในการให้บริการสาธารณะในแต่ละพื้นที่และพัฒนาตามลำดับความสำคัญ อย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 31.82 รองลงมาคือ ส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 22.73 สร้างความเข้าใจระบบการทำงานของราชการให้ประชาชนทราบ และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 15.91 เร่งรัดการดำเนินงานของผู้รับจ้างงานโครงสร้างพื้นฐานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และถูกต้องตามสัญญาจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.91 ให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่เยาวชน ในการรับวัฒนธรรมต่างชาติเข้ามา คิดเป็นร้อยละ 13.63 ตามลำดับ

1.4.5 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย

1) การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” สถิติที่ทดสอบคือ T-Test โดยใช้การวิเคราะห์ One Sample t-test ใช้การทดสอบทางเดียว (One-tailed Test) สามารถนำไปกำหนดสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการวิจัยได้ดังนี้ H_0 : ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีน้อยกว่าร้อยละ 70 ($\mu < 70$) H_a : ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ($\mu \geq 70$)

ผลการวิเคราะห์ พบว่าได้ค่า t ที่ได้จากการทดสอบ > 0 เป็นค่าบวก คือ ได้ค่าเท่ากับ 24.478 ค่า Sig. (2-tailed)/2 ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ คือ .05 สรุปได้ว่า ปฏิเสธ H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยอมรับ H_a ที่กล่าวไว้ว่า “ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า “ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 1

2) การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกัน” สถิติที่ทดสอบคือ T-Test โดยใช้การวิเคราะห์ Independent-Sample T-Test ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมี

ประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน มีขั้นตอนที่สำคัญ 2 ขั้นตอน คือ (1) ขั้นตอนการทดสอบความแปรปรวนของประชากร และ (2) ขั้นตอนการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มสามารถนำไปกำหนดสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการวิจัยได้ดังนี้ H_0 : ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ประเภทสามัญและเทศบาลประเภทพิเศษ เท่ากัน H_a : ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ประเภทสามัญและเทศบาลประเภทพิเศษ แตกต่างกัน

ผลจากการทดสอบความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่ม คือ เทศบาลประเภทสามัญและเทศบาลประเภทพิเศษ 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

3) การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 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) ซึ่งเป็นวิธีการคัดเลือกเอาตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พร้อมไปกับการขจัดตัวแปรอิสระที่ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติออกไป นำมากำหนดเป็นสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการวิจัยไว้ดังนี้ H_0 : ไม่มีปัจจัยใด จากกลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม

และค่านิยม และกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี Ha: มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย จากกลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศนวัฒนธรรม และค่านิยม และกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน 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 มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 3.1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .031 $p = .000$) ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่ห้า คือ ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 0.8 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .008 $p = .000$) และเมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปรเข้าด้วยกัน ปรากฏว่าสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้ร้อยละ 73.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change = .731 $p = .000$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน 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 โดยผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ

สาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม 2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3) ปัจจัยด้านสมรรถนะ 4) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และ 5) ปัจจัยด้านการนำองค์กร (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) ปัจจัยการนำองค์กร (ภาวะผู้นำ - Leadership) ($Beta = .156$ $p < .05$) (4) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($Beta = .143$ $p < .05$) และ (5) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ($Beta = .073$ $p < .05$) โดยพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร คือ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม 2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3) ปัจจัยด้านสมรรถนะ 4) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และ 5) ปัจจัยการนำองค์กร (ภาวะผู้นำ - Leadership) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานขององค์กร กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ หากเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีการนำปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และปัจจัยด้านการนำองค์กร (ภาวะผู้นำ - Leadership) ไปใช้ในการบริหารงาน จะทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีเพิ่มมากขึ้น

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี” มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70

ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า “ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” ผลการวิจัยพบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบัน มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งจากผลการวิจัยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัด

อุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก กรณีที่พบว่ามีผลสัมฤทธิ์ดังกล่าวนี้ อาจจะเป็นเพราะ ประการที่หนึ่ง การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนั้น ได้มีบทบาทนิติแห่งกฎหมายต่างๆ กำหนด อำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน คือ 1) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 มาตรา 50 2) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ทำให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการกระจายอำนาจ มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยต้องรับผิดชอบจัดบริการสาธารณะเพิ่มขึ้น ตลอดจนได้รับการจัดสรรภาษี อากรและรายได้สูงขึ้น เพื่อที่จะสามารถดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมี เนื้อหาเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะจากราชการส่วนกลางให้เทศบาล ดำเนินการ จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นการถ่ายโอนภารกิจ เกี่ยวกับการคมนาคมและการขนส่ง ด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และด้านการผังเมืองและ การควบคุมอาคาร ด้านที่ 2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต เป็นการถ่ายโอนภารกิจเกี่ยวกับการ ส่งเสริมอาชีพ ด้านสวัสดิการสังคม ด้านการวิจัย และด้านการสาธารณสุข ด้านที่ 3 ด้านการจัด ระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นการถ่ายโอนภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม ประชาธิปไตย ความเสมอภาคสิทธิเสรีภาพ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความ สงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านที่ 4 ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เป็นการถ่ายโอนภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมการลงทุน การพัฒนา อุตสาหกรรม การวางแผนและจัดทำอุตสาหกรรม ด้านการท่องเที่ยว และด้านกาพาณิชยกรรม ด้าน ที่ 5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เป็นการถ่ายโอนการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาป่า และด้านที่ 6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นการถ่ายโอนภารกิจเกี่ยวกับการปกป้อง คุ้มครอง ควบคุม ดูแลรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ทำให้เทศบาลนำบทบัญญัติแห่ง กฎหมายดังกล่าวมาเป็นแนวทางให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ประกอบกับเทศบาลมี ฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้เป็นของตนเอง เป็นผู้ดำเนินการบริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของ ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระ ภายใต้ กรอบ นโยบาย กฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ เป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงรู้ปัญหาความต้องการและสนองความต้องการ ของประชาชน เพราะจากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อโอกาสในการ ให้บริการสาธารณะ โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการให้บริการ สาธารณะและสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี ทั้งนี้ได้สอดคล้องกับผลงานการวิจัย ของ ชาญรัตน์ เรียนกะศิลป์ (2555) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่า โอกาสที่จะนำไปใช้ใน

การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะคือ สามารถเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะทุกขั้นตอน ทั้งนี้ หัวใจสำคัญของการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็คือ “การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น” เพื่อสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่ง วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2531: 10) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมโดยทั่วไป หมายถึง การมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันและเต็มใจของกลุ่มบุคคล ผู้มีส่วนร่วมได้เสียทุกขั้นตอนในโครงการของงานพัฒนาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในอำนาจการตัดสินใจและหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมจะเป็นเครื่องประกันว่า สิ่งที่มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุดนั้น จะได้รับการตอบสนองและทำให้มีความเป็นไปได้มากขึ้นว่า สิ่งที่ทำไปนั้นจะตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง และมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้น ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนจะได้รับประโยชน์โดยเสมอหน้ากัน

นอกจากนี้แล้วกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ยังได้นำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ เพื่อประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ใน 4 ด้านคือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคล และกิจการสภา ด้านการบริหารการเงินและการคลัง และด้านการให้บริการสาธารณะ ซึ่งจะเห็นได้ว่าด้านการให้บริการสาธารณะเป็น 1 ใน 4 ด้าน ที่เทศบาลต้องได้รับการประเมิน โดยด้านการให้บริการสาธารณะ พิจารณาจากถนน ทางเดิน และทางเท้า ไฟฟ้าสาธารณะ ระบบระบายน้ำ น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค การพัฒนาเด็กและเยาวชน การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมผู้สูงอายุ การส่งเสริมและพัฒนาคนพิการและผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง งานสาธารณสุข การส่งเสริมการพัฒนาสตรี การส่งเสริมอาชีพ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การวิจัย และการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ซึ่งการประเมินนี้เป็นการประเมินเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน ให้กับพนักงานเทศบาล จึงเป็นแรงผลักดันให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย การจัดการภาครัฐแนวใหม่จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีมีมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2554: 18) ที่กล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่มีส่วนทำให้การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบผลสำเร็จที่สำคัญ มี 4 ปัจจัย คือ 1) ผู้บริหารทุกระดับมีเจตจำนงที่แน่วแน่ในการสนับสนุนการบริหารตามแนวคิดนี้ โดยให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่องในการจัดระบบวัดผลการปฏิบัติงาน และใช้ข้อมูลที่ได้ในการบริหารงานเพื่อแก้ปัญหาได้ตรงจุด 2) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

ของรัฐทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ การดำเนินงานตามแนวคิดนี้ รวมทั้งนำไปยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง 3) มีการจัดทำระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจังและนำไปใช้ประโยชน์ ระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงานต้องสามารถแสดงระดับการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์สู่เป้าหมายของหน่วยงานได้ 4) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับจะต้องได้รับการพัฒนาฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกัน

ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกัน” ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ ในสภาพปัจจุบัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อดูค่าเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลประเภทพิเศษ มีมากกว่า เทศบาลประเภทสามัญ เหตุผลที่แตกต่างนี้อาจเป็นเพราะอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่มากน้อย ไม่เท่ากัน ซึ่งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนคร (ในที่นี้คือ เทศบาลประเภทพิเศษ) มีอำนาจหน้าที่มากกว่าเทศบาลตำบลและเทศบาลเมือง (ในที่นี้หมายถึงเทศบาลประเภทสามัญ) ซึ่งอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล คือ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎรได้รับการวิจยอบรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล อำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมือง คือ กิจการตามที่ระบุไว้ในเทศบาลตำบล และหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นคือ ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น และให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น ส่วนอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนคร คือ กิจการตามที่ระบุไว้ในเทศบาลตำบล และเทศบาลเมือง และหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นคือ ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข การควบคุม

สุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง และการส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว เนื่องจากหน้าที่ที่รับผิดชอบการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนคร (ในที่นี้คือ เทศบาลประเภทพิเศษ) มีมากกว่าเทศบาลตำบลและเทศบาลเมือง (ในที่นี้หมายถึงเทศบาลประเภทสามัญ) จึงเป็นอาจเป็นเหตุผลที่ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ ในสภาพปัจจุบัน มีความแตกต่างกัน ประกอบกับเทศบาลประเภทพิเศษ ตั้งอยู่ในตัวเมืองจังหวัดจึงต้องพัฒนาการให้บริการสาธารณะต้องมีการพัฒนาให้สมกับเป็นตัวอำเภอเมืองอยู่เสมอ ไม่ปล่อยให้กิจการด้านต่างๆ ชำรุดทรุดโทรม และเทศบาลประเภทพิเศษนั้น มีงบประมาณในการให้บริการสาธารณะที่มากกว่าเทศบาลประเภทสามัญ เพราะการจะเป็นเทศบาลประเภทพิเศษได้นั้น ต้องมีการตรางบประมาณรายจ่ายตั้งแต่ 200 ล้านบาทขึ้นไปต่อปี การมีงบประมาณในการให้บริการสาธารณะที่มากกว่าจึงเป็นข้อได้เปรียบที่จะใช้งบประมาณในการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงมากกว่าเทศบาลประเภทสามัญ อีกทั้งเทศบาลประเภทพิเศษ ยังมีบุคลากรในการดำเนินงานที่มากกว่าเทศบาลประเภทสามัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ 2544: 11) ที่เห็นว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร (administrative resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (process of administration) เช่น POSDCoRB Model ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น เทศบาลประเภทสามัญหลายแห่งในเขตจังหวัดอุดรธานี พึ่งยกฐานะมาจากองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งต้องมาเจอความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น และข้อกฎหมายจากที่เคยใช้ระเบียบกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมาใช้กฎหมายของเทศบาล ที่มีภารกิจเพิ่มมากขึ้น และอาจจะยังไม่มีความพร้อมในการให้บริการสาธารณะได้เท่าที่ควร ที่มากกว่า เทศบาลประเภทสามัญ จึงเป็นเหตุผลให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ ในสภาพปัจจุบัน มีความแตกต่างกัน

2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า “มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย จากกลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม และกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการ

บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยด้านการนำองค์กร (ภาวะผู้นำ - Leadership) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี” ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม 2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3) ปัจจัยด้านสมรรถนะ 4) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และ 5) ปัจจัยด้านการนำองค์กร (ภาวะผู้นำ - Leadership) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.3.1 การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นปัจจัยตัวแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย ประกอบด้วย ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทันสังคม (Relevancy) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส (Democracy) และมุ่งเน้นผลงาน (Yield) โดยอธิบายความผันแปรผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้ถึงร้อยละ 61.5 ซึ่งกล่าวได้ว่า ยิ่งพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีมีกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมมากยิ่งขึ้น จะช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีมากยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ที่ได้กำหนดยุทธศาสตร์การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการ และเพื่อใช้เป็นกรอบในการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการแสดงข้อแนะนำเพื่อให้ข้าราชการได้ปฏิบัติราชการไปสู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งได้แก่ ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทันสังคม (Relevancy) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส (Democracy) และมุ่งเน้นผลงาน (Yield) หากเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีการนำปัจจัยดังกล่าว ไปใช้ในการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีเพิ่มมากขึ้นด้วย

2.3.2 การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นปัจจัยตัวที่สองที่เข้าสู่สมการถดถอย ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการหรือกิจกรรม (Process) โดยอธิบายความผันแปรผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของ

เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.1 ซึ่งกล่าวได้ว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีมากยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เกิดจากการปฏิรูประบบราชการเนื่องจากหน่วยงานภาครัฐขาดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ไม่อาจปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ทั้งภายในภายนอกประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยมุ่งให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นศูนย์กลาง แนวคิดการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นี้มาพร้อมกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งเน้นไปที่ผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญและประโยชน์ที่ได้จากผลของการดำเนินงานนั้น (ผลผลิต+ผลลัพธ์) โดยไม่เน้นที่กิจกรรมและกฎระเบียบที่เคร่งครัดจนเกินไป ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารและได้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2554: 18) ที่เห็นว่า ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนทำให้การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบผลสำเร็จที่สำคัญ มี 4 ปัจจัย คือ 1) ผู้บริหารทุกระดับมีเจตจำนงที่แน่วแน่ในการสนับสนุนการบริหารตามแนวคิดนี้ โดยให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่องในการจัดระบบวัดผลการปฏิบัติงาน และใช้ข้อมูลที่ได้ในการบริหารงานเพื่อแก้ปัญหาได้ตรงจุด 2) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ การดำเนินงานตามแนวคิดนี้ รวมทั้งนำไปยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง 3) มีการจัดทำระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจังและนำไปใช้ประโยชน์ ระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงานต้องสามารถแสดงระดับการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์สู่เป้าหมายของหน่วยงานได้ 4) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับจะต้องได้รับการพัฒนาฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และหากเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีการนำปัจจัยดังกล่าว ไปใช้ในการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีเพิ่มมากขึ้นและเกิดประโยชน์สำคัญในด้านต่างๆ ด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2554: 18-19) ที่เห็นว่าในการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและประชาชนที่สำคัญมี 9 ประการ คือ 1) ทำให้ประเทศชาติมีแนวคิดการบริหารแนวใหม่ในระบบราชการไทย โดยเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนที่มุ่งผลสำเร็จ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของการปฏิรูประบบราชการของไทยให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น 2) ทำให้ผู้บริหารทราบและเข้าใจตำแหน่งตำแหน่งของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารที่มีอำนาจหน้าที่ควบคุมทิศทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้มุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน จะพิจารณาศึกษารายงานผลการปฏิบัติงาน และระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้ทราบและเข้าใจความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานว่าเป็นไปในทิศทางใด และสามารถปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

