



รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี
(CITIZEN SURVEYS)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

Executive Summary

รัฐได้มอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้าง การบริหารที่กฎหมายกำหนด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ดูแล และจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนา อย่างยั่งยืน ซึ่งหลักสำคัญของการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมี 4 หลักการ คือ 1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ 2) หลักความรับผิดชอบ ของท้องถิ่นในการจัดบริการ 3) ความสามารถของท้องถิ่น และ 4) หลักประสิทธิภาพในการ จัดบริการ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งถือได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรให้ความตระหนักในการบริหาร การจัดการให้ บริการสาธารณะนั้น อย่างทั่วถึง เท่าเทียม เป็นธรรมและเท่าทันต่อสถานการณ์ ความต้องการของ ภาคประชาชน ซึ่งการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ต้องกอบไปด้วย การให้บริการ แบบมีจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการ (Service Mind) การให้บริการแบบมืออาชีพ อันจะนำไปสู่ การดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยม และเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศ ในด้านการให้บริการ

ในฐานะสถาบันการศึกษาในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี จึงได้ทำการวิจัยสำรวจ เพื่อการนำผลการศึกษาในครั้งนี้ มาใช้เพื่อ เป็นแนวทางในการมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในด้านการให้บริการประชาชน และเทศบาลนครอุดรธานี จักได้ปฏิบัติตามภารกิจได้อย่างตรงตามความต้องการของประชาชน และมีศักยภาพที่เต็มเปี่ยม

ผลการศึกษา พบว่า

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) คิดเป็นร้อยละ 92.78 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) คิดเป็นร้อยละ 94.50 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) คิดเป็นร้อยละ 93.85 ลำดับที่สาม คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) คิดเป็นร้อยละ 93.10 ลำดับที่สี่ คือ ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.65) คิดเป็นร้อยละ 92.25 ลำดับที่ห้า คือ ด้านผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.20 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.75 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี จำแนกหน่วยงาน พบว่า ความคิดเห็นด้วยต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี สามลำดับแรก ที่ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าเทศบาลได้ดำเนินการให้บริการสาธารณะดังกล่าวด้วยความเป็นเลิศ ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 95.50 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.25 และลำดับที่สาม คือ ด้านส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี (ค่าเฉลี่ย 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.00

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม พบว่า ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า เทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้วย เป็นลำดับแรก คือ ด้านการมีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ย 4.72) คิดเป็นร้อยละ 93.25) รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.63) คิดเป็นร้อยละ 93.08) ลำดับที่สาม คือ ด้านคุณธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.62) คิดเป็นร้อยละ 93.10)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ได้แก่ การติดตามและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (โควิด-19) จำนวน 847 คน คิดเป็นร้อยละ 40.33 รองลงมา คือ การเสริมสร้างอัตลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม และสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 794 คน คิดเป็นร้อยละ 37.81 และลำดับที่สามคือ การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 788 คน คิดเป็นร้อยละ 37.52

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการอย่างทันท่วงที เช่น การเกิดภัยพิบัติ มาตรการเฝ้าระวังการแพร่กระจายของโรคระบาด จำนวน 778 คน คิดเป็นร้อยละ 37.05 รองลงมา คือ การให้บริการที่ทันสมัย จำนวน 756 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และลำดับที่สาม คือ การให้บริการที่เสมอภาค จำนวน 692 คน คิดเป็นร้อยละ 32.95

คณะผู้วิจัยได้จัดทำข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาในภาพรวม เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ทั้งในด้านนโยบาย แผน และแผนปฏิบัติการ ดังนี้

1. ด้านการจัดระบบจราจร ซึ่งเป็นด้านที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะในลักษณะเห็นด้วยเป็นลำดับสุดท้ายจากงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องต้องการให้เทศบาลมีมาตรการและแนวทางในการให้บริการสาธารณะในด้านนี้เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านบุคลากร ในด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการจราจร เพื่อการแก้ไขปัญหาการเดินทางในช่วงระยะเวลาเร่งด่วนได้อย่างยั่งยืน และอาจเป็นแนวทางเพื่อการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนได้ในอีกทางหนึ่งด้วย

2. ด้านปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนไม่ค่อยเห็นด้วยกับการดำเนินการของเทศบาลนครอุดรธานี คือ ต้องการให้มีการเพิ่มทักษะวิชาชีพให้กับผู้สูงอายุ เพื่อให้เป็นการลดภาระของครัวเรือน อีกทั้ง ต้องการให้เทศบาลเพิ่มแนวทางการพัฒนาทักษะให้กับแรงงานคืนถิ่น ที่เดินทางกลับมายังภูมิลำเนา จากแต่เดิมที่ทำงานในเมืองหลวง หรือเมืองใหญ่ รวมทั้งในบางกลุ่มเป็นแรงงานไทยที่ถูกส่งตัวกลับมาจากต่างประเทศ ซึ่งการบริการสาธารณะในสองด้านนี้ ถือเป็นประเด็นเร่งด่วนที่เทศบาลนครอุดรธานีต้องเร่งดำเนินการ เพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชน อันจะนำไปสู่การให้บริการสาธารณะที่เป็นเลิศของเทศบาลนครอุดรธานี

3. ด้านการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (โควิด-19) แม้ว่าในปัจจุบันเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินการและการจัดกิจกรรมโครงการเพื่อการป้องกัน การป้องกัน และ การเฝ้าระวังการแพร่ระบาดได้เป็นอย่างดี แต่การแพร่เชื้อและการกลายพันธุ์ของเชื้อยังส่งผลต่อภาวะการเจ็บป่วยที่มีอัตราเพิ่มขึ้นในเชิงความรุนแรง โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้ที่ไม่ได้รับการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (โควิด-19) ดังนั้น เทศบาลจำเป็นต้องมีมาตรการเร่งรัดและเฝ้าระวัง เพื่อให้กลุ่มผู้ที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ กลุ่มผู้ป่วยที่อาจมีอาการของโรคแทรกซ้อน และกลุ่มผู้ที่ไม่ได้รับการฉีดวัคซีน โดยอาจใช้เป็นมาตรการในระยะเร่งด่วน คือ การประชาสัมพันธ์เชิญชวนกึ่งบังคับเพื่อให้ประชาชนได้รับวัคซีนอย่างทั่วถึง ส่วนมาตรการในระยะกลาง คือ

การติดตามเฝ้าระวังในกรณีที่มีกิจกรรมการรวมกลุ่มกัน และมาตรการในระยะยาว คือ การส่งเสริมและป้องกันตนเองอย่างถูกสุขอนามัย ทั้งในครัวเรือน สถานที่ราชการ โรงเรียน สถาบันอุดมศึกษา เพื่อการป้องกันการเพิ่มขึ้นของการติดเชื้อโรคจากโรคติดต่ออื่นๆ ได้อีกด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
กรอบการประเมิน	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	9
แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	16
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	22
แนวคิดธรรมาภิบาล	26
แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล	39
วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	42

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ	
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	44
ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ หน่วยงาน	54
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ	
การให้บริการสาธารณะ	63
ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ	66
ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	68
ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของโครงการที่มีความโดดเด่นของ	
เทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา	77
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานี	
ที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา	79
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการศึกษา	82
อภิปรายผล	89
ข้อเสนอแนะ	90
ภาคผนวก 1 ภาพประกอบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล	92
ภาคผนวก 2 แบบสอบถาม	94

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ถือว่าอำนาจอธิปไตยนั้นเป็นอำนาจสูงสุดในการปกครองประเทศ โดยมีหลักการสำคัญ คือ ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยอย่างแท้จริง การดำเนินการใดๆ ในระบอบประชาธิปไตยจะต้องได้รับความยินยอมจากประชาชน ไม่ว่าจะเป็กรูปแบบของประชาธิปไตยโดยตรง (Direct Democracy) หรือประชาธิปไตยแบบมีผู้แทน (Representative Democracy) หรือ ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy) ดังนั้น การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง จึงถือเป็นการพัฒนาการเมืองในรูปแบบหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในทางปฏิบัติ (ชยสร สมบุญมาก, 2559: 1) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงทัศนะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน อีกทั้ง จะทำให้ปัญหาและความต้องการของประชาชนได้รับการตอบสนองด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งเป็นการส่งเสริมให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น (พิชัยรัฐ หมั่นดวง, 2564 : 262)

การมีส่วนร่วมในการบริหาร ถือได้ว่า เป็นรูปแบบของการมีส่วนร่วมทางการเมืองส่วนท้องถิ่น ที่มุ่งหวังให้ผู้บริหารระดับท้องถิ่น และประชาชนในพื้นที่ ดูแลและจัดการปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นร่วมกัน โดยมีจุดมุ่งเน้นที่สำคัญ คือ การพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องและรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างเป็นพลวัต ทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การศึกษา สาธารณูปโภค สาธารณูปการ และการสาธารณสุข ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น นับรวมไปถึงสภาพปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ย่อมเป็นสิ่งต้องได้รับการตอบสนองและการแก้ไขให้เป็นปัจจุบันเพื่อการบริหารงานในระดับท้องถิ่น ดำเนินไปได้อย่างปกติ และประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยรัฐได้มอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้าง การบริหารที่กฎหมายกำหนด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งหลักสำคัญของการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 4 หลักการ คือ 1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ 2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ 3) ความสามารถของท้องถิ่น และ 4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์, 2555) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งถือได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรให้

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ความตระหนัก และการบริหาร การจัดการให้บริการสาธารณะนั้นอย่าง ทัวถึง เท่าเทียม เป็นธรรม และเท่าทันต่อสถานการณ์ ความต้องการของภาคประชาชน ซึ่งการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ต้องกอบปรไปด้วย การให้บริการแบบมีจิตสำนึกที่ดีของการให้บริการ (Service Mind) การให้บริการแบบมีอาชีพ อันจะนำไปสู่การดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยม และเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในด้านการให้บริการ

เทศบาลนครอุดรธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้ความสำคัญและตระหนักในบทบาทและหน้าที่ของการเป็นผู้ให้บริการด้วยใจ และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชากรเกิดความพึงพอใจ และเกิดความประทับใจในทุกครั้งที่ได้รับบริการสาธารณะ โดยการให้บริการนั้นต้องเปี่ยมไปด้วยคุณธรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างชัดเจน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเท่าทันสถานการณ์ รองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุควิถีชีวิตใหม่ จึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อทบทวนบทบาท หน้าที่ และนำผลการประเมินนั้น มาปรับใช้ในทางปฏิบัติ เพื่อรองรับการให้บริการที่ดีในปิงบประมาณต่อไป

เทศบาลนครอุดรธานีได้ร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี เพื่อการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามกิจกรรมและภารกิจหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการจัดบริการในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการด้านสาธารณสุข ปลอดภัย สาธารณูปการ การดูแลด้านสาธารณสุข การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการศึกษาให้แก่ประชาชน ส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณี ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนตามครรลอง ประชาธิปไตย การส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผลจากการศึกษาสำรวจ จะได้นำไปสู่แนวทางในการพัฒนาในด้านต่างๆ ตามภารกิจของเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน จึงเห็นควรให้มีการวัดผลและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดเทศบาลนครอุดรธานี โดยการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อนำมาใช้ประกอบการวางแผนการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดเทศบาลนครอุดรธานี และนำข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้จากการสำรวจนั้น มาปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์ที่เทศบาลนครอุดรธานีได้มุ่งหวังไว้สู่ความเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการให้บริการ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ในปีงบประมาณ 2565
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามภารกิจและความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ในปีงบประมาณ 2565
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนของเทศบาลนครอุดรธานี ในปีงบประมาณ 2565
4. เพื่อประเมินความคุ้มค่าของโครงการที่เทศบาลนครอุดรธานีได้ดำเนินการในปีงบประมาณ 2565
5. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี สู่ความเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะ

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการความพึงพอใจประชาชนผู้มารับบริการและความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการจากเทศบาลนครอุดรธานี ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา: เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้จัดทำได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ 5) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน และ 7) ด้านภาพรวมการรับบริการ
2. การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการบริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลนครอุดรธานีตามมิติการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 10 เรื่อง
3. การศึกษาความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี 6 ด้าน ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลัก ความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4. การศึกษาเพื่อประเมินความคุ้มค่าของโครงการต่างๆ ที่เทศบาลนครอุดรธานีได้ดำเนินการในปีงบประมาณ 2565

5. การศึกษาหาแนวทางเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สู่การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับบริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างตามแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน ได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) จำนวน 1,200 คน
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี ความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมต่างๆ 105 ชุมชน จำนวน 2,100 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา: การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน มิถุนายน ถึง กรกฎาคม 2565

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ทัศนคติ ของบุคคลใด บุคคลหนึ่งต่อความต้องการที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการหรือรูปแบบการให้บริการประชาชน ทั้งในส่วนของ การแสดงขั้นตอนการให้บริการ การดำเนินขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว การให้บริการอย่าง ยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้ และการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องจากการให้บริการ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการให้บริการ หรือสื่อสารข้อมูล การบริการ ให้กับประชาชน เช่น การให้บริการนอกเวลาหรือนอกสถานที่อย่างเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการ ให้บริการที่หลากหลายและเหมาะสม เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคลากร และเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ ในการให้บริการในแต่ละด้าน

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก หมายถึง ความเหมาะสม ความเพียงพอ และความทันสมัยของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการในแต่ละด้าน สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สิ่งช่วยอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องน้ำ และสถานที่จอดรถ เป็นต้น

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความเหมาะสม ความเพียงพอ และความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้ง การจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้าถึงง่ายและสะดวกในการใช้งานของประชาชนเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ

ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน หมายถึง ความเหมาะสมในด้านระยะเวลาของการ ให้บริการกับลักษณะงานที่ให้บริการ

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และกระตุ้นให้ประชาชนทุกฝ่ายทุกระดับ ร่วมกัน ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองการปกครอง

การให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี หมายถึง การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ได้แก่ การก่อสร้าง ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การจัดการระบบจราจร การรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน การส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน และป้องกันโรคต่างๆ การแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์ เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน การพัฒนาแหล่งนันทนาการ และส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่างๆ จากเทศบาลนครอุดรธานี

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

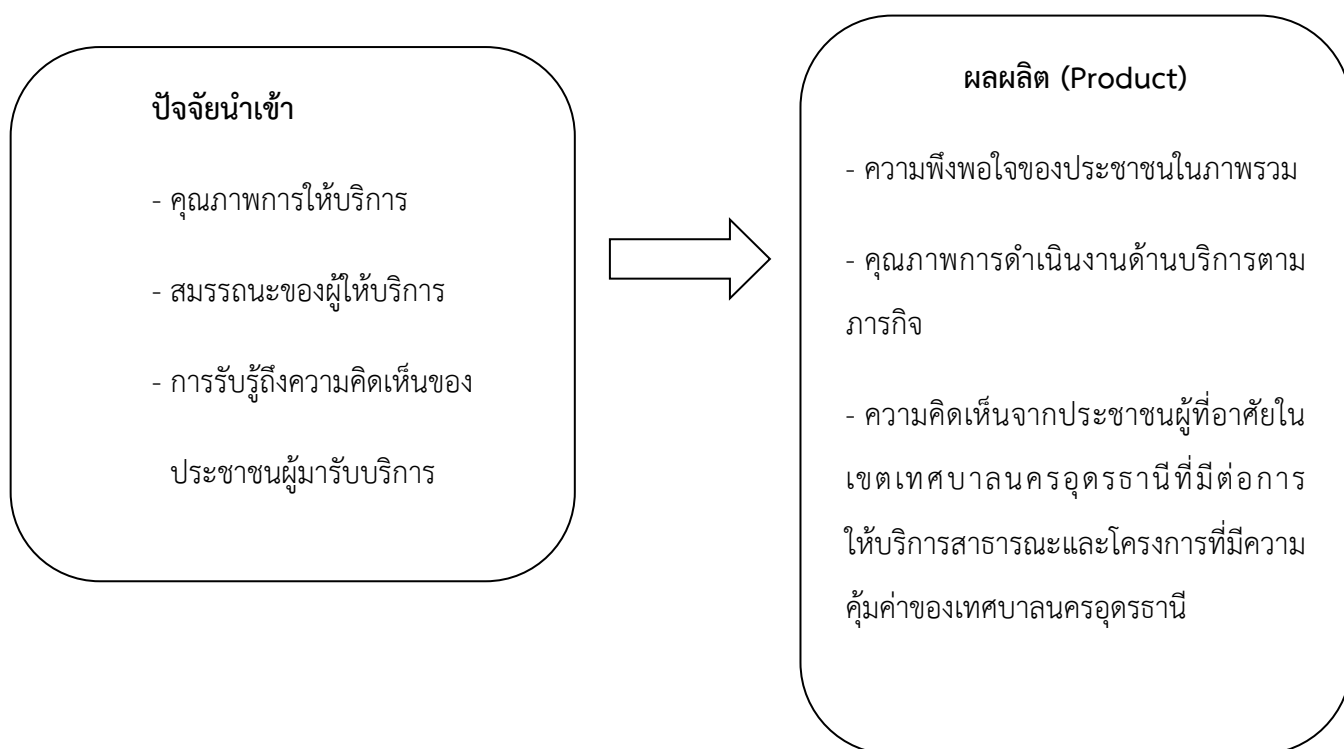
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี
2. ทราบถึงคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลนครอุดรธานี
3. ทราบถึงโครงการที่เทศบาลนครอุดรธานีได้ดำเนินการในปีงบประมาณ 2565 ที่มีความคุ้มค่าตามความคิดของประชาชน
4. เทศบาลนครอุดรธานีทราบถึงปัญหา และแนวทางเพื่อการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน
5. เทศบาลนครอุดรธานีได้แนวทางในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศในด้านการให้บริการ
6. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลงานการสำรวจความพึงพอใจไปใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อการปรับแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม และเท่าทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัต

1.6 กรอบการประเมิน

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยใช้แนวคิดการพัฒนาและการสร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1996) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสิทธิภาพทั้งหมด ซึ่งผู้รับบริการประเมินออกมาได้ เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด จึงจำเป็นต้องรู้ถึงสิ่งที่ประชาชนมีความต้องการอย่างแท้จริง สิ่งที่ประชาชนมีความชื่นชมยินดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bourdeau (2005) ที่พบว่า คุณภาพของการบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความจงรักภักดี ซึ่งเป็นผลมาจากความสามารถของผู้ให้บริการที่จะสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 คณะวิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งพบแนวคิด และทฤษฎีที่สำคัญที่นำมาสังเคราะห์เพื่อประยุกต์ใช้ในการสร้างเป็นกรอบการวิเคราะห์ของการวิจัย ในครั้งนี้ โดยจะมีลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
2. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
5. แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญ มีดังนี้ (อำนาจ บุนนิต, 2559)

1) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐ ที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่อง ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดการบริการสาธารณะแทน (4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

2.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ

3.1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนร่วมได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ ภารกิจด้านการคลัง การทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

3.2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3.3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

3.4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

3.4.1 กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทนั้น ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

3.4.2 การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

3.4.3 สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

4) การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่างๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น ดังนี้

4.1) การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การสาธารณสุข ปลอดภัย และสาธารณูปการต่างๆ เช่น การประปา ไฟฟ้า ถนนสะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการการศึกษา เป็นต้น

4.2) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

4.3) การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสัมพันธ์ เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาส ยากไร้ พิંગพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ สถานธนานุบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4.4) การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการ สาธารณะประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหาหมอกควันในท้องถิ่น (อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง) รวมทั้ง การจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

4.5) การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

4.6) การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการ สาธารณะขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบาย มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการ สาธารณะต่างๆ เพิ่มขึ้น ตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตาม สภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรมสันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

5) ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความ ผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค สังคมแบบประชาสังคม ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้าง กระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้าง กระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยน พื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

5.1) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

(1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ ตรงไปตรงมา ไม่มีชั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชน ทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

(2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียมของ การใช้บริการ

(4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บริหาร และพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

5.2) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

- (1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง
- (2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง
- (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน
- (4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น
- (5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้ สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ตามแผนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ในการประกอบการพิจารณา เพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ดังนี้

1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่าภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ ได้แก่ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นภาระเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะ เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะคือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นต้น

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่า ภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ควรจะส่งมอบภารกิจนั้นๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น

3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่น เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้นๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไข และความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ย่อมจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการอธิบายว่า ภารกิจนั้นๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้น ในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่างๆ หรือการจัดองค์กรต่างๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไป อาจก่อให้เกิดการทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ต้องขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ฉะนั้น ในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและ พิจารณาด้วยว่า จะทำให้ต้นทุนที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากน้อยเป็นจำนวนเท่าใด หากเป็นต้นทุนที่ เพิ่มขึ้นจำนวนมาก แนวทางดำเนินการ คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะ เป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่นๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงาน ร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้น ในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้อง พิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการ ส่วนกลาง หรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบ บริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลาง เคยทำ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนกลาง หรือเป็น มาตรฐานทางวิชาการ ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่า ท้องถิ่นจำเป็นต้องดำเนินการให้ถึง ขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

เมื่อแผนปฏิบัติการ การกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผล บังคับใช้ จะเห็นว่ามีควมจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลงบทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ จะต้องดำเนินการเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่ง ซึ่งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการ ถ้าพิจารณาจาก กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 พบว่า การกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่กว้าง

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้ (ชัชวาล ทัดศิวิษ, 2552)

1) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดย กรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิษ, 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

(1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(2) ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

(3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

(5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

- (1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- (2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- (3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- (4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- (5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- (6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- (7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- (8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- (9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่ของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กร พึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้ อย่างเด่นชัด

2) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

2.1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบ จากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการ ให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวัง ของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วน เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของ ผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อ โน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดอโทโร (Tenner and Detoro, 1992 : 68-69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของ ผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับ ประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จใน การให้บริการจึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความ พึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของ ผู้รับบริการประกอบด้วย

- (1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- (2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
- (3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
- (4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

2.2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการ ที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่าง เดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การ เลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้น

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

- (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ
- (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ
- (5) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
- (6) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

2.3) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น มิลเลต (Millet, 1997 : 16-17 อ้างถึงใน มริษา ไกรงู, 2553) ยังได้กล่าวถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง 5 ประการ ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคิดว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันจากการให้บริการ ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
- 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลของการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

Quantity at the Right Geographical Location) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือความตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ เกิดความไม่ยุติธรรมขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความ พึงพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่หรือให้บริการได้ดีมากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึง ใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้กล่าวถึง การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ไว้ว่า ในกระบวนการ ของการให้บริการสิ่งให้ผู้ให้บริการคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการที่ ได้รับ ดังนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาตัวชี้วัดที่ ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการ แสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็น กันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่างๆ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหา และทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง ซีแทมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ ได้มีการพัฒนาตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 10 มิติ ให้เหลือเพียง 5 มิติหลัก คือ

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดย วารุณี ภาชนนท์ (2551: 8-9) ได้ศึกษาว่ามีความสัมพันธ์กับทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow’s Hierarchy of Needs) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ได้เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่างตามที่มนุษย์พึงพอใจ ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุดราบที่ยังมีชีวิตอยู่ ซึ่งความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป และถ้าความต้องการใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก

3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ เมื่อต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป มาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

3.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น การต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อความต้องการของตน ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safe Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ เช่น ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นต้น

3.3 ความต้องการทางสังคม (Social of Belonging Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ย่อมจะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันในสังคมและได้รับการยอมรับจากเพื่อน จากคนในสังคม ซึ่งมีความรู้สึกกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Self-Actualization) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน อยากเด่นในสังคมรวมถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ส่วนมาก จะมีความอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของคนหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 25) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้ผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น และมีขวัญกำลังใจที่จะทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2555:12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

น้ำลีน เทียมแก้ว (2556: 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจส่งผลให้มีทัศนคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

ณิรุษ นรินทร์ (2557: 13) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจ สนใจ มีเจตคติที่ดี และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน โดยมีองค์ประกอบและ สิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา เมื่อบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ จะส่งผลให้การบริหารงานของหน่วยงาน หรือองค์การได้ผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์การ

Wilson (2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้านำไปสู่ความต้องการของลูกค้า ความจงรักภักดีคำแนะนำที่ดี และนำไปสู่การซื้อสินค้าซ้ำ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวจะเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติของบุคคลที่เป็นผู้รับบริการและได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของบุคคล

4.2 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะหนึ่งลักษณะใด การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง การที่จะวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจที่แท้จริงได้ มีนักวิชาการ ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988 (อ้างในปราณี เอี่ยมละออภักดี, 2550) ได้กล่าวถึง การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งทีธุรกิจคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- 1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้สิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ
- 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ
- 3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- 4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก
- 5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบสนองความต้องการดังกล่าว
- 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการ เพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป
- 7) ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้
- 8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายความว่ามารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการผู้รับ

10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายความว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

อัจฉรา บุญชุม (2559: 10) ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะมีความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดังความสัมพันธ์ โดยได้สร้างเป็นสมการความพึงพอใจ ดังนี้

$$\text{ความพึงพอใจลูกค้า} = \text{ความคาดหวัง} - \text{บริการที่ได้รับ}$$

โยธิน แสงดี. (2551: 9). กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยให้กลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถามที่กำหนด เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์และวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสอง ลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบ ความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการในด้านความ สะดวก ในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ ปฏิบัติการ ตอบสนองการบริการต่อผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมตรจิตของการบริการที่แท้จริง

4. แนวคิดธรรมาภิบาล

แนวคิดเรื่องธรรมาภิบาล (Good Governance) เมื่อเข้ามาแพร่หลายในประเทศไทย ได้มีการบัญญัติศัพท์ไทยขึ้นมาหลายคำ เช่น ธรรมาภิบาล ประชาธิปไตย ธรรมรัฐ ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี การปกครองโดยธรรม กรอบการกำกับดูแลที่ดี บรรษัทภิบาล เป็นต้น โดยมติคณะรัฐมนตรี เมื่อเดือนพฤษภาคม 2542 ให้ใช้คำว่าระบบการบริหารและการจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือ ธรรมาภิบาล (Good Governance) ธรรมาภิบาลให้ความหมายไปในทางบริหารราชการเพื่อให้แตกต่างจากบรรษัทภิบาล (Corporate Governance) ซึ่งเป็นความหมายในเชิงการบริหารงานภาคเอกชน โดยธรรมาภิบาล หมายถึง ระบบโครงสร้างกระบวนการต่างๆ ที่ได้วางแนวปฏิบัติหรือวางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจการเมืองและสังคม เพื่อให้ส่วนต่างๆ ของสังคมมีการพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและเป็นธรรม ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบกับข้อเสนอแนะให้ออกเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2542 ต่อมาเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2542 ได้ประกาศ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และเริ่มมีผลบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่ 11 สิงหาคม 2542 ซึ่งนับได้ว่าเป็นก้าวแรกหรือเรียกได้ว่าเป็นการวางฐานในการบริหารราชการแนวใหม่ ซึ่งมีรายละเอียดโดยสรุปและพัฒนาการเกี่ยวกับธรรมาภิบาล ดังนี้

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มีหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 6 ประการคือ

(1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านี้ โดยถือว่าการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

(2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตเป็นนิสัยประจำชาติ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

(3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

(4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ

(5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

(6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 เป็นเพียงข้อมูลกำหนดที่แสดงถึงเป้าหมายหลักที่ต้องดำเนินการแต่ยังขาดการกำหนดวิธีการปฏิบัติของส่วนราชการ และข้าราชการที่จะดำเนินการไปสู่เป้าหมายหลัก โดยต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ และการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติให้ชัดเจนเป็นแนวเดียวกัน โดยไม่ก่อให้เกิดการใช้ดุลพินิจในการเลือกปฏิบัติของแต่ละส่วนราชการ ทั้งนี้ สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนได้ จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้น เพื่อให้ทุกส่วนราชการมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม

2.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 3) มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

5) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

6) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

2.2 ประโยชน์ที่จะได้รับจากพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว คือ

1) รัฐสามารถกำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานได้ชัดเจน และมีกลไกที่จะพัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพขึ้นไป

2) ส่วนราชการและข้าราชการมีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่เป็นมาตรฐานชัดเจน มีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้

3) ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารส่วนราชการ

5. แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

5.1 เหตุผลที่ต้องนำแนวการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

1) กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2) ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

- (1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- (2) ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- (3) การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล
- (4) การสร้างระบบสนับสนุนในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์
- (5) การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

5.2 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึงให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจเหตุผลเพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อ การตรวจสอบจากภายนอก
2. มี มาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ ย่อมต้องจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี
4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการ ที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หดยุขัย การเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

5.3 รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการ

5.3.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการ กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไป ตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณ เพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย ของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ใน มาตรา 3/1 ได้กำหนดให้การพัฒนาาระบบราชการต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของประชาชนและทันต่อการบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็นการกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานการจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน

5.3.2 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

- (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธินี อัทธากร (2561) ประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลเมืองในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง : การประเมินจากประชาชนผู้รับบริการและสมาชิกในองค์การ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด และมหาสารคาม 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด และมหาสารคาม 3) เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลเมืองจากการประเมินของประชาชนผู้รับบริการและสมาชิกในองค์การของเทศบาล และ 4) พัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด และมหาสารคาม สถิติที่ใช้

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis: MRA) ผลการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิผลของการบริหารงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มหาสารคาม และร้อยเอ็ด จากการประเมินของประชาชนผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลฯ มากที่สุด คือ ระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนโดยรวม รองลงมาคือ ด้านประโยชน์สาธารณะที่เทศบาลเมืองได้ทำให้เกิดขึ้นและด้านความร่วมมือของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานเทศบาล ตามลำดับ ส่วนผลการประเมินของข้าราชการและพนักงานเทศบาลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลฯ มากที่สุด คือ ด้านความร่วมมือของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานเทศบาล รองลงมาคือ ระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนโดยรวม และด้านประโยชน์สาธารณะที่เทศบาลเมืองได้ทำให้เกิดขึ้น และพบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ภาวะผู้นำ สิ่งจูงใจ ความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงตลอดถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานและความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ข้อค้นพบยืนยันนโยบายและแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ องค์กรความรู้ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ และการศึกษาภาวะผู้นำที่เปลี่ยนแปลงจากการศึกษาแบบแยกส่วนมาสู่การศึกษาแบบองค์รวม โดยควบคู่ไปกับองค์การและนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเทศบาล โดยเน้นการพัฒนาภาวะผู้นำแบบธรรมาภิบาล การสร้างสิ่งจูงใจให้กับประชาชนผู้รับบริการและสมาชิกในองค์กร การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในองค์กร การพัฒนาบุคลากร และการจัดการความขัดแย้ง

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอนาคู จังหวัดสุรินทร์ การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอนาคู จังหวัดสุรินทร์ ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ของ 3 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก 2) โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 3) โครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลเมืองแก และประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการท างานในภาพรวมของเทศบาลตำบลเมืองแกใน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ 2) คุณภาพของบริการ และ 3) ความคุ้มค่าของภารกิจ ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ ดังนี้ วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอนาคู จังหวัดสุรินทร์ ที่มีต่อภาระงาน 3 โครงการ ประกอบด้วย 1)โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก 2) โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 3) โครงการจัดการเรียนการสอน

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลเมืองแก ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 3 โครงการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20) คิดเป็นร้อยละ 84.13 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการที่ 2 โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.38

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบล หนองไผ่แก้ว เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ซึ่งผู้วิจัยได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ในการให้บริการที่แยกตามรายด้าน จำนวน 7 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ภารกิจการให้บริการด้านสวัสดิการต่างๆ ของกลุ่มผู้สูงอายุ ภารกิจการให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการ ภารกิจการให้บริการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ภารกิจการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะในเขตชุมชน ภารกิจการให้บริการงานป้องกันควบคุมโรค และ ภารกิจการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.26$) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 85.20

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2562) วิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข รองลงมาทางด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80, 4.79, 4.78 และ 4.71 ตามลำดับ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) วิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.30 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน รองลงมา ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษีจากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละของ 95.60 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82, 4.80, 4.77 และ 4.71 ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2564) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามโครงการหรือภารกิจของงานการให้บริการทั้ง 4 โครงการ ได้แก่ 1. โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวจุติและเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน 2) โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร ประจำปีงบประมาณ 2564 3) โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และ 4) โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.53$, $S.D. = 0.39$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.53 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้ โครงการลดขั้นตอนการรับเรื่องราวจุติและเรื่องอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.36$, $S.D. = 0.27$) โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.76$, $S.D. = 0.33$) โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.41$, $S.D. = 0.57$) โครงการอบรมอาชีพเศรษฐกิจพอเพียงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.57$, $S.D. = 0.36$)

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะวิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล
- 3.5 ระยะเวลาในการดำเนินงานการศึกษาวิจัย
- 3.6 แนวทางการนำเสนอข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

1. ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปีงบประมาณ 2565 คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 117,819 คน แบ่งเป็น เพศชาย 56,016 คน และเพศหญิง 61,803 คน จำนวน 61,863 ครั้วเรือน จาก 105 ชุมชน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2565 จากกองทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี)

2. กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกิน ร้อยละ 5 ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) ดังนี้

$$n = n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา
	N	แทน	ขนาดประชากรทั้งหมดที่จะศึกษา
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้ผิดพลาดได้ไม่เกิน ร้อยละ 5 (0.05)

จากการคำนวณขนาดของตัวอย่างที่ได้เท่ากับ 398.64 เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ครบถ้วน คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นทั้งสิ้น จำนวน 1,200 กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในทุกลักษณะงานให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ทั้งนี้ การเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ จะทำให้อำนาจการทดสอบ (Power of test) สูงขึ้น (Gravetter and Wallnau, 2007) อ้างถึงใน ชัยวิจิตต์ เขียวรชนะ, สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล และ ประวีณา เอี่ยมยี่สุน, 2553: 5) คณะผู้วิจัยซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลนครอุดรธานี แบบโควตา (Quota Sampling) กำหนดจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและเลือกตัวอย่างในแต่ละภารกิจแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยจะต้องเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยมาใช้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ดังรายละเอียดตามตาราง

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่เทศบาลนครอุดรธานี

หน่วยงานเข้ามาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักช่าง ฅ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี	59	4.91
กองสารสนเทศภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	46	3.83
สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ฅ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี	57	4.75
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ฅ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี	485	40.42
กองการแพทย์ ฅ โรงพยาบาลเทศบาลนครอุดรธานี ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล 8 และศูนย์บริการสาธารณสุขเก่าจาง	253	21.09
สถานธนานุบาล 1 และ 2	120	10.00
ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี	85	7.08
ห้องฟ้าจำลอง	53	4.42
พิพิธภัณฑ์	42	3.50
รวม	1,200	100.00

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานีและ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานีในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ออกเป็น 4 เขต จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) จากชุมชนทั้ง 105 ชุมชนๆ ละ 20 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 2,100 คน เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่ามีแบบสอบถามมีสมบูรณ์สามารถนำไปใช้ได้ทั้งหมด รายละเอียดปรากฏ ดังตารางที่ 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างในการแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

หน่วยงานเข้ามาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชุมชน เขต 1 (21 ชุมชน)	420	20.00
ชุมชน เขต 2 (23 ชุมชน)	460	21.90
ชุมชน เขต 3 (34 ชุมชน)	680	32.38
ชุมชน เขต 4 (27 ชุมชน)	540	25.72
รวม	2,100	100.00

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม จำนวน 4 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี

ชุดที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่ดำเนินการของเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อการประเมินความคุ้มค่าของโครงการที่มีลักษณะโดดเด่น

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพและทำการศึกษาได้อย่างเที่ยงตรง มีวิธีดำเนินการต่อไปนี้

1) กำหนดจุดประสงค์ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานีและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล นครอุดรธานี และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่ดำเนินการของเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อการประเมินความคุ้มค่าของโครงการที่มีลักษณะโดดเด่น

2) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการสำรวจความคิดเห็น โดยค้นคว้า จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่หลากหลาย เพื่อศึกษาโครงสร้างกรอบเนื้อหาที่จะทำการศึกษาให้ครอบคลุม และสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยยึดเนื้อหาการประเมินตามแบบประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการร่างข้อคำถาม หลังจากนั้นจึงทำการสังเคราะห์โครงสร้าง กรอบเนื้อหา พร้อมกับศึกษาแบบเครื่องมือที่สอดคล้องกับการประเมิน

3) เขียนข้อคำถามตามโครงสร้างกรอบเนื้อหาการประเมินที่ได้จากการสังเคราะห์

4) ตรวจสอบพิจารณาข้อคำถาม โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์ตามโครงสร้างที่ได้สังเคราะห์ขึ้น หากมีข้อคำถามใดยังไม่ชัดเจนในความสอดคล้องกับโครงสร้างจะทำการพิจารณากับโครงสร้างกรอบเนื้อหาอีกครั้ง โดยการปรับปรุงข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ให้มีความกระชับรัดกุมและเข้าใจง่าย

5) นำเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565

6) ทำการทดสอบเครื่องมือโดยการ try out กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์ครอนบาค เท่ากับ 0.97

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

3.3.1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ที่เกี่ยวข้องกับสถิติ ข้อมูลทั่วไป รวมถึงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานีและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลนครอุดรธานี โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม

3.3.2. การจัดกระทำข้อมูล

หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ (Editing) และนำไปวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยดำเนินการดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคลจะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จะนำไปหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจ โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนสำหรับการตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) โดยใช้ช่วง 5 คะแนน ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ, 2544, 60)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการระดับมาก

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการระดับน้อยที่สุด

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยร้อยละ ดังนี้

มากกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 70.00 - 89.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมาก

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 50.00 - 69.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 30.00 - 49.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อย

น้อยกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 29.99 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการน้อยที่สุด

ในส่วนของระดับคุณภาพการให้บริการ คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยร้อยละ ดังนี้

ร้อยละ 100 - 90 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการระดับดีเยี่ยม

ร้อยละ 89 - 80 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการระดับดีมาก

ร้อยละ 79 - 70 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการระดับดี

ร้อยละ 69 - 60 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการระดับพอใช้

ต่ำกว่าร้อยละ 60 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการระดับต้องปรับปรุง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะอื่นเพื่อการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งจะได้นำเสนอเป็นค่าความถี่

แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ตอน มีลักษณะดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลจะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในงานดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ 10 ประเด็น ได้แก่ 1) การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่เทศบาลนครอุดรธานีดำเนินการ เช่น ก่อสร้างถนน ร่องระบายน้ำ 2) การจัดการระบบจราจร 3) การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่เทศบาลนครอุดรธานี

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ดำเนินการ เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV, สายด่วน 199 เป็นต้น 4) การส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษาแก่ประชาชนและเยาวชน 5) การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่าง ๆ 6) การแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชราและผู้ด้อยโอกาส 7) การพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน เช่น พัฒนาสินค้า OTOP แก่ประชาชน 8) การพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การปรับปรุงสวนสาธารณะ การจัดงานเทศกาลตรุษจีน เทศกาลสงกรานต์ 9) การส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีและ 10) ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

- 5 = มีความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะในด้านนั้น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 = มีความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะในด้านนั้น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
- 3 = มีความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะในด้านนั้น อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย
- 2 = มีความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะในด้านนั้น อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
- 1 = มีความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะในด้านนั้น อยู่ในระดับไม่เห็นด้วยเลย

ซึ่งในตอนท้ายของการประเมินความคิดเห็นในแต่ละด้าน จะได้มีข้อคำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

แบบสอบถามชุดที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี 6 ประเด็น ดังนี้ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

- 5 = มีความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 = มีความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
- 3 = มีความคิดเห็น อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย
- 2 = มีความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
- 1 = มีความคิดเห็น อยู่ในระดับไม่เห็นด้วยเลย

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อชื่นชม / เสนอแนะ/ แนวทางการพัฒนา เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิด ซึ่งจะได้นำเสนอเป็นค่าความถี่

แบบสอบถามชุดที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่ดำเนินการของเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อการประเมินความคุ้มค่าของโครงการที่มีลักษณะโดดเด่น ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ตอน มีลักษณะดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคล จะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความคุ้มค่าของโครงการเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา จะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 เหตุผลของความพึงพอใจที่มีต่อความคุ้มค่าของโครงการเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาที่มีความโดดเด่น จะนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

3.4 วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการประมวลผลข้อมูล สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครอุดรธานี โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2565

3.6 แนวทางการนำเสนอข้อมูล

จากการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทั้งการสังเกตลงพื้นที่ที่เทศบาลนครอุดรธานี และการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire Survey) ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด เมื่อนำมาแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยทั้ง 3 ลักษณะ ดังนี้

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1. ผลวิจัยเชิงปริมาณการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครอุดรธานี
2. ผลวิจัยเชิงปริมาณระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครอุดรธานี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี และที่มีต่อความคุ้มค่าของโครงการที่มีความโดดเด่น
3. ผลวิจัยเชิงคุณภาพด้านข้อเสนอแนะ และแนวทางเพื่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี สู่การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการเป็นเลิศ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2565 คณะวิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ การดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี 3) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล 4) ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของโครงการที่มีความโดดเด่นของเทศบาลนครอุดรธานี ที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา และ 5) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไป

4.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2565 ซึ่งสอบถามกับผู้เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานบริการต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ทั้ง 9 หน่วยงาน รวมจำนวน 1,200 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 3

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 3 แสดงความถี่ ร้อยละของข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	517	43.08
หญิง	683	56.92
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	77	6.42
21 – 30 ปี	253	21.08
31 – 40 ปี	316	26.33
41 – 50 ปี	338	28.17
51 – 60 ปี	167	13.92
60 ปีขึ้นไป	49	4.08
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	198	16.50
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	315	26.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	323	26.92
ปริญญาตรี	301	25.08
สูงกว่าปริญญาตรี	52	4.33
อื่นๆ เช่น ไม่ได้เรียน ปวท.	11	0.92

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	506	42.17
สมรส	629	52.42
หม้าย	37	3.08
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	28	2.33
อาชีพหลัก		
เกษตรกร	110	9.17
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	415	34.58
รับจ้าง	202	16.83
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	104	8.67
นักเรียน/นักศึกษา	80	6.67
พนักงานบริษัทเอกชน	177	14.75
อื่น ๆ เช่น ไม่ได้ประกอบอาชีพ แม่บ้านว่างงาน	112	9.33
ภูมิลำเนาที่ท่านพักอาศัย		
ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี	1083	90.25
นอกเขตเทศบาล	117	9.75

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่มาใช้บริการ		
สำนักช่าง ฌ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี	59	4.91
กองสารสนเทศภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	46	3.83
สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ฌ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี	57	4.75
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ฌ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี	485	40.42
กองการแพทย์ ฌ โรงพยาบาลเทศบาลนครอุดรธานี ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล 8 และศูนย์บริการสาธารณสุขเก่าจวน	253	21.09
สถานธนาบาล 1 และ 2	120	10.00
ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี	85	7.08
ห้องฟ้าจำลอง	53	4.42
พิพิธภัณฑ	42	3.50

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลในตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 683 คน คิดเป็นร้อยละ 56.92 อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 28.17 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 มีสถานภาพสมรส จำนวน 629 คน คิดเป็นร้อยละ 52.42 อาชีพหลักเป็นธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 415 คน คิดเป็นร้อยละ 34.58 ภูมิลำเนาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 1,083 คน คิดเป็นร้อยละ 90.25 และหน่วยงานที่ประชาชนมาใช้บริการมากเป็นลำดับแรก คือ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ฌ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 485 คน คิดเป็นร้อยละ 40.42

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน ซึ่งจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของเทศบาลนครอุดรธานี และผลการวิเคราะห์ จำแนกตามหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ามาใช้บริการ ปรากฏผล ดังนี้

4.1.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,200 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.35	93.85	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.52	94.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.40	92.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.72	0.39	93.10	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.65	0.44	92.25	มากที่สุด
6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.51	0.58	90.75	มากที่สุด
โดยรวม	4.68	0.45	92.78	มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายด้าน

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อน	4.87	0.20	95.80	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการขอใช้บริการ เช่น มีบอร์ดแจ้งขั้นตอนต่าง ๆ	4.65	0.35	91.75	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.60	0.42	91.50	มากที่สุด
4. หากมีข้อคำถามเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการขอใช้บริการ สามารถสอบถามจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างชัดเจน	4.75	0.35	94.00	มากที่สุด
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างยุติธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.45	95.50	มากที่สุด
6. การให้บริการในแต่ละกระบวนการ/ขั้นตอนมีความเชื่อมโยงกันเป็นอย่างดี ผู้มาใช้บริการไม่เกิดความสับสน	4.78	0.30	94.75	มากที่สุด
ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.35	93.85	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีการจัดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การมาติดต่อด้วยตนเอง การสอบถามทางโทรศัพท์ และ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อ	4.85	0.55	95.00	มากที่สุด
2. มีการจัดช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุมและเพียงพอ	4.75	0.50	93.50	มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. ในแต่ละช่องทางของการขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.82	0.35	94.95	มากที่สุด
4. การให้บริการในแต่ละช่องทางนั้น สะดวกและเข้าใจง่าย	4.80	0.50	94.50	มากที่สุด
5. หากมีข้อสงสัยในการติดต่อ สามารถสอบถามได้ในหลากหลายช่องทาง	4.73	0.60	94.25	มาก
6. มีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการให้ตรงตามความต้องการและทันสมัย	4.80	0.55	94.53	มากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.52	94.50	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนในการอธิบาย การตอบข้อสงสัย/ข้อคำถาม ได้อย่างเหมาะสม	4.70	0.38	93.25	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม	4.60	0.50	92.15	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	4.63	0.25	92.25	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่เหมาะสมในการให้บริการ	4.69	0.38	93.00	มากที่สุด
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็ว	4.65	0.55	92.35	มากที่สุด
6. การพูดจาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นไปด้วยความสุภาพและเรียบร้อย	4.55	0.45	91.30	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.40	92.20	มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายด้าน (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. จุดบริการนั่งพักคอยเพื่อการรอรับบริการมีความสะดวก	4.83	0.40	94.50	มากที่สุด
2. อุณหภูมิภายในห้องที่มารับบริการมีความเหมาะสม (ไม่ร้อน หรือ ไม่เย็น เกินไป)	4.55	0.45	91.25	มากที่สุด
3. สถานที่ที่มารับบริการมีความสะอาด และมีทัศนียภาพสวยงาม	4.85	0.42	94.95	มากที่สุด
4. สถานที่จอดรถของผู้มาใช้บริการมีความเพียงพอ	4.45	0.37	90.45	มาก
5. ห้องน้ำที่ให้บริการมีความสะอาดและถูกสุขอนามัย	4.75	0.33	93.45	มากที่สุด
6. มีการให้บริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมืออย่างเหมาะสมและถูกสุขอนามัย	4.88	0.27	95.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.72	0.39	93.10	มากที่สุด
ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมแก่การใช้งาน	4.60	0.45	91.85	มากที่สุด
2. เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	4.75	0.55	93.58	มากที่สุด
3. เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการที่หลากหลายและตอบโจทย์การใช้งาน	4.70	0.47	93.10	มากที่สุด
4. เมื่อมีปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง	4.64	0.40	92.15	มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายด้าน (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)				
5. มีคำอธิบายเกี่ยวกับการใช้งานสารสนเทศที่ชัดเจนและทำความเข้าใจได้ง่าย	4.55	0.42	91.50	มากที่สุด
6. จุดให้บริการสารสนเทศมีให้บริการอย่างเพียงพอ	4.60	0.40	91.90	มากที่สุด
ภาพรวมด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.65	0.44	92.25	มากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.45	0.50	90.30	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปในทันที ที่มายื่นคำร้องขอรับบริการ	4.45	0.42	90.35	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	4.54	0.60	91.15	มากที่สุด
4. หากจำเป็นต้องนั่งพักคอยเพื่อรอใช้บริการ จะมีเจ้าหน้าที่มาชี้แจงอย่างชัดเจนถึงกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	4.48	0.55	90.45	มาก
5. ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการเป็นไปโดยง่าย สะดวก และไม่มีความซับซ้อนของขั้นตอน	4.55	0.65	91.25	มากที่สุด
6. การติดต่อประสานงานเพื่อขอรับบริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว	4.53	0.67	91.10	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.51	0.58	90.75	มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากตารางที่ 4 – 5 แสดงผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) คิดเป็นร้อยละ 92.78 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) คิดเป็นร้อยละ 94.50 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) คิดเป็นร้อยละ 93.85 ลำดับที่สาม คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) คิดเป็นร้อยละ 93.10 ลำดับที่สี่ คือ ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.65) คิดเป็นร้อยละ 92.25 ลำดับที่ห้า คือ ด้านผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.20 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.75

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ในด้านช่องทางการให้บริการ ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ มีการจัดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การมาติดต่อด้วยตนเอง การสอบถามทางโทรศัพท์ และการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.85)

ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.87)

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ มีการให้บริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมืออย่างเหมาะสมและถูกสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.88)

ในด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.75)

ในด้าน ผู้ให้บริการ ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการอธิบาย การตอบข้อสงสัย/ข้อคำถาม ได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.70)

ในด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการเป็นไปโดยง่าย สะดวก และไม่มีความซ้ำซ้อนของขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.55)

อย่างไรก็ตาม จากการพิจารณาเป็นรายประเด็นนั้น พบว่า เทศบาลจำเป็นต้องมีการพัฒนาการให้บริการใน 3 ประเด็นหลักนี้ เนื่องจากเป็นประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจใน สามลำดับสุดท้าย ได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.45) การให้บริการเป็นไปในทันที ที่มายื่นคำร้องขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) สถานที่จอดรถของผู้มาใช้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4.1.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักช่าง ฅ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการสำนักช่างเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 59 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังตารางที่ 6 ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม มีต่อการให้บริการของสำนักช่าง ฅ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี

การให้บริการของสำนักช่าง	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.35	92.50	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.50	94.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.45	94.75	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.60	0.33	92.00	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.77	0.62	93.25	มากที่สุด
6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.55	0.40	91.55	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจสำนักช่างโดยรวม	4.70	0.45	93.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสำนักช่าง ฅ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 93.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 94.75 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) คิดเป็นร้อยละ 94.50 และ ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.77) คิดเป็นร้อยละ 93.25

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4.1.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองสารสนเทศภาคี และทะเบียนทรัพย์สินเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการกองสารสนเทศภาคีและทะเบียนทรัพย์สินเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 46 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม มีต่อการให้บริการของกองสารสนเทศภาคีและทะเบียนทรัพย์สินเทศบาลนครอุดรธานี

การให้บริการของ กองสารสนเทศภาคีและทะเบียนทรัพย์สิน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.50	92.75	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.43	93.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.28	91.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.70	0.35	92.00	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.65	0.42	91.75	มากที่สุด
6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.55	0.45	90.90	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ กองสารสนเทศภาคีและทะเบียนทรัพย์สิน โดยรวม	4.67	0.41	92.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานกองสารสนเทศภาคีและทะเบียนทรัพย์สินเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) คิดเป็นร้อยละ 92.75 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) คิดเป็นร้อยละ 92.00

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4.1.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ณ ศูนย์บริการนานาชาติ เทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ณ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานีจำนวน 57 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม มีต่อการให้บริการของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ณ ศูนย์บริการนานาชาติ เทศบาลนครอุดรธานี

การให้บริการของ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.35	92.75	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.44	94.55	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.45	92.55	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.73	0.32	93.75	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.70	0.50	93.00	มากที่สุด
6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.63	0.41	92.10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวม	4.70	0.42	93.12	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 93.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) คิดเป็นร้อยละ 94.55 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) คิดเป็นร้อยละ 93.75 และ ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.70) คิดเป็นร้อยละ 93.00

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4.1.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 485 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม มีต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี

การให้บริการของ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.50	92.50	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.33	93.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.40	92.75	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.70	0.35	93.00	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.63	0.25	92.15	มากที่สุด
6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.48	0.30	90.50	มาก
ระดับความพึงพอใจ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชน โดยรวม	4.65	0.37	92.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72)

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คิดเป็นร้อยละ 93.50 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) คิดเป็นร้อยละ 92.75

4.1.2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองการแพทย์ ณ โรงพยาบาลเทศบาลนครอุดรธานี ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล 8 และศูนย์บริการสาธารณสุขเก่าจางาน

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการกองการแพทย์ ณ โรงพยาบาลเทศบาลนครอุดรธานี ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล 8 และศูนย์บริการสาธารณสุขเก่าจางาน จำนวน 253 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม มีต่อการให้บริการของกองการแพทย์ ณ โรงพยาบาลเทศบาลนครอุดรธานี ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล 8 และศูนย์บริการสาธารณสุขเก่าจางาน

การให้บริการของ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
กองการแพทย์ ณ โรงพยาบาลเทศบาลนครอุดรธานี ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล 8 และศูนย์บริการสาธารณสุขเก่าจางาน				
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.38	93.50	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.50	93.75	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.32	94.75	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.68	0.40	92.90	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.65	0.37	92.75	มากที่สุด
6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.57	0.35	91.10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ	4.72	0.39	93.13	มากที่สุด
กองการแพทย์ ณ โรงพยาบาลเทศบาลนครอุดรธานี ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล 8 และศูนย์บริการสาธารณสุขเก่าจางานอุดรธานี โดยรวม				

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการแพทย์ ณ โรงพยาบาลเทศบาลนครอุดรธานี ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล 8 และศูนย์บริการสาธารณสุขเก่าจวน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 93.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 94.75 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.78) คิดเป็นร้อยละ 93.75 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) คิดเป็นร้อยละ 93.50

4.1.2.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการสถานธนานุบาล 1 และ 2 จำนวน 120 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม มีต่อการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2

การให้บริการของ สถานธนานุบาล 1 และ 2	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.45	0.55	90.10	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.51	91.25	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.30	91.55	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.61	0.48	92.00	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.42	0.40	89.75	มาก
6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.47	0.35	90.50	มาก
ระดับความพึงพอใจ สถานธนานุบาล 1 และ 2 โดยรวม	4.51	0.43	90.85	มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานนูปบาล 1 และ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.55 และ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.25

4.1.2.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 85 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี

การให้บริการของ ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.56	91.25	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.50	92.90	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.57	90.25	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.57	0.48	91.35	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.52	0.45	91.00	มากที่สุด
6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.40	0.57	90.00	มาก
ระดับความพึงพอใจ ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี โดยรวม	4.53	0.52	91.13	มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) คิดเป็นร้อยละ 92.90 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.35 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.25

4.1.2.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องฟ้าจำลอง

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการ ห้องฟ้าจำลอง จำนวน 53 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม มีต่อการให้บริการของห้องฟ้าจำลอง

การให้บริการของ ห้องฟ้าจำลอง	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.41	92.50	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.35	92.75	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.30	90.75	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.61	0.62	91.50	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.68	0.40	92.95	มากที่สุด
6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.58	0.28	90.90	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ ห้องฟ้าจำลอง โดยรวม	4.63	0.40	91.89	มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากตารางที่ 13 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องฟ้าจำลอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 91.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.68) คิดเป็นร้อยละ 92.95 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.66) คิดเป็นร้อยละ 92.75 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.65) คิดเป็นร้อยละ 92.50