3) ทำให้การแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติประสบผลสำเร็จ เนื่องจากขั้นตอนสำคัญของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นี้ คือ การกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor (s) หรือ CSF) โดยช่วยทำให้ยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ในแผนเป็นจริง ด้วยการแยกย่อยยุทธศาสตร์ออกมาเป็นแผนปฏิบัติการ แผนงาน/โครงการ พร้อมทั้งมอบหมายความรับผิดชอบให้หน่วยงานต่างๆ แล้วจึงประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัดหลักดังกล่าว 4) ทำให้ผู้บริหารเกิดความรับผิดชอบต่อหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น ช่วยเพิ่มความโปร่งใสหรือตรวจสอบได้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังทำให้ผู้บริหารไม่อาจหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบที่มีต่อผลสำเร็จหรือความล้มเหลวของหน่วยงานได้ 5) ทำให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน สื่อสารและเข้าใจตรงกัน 6) การมีข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่จัดเก็บอย่างเป็นระบบและชัดเจนตามแนวทางการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะทำให้หน่วยงานภาครัฐและผู้บริหารเกิดความมั่นใจในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของประชาชน 7) เป็นประโยชน์โดยตรงต่อการตัดสินใจในการจัดสรรเงิน และบริหารงบประมาณ ให้ตรงกับความต้องการและสถานการณ์ที่เป็นจริงเพิ่มมากขึ้น 8) ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่เป็นผลผลิตที่ชัดเจนขึ้น ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดและตรงตามความต้องการ 9) ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ในทางวิชาการ เช่น เป็นประโยชน์ด้านการเรียนการสอน การวิจัยวิจัย เป็นต้น ประโยชน์สำหรับประชาชนที่จะทำให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐเพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของรัฐให้เป็นไปตามบทบาทอำนาจหน้าที่ตามระเบียบกฎหมาย และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

2.3.3 การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านสมรรถนะ กับผลสัมฤทธิ์

ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นปัจจัยตัวที่สามที่เข้าสู่สมการถดถอย ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม โดยอธิบายความผันแปรผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.3 ซึ่งกล่าวได้ว่า ยิ่งพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีมีสมรรถนะมากยิ่งขึ้น จะช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีมากยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.อ.) ได้จัดทำบัญชีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น แนบท้ายประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่องกำหนดมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2557 โดยกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น คือ (คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น 2557: 2-3) สมรรถนะหลัก

หมายถึง สมรรถนะที่ข้าราชการทุกประเภทและระดับตำแหน่งจำเป็นต้องมีเพื่อเป็นการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน สังคม และประเทศชาติ โดย ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม และกำหนดให้มีครบทั้ง 5 สมรรถนะ ในสายงานทุกประเภทและระดับตำแหน่ง ดังนี้ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานให้ดีตามมาตรฐานที่วางไว้ หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ 2) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ 3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจตามกฎหมาย และอำนาจที่ไม่เป็นทางการในหน่วยงานของตนและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย 4) การบริการเป็นเลิศ หมายถึง ความตั้งใจและพยายามให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจ ประทับใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ 5) การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจ ความสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม และหากเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีการนำปัจจัยดังกล่าว ไปใช้ในการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง และผลักดันให้บุคลากรสร้างผลงานที่โดดเด่น จะทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ David C McClelland ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น

2.3.4 การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร กับ ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นปัจจัยตัวที่สี่ที่เข้าสู่สมการถดถอย ประกอบด้วย บุคลากร (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (materials) และการจัดการ (management) โดยอธิบายความผันแปรผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.1 ซึ่งกล่าวได้ว่า ยิ่งพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีมีปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารอันประกอบด้วย บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ มากยิ่งขึ้น จะช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีมากขึ้นด้วย ซึ่งทรัพยากรการบริหาร คือ ปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยบุคลากร เงิน

วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการจัดการที่ใช้ในการบริหารหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล หากขาดทรัพยากรสิ่งหนึ่งสิ่งใด อาจทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานไม่สามารถสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ 2544: 11) ที่เห็นว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร (administrative resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (process of administration) เช่น POSDCoRB Model ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และหากเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีการนำทรัพยากรการบริหารคือ บุคลากร (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (materials) และการจัดการ (management) ไปใช้ในการบริหารงานอย่างคุ้มค่า จะทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีเพิ่มมากขึ้นด้วย