4.1.2.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการพิพิธภัณฑ์ จำนวน 42 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์

การให้บริการของพิพิธภัณฑ์	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.33	91.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.35	90.75	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.62	91.25	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.57	0.45	91.55	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.60	0.38	91.95	มากที่สุด
6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.48	0.44	90.50	มาก
ระดับความพึงพอใจพิพิธภัณฑ์ โดยรวม	4.54	0.42	91.17	มากที่สุด

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากตารางที่ 14 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 91.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.60) คิดเป็นร้อยละ 91.95 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.55 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.25

4.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวม

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2565 คือ แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ การดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานีพร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,100 คน

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2565 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 15

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 15 แสดงความถี่ ร้อยละของข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	885	42.14
หญิง	1215	57.86
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	98	4.67
21 – 30 ปี	492	23.43
31 – 40 ปี	534	25.43
41 – 50 ปี	605	28.81
51 – 60 ปี	190	9.05
60 ปีขึ้นไป	181	8.61
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	313	14.90
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	529	25.19
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	784	37.33
ปริญญาตรี	356	16.95
สูงกว่าปริญญาตรี	79	3.77
อื่นๆ เช่น ไม่ได้เรียน ปวท.	39	1.86

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	635	30.24
สมรส	982	46.76
หม้าย	95	4.52
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	388	18.48
อาชีพหลัก		
เกษตรกร	210	10.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	655	31.19
รับจ้าง	637	30.33
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	205	9.76
นักเรียน/นักศึกษา	102	4.86
พนักงานบริษัทเอกชน	195	9.29
อื่น ๆ เช่น ไม่ได้ประกอบอาชีพ แม่บ้าน ว่างาน	96	4.57

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 15 แสดงความถี่ ร้อยละของข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภูมิลำเนาที่ท่านพักอาศัย		
ชุมชนเขต 1	420	20.00
ชุมชนเขต 2	460	21.90
ชุมชนเขต 3	680	32.38
ชุมชนเขต 4	540	25.72

4.2.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 2,100 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้าน สาธารณะ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านระบบสาธารณูปโภคและระบบ สาธารณูปการ	4.73	0.25	94.25	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ด้านระบบจราจร	4.48	0.38	90.75	เห็นด้วยมาก
3. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	4.65	0.33	93.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ด้านระบบการศึกษา	4.75	0.52	94.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้าน สาธารณะ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
5. ด้านสุขภาพอนามัย	4.85	0.40	95.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. ด้านปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส	4.67	0.63	93.85	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7. ด้านคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมอาชีพ	4.72	0.37	94.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8. การพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริม การท่องเที่ยว	4.73	0.46	94.30	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. ด้านส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี	4.77	0.20	95.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10. ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน	4.80	0.35	95.25	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้าน สาธารณะ โดยรวม	4.71	0.39	94.12	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 16 การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 2,100 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากกิจกรรมบริการสาธารณะ จำนวน 10 ด้าน พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นด้วยต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี สามลำดับแรกที่ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 95.50 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.25 และ ลำดับที่สาม คือ ด้านส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี (ค่าเฉลี่ย 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.00

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ในประเด็นด้านสุขภาพอนามัย นั้น เป็นเพราะเทศบาลนครอุดรธานี ให้ความสำคัญกับการติดตาม การป้องกัน การเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (โควิด -19) อย่างใกล้ชิด รวมถึงการให้การดูแลผู้ป่วยที่ติดเชื้อ แม้ว่าสถานการณ์จะทวีความรุนแรงขึ้นก็ตาม แต่ประชาชนเล็งเห็นว่า เทศบาลนครอุดรธานีได้มีแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการในด้านสุขภาพอนามัยนั้นอย่างเต็มกำลัง อีกทั้ง ยังได้มีมาตรการทั้งในระดับควบคุมเข้มงวดและระดับผ่อนปรน เพื่อให้การเฝ้าระวังการแพร่ระบาดนั้นอยู่ในวงจำกัด โดยพยายามไม่ให้เกิดผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน

อย่างไรก็ตาม การแสดงความคิดเห็นของประชาชนในลักษณะเห็นด้วยในสามลำดับสุดท้าย มีข้อบ่งชี้เพื่อการพัฒนา ดังนี้ ด้านระบบจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.48) คิดเป็นร้อยละ 90.75 เป็นด้านที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะในลักษณะเห็นด้วยเป็นลำดับสุดท้ายจากงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องความเชื่อมโยงของระบบจราจรสามารถบรรเทาปัญหาการจราจรได้ เป็นปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลมีมาตรการและแนวทางในการให้บริการสาธารณะในด้านนี้เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านบุคลากร ในด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการจราจร ลำดับต่อมา ด้านปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (ค่าเฉลี่ย 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.85 โดยประเด็นเรื่องี่ประชาชนไม่ค่อยเห็นด้วยกับการดำเนินการของเทศบาลนครอุดรธานี คือ มีการเพิ่มทักษะวิชาชีพให้กับผู้สูงอายุ เพื่อให้เป็นการลดภาระของครัวเรือน อีกทั้งต้องการให้เทศบาลเพิ่มแนวทางการพัฒนาทักษะให้กับแรงงานคืนถิ่น ที่เดินทางกลับมายังภูมิลำเนาจากแต่เดิมที่ทำงานในเมืองหลวง หรือเมืองใหญ่ รวมทั้งในบางกลุ่มเป็นแรงงานไทยที่ถูกส่งตัวกลับมาจากต่างประเทศ ซึ่งการบริการสาธารณะในสองด้านนี้ ถือเป็นประเด็นเร่งด่วนที่เทศบาลนครอุดรธานีต้องเร่งดำเนินการ เพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชน อันจะนำไปสู่การให้บริการสาธารณะที่เป็นเลิศของเทศบาลนครอุดรธานี

4.2.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

4.2.2.2.1 ความคิดเห็นของประชาชน จำนวน 2,100 คน ที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังตารางที่ 17

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวม

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านนิติธรรม	4.60	0.45	93.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ด้านคุณธรรม	4.62	0.37	93.10	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ด้านความโปร่งใส	4.51	0.42	91.95	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ด้านการมีส่วนร่วม	4.72	0.35	93.25	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ด้านความรับผิดชอบ	4.63	0.44	93.08	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. ด้านความคุ้มค่า	4.57	0.38	92.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี โดยรวม	4.61	0.41	92.83	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4.2.2.2.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล รายด้าน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล รายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ด้านนิติธรรม				
1. การดำเนินงานของเทศบาลฯ เป็นไปโดยยึดหลักความถูกต้องตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด	4.58	0.38	92.85	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. การดำเนินงานของเทศบาลฯ มีการกำหนดแนวทางการเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างรัดกุมและเป็นไปตามระเบียบ	4.73	0.40	94.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. การออกระเบียบปฏิบัติใด เทศบาลให้ความสำคัญกับความเสมอภาค	4.65	0.52	93.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ประกาศใช้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัญหาของพื้นที่	4.53	0.50	92.20	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. การออกระเบียบปฏิบัติใด เทศบาลให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนเป็นหลัก โดยประโยชน์นั้นต้องถูกต้องตามกฎหมาย	4.51	0.46	92.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านนิติธรรม โดยรวม	4.60	0.45	93.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล รายด้าน (ต่อ)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณธรรม				
1. เทศบาลฯ มีการบริหารงานอย่างมีคุณธรรมเป็นที่ประจักษ์ชัดเจน	4.68	0.25	93.25	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. การบริหารงานของเทศบาลฯ ยืดและน้อมนำเอาหลักคุณธรรมมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ	4.83	0.50	95.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. มีการประกาศแจ้งเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.59	0.35	92.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรนั้น เทศบาลฯ ยึดแนวทางคุณธรรมเป็นหลักอย่างชัดเจน	4.45	0.30	91.15	เห็นด้วยมาก
5. เทศบาลฯ มีกิจกรรม/โครงการ ที่มุ่งส่งเสริมให้ประชาชนยึดหลักคุณธรรมเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต	4.55	0.45	92.25	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านคุณธรรม โดยรวม	4.62	0.37	93.10	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล รายด้าน (ต่อ)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ด้านความโปร่งใส				
1. เทศบาลฯ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ	4.58	0.28	93.10	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เทศบาลฯ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานงบประมาณ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบในทุกสิ้นปีงบประมาณ	4.37	0.35	90.15	เห็นด้วยมาก
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนและวิธีการติดต่อประสานงานกับเทศบาลฯ มีการเผยแพร่อย่างชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย	4.65	0.50	93.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. เทศบาลฯ มีการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้าตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงานของเทศบาล	4.39	0.44	90.50	เห็นด้วยมาก
5. มีเอกสารสรุปผลการดำเนินการของเทศบาลฯ ประชาสัมพันธ์และแจกจ่ายให้ประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึง	4.52	0.55	92.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านความโปร่งใส โดยรวม	4.51	0.42	91.95	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล รายด้าน (ต่อ)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ด้านการมีส่วนร่วม				
1. เทศบาลฯ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาในท้องถิ่น	4.68	0.37	92.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เทศบาลฯ มีการสนับสนุนและส่งเสริมการรวมกลุ่มของภาคประชาชน/ภาคประชาสังคมอย่างชัดเจน	4.70	0.30	93.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. เทศบาลฯ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	4.73	0.25	93.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. เมื่อมีปัญหา/ข้อขัดแย้งเกิดขึ้นในท้องถิ่น เทศบาลจะเปิดช่องทางให้ทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้าร่วมเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา/ข้อขัดแย้ง	4.65	0.44	92.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. การบริหารงานของเทศบาลฯ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของของทีมงานและประชาชน	4.77	0.38	94.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านการมีส่วนร่วม โดยรวม	4.72	0.35	93.25	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล รายด้าน (ต่อ)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรับผิดชอบ				
1. เทศบาลฯ ให้ความสนใจใส่ใจกับปัญหาในทุกระดับชั้น	4.65	0.37	93.25	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. หากเกิดปัญหาใดขึ้น เทศบาลฯ พร้อมเสมอที่จะเป็นด่านหน้าในการเข้ามารับผิดชอบต่อและพร้อมแก้ไขปัญหานั้น	4.45	0.40	90.85	เห็นด้วยมาก
3. ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลฯ เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี	4.82	0.55	94.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. เทศบาลฯ ให้ความสำคัญกับภารกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจน	4.69	0.35	93.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. เทศบาลฯ ให้ความสำคัญต่อสิทธิและหน้าที่ขั้นพื้นฐานที่จะต้องตอบสนองต่อประชาชน	4.52	0.45	92.75	เห็นด้วยมาก
ด้านความรับผิดชอบ โดยรวม	4.63	0.44	93.08	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล รายด้าน (ต่อ)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ด้านความคุ้มค่า				
1. เทศบาลฯ มีมาตรการอย่างชัดเจนในการใช้ทรัพยากรเพื่อการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า	4.48	0.35	91.50	เห็นด้วยมาก
2. การบริหารงบประมาณมุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพเป็นหลัก (ต้องคุ้มค่า ทันเวลา และได้ผลผลิตมาก)	4.55	0.40	92.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. เทศบาลฯ จัดให้มีกิจกรรม/โครงการ เพื่อการรณรงค์การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	4.60	0.38	92.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. มีการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	4.53	0.50	92.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. เทศบาลฯ เป็นองค์กรตัวอย่างที่ดีในด้านการใช้ทรัพยากร อย่างรู้คุณค่า	4.62	0.25	93.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านความคุ้มค่า โดยรวม	4.57	0.38	92.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 17 – 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล ค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้วย เป็นลำดับแรก คือ ด้านการมีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ย 4.72, คิดเป็นร้อยละ 93.25) รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.63, คิดเป็นร้อยละ 93.08)

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า เทศบาลนครอุดรธานี มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านนิติธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.60) คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยประเด็นที่ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นลำดับแรก คือ การดำเนินงานของเทศบาลฯ มีการกำหนดแนวทางการเพื่อการนำไปปฏิบัติอย่างรัดกุมและเป็นไปตามระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.75

ด้านคุณธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.62) คิดเป็นร้อยละ 93.10 โดยประเด็นที่ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นลำดับแรก คือ การบริหารงานของเทศบาลฯ ยึดและน้อมนำเอาหลักคุณธรรมมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.83) คิดเป็นร้อยละ 95.75

ด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.51) คิดเป็นร้อยละ 91.95 โดยประเด็นที่ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนและวิธีการติดต่อประสานงานกับเทศบาลฯ มีการเผยแพร่อย่างชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.50

ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.72) คิดเป็นร้อยละ 93.25 โดยประเด็นที่ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นลำดับแรก คือ การบริหารงานของเทศบาลฯ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของของทีมงานและประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.77) คิดเป็นร้อยละ 94.00

ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.63) คิดเป็นร้อยละ 93.08 โดยประเด็นที่ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นลำดับแรก คือ ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลฯ เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อการทำงานในหน้าที่เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.10

ด้านความคุ้มค่า อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.57) คิดเป็นร้อยละ 92.50 โดยประเด็นที่ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นลำดับแรก คือ เทศบาลฯ เป็นองค์กรตัวอย่างที่ดีในการใช้ทรัพยากร อย่างรู้คุณค่า (ค่าเฉลี่ย 4.58) คิดเป็นร้อยละ 93

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4.2.2.3 ความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

การศึกษาความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา (Citizen Surveys) ประจำปี 2564 ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,100 คน สามารถตอบได้ไม่เกิน 3 ข้อ จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ความถี่ ร้อยละ ความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

โครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา	ความถี่	ร้อยละ
การก่อสร้างปรับปรุงถนนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี	423	20.14
การก่อสร้างปรับปรุงร่องระบายน้ำ	319	15.19
การจัดการสิ่งแวดล้อม	695	33.10
การปรับปรุงภูมิทัศน์และเพิ่มพื้นที่สีเขียว	742	35.33
การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต	788	37.52
การจัดการศึกษาในระบบ และการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย (เรียนรู้ด้วยตนเอง)	480	22.86
การจัดการสงเคราะห์และสวัสดิการ	640	30.48
การสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	335	15.95
การป้องกันปัญหาทางอาชญากรรม	238	11.33
การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด	145	6.90
การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี	726	34.57
การเสริมสร้างอัตลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม และสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น	794	37.81

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

โครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา	ความถี่	ร้อยละ
การส่งเสริมและพัฒนาด้านเศรษฐกิจและทักษะอาชีพ	519	24.71
การส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน	636	30.29
การบริการประชาชนด้วยหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและบูรณาการในการพัฒนาแบบประชารัฐ	538	25.62
การติดตามและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (โควิด-19)	847	40.33

จากตารางที่ 19 ความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานี เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ได้แก่ การติดตามและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (โควิด-19) จำนวน 847 คน คิดเป็นร้อยละ 40.33 รองลงมา คือ การเสริมสร้างอัตลักษณ์ศิลปวัฒนธรรม และสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 794 คน คิดเป็นร้อยละ 37.81 และลำดับที่สาม คือ การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 788 คน คิดเป็นร้อยละ 37.52

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4.2.2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา (Citizen Surveys) ประจำปี 2565 ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,100 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ความถี่ ร้อยละ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครอุดรธานี ในรอบปีที่ผ่านมา	ความถี่	ร้อยละ
การให้บริการอย่างเท่าเทียม	683	32.52
การให้บริการที่เสมอภาค	692	32.95
การให้บริการที่ตรงเวลา	328	15.62
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	525	25.00
การให้บริการอย่างครอบคลุมและทั่วถึง	442	21.05
การให้บริการที่ทันสมัย	756	36.00
การให้บริการอย่างก้าวหน้า/เชิงรุก	491	23.38
การให้บริการจากจิตใจพร้อมให้บริการ	597	28.43
การให้บริการอย่างทันท่วงที เช่น การเกิดภัยพิบัติ มาตรการ ฝ่าระงับการแพร่กระจายของโรคระบาด	778	37.05

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากตารางที่ 20 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานี ที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อโครงการเด่นที่ของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการอย่างทันท่วงที เช่น การเกิดภัยพิบัติ มาตรการเฝ้าระวังการแพร่กระจายของโรคระบาด จำนวน 778 คน คิดเป็นร้อยละ 37.05 รองลงมา คือ การให้บริการที่ทันสมัย จำนวน 756 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และลำดับที่สาม คือ การให้บริการที่เสมอภาค จำนวน 692 คน คิดเป็นร้อยละ 32.95

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาคูณภาพการให้บริการตามภารกิจและความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนของเทศบาลนครอุดรธานี 4) เพื่อประเมินความคุ้มค่าของโครงการที่เทศบาลนครอุดรธานีได้ดำเนินการ และ 5) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

สู่ความเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างตามแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ 1) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน ได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) จำนวน 1,200 คน 2) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี ความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมต่างๆ จำนวน 105 ชุมชน จำนวน 2,100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 4 ชุด ประกอบด้วย 1) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ 3) การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี และ 4) แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการเด่นในปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของคุณลักษณะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,200 คน เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 683 คน คิดเป็นร้อยละ 56.92 อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 28.17 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 มีสถานภาพสมรส จำนวน 629 คน คิดเป็นร้อยละ 52.42 อาชีพหลักเป็นธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 415 คน คิดเป็นร้อยละ 34.58 ภูมิลำเนาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 1,083 คน คิดเป็นร้อยละ 90.25 และหน่วยงานที่ประชาชนมาใช้บริการมากเป็นลำดับแรก คือ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 485 คน คิดเป็นร้อยละ 40.42

5.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยรวมและจำแนกรายด้าน

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) คิดเป็นร้อยละ 92.78 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) คิดเป็นร้อยละ 94.50 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) คิดเป็นร้อยละ 93.85 ลำดับที่สาม คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) คิดเป็นร้อยละ 93.10 ลำดับที่สี่ คือ ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.65) คิดเป็นร้อยละ 92.25 ลำดับที่ห้า คือ ด้านผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.20 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ในด้านช่องทางการให้บริการ ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ มีการจัดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การมาติดต่อด้วยตนเอง การสอบถามทางโทรศัพท์ และ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.85)

ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.87)

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ มีการให้บริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมืออย่างเหมาะสมและถูกสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.88)

ในด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.75)

ในด้าน ผู้ให้บริการ ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการอธิบาย การตอบข้อสงสัย/ข้อคำถาม ได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.70)

ในด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการเป็นไปโดยง่าย สะดวก และไม่มี ความซับซ้อนของขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.55)

อย่างไรก็ตาม จากการพิจารณาเป็นรายประเด็นนั้น พบว่า เทศบาลจำเป็นต้องมีการพัฒนาการให้บริการใน 3 ประเด็นหลักนี้ เนื่องจากเป็นประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจใน สามลำดับสุดท้าย ได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.45) การให้บริการเป็นไปในพื้นที่ที่มายื่นคำร้องขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) สถานที่จอดรถของผู้มาใช้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

5.1.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี จำแนกหน่วยงาน

สำนักช่าง ฅ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักช่าง ฅ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 93.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

(ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 94.75 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) คิดเป็นร้อยละ 94.50 และ ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.77) คิดเป็นร้อยละ 93.25

กองสารสนเทศภายในและทะเบียนทรัพย์สินเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานกองสารสนเทศภายในและทะเบียนทรัพย์สินเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) คิดเป็นร้อยละ 92.75 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) คิดเป็นร้อยละ 92.00

สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ณ ศูนย์บริการนานาชาติ เทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ณ ศูนย์บริการนานาชาติ เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 93.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) คิดเป็นร้อยละ 94.55 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) คิดเป็นร้อยละ 93.75 และ ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.70) คิดเป็นร้อยละ 93.00

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) คิดเป็นร้อยละ 93.50 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) คิดเป็นร้อยละ 92.75

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กองการแพทย์ ณ โรงพยาบาลเทศบาลนครอุดรธานี ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล 8 และศูนย์บริการสาธารณสุขเก่าจวน

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองการแพทย์ ณ โรงพยาบาลเทศบาลนครอุดรธานี ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล 8 และศูนย์บริการสาธารณสุขเก่าจวน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 93.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 94.75 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.78) คิดเป็นร้อยละ 93.75 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) คิดเป็นร้อยละ 93.50

สถานธนานุบาล 1 และ 2

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.55 และ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.25

ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) คิดเป็นร้อยละ 92.90 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.35 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.25

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ห้องฟ้าจำลอง

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องฟ้าจำลอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 91.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.68) คิดเป็นร้อยละ 92.95 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.66) คิดเป็นร้อยละ 92.75 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.65) คิดเป็นร้อยละ 92.50

พิพิธภัณฑ์

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 91.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.60) คิดเป็นร้อยละ 91.95 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.55 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.25

5.1.4 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2565 คือ แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ การดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานีพร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,100 คน

การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกิจกรรมบริการสาธารณะ จำนวน 10 ด้าน พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณา

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นด้วยต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี สามลำดับแรก ที่ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 95.50 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.25 และ ลำดับที่สาม คือ ด้านส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี (ค่าเฉลี่ย 4.77) คิดเป็น ร้อยละ 95.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ในประเด็นด้านสุขภาพอนามัย นั้น เป็นเพราะเทศบาล นครอุดรธานี ให้ความสำคัญกับการติดตาม การป้องกัน การเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-2019 (โควิด -19) อย่างใกล้ชิด รวมถึง การให้การดูแลผู้ป่วยที่ติดเชื้อ แม้ว่าสถานการณ์จะ ทวีความรุนแรงขึ้นก็ตาม แต่ประชาชนเล็งเห็นว่า เทศบาลนครอุดรธานีได้มีแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อการให้บริการในด้านสุขภาพอนามัยนั้นอย่างเต็มกำลัง อีกทั้ง ยังได้มีมาตรการทั้งในระดับควบคุม เข้มงวดและระดับผ่อนปรน เพื่อให้การเฝ้าระวังการแพร่ระบาดนั้นอยู่ในวงจำกัด โดยพยายามไม่ให้ กระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน

อย่างไรก็ตาม การแสดงความคิดเห็นของประชาชนในลักษณะเห็นด้วยในสามลำดับสุดท้าย มีข้อสังเกตเพื่อการพัฒนา ดังนี้ ด้านระบบจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.48) คิดเป็นร้อยละ 90.75 เป็น ด้านที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะในลักษณะเห็นด้วยเป็นลำดับสุดท้าย จากงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องความเชื่อมโยงของ ระบบจราจรสามารถบรรเทาปัญหาการจราจรได้ เป็นปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการให้เทศบาล มีมาตรการและแนวทางในการให้บริการสาธารณะในด้านนี้เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านบุคลากร ในด้านการนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการการจราจร ลำดับต่อมา ด้านปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (ค่าเฉลี่ย 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.85 โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนไม่ค่อยเห็น ด้วยกับการดำเนินการของเทศบาลนครอุดรธานี คือ มีการเพิ่มทักษะวิชาชีพให้กับผู้สูงวัย เพื่อให้เป็น การลดภาระของครัวเรือน อีกทั้ง ต้องการให้เทศบาลเพิ่มแนวทางการพัฒนาทักษะให้กับแรงงานคืนถิ่น ที่เดินทางกลับมายังภูมิลำเนา จากแต่เดิมที่ทำงานในเมืองหลวง หรือเมืองใหญ่ รวมทั้งในบางกลุ่ม เป็นแรงงานไทยที่ถูกส่งตัวกลับมาจากต่างประเทศ ซึ่งการบริการสาธารณะในสองด้านนี้ ถือเป็น ประเด็นเร่งด่วนที่เทศบาลนครอุดรธานีต้องเร่งดำเนินการ เพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของ ประชาชน อันจะนำไปสู่การให้บริการสาธารณะที่เป็นเลิศของเทศบาลนครอุดรธานี

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยว่า เทศบาลนครอุดรธานี มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าเทศบาลนครอุดรธานี มีการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล ค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.83

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้วย เป็นลำดับแรก คือ ด้านการมีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ย 4.72, คิดเป็นร้อยละ 93.25) รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.63, คิดเป็นร้อยละ 93.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านนิติธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.60) คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยประเด็นที่ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นลำดับแรก คือ การดำเนินงานของเทศบาลฯ มีการกำหนดแนวทางการเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างรัดกุมและเป็นไปตามระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.75

ด้านคุณธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.62) คิดเป็นร้อยละ 93.10 โดยประเด็นที่ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นลำดับแรก คือ การบริหารงานของเทศบาลฯ ยืดและน้อมนำเอาหลักคุณธรรมมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.83) คิดเป็นร้อยละ 95.75

ด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.51) คิดเป็นร้อยละ 91.95 โดยประเด็นที่ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนและวิธีการติดต่อประสานงานกับเทศบาลฯ มีการเผยแพร่อย่างชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.50

ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.72) คิดเป็นร้อยละ 93.25 โดยประเด็นที่ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นลำดับแรก คือ การบริหารงานของเทศบาลฯ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของของทีมงานและประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.77) คิดเป็นร้อยละ 94.00

ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.63) คิดเป็นร้อยละ 93.08 โดยประเด็นที่ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นลำดับแรก คือ ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลฯ เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.10

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ด้านความคุ้มค่า อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.57) คิดเป็นร้อยละ 92.50 โดยประเด็นที่ประชาชนเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นลำดับแรก คือ เทศบาลฯ เป็นองค์กรตัวอย่างที่ดี ในด้านการใช้ทรัพยากร อย่างรู้คุณค่า (ค่าเฉลี่ย 4.58) คิดเป็นร้อยละ 93

5.1.6 ความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปี ที่ผ่านมา

ความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานี เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก ได้แก่ การติดตามและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (โควิด-19) จำนวน 847 คน คิดเป็นร้อยละ 40.33 รองลงมา คือ การเสริมสร้างอัตลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม และ สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 794 คน คิดเป็นร้อยละ 37.81 และลำดับที่สามคือ การส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 788 คน คิดเป็นร้อยละ 37.52

5.1.7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานี ที่ดำเนินงานใน รอบปีที่ผ่านมา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานี ที่ดำเนินงานในรอบปี ที่ผ่านมา ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจต่อโครงการเด่นที่ของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการอย่างทันท่วงที เช่น การเกิดภัยพิบัติ มาตรการเฝ้าระวังการแพร่กระจาย ของโรคระบาด จำนวน 778 คน คิดเป็นร้อยละ 37.05 รองลงมา คือ การให้บริการที่ทันสมัย จำนวน 756 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และลำดับที่สาม คือ การให้บริการที่เสมอภาค จำนวน 692 คน คิดเป็นร้อยละ 32.95

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร อุดรธานี โดยรวม จำแนกรายด้าน และจำแนกรายหน่วยงานในระดับมากที่สุด ซึ่งถือได้ว่าเป็นการ ให้บริการที่ตรงตามความต้องการของประชาชน จึงแสดงออกในรูปแบบของความพึงพอใจ มีความ สอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1996) กล่าวว่า คุณภาพการ บริการ คือ ประสพการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าประเมินออกมาได้ เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จึงจำเป็นต้องรู้ถึงสิ่งที่ประชาชนมีความต้องการอย่างแท้จริง สิ่งที่ประชาชนมีความชื่นชมยินดี และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bourdeau (2005) ที่พบว่า คุณภาพของการบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อ ความจงรักภักดี ซึ่งเป็นผลมาจากความสามารถของผู้ให้บริการที่จะสร้างความมั่นใจให้กับผู้มารับ บริการ

รวมทั้งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขต สกลนคร (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม พบว่า ประชาชนมี ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เป็นลำดับแรก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้วิจัยได้จัดทำข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาในภาพรวม เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ทั้งในด้านนโยบาย แผน และแผนปฏิบัติการ ดังนี้