2.3.5 การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านการนำองค์กร (ภาวะผู้นำ - Leadership) กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นปัจจัยตัวที่ห้าตัวสุดท้ายที่เข้าสู่สมการถดถอย ประกอบด้วย การมีสติปัญญาเหนือผู้อื่น การมีความมั่นคงทางอารมณ์ การใช้แรงจูงใจ การมีทักษะในการแก้ปัญหา การมีทักษะด้านการบริหาร โดยอธิบายความผันแปรผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.8 ซึ่งกล่าวได้ว่า ยิ่งพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำมากเท่าใด จะช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีมากยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สอดเกตต์ส (Hodgetts) (อ้างถึงใน อนันต์ บุญสนอง 2548: 8-7) ที่ได้แสดงแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำว่ามีหลากหลายประการที่ปรากฏในตัวบุคคล ส่งผลให้การบริหารการจัดการมีประสิทธิภาพ แต่จะมีคุณลักษณะพิเศษที่เห็นเด่นชัดในการเสริมสร้างภาวะผู้นำ คือ 1) การมีสติปัญญาเหนือผู้อื่น (superior intelligence) คือ จะต้องมียกระดับสติปัญญาทางสมอง (Intelligence Quotient: IQ) อยู่ในเกณฑ์ 115-130 ซึ่งก็สอดคล้องกับผลงานวิจัยหลายท่านที่พบว่าผู้นำที่ประสบความสำเร็จในการบริหารส่วนใหญ่จะมีระดับสติปัญญาสูง 2) การมีความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional maturity) คือ ผู้นำที่ดีต้องมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีความสามารถในการวินิจฉัยสั่งการ และมีความยุติธรรม 3) การใช้แรงจูงใจ (motivation driver) คือ ต้องรู้จักใช้แรงจูงใจให้เกิดประโยชน์ เพราะแรงจูงใจเป็นภาวะความต้องการภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งเป็นบ่อเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีได้ 4) การมีทักษะในการแก้ปัญหา (problem-solving skills) คือ ต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นก็เป็นสิ่งที่พิสูจน์ความสามารถของผู้นำในระดับหนึ่ง 5) การมีทักษะด้านการบริหาร (managerial or administrative skills) คือ ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีทักษะเกี่ยวกับการบริหารในด้านต่างๆ

คือ ทักษะด้านความคิด เป็นทักษะที่เหมาะสมกับผู้บริหารระดับสูง เป็นความรู้ในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เทคนิคต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นทักษะเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน ในการประสานการทำงาน มีความสำคัญต่อผู้บริหารระดับกลางในการประสานทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ และ ทักษะด้านเทคนิค เป็นทักษะด้านความรู้ความชำนาญในด้านปฏิบัติการ ว่าจะต้องทำอะไร อย่างไร ผู้บริหารระดับต้นจำเป็นต้องมีมาก ซึ่งผู้นำมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เวคคิโอ (Vechio) (อ้างถึงใน อนันต์ บุญสนอง 2548: 8-5) ให้ความหมายของผู้นำว่า ผู้นำคือ ผู้ที่มีบทบาทในการชักนำเพื่อทำให้บุคคลอื่นๆ ในกลุ่มหรือในองค์การปฏิบัติให้ได้ผลบางอย่างที่ปรารถนา ซึ่งมีพฤติกรรมสำคัญในการมีอิทธิพลต่อกลุ่มให้มีการดำเนินกิจกรรมไปสู่เป้าหมาย และหากเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีผู้นำหรือผู้บริหารที่มีคุณลักษณะดังเช่น ฮอดเกตต์ส (Hodgetts) ได้กล่าวไว้ จะทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีเพิ่มมากขึ้นด้วย

2.3.6 การไม่พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ กับผลสัมฤทธิ์

ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา น่าจะเกิดจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า พนักงานเทศบาลสามารถทำงานได้ตามที่ได้รับมอบหมายอยู่แล้ว มีความพอใจในงานที่ทำพอใจในเงินเดือนค่าจ้าง อีกทั้งมีการยกย่อง ชมเชย มีความรักความสามัคคี ในหมู่คณะมีการทำงานเป็นทีมเป็นอย่างดีอยู่แล้ว จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

2.3.7 การไม่พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์

กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย กลยุทธ์ แผนงาน/โครงการ น่าจะเกิดจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีมีการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) อยู่แล้ว กล่าวคือ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เพื่อนำไปบรรจุในแผนพัฒนาเทศบาล และมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ภายนอกหน่วยงานอยู่แล้ว จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มี 5 ตัวแปร คือ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม 2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3) ปัจจัยด้านสมรรถนะ 4) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และ 5) ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม

1) ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) พนักงานเทศบาลควรปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา แยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน ทำงานด้วยความเสียสละ อุทิศตน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่การงาน ไม่ทุจริตเชิงนโยบายและยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

2) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) พนักงานเทศบาลควรปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถเท่าที่จะทำได้ให้มากที่สุดและมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน

3) มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) พนักงานเทศบาลควรยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ไม่ทำผิดระเบียบกฎหมาย ไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม เสียสละ ยึดหลักวิชาการ และจรรยาวิชาชีพ ไม่โอนอ่อนต่ออิทธิพลใดๆ และหน่วยงานควรจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างการมีศีลธรรม คุณธรรม เช่น การเข้าค่ายธรรมะ การสวดมนต์ไหว้พระร่วมกันก่อนการทำงาน เป็นต้น

4) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทันสังคม (Relevancy) หน่วยงานควรส่งเสริมการนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นเลิศมากยิ่งขึ้น

5) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) หน่วยงานควรมีแผนการทำงานที่รอบคอบ ควรคำนึงถึงความคุ้มค่าต่อทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารเพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

6) รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability) หน่วยงานควรตระหนักในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนทั้งต่อหน้าที่การงานและสังคม สามารถแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งเมื่อได้รับข้อร้องเรียน และพร้อมที่จะรับการตรวจสอบทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน

7) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปรงใส (Democracy) หน่วยงานควรรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนที่เกี่ยวข้อง มีการทำงานเป็นทีม และสร้างเครือข่ายในการทำงานให้ได้มากที่สุด

8) มุ่งเน้นผลงาน (Yield) บุคลากรควรปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย มีผลงานที่ประจักษ์ และเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญโดยมีการวัดและประเมินผลงานอย่างชัดเจน

3.1.2 ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

1) วัตถุประสงค์ (Objective) หน่วยงานควรกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ที่ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จเฉพาะเจาะจงให้มากขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง และยึดประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ

2) ปัจจัยนำเข้า (Input) หน่วยงานควรใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน เช่น คน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เทคโนโลยีต่างๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด คุ่มค่า

3) กระบวนการหรือกิจกรรม (Process) หน่วยงานควรมุ่งเน้นไปที่ผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญและประโยชน์ที่ได้จากผลของการดำเนินงานนั้น โดยไม่เน้นที่กิจกรรมและกฎระเบียบที่เคร่งครัดจนเกินไป ควรมีการยืดหยุ่นเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

3.1.3 ปัจจัยด้านสมรรถนะ

1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากร มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ดีตามมาตรฐานที่วางไว้ หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ ให้ได้มากที่สุด

2) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ผู้บริหารควรสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและรักษาวินัยข้าราชการ และปฏิบัติตามคำสอนในทางศาสนา ให้ได้มากที่สุด ซึ่งอาจจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรมที่ไม่ดีออกไปบ่อยๆ

3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน บุคลากรควรได้รับการอบรมความเข้าใจในโครงสร้างองค์กร อำนาจหน้าที่ต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

4) การบริการเป็นเลิศ ผู้บริหารควรสร้างจิตสำนึกของบุคลากรในการตั้งใจและพยายามให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจ ประทับใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่มากที่สุด

5) การทำงานเป็นทีม ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความรัก ความสามัคคี ช่วยเหลือกันในการทำงาน โดยชี้ให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมว่างานทุกอย่างจะสำเร็จได้เพราะความร่วมมือจากทุกคน การทำงานคนเดียวงานอาจไม่สามารถสำเร็จตามเป้าหมายได้

3.1.4 ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร

1) บุคลากร (man) ผู้บริหารควรวางนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคล มาใช้ในการทำงานให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่ามากที่สุด ควรส่งเสริมให้บุคลากรดึงความสามารถที่มีอยู่ออกมาใช้ในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่เกิดประโยชน์ต่อการทำงานและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนให้ได้มากที่สุด และควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพโดยการอบรมหรือศึกษาดูงานเฉพาะด้าน เป็นต้น

2) เงิน (money) ผู้บริหารควรวางแผนรายจ่ายประจำปี ที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะอย่างคุ้มค่า โดยโครงการที่จะดำเนินการให้บริการสาธารณะควรมาจากความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงการเกิดความคุ้มค่า และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชน และดำเนินการบริหารงบประมาณนั้นให้เป็นไปตามที่ตั้งไว้และคุ้มค่าที่สุด อีกทั้งควรลดภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป

3) วัสดุอุปกรณ์ (materials) ผู้บริหารควรนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริหาร เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์ และใช้วัสดุอุปกรณ์ในการบริหารงานอย่างประหยัด คุ้มค่าที่สุด ไม่สิ้นเปลืองโดยใช่เหตุ

4) การจัดการ (management) ผู้บริหารควรนำวิธีการจัดการสมัยใหม่ และคิดค้นหาวิธีการบริหารงานในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อหาวิธีการ แนวทางที่ดีที่สุดในการบริหารงาน

3.1.5 ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership)

1) การมีสติปัญญาเหนือผู้อื่น ผู้บริหารควรหมั่นฝึกฝน เสริมสร้างความสามารถ สมองสร้างไหวพริบดี โดยการนำเอาองค์ความรู้ด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการ กล่าวคือ มีการนำเอานวัตกรรมทางความคิดใหม่ๆ มาใช้เพื่อเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2) การมีความมั่นคงทางอารมณ์ ผู้บริหารควรแยกแยะเรื่องงาน เรื่องส่วนตัวไม่เอาอารมณ์ที่ขุ่นมัว มาใช้ตัดสินใจในการบริหารงาน ไม่สั่งการในขณะที่มีอารมณ์ขุ่นมัว หากรู้สึกว่ามีอารมณ์ที่ขุ่นมัว จงรีบตั้งสติและขจัดอารมณ์ที่ขุ่นมัวออกไป ควรมีความแน่วแน่ ไม่รวนเร มีความยุติธรรม มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ให้สมกับเป็นผู้นำองค์การ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความศรัทธาและปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีความสุข เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3) การใช้แรงจูงใจ ผู้บริหารควรเสริมสร้างแรงจูงใจ ให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานอย่างเต็มใจและมีความสุข เช่น การยกย่อง ชมเชย การเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรม การให้กำลังใจ การให้คำปรึกษาแนะนำ ไม่ทอดทิ้งผู้ได้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานแต่เพียงลำพัง การให้ความสุขทางใจเล็กๆ น้อยๆ ซึ่งแรงจูงใจสามารถเป็นแรงผลักดันให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

4) การมีทักษะในการแก้ปัญหา ผู้บริหารควรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้เป็นอย่างดี และเป็นธรรม ทั้งจากปัญหาภายในหน่วยงาน ปัญหาภายนอกที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน และสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

5) การมีทักษะด้านการบริหาร ผู้บริหารควรมีทักษะด้านความคิด สามารถคิดสร้างสรรค์ ความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เทคนิคต่างๆ ในการปฏิบัติงาน มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ สามารถประสานการทำงานได้กับคนทุกระดับ อีกทั้งควรมีทักษะด้านเทคนิค ซึ่งเป็นทักษะด้านความรู้ความชำนาญในด้านปฏิบัติการ ว่าจะต้องทำอะไรอย่างไร เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาตัวแปรอิสระประเภทอื่น ที่น่าจะมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีเพิ่มเติม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในการให้บริการสาธารณะต่อไป เช่น ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ปัจจัยด้านองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) เป็นต้น

3.2.2 ควรศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ หรือประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี เพื่อให้ได้ข้อมูลรอบด้าน อีกทั้งประชาชนคือผู้ได้รับผลประโยชน์ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งหากศึกษาจากประชาชนจะแสดงให้เห็นถึงปัญหา ความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น

3.2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการบริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี กับจังหวัดอื่นๆ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ในการบริการสาธารณะของเทศบาลในแต่ละจังหวัด ซึ่งจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ วางแผน และปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น

3.2.4 ควรเน้นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้รายละเอียดและเนื้อหาที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เช่น การวิจัยโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามปลายเปิด การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) เป็นต้น