1. ด้านการจัดระบบจราจร ซึ่งเป็นด้านที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการจัดบริการ สาธารณะในลักษณะเห็นด้วยเป็นลำดับสุดท้ายจากงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องต้องการให้เทศบาลมีมาตรการและแนวทางในการให้บริการสาธารณะใน ด้านนี้เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านบุคลากร ในด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการจราจร เพื่อการแก้ไข ปัญหาการเดินทางในช่วงระยะเวลาเร่งด่วนได้อย่างยั่งยืน และอาจเป็นแนวทางเพื่อการป้องปราม การเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนได้ในอีกทางหนึ่งด้วย

2. ด้านปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส โดยประเด็นเรื่อง ที่ประชาชนไม่ค่อยเห็นด้วยกับการดำเนินการของเทศบาลนครอุดรธานี คือ ต้องการให้มีการ เพิ่มทักษะวิชาชีพให้กับผู้สูงอายุ เพื่อให้เป็นการลดภาระของครัวเรือน อีกทั้ง ต้องการให้ เทศบาลเพิ่มแนวทางการพัฒนาทักษะให้กับแรงงานคืนถิ่น ที่เดินทางกลับมายังภูมิลำเนา จากแต่เดิมที่ทำงานในเมืองหลวง หรือเมืองใหญ่ รวมทั้งในบางกลุ่มเป็นแรงงานไทยที่ถูกส่ง

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตัวกลับมาจากต่างประเทศ ซึ่งการบริการสาธารณสุขในสองด้านนี้ ถือเป็นประเด็นเร่งด่วนที่เทศบาลนครอุดรธานีต้องเร่งดำเนินการ เพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชน อันจะนำไปสู่การให้บริการสาธารณสุขที่เป็นเลิศของเทศบาลนครอุดรธานี

3. ด้านการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (โควิด-19) แม้ว่าในปัจจุบันเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินการและการจัดกิจกรรมโครงการเพื่อการป้องกัน การป้องปราม และการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดได้เป็นอย่างดี แต่การแพร่เชื้อและการกลายพันธุ์ของเชื้อยังส่งผลกระทบต่อภาวะการเจ็บป่วยที่มีอัตราเพิ่มขึ้นในเชิงความรุนแรง โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้ที่ไม่ได้รับการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (โควิด-19) ดังนั้น เทศบาลจำเป็นต้องมาตรการเร่งรัดและเฝ้าระวังเพื่อให้กลุ่มผู้ที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ กลุ่มผู้ป่วยที่อาจมีอาการของโรคแทรกซ้อน และกลุ่มผู้ที่ไม่ได้รับการฉีดวัคซีน โดยอาจใช้เป็นมาตรการในระยะเร่งด่วน คือ การประชาสัมพันธ์เชิญชวนกึ่งบังคับเพื่อให้ประชาชนได้รับวัคซีนอย่างทั่วถึง ส่วนมาตรการในระยะกลาง คือ การติดตามเฝ้าระวังในกรณีที่มีกิจกรรมการรวมกลุ่มกัน และมาตรการในระยะยาว คือ การส่งเสริมและป้องกันตนเองอย่างถูกสุขอนามัย ทั้งในครัวเรือน สถานที่ราชการ โรงเรียน สถาบันอุดมศึกษา เพื่อการป้องกันการเพิ่มขึ้นของการติดเชื้อโรคจากโรคติดต่ออื่นๆ ได้อีกด้วย

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บรรณานุกรม

- กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองมหาสารคาม. (2561). *ความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม*. มหาสารคาม : เอกสารอัดสำเนา.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) *รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว จังหวัดชลบุรี*. สืบค้นจาก <http://www.nongpaikaew.go.th> ข้อมูล ณ วันที่ 15 กรกฎาคม 2565 เวลา 11.30 นาฬิกา
- งานแผนและงบประมาณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินตก. (2564) *รายงานความพึงพอใจใน การให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตก อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัด นครศรีธรรมราช*. สืบค้นจาก www.hintok.go.th/datacenter/ ข้อมูล ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2565 เวลา 13.30 นาฬิกา
- จินตนา บุญงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: พอร์แททพริ้นติ้ง.
- จุฑาทิพย์ สุจริตกุล (2563). *การนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย*. วารสาร สมาคมนักวิจัย, ปีที่ 25 ฉบับที่ 3 (2563): กันยายน-ธันวาคม.
- พิชัยรัฐ หมั่นดวง (2565) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ บริหารงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู*. วารสาร Journal of Modern Learning Development ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนมีนาคม 2565.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) *รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขต เทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ*. สืบค้นจาก <https://www.samutprakancity.go.th/uploads/> ข้อมูล ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2565 เวลา 17.00 นาฬิกา.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2562) *รายงานความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร*. สืบค้นจาก <http://www.pnk.go.th/fileupload> ข้อมูล ณ วันที่ 15 กรกฎาคม 2565 เวลา 15.00 นาฬิกา
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นามิบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร. (2549). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มूलฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและ วางแผน*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระ หาญกัน และ สุวรัฐ แลสันกลาง (2559). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านดง อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง*. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (2016): มกราคม-มิถุนายน 2559.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2564) รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. สืบค้นจาก <https://www.samutprakancity.go.th/uploads/files> ข้อมูล ณ วันที่ 19 กรกฎาคม 2565 เวลา 17.00 นาฬิกา

สิน พันธุ์พินิจ. (2555). เทคนิคการวางแผนและการประเมินผลโครงการ. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2554). การประเมินผลโครงการ: หลักการและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.

สุนันทา เลานนท์. (2555). การสร้างทีมงาน. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: แอนด์เมตสติเกอร์แอนด์ดีไซน์.

สุธินี อรรถากร (2561) รายงานประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลเมืองในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง : การประเมินจากประชาชนผู้รับบริการและสมาชิกในองค์กร. สืบค้นจาก <http://research.rmu.ac.th/rdi-mis//upload/fullreport>. ข้อมูล ณ วันที่ 15 กรกฎาคม 2565 เวลา 10.00 นาฬิกา

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561) รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์. สืบค้นจาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/> ข้อมูล ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2565 เวลา 15.00 นาฬิกา

Chase C.J. (1987). *Measurement for Education Evaluation*. (2nd ed.). Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.

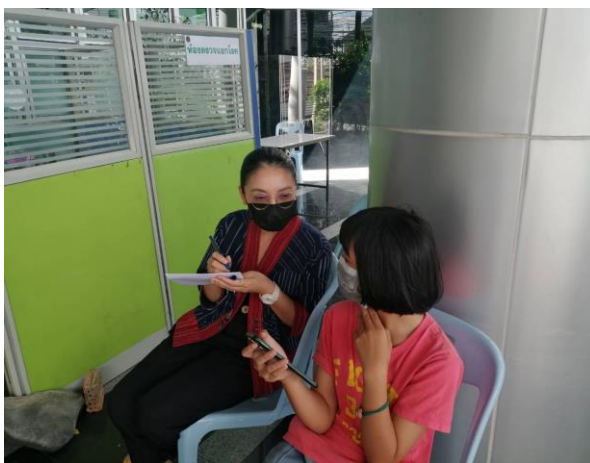
Mehrens W.A. and Lehman I.J. (1984). *Measurement and Evaluation in Education and Psychology*. (3rd ed.). Japan: Holt, Rinehart, and Winston.

ภาคผนวก 1

ภาพประกอบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล
การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี
(CITIZEN SURVEYS)
ประจำปีงบประมาณ 2565







ภาคผนวก 2

แบบสอบถาม

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุปี

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)

มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)/ปวช.

ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

ไม่ได้เรียน

อื่น ๆ โปรดระบุ

4. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย

หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. อาชีพหลัก

เกษตร

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

รับจ้าง

ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

นักเรียน/นักศึกษา

พนักงานบริษัทเอกชน

ไม่ได้ประกอบอาชีพ

อื่น ๆ โปรดระบุ

6. ภูมิลำเนาที่ท่านพักอาศัย

ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ชุมชน.....

นอกเขตเทศบาล/ พักอยู่ที่.....

7. หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อเรื่องลำดับจากหน่วยงานที่เคยติดต่อใช้บริการเป็นประจำเป็น 3 ลำดับแรก (โดยใส่ตัวเลข 1 2 และ 3 หน้าชื่อหน่วยงานนั้น)

สำนักช่าง ๓ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี

กองสารสนเทศฯและทรัพย์สิน

สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๓ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ๓ ศูนย์บริการนานาชาติเทศบาลนครอุดรธานี

กองการแพทย์ ๓ โรงพยาบาลเทศบาลนครอุดรธานี ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล 8 และศูนย์บริการสาธารณสุขเก่าจวน

สถานธนาบาล 1 และ 2

ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี

ห้องฟ้าจำลอง

พิพิธภัณฑ์

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลนครอุดรธานี

โดยมีเกณฑ์วัดระดับดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = พอใช้ 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด NA = ไม่สามารถประเมินได้ /ไม่เคยใช้บริการ

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ					NA ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
		น้อย ที่สุด	น้อย	พอใช้	มาก	มาก ที่สุด	
		1	2	3	4	5	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อน						
2	มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการขอใช้บริการ เช่น มีบอร์ดแจ้งขั้นตอนต่าง ๆ						
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว						
4	หากมีข้อคำถามเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการขอใช้บริการ สามารถสอบถามจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างชัดเจน						
5	การให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างยุติธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ						
6	การให้บริการในแต่ละกระบวนการ/ขั้นตอนมีความเชื่อมโยงกันเป็นอย่างดี ผู้มาใช้บริการไม่เกิดความสับสน						
ด้านช่องทางการให้บริการ							
1	มีการจัดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การมาติดต่อด้วยตนเอง การสอบถามทางโทรศัพท์ และใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อ						
2	มีการจัดช่องทางการให้บริการที่ความครอบคลุมและเพียงพอ						
3	ในแต่ละช่องทางของการขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว						
4	การให้บริการในแต่ละช่องทางนั้น สะดวกและเข้าใจง่าย						
5	หากมีข้อสงสัยในการติดต่อ สามารถสอบถามได้ในหลากหลายช่องทาง						
6	มีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการให้ตรงตามความต้องการและทันสมัย						

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ					
		น้อยที่สุด	น้อย	พอใช้	มาก	มากที่สุด	NA ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
		1	2	3	4	5	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1	เจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนในการอธิบาย การตอบข้อสงสัย/ข้อคำถาม ได้อย่างเหมาะสม						
2	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม						
3	เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อม และเต็มใจให้บริการ						
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่เหมาะสมในการให้บริการ						
5	การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็ว						
6	การพูดจาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นไปด้วยความสุภาพและเรียบร้อย						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ							
1	จุดบริการนั่งพักคอยเพื่อการรอรับบริการมีความสะดวก						
2	อุณหภูมิภายในห้องที่มารับบริการมีความเหมาะสม (ไม่ร้อน หรือ ไม่เย็น เกินไป)						
3	สถานที่ที่มารับบริการมีความสะอาด และมีทัศนียภาพสวยงาม						
4	สถานที่จอดรถของผู้มาใช้บริการมีความเพียงพอ						
5	ห้องน้ำที่ให้บริการมีความสะอาดและถูกสุขอนามัย						
6	มีการให้บริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมืออย่างเหมาะสมและถูกสุขอนามัย						
ด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ							
1	มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมแก่การใช้งาน						
2	เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน						
3	เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเข้าถึงกลุ่มผู้ให้บริการที่หลากหลายและตอบโจทย์การใช้งาน						
4	เมื่อมีปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ให้บริการสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง						

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ					
		น้อยที่สุด	น้อย	พอใช้	มาก	มากที่สุด	NA ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
		1	2	3	4	5	
5	มีคำอธิบายเกี่ยวกับการใช้งานสารสนเทศที่ชัดเจน และ ทำความเข้าใจได้ง่าย						
6	จุดให้บริการสารสนเทศมีให้บริการอย่างเพียงพอ						
ระยะเวลาการให้บริการประชาชน							
1	การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว						
2	การให้บริการเป็นไปในทันที ที่มียื่นคำร้องขอรับ บริการ						
3	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับ ลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการ						
4	หากจำเป็นต้องนั่งพักคอยเพื่อรอใช้บริการ จะมี เจ้าหน้าที่มาชี้แจงอย่างชัดเจนถึงกำหนดระยะเวลา แล้วเสร็จ						
5	ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการเป็นไปโดยง่าย สะดวก และไม่มีความซับซ้อนของขั้นตอน						
6.	การติดต่อประสานงานเพื่อขอรับบริการมีความคล่องตัว และรวดเร็ว						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล

และข้อมูลนี้จะใช้เพื่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี
ดำเนินการโดย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนจากประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 = มีความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะในด้านนั้น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 = มีความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะในด้านนั้น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
- 3 = มีความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะในด้านนั้น อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย
- 2 = มีความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะในด้านนั้น อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
- 1 = มีความคิดเห็นว่าการให้บริการสาธารณะในด้านนั้น อยู่ในระดับไม่เห็นด้วยเลย

ประเด็นการประเมินความคิดเห็น ด้านการก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ		ระดับความคิดเห็น					ไม่แน่ใจ/ ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
		ไม่เห็น ด้วย เลย	เห็น ด้วย น้อย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	
1	การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบท่อระบายน้ำ						
2	การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น						
3	มีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและระบบสาธารณูปการ อย่างต่อเนื่อง						

ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

.....

ประเด็นการประเมินความคิดเห็นด้านการจัดการระบบจราจร		ระดับความคิดเห็น					
		ไม่เห็นด้วยเลย	เห็นด้วยน้อย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ไม่สามารถประเมินได้
1	การจัดระบบจราจรมีศักยภาพส่งผลให้การเดินทางมีความสะดวกและรวดเร็ว						
2	ความเชื่อมโยงของระบบจราจรสามารถบรรเทาปัญหาการจราจรได้						
3	มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับจัดระบบจราจรเพื่อสร้างความเข้าใจต่อการใช้งานให้กับประชาชน						

ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

.....

ประเด็นการประเมินความคิดเห็นด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน		ระดับความคิดเห็น					
		ไม่เห็นด้วยเลย	เห็นด้วยน้อย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ไม่สามารถประเมินได้
1	ระบบการรักษาความปลอดภัยในชีวิตของประชาชนมีความเหมาะสมและได้มาตรฐาน						
2	แนวทางการดำเนินการรักษาความปลอดภัยในส่วนของทรัพย์สินของประชาชนเป็นไปอย่างเหมาะสม						
3	มีการติดตั้งอุปกรณ์ที่ช่วยสอดส่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เช่น กล้องวงจรปิด ไฟฟ้าส่องสว่าง						

ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

.....

ประเด็นการประเมินความคิดเห็น ด้านส่งเสริมและพัฒนาระบบการศึกษา		ระดับความคิดเห็น					
		ไม่เห็น ด้วยเลย	เห็น ด้วย น้อย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
1	การส่งเสริมระบบการจัดการศึกษาเป็นไปอย่างเหมาะสมแก่ ผู้เรียน						
2	การพัฒนาการจัดการศึกษามีความต่อเนื่องเหมาะสมกับ ช่วงวัยของผู้เรียน						
3	มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการศึกษาอย่างเหมาะสม						

ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

.....

ประเด็นการประเมินความคิดเห็น ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัยและการป้องกันโรค		ระดับความคิดเห็น					
		ไม่เห็น ด้วยเลย	เห็น ด้วย น้อย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
1	การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นไปอย่างเหมาะสมและ สามารถป้องกันการเกิดโรคได้อย่างชัดเจน						
2	การดำเนินการเพื่อการป้องกันโรคต่างๆ มีความเท่าทันต่อโรค ที่เกิดขึ้น						
3	มีการติดตาม เฝ้าระวัง และป้องกันการแพร่ระบาดของ เชื้อไวรัสโคโรนา-19 (โควิด -19) อย่างใกล้ชิด						

ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

.....

ประเด็นการประเมินความคิดเห็น ด้านการแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และ ผู้ด้อยโอกาส		ระดับความคิดเห็น					ไม่แน่ใจ/ ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
		ไม่เห็น ด้วยเลย	เห็น ด้วย น้อย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	
1	แนวทางการแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็กและเยาวชน มีประสิทธิภาพ และมีความเป็นรูปธรรม						
2	แนวทางการแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์คนชรา มีประสิทธิภาพ และมีความเป็นรูปธรรม						
3	แนวทางการแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส มีประสิทธิภาพ และมีความเป็นรูปธรรม						

ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

.....

ประเด็นการประเมินความคิดเห็น ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมอาชีพ		ระดับความคิดเห็น					ไม่แน่ใจ/ ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
		ไม่เห็น ด้วยเลย	เห็น ด้วย น้อย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	
1	มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับทุกช่วงวัย						
2	มีการส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชนตามความถนัดและ ความสามารถ						
3	มีการเพิ่มทักษะวิชาชีพให้กับกลุ่มแรงงานได้อย่างเหมาะสม						

ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

.....

ประเด็นการประเมินความคิดเห็น ด้านพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว		ระดับความคิดเห็น					
		ไม่เห็น ด้วยเลย	เห็น ด้วย น้อย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
1	มีการพัฒนาแหล่งนันทนาการให้ทันสมัยและสอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน เช่น สถานที่ออกกำลังกายแบบ กลางแจ้ง แหล่งเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด						
2	การส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ น่าสนใจ และก่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์						
3	การส่งเสริมแหล่งนันทนาการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่าง เหมาะสม เช่น พิพิธภัณฑ์ ท้องฟ้าจำลอง กิจกรรมเสริมเพื่อ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม						

ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

.....

ประเด็นการประเมินความคิดเห็น ด้านส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี		ระดับความคิดเห็น					
		ไม่เห็น ด้วยเลย	เห็น ด้วย น้อย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
1	การจัดกิจกรรม/โครงการเพื่อการส่งเสริม และอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีอย่างต่อเนื่อง						
2	การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเข้าร่วมกิจกรรม/ โครงการเพื่อการส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและ ประเพณีอย่างเหมาะสม						
3	การสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ						

ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

.....

ประเด็นการประเมินความคิดเห็น ด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากภาคประชาชน		ระดับความคิดเห็น					ไม่แน่ใจ/ ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
		ไม่เห็น ด้วยเลย	เห็น ด้วย น้อย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	
1	มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลเพื่อเปิดโอกาส ให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างเหมาะสม						
2	สื่อการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลเพื่อส่งเสริม การมีส่วนร่วมของประชาชนเข้าถึงประชาชนได้ง่ายและ ครอบคลุม						
3	การใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาล เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมีประสิทธิภาพ						

ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล

และข้อมูลนี้จะใช้เพื่อการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี
ดำเนินการโดย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนแบบประเมินความคิดเห็นของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 = มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานีในด้านนั้น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 = มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานีในด้านนั้น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
- 3 = มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานีในด้านนั้น อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย
- 2 = มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานีในด้านนั้น อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
- 1 = มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานีในด้านนั้น อยู่ในระดับไม่เห็นด้วยเลย

ประเด็นการประเมินความคิดเห็นตามหลักธรรมาภิบาล ด้านนิติธรรม		ระดับความคิดเห็น					
		ไม่เห็นด้วยเลย	เห็นด้วยน้อย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ไม่สามารถประเมินได้
1	การดำเนินงานของเทศบาลฯ เป็นไปโดยยึดหลักความถูกต้องตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด						
2	การดำเนินงานของเทศบาลฯ มีการกำหนดแนวทางการเพื่อการนำไปปฏิบัติอย่างรัดกุมและเป็นไปตามระเบียบ						
3	การออกระเบียบปฏิบัติใด เทศบาลให้ความสำคัญกับความเสมอภาคเป็นสิ่งสำคัญ						
4	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ประกาศใช้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัญหาของพื้นที่						
5	การออกระเบียบปฏิบัติใด เทศบาลให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนเป็นหลัก โดยประโยชน์นั้นต้องถูกต้องตามกฎหมาย						

ประเด็นการประเมินความคิดเห็นตามหลักธรรมาภิบาล ด้านคุณธรรม		ระดับความคิดเห็น					
		ไม่เห็นด้วยเลย	เห็นด้วยน้อย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ไม่สามารถประเมินได้
1	เทศบาลฯ มีการบริหารงานอย่างมีคุณธรรมเป็นที่ประจักษ์อย่างชัดเจน						
2	การบริหารงานของเทศบาลฯ ได้ยึดและน้อมนำหลักคุณธรรมมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ						
3	เทศบาลฯ มีการประกาศแจ้งเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน						
4	การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรนั้น เทศบาลฯ ยึดแนวทางคุณธรรมเป็นหลักอย่างชัดเจน						
5	เทศบาลฯ มีกิจกรรม/โครงการ ที่มุ่งส่งเสริมให้ประชาชนยึดหลักคุณธรรมเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต						

ประเด็นการประเมินความคิดเห็นตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความโปร่งใส		ระดับความคิดเห็น					
		ไม่เห็นด้วยเลย	เห็นด้วยน้อย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ไม่สามารถประเมินได้
1	เทศบาลฯ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ						
2	เทศบาลฯ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานงบประมาณ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบเป็นประจำในทุกสิ้นปีงบประมาณ						
3	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนและวิธีการติดต่อประสานงานกับเทศบาลฯ มีการเผยแพร่อย่างชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย						
4	เทศบาลฯ มีการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้าตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงานของเทศบาลฯ						
5	มีเอกสารสรุปผลการดำเนินการของเทศบาลฯ ประชาสัมพันธ์และแจกจ่ายให้ประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึง						

ประเด็นการประเมินความคิดเห็นตามหลักธรรมาภิบาล ด้านการมีส่วนร่วม		ระดับความคิดเห็น					
		ไม่เห็น ด้วยเลย	เห็น ด้วย น้อย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
1	เทศบาลฯ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่น						
2	เทศบาลฯ มีการสนับสนุนและส่งเสริมการรวมกลุ่มของภาคประชาชน/ภาคประชาสังคมอย่างชัดเจน						
3	เทศบาลฯ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น						
4	เมื่อมีปัญหา/ข้อขัดแย้งเกิดขึ้นในท้องถิ่น เทศบาลฯ ได้เปิดช่องทางให้ทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้าร่วมเพื่อหาแนวทางร่วมกันในการแก้ไขปัญหา/ข้อขัดแย้ง						
5	การบริหารงานของเทศบาลฯ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของของทีมงานและประชาชน						

ประเด็นการประเมินความคิดเห็นตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความรับผิดชอบ		ระดับความคิดเห็น					
		ไม่เห็น ด้วยเลย	เห็น ด้วย น้อย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
1	เทศบาลฯ ให้ความสำคัญใส่กับปัญหาในทุกระดับชั้น						
2	หากเกิดปัญหาใดขึ้น เทศบาลฯ พร้อมเสมอที่จะเป็นด่านหน้าในการเข้ามารับผิดชอบและพร้อมแก้ไขปัญหา						
3	ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลฯ เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี						
4	เทศบาลฯ ให้ความสำคัญกับภารกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจน						
5	เทศบาลฯ ให้ความสำคัญต่อสิทธิและหน้าที่ขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต้องตอบสนองต่อประชาชน						

ประเด็นการประเมินความคิดเห็นตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความคุ้มค่า		ระดับความคิดเห็น					
		ไม่เห็น ด้วยเลย	เห็น ด้วย น้อย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่แน่ใจ/ ไม่ สามารถ ประเมิน ได้
1	เทศบาลฯ มีมาตรการอย่างชัดเจนในการใช้ทรัพยากรเพื่อการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า						
2	การบริหารงบประมาณมุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพเป็นหลัก (ต้องคุ้มค่า ทันเวลา และได้ผลผลิตมาก)						
3	เทศบาลฯ จัดให้มีกิจกรรม/โครงการ เพื่อการรณรงค์การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด						
4	เทศบาลฯ มีการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ						
5	เทศบาลฯ เป็นองค์กรตัวอย่างที่ดีในด้านการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า						

ตอนที่ 3 ข้อชี้แจง / เสนอแนะ/ แนวทางการพัฒนา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล

และข้อมูลนี้จะใช้เพื่อการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี
ดำเนินการโดย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่ดำเนินการของเทศบาลนครอุดรธานี

เพื่อการประเมินความคุ้มค่าของโครงการที่มีลักษณะโดดเด่น

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุปี

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)

มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)/ปวช.

ปวส./อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

ไม่ได้เรียน

อื่น ๆ โปรดระบุ

4. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย

หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. อาชีพหลัก

เกษตร

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

รับจ้าง

ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

นักเรียน/นักศึกษา

พนักงานบริษัทเอกชน

ไม่ได้ประกอบอาชีพ

อื่น ๆ โปรดระบุ

6. พักอาศัย(ตามทะเบียนบ้าน) ในเขตชุมชน

ตอนที่ 2 โครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

1. ท่านคิดเห็นว่า โครงการใดเป็นโครงการที่มีความคุ้มค่าในการดำเนินการของเทศบาลนครอุดรธานี เป็น 3 ลำดับแรก (โดยใส่ตัวเลข 1 2 และ 3 หน้าโครงการนั้น)

- การก่อสร้างปรับปรุงถนนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี
- การก่อสร้างปรับปรุงร่องระบายน้ำ
- การจัดการสิ่งแวดล้อม
- การปรับปรุงภูมิทัศน์และเพิ่มพื้นที่สีเขียว
- การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต
- การจัดการศึกษาในระบบ และการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย (เรียนรู้ด้วยตนเอง)
- การจัดการสงเคราะห์และสวัสดิการ
- การสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- การป้องกันปัญหาทางอาชญากรรม
- การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด
- การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี
- การเสริมสร้างอัตลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม และสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น
- การส่งเสริมและพัฒนาด้านเศรษฐกิจและทักษะอาชีพ
- การส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน
- การบริการประชาชนด้วยหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและบูรณาการในการพัฒนา
แบบประชารัฐ
- การติดตามและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า-19 (โควิด-19)

ตอนที่ 3 เหตุผลของความพึงพอใจที่มีต่อความคุ้มค่าของโครงการเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาที่มีความโดดเด่น

เหตุผลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของท่านที่คิดเห็นว่าโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา นั้น มีความคุ้มค่าต่อการดำเนินการ (ตอบได้ไม่เกิน 3 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> การให้บริการอย่างเท่าเทียม | <input type="checkbox"/> การให้บริการที่เสมอภาค |
| <input type="checkbox"/> การให้บริการที่ตรงเวลา | <input type="checkbox"/> การให้บริการอย่างต่อเนื่อง |
| <input type="checkbox"/> การให้บริการอย่างครอบคลุมและทั่วถึง | <input type="checkbox"/> การให้บริการที่ทันสมัย |
| <input type="checkbox"/> การให้บริการอย่างก้าวหน้า/เชิงรุก | <input type="checkbox"/> การให้บริการจากจิตใจพร้อมให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> การให้บริการอย่างทันท่วงที เช่น การเกิดภัยพิบัติ มาตรการเฝ้าระวังการแพร่กระจายของโรคระบาด | |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ | |

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล

และข้อมูลนี้จะใช้เพื่อการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี
ดำเนินการโดย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

รายชื่อคณะกรรมการทำงาน

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี

(Citizen Surveys)

ประจำปีงบประมาณ 2565

หัวหน้าโครงการวิจัย

นายสุพัฒน์	สมสุข	รองผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี
		ฝ่ายบริหาร
		มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้ร่วมวิจัย

1. อาจารย์ ดร.วสิรัตน์ แสงไชย รองผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี
ฝ่ายวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. อาจารย์ธนดล อามาตพล หัวหน้าสาขาวิชา
สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี
3. อาจารย์ชนากานต์ อุณาพรหม อาจารย์ประจำ
สาขาการจัดการการค้า
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี