



การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2558

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
กันยายน 2558

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการคือ คือ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี และ 3) ศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษา จำนวน 1,397 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อจำแนกเป็นหน่วยงานพบว่า

1.1 การให้บริการของสำนักการช่าง เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.20

1.2 การให้บริการของสำนักการคลัง เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60

1.3 การให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80

1.4 การให้บริการของสถานธนาณูปถัมภ์ 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40

1.5 การให้บริการของห้องฟ้าจำลอง เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00

1.6 การให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40

1.7 การให้บริการของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

1.8 การให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

1.9 การให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

2. ประชาชนเห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานี มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.36) คิดเป็นร้อยละ 87.20

3. ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลนครอุดรธานีพัฒนางานบริการ ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
บทที่	
1 บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	2
ความสำคัญของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	6
การปกครองท้องถิ่นกับการให้บริการสาธารณะ.....	8
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครอุดรธานี.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ.....	40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ.....	41
ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล.....	64
ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี.....	67

สารบัญ (ต่อ)

5	สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการศึกษา.....	70
	ข้อเสนอแนะ.....	73
	เอกสารอ้างอิง.....	75
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก แบบสำรวจ.....	82
	ภาคผนวก ข ภาพการสำรวจข้อมูลภาคสนาม.....	89
	ภาคผนวก ค รายนามคณะวิจัย.....	94

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจจากรัฐไปยังหน่วยปกครองในระดับท้องถิ่นต่างๆ ซึ่งผลจากการใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและ การท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นในโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลนั้น นับว่ามีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากกระบวนการพัฒนาทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบต่อให้ชุมชนที่เป็นเมืองอยู่แล้วขยายตัวมากขึ้น มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น มีการลงทุนมากขึ้นมีปริมาณการหมุนเวียนของเงิน การจ้างงานและสถาบันการศึกษาเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันมีปัญหาในด้านการจัดให้บริการสาธารณะมากขึ้นเช่นกัน เช่น การจัดการกับปัญหาการเติบโตของเมืองปัญหาสิ่งแวดล้อม ที่อยู่อาศัย การจราจร การพักผ่อนหย่อนใจของคนในเมือง เป็นต้น ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นเมืองเพิ่มมากขึ้นในสังคมไทย บทบาทของราชการส่วนภูมิภาคกลับลดน้อยลงด้วยข้อจำกัดของงบประมาณและบุคลากร การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ เทศบาล มีความจำเป็นและสำคัญต่อประชาชนอย่างมาก

เทศบาลนครอุดรธานีเดิมเป็นเทศบาลเมืองอุดรธานีจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พ.ศ.2479 เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2479 มีพื้นที่ 5.60 ตารางกิโลเมตรขยายเขตครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2495 มีพื้นที่ 8.30 ตารางกิโลเมตรครั้งที่ 2 พ.ศ. 2536 มีพื้นที่ 47.70 ตารางกิโลเมตร ยกฐานะเป็นเทศบาลนครอุดรธานี ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลนครอุดรธานี พ.ศ.2538 เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2538 ซึ่งในปัจจุบันเทศบาลนครอุดรธานีอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย ได้ตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่ดูแลประชาชนในพื้นที่ในด้านต่างๆ อาทิ การก่อสร้างปรับปรุงสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การแก้ไขปรับปรุงระบบการจราจร การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการสาธารณะ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานรวมทั้งการบริหารจัดการท้องถิ่นของเทศบาลว่ามีความโปร่งใสมากน้อยเพียงใด

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานีเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของชุมชนและประชาชน จึงได้มีการจัดการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อสำรวจและนำข้อสารสนเทศต่างๆ ที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานีสัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี
2. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี
3. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี

3. ความสำคัญของการศึกษา

ข้อค้นพบการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานีในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความสำคัญในเชิงนโยบาย ข้อค้นพบจากการประเมินในครั้งนี้ จะยังประโยชน์แก่ผู้บริหาร บุคลากรผู้กำหนดนโยบายหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่จะนำผลการประเมินไปใช้ในการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงาน จัดรูปแบบการให้บริการในหน่วยงาน ให้เกิดคุณภาพ รวดเร็วและพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น เกิดผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ของหน่วยงาน

2. ความสำคัญในเชิงปฏิบัติ ข้อค้นพบจากการประเมินในครั้งนี้ จะทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ สามารถกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ จัดรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับแต่ละหน่วยงาน เพื่อทำให้การพัฒนาบริการและการจัดการภายในหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับบริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี

4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เคยเข้ามาใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานีได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) จำนวน 1,397 คน

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจจากรัฐไปยังหน่วยปกครองในระดับท้องถิ่นต่างๆ ซึ่งผลจากการใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและ การท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นในโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลนั้น นับว่ามีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากกระบวนการพัฒนาทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบต่อให้ชุมชนที่เป็นเมืองอยู่แล้วขยายตัวมากขึ้น มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น มีการลงทุนมากขึ้นมีปริมาณการหมุนเวียนของเงิน การจ้างงานและสถาบันการศึกษาเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันมีปัญหาในด้านการจัดให้บริการสาธารณะมากขึ้นเช่นกัน เช่น การจัดการกับปัญหาการเติบโตของเมืองปัญหาสิ่งแวดล้อม ที่อยู่อาศัย การจราจร การพักผ่อนหย่อนใจของคนในเมือง เป็นต้น ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นเมืองเพิ่มมากขึ้นในสังคมไทย บทบาทของราชการส่วนภูมิภาคกลับลดน้อยลงด้วยข้อจำกัดของงบประมาณและบุคลากร การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ เทศบาล มีความจำเป็นและสำคัญต่อประชาชนอย่างมาก

เทศบาลนครอุดรธานีเดิมเป็นเทศบาลเมืองอุดรธานีจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พ.ศ.2479 เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2479 มีพื้นที่ 5.60 ตารางกิโลเมตรขยายเขตครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2495 มีพื้นที่ 8.30 ตารางกิโลเมตรครั้งที่ 2 พ.ศ. 2536 มีพื้นที่ 47.70 ตารางกิโลเมตร ยกฐานะเป็นเทศบาลนครอุดรธานี ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลนครอุดรธานี พ.ศ.2538 เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2538 ซึ่งในปัจจุบันเทศบาลนครอุดรธานีอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย ได้ตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่ดูแลประชาชนในพื้นที่ในด้านต่างๆ อาทิ การก่อสร้างปรับปรุงสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การแก้ไขปรับปรุงระบบการจราจร การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการสาธารณะ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานรวมทั้งการบริหารจัดการท้องถิ่นของเทศบาลว่ามีความโปร่งใสมากน้อยเพียงใด

4.2 ขอบเขตเชิงเนื้อหา

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการศึกษาออกเป็น 4 ประเด็นดังนี้

4.2.1 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ และ 5) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2.2 การศึกษาความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี 6 ด้าน ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า

4.2.3 การศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านเศรษฐกิจ 3) ด้านสังคม และ 4) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่เคยใช้บริการในหน่วยงานต่างๆของเทศบาลนครอุดรธานี

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

3. การให้บริการประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานของเทศบาลนครอุดรธานีได้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือแก่ผู้พลานามัยในท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

4. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และกระตุ้นให้ประชาชนทุกฝ่ายทุกระดับร่วมกันในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครอง

5. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีความต้องการหรือความคิดเห็นที่ต้องให้เทศบาลนครอุดรธานี พัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ในประเด็นด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบการประเมินดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. การปกครองท้องถิ่นกับการให้บริการสาธารณะ
4. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครอุดรธานี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายการบริการว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery Services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกาได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการ ได้เป็น 4 ประการ คือ

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะได้รับบริการ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้รับบริการ ผู้รับบริการต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการรับบริการ ในแง่ของสถานที่ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคาสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้รับบริการสามารถทำการตัดสินใจรับบริการได้เร็วขึ้น

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและ

ความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่น อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลายๆ ท่าน ได้ให้ความหมาย โดยแยกเป็นตัวอักษรแล้วมีความหมาย ดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness} Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurances คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547) กล่าวว่า การที่จะมาให้บริการประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องประกอบด้วย การเป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น การบริการแบบมีชีวิตชีวา มีอากัปกริยาและวาจาอ่อนน้อม มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงานและความรู้รอบตัวดี ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะและวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ การฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ แสดงความกระตือรือร้น และแสดงความมีน้ำใจออกมา และเตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ มีความจำดีรู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไป

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ สามารถนำหลักการมาประยุกต์ใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้ คือ การบริการจะต้องให้ผู้มารับบริการ ได้รับการตอบสนอง ได้รับ

ความสะดวกสบาย ช่วยให้ปัญหาและความไม่เข้าใจได้รับการแก้ไขระดับหนึ่ง หรือจนปัญหาที่มีอยู่หมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในด้านการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจประทับใจ และได้รับประโยชน์ในการบริการสูงสุด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ซึ่งเป็นผลรวมของความรู้อย่าง ความเข้าใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกกว่ามีความสุขหรือไม่มีความเครียด เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวัง ตรงตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจของตน

เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความ พึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

อิทธิพล อินทมาตย์ (2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Abraham Maslow (อ้างถึงใน อภิชาติ พุทธิบุญ, 2541) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

- 1) มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาที่มีการสิ้นสุดตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
- 3) ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมาทางด้านร่างกาย มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาที่มีการสิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่

Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

- 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับ การตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็มีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็น สิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกที่ว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทาง สังคมเสมอ

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้น ต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของ บุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรง ตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตาม ความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยาน ใฝ่ฝัน ที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะ ของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ Maslow ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อ ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความ ต้องการทั้ง 5 ขั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับได้รับการตอบสนอง ตามลำดับขั้น

Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะ ประกอบด้วย 2 หลักการ คือ

1) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องใน ชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้ เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอ ใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2) หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของ ความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปสู่ระดับสูงกว่าและความ ต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการ ตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของ มนุษย์ทุกคนรู้สึกปลงตกใจสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการสนองความต้องการอยู่ใน ระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ก็อยากที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่า แต่มี

ข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดีขึ้นอีกต่อไป ในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่า ในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง เมื่อบุคคลต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง และสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึกที่ชอบมากชอบน้อย หรือพอใจมากพอใจน้อย แต่ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

2.2.3 แนวทางสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่างก็สำคัญ คือ ความสำเร็จในการบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ ต้องทำควบคู่กันไปทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ดังนี้ (ภณิดา ชัยปัญญา, 2541)

1) การตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ในการสำรวจค่านิยม ความคาดหวังของผู้รับบริการขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งภายในภายนอก ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา คุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2) การกำหนดเป้าหมายทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้ให้บริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพต่อผู้รับบริการ

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร ปัจจุบัน ผู้ให้บริการนิยม นำแนวคิดเห็นการบริการ กลยุทธ์ ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงาน ระหว่างพนักงานในองค์กร

2.3 การปกครองท้องถิ่นกับการให้บริการสาธารณะ

2.3.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2547) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการ

ปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จะถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

2.3.2 ลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2547) มีลักษณะการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญ ดังนี้

1) มีฐานะตามกฎหมาย (Legal Status) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งโดยกฎหมาย

2) มีพื้นที่และระดับ (Area and Levels) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่การปกครองที่แน่นอนและชัดเจน และควรจะต้องมีการแบ่งระดับการปกครองท้องถิ่นว่ามีกี่ระดับ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองท้องถิ่นมีมากมาย เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีเกณฑ์การจัดตั้งและยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 ประการ คือ รายได้ย้อนหลัง 3 ปี (ไม่รวมเงินอุดหนุน) จำนวนประชากร และขนาดพื้นที่

3) มีการกระจายอำนาจและหน้าที่ (Devolution of Power and Function) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการกระจายอำนาจการปกครองไปให้ท้องถิ่น โดยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน ดังนั้น การที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่ที่มากขึ้นขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองเป็นสำคัญ

4) มีความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นองค์การนิติบุคคลโดยเอกเทศจากองค์การของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

5) มีการเลือกตั้ง (Election) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องให้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้งคณะเจ้าหน้าที่ผู้บริหารการปกครองท้องถิ่นทั้งหมด หรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

6) มีอำนาจอิสระ (Autonomy) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานรัฐบาลกลาง และมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สามารถกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ เพื่อกำกับควบคุม ให้มีการปฏิบัติตามนโยบายหรือความต้องการของท้องถิ่นและสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

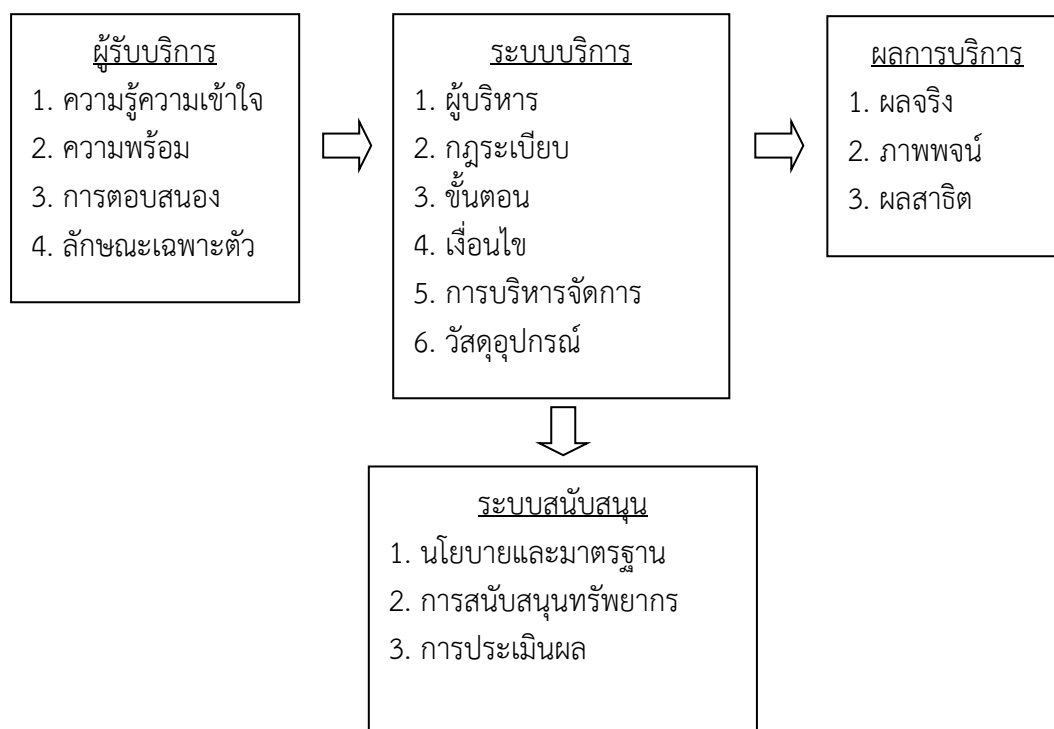
7) มีงบประมาณของตนเอง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8) มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวม และความมั่นคงแห่งรัฐ

2.3.3 การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

2.3.3.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) ให้ความหมายของการให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่า หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั่วไป หน่วยงานอาจให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ และเห็นว่าองค์ประกอบของการให้บริการ ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ระบบบริการ ผลการบริการ และระบบสนับสนุน ดังภาพที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 ตัวแบบระบบบริการประชาชนแจกแจงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และผู้รับบริการสาธารณะ

2.3.3.2 หลักการให้บริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) กล่าวถึง หลักการพื้นฐานในการให้บริการไว้ 6 ประการ ดังนี้

- 1) ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ

- 2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป
- 3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
- 4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์
- 5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ เช่น การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์
- 6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ

เสนห์ จุ้ยโต (2544) กล่าวถึง ผู้บริหารองค์การสมัยใหม่ว่าต้องเป็นผู้ที่รู้จักปรับบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเองให้สอดคล้องกับยุคโลกาภิวัตน์ นั่นคือ มุ่งเน้นที่จะปรับปรุงองค์การไปสู่การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer-Oriented) โดยวิธีการดังนี้

- 1) สร้างคุณค่าความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด ลูกค้าคือพระราชา ดังนั้น องค์การจึงต้องให้ความสนใจต่อลูกค้า และประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ต้องมีจิตสำนึกในการบริการ ต้องมีการจัดบริการที่ดีทั้งตัวบุคคลผู้ให้บริการและวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด

- 2) ต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ (Must – utilize Information Technology)

- 3) ต้องเลิกขี้กลัวเก่า (Must Break The Chain) นั่นคือ ต้องแหวกวงล้อมแห่งความคิดเก่า คือ การแหวกตัวเองออกจากการทำงานแบบเจ้าขุนมูลนาย แต่เปลี่ยนมาเป็นการมุ่งตอบสนองต่อลูกค้าและผู้มารับบริการ มุ่งเน้นการบริการที่เดียวเบ็ดเตล็ด (One Stop Services) เพื่อขจัดปัญหาต่างคนต่างทำ และการทำงานซ้ำซ้อน

- 4) ต้องเพิ่มความรวดเร็ว การตลาด ความยืดหยุ่นและบริการ (Must increase speed market, flexibility and services) ด้วยการลดสายการบังคับบัญชาลงให้เป็นองค์กรแบบแบนราบ (flat-organization) และออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ให้สอดคล้องต่อการบริการอย่างรวดเร็ว

Parsuraman และคณะ (อ้างถึงใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่

- 1) ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ ให้บริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

- 2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา

- 3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการและความสามารถขององค์กรโดยรวม

4) ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการเหมาะสม และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ตลอดจนรู้จักรักษาสমบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อารวมถึงการให้คำแนะนำ บอกราคาอัตราค่าบริการอย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

7) ความเชื่อถือได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์และเชื่อใจได้สิ่งนี้มีผลเกี่ยวข้องกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการและชื่อเสียงของหน่วยงานโดยตรง

8) ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยงหรือไม่มีข้อสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกายและความปลอดภัยทางการเงิน รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความลับของผู้รับบริการ

9) ความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ (Understanding/Knowing the customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ที่แสดงเป็นรูปร่างได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องมือใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายงานสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมีหลักการที่สำคัญ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค เพียงพอ ต่อเนื่อง ตรงเวลา และที่สำคัญที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องสุภาพ อ่อนโยน มีความรู้ในงานที่ให้บริการ ยินดีให้บริการ และเห็นว่าลูกค้าคือ พระเจ้า (Customer Oriented)

2.3.4 การให้บริการสาธารณะในต่างประเทศ

สมาน รังสีโยกฤษณ์ (2543) กล่าวถึง การให้บริการประชาชนในประเทศต่างๆ ดังนี้

1) สหรัฐอเมริกา มีการกำหนดให้มีการจัดทำแผนการให้บริการลูกค้า (Customer Service Plans) โดยมีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนของการให้บริการ (Customer Service Standards) มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเกณฑ์ พร้อมทั้งจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และทักษะในการให้บริการ

2) สหราชอาณาจักร ให้บริการประชาชนภายใต้แนวคิดที่ว่าประชาชนต้องได้รับบริการที่ดีจากรัฐและประกาศเป็น “สัญญาประชาชน” (Citizen Charter) และยึดหลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน (Principle of Public Service) 6 ประการ ได้แก่ มาตรฐานการบริการ (Standards) ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย (Information and Openness) ทางเลือกและการปรึกษาหารือ

(Choice and Openness) ความสุภาพและความช่วยเหลือเกื้อกูล (Courtesy and Helpfulness) อธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง (Patting things Right) และคุณค่าของเงิน (Value for money)

3) สิงคโปร์ เป็นอีกประเทศหนึ่ง que ประสบความสำเร็จในการปรับปรุงบริการของรัฐโดย ประกาศ นโยบายการบริการประชาชนสำหรับศตวรรษที่ 21 (PS21) เมื่อปี 2538 โดยกำหนดให้มีแนวทาง ปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (The Way of Excellent in Public Service) และกำหนดให้เจ้าหน้าที่รัฐยึด หลัก 6 ประการในการปฏิบัติงาน คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ (We want to Give You Quality Service) สุภาพและเป็นธรรม (We are Courtesy and Fair) ให้ความช่วยเหลืออย่างดีที่สุด (We do our Best to Help) มีความภูมิใจในงาน (We Have Pride Our Work) ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (We Want to Keep Improving) และรับฟังข้อเสนอแนะและปรับปรุง (Feed Back and Suggestion Improve)

2.3.5 การปรับกระบวนการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน

ขั้นตอนการปรับกระบวนการให้บริการ มีดังนี้

1) กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการบริการ

1.1) มองไปข้างหน้าว่าการบริการ ณ วันนี้มีความเหมาะสมเพียงใดจะ เปลี่ยนแปลงอย่างไร เพื่อความพึงพอใจของประชาชน

1.2) นึกคิดและสร้างสรรค์งานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน และมีคุณภาพทัดเทียมกับองค์กรต่างๆ

1.3) หาคำตอบว่าประชาชนต้องการบริการอย่างไรจากเรา

1.4) เราจะสร้างความพึงพอใจให้เขาได้อย่างไร

1.5) ต้องยึดมั่นว่าความพึงพอใจของประชาชน คือ ผลสำเร็จของงานบริการ

1.6) ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการโดยไม่หยุดยั้ง

1.7) ตอบคำถามตัวเองให้ได้ว่า เราพร้อมจะให้บริการที่ดีแก่เขาหรือยัง

2) ค้นหากระบวนการให้บริการโดยไม่หยุดยั้ง

2.1) ดูว่ากระบวนการให้บริการใดบ้าง ที่ไม่สามารถสนองตอบต่อวิสัยทัศน์และ เป้าหมายดังกล่าว

2.2) ศึกษากระบวนการขั้นตอนการบริการที่มีอยู่เดิม เขียนเป็นลักษณะดังกล่าว (Work FlowChart) ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนสิ้นสุด เพื่อดูว่ามีกี่ขั้นตอน

2.3) หากจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ โดยตรวจสอบความซ้ำซ้อน ความยุ่งยาก ซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็น

3) ออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่

พิจารณาแต่ละขั้นตอน โดยตอบคำถามให้ได้ว่าขั้นตอนนั้นสามารถ

- ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งได้หรือไม่

- ทำให้ง่ายขึ้นได้หรือไม่ เช่น มอบอำนาจ ลดจำนวนหลักฐาน

- รวมกับขั้นตอนอื่นได้หรือไม่ เพื่อให้เหลือขั้นตอนน้อยที่สุด

- รวมขั้นตอนที่ต้องปรับลด และที่คงไว้เข้าด้วยกันเป็นกระบวนการใหม่

- หรืออาจออกแบบกระจายการให้บริการใหม่ที่สั้นและเรียบง่ายโดยไม่สนใจว่าเคยทำอย่างไร เพื่อตอบสนองผลลัพธ์ของหน่วยงานได้ดีที่สุด โดยอาจใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย

2.4 สภาพและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครอุดรธานี

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลนครอุดรธานี เดิมเป็นเทศบาลเมืองอุดรธานีจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมืองอุดรธานีจังหวัดอุดรธานีพุทธศักราช 2479 เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2479 มีพื้นที่ 5.60 ตารางกิโลเมตร มีการขยายเขตครั้งที่ 1 ตามพระราชกฤษฎีกาการเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พุทธศักราช 2495 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2495 มีพื้นที่ 8.30 ตารางกิโลเมตร และมีการขยายเขตครั้งที่ 2 ตามพระราชกฤษฎีกาการเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองอุดรธานี (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2536 เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2536 มีพื้นที่ 47.70 ตารางกิโลเมตร และได้ยกฐานะเป็นเทศบาลนครอุดรธานี ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลนครอุดรธานี พุทธศักราช 2538 เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2538

2. ขนาดและที่ตั้งทางภูมิศาสตร์

เทศบาลนครอุดรธานี ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานีอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 562 กม. ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 ตัดผ่าน สภาพพื้นที่ภายในตัวเมืองเป็นแอ่ง ลาดจากทิศใต้ไปทิศเหนือ มีทางน้ำธรรมชาติที่สำคัญ 2 สาย คือ ห้วยหมากแข้ง และ ห้วยมั่ง ห้วยทั้งสองนี้เป็นเส้นทางระบายน้ำธรรมชาติออกจากตัวเมือง นอกจากนี้ ในเทศบาลนครอุดรธานี ยังมีแหล่งน้ำขนาดใหญ่ 2 แห่ง สำหรับใช้ในการผลิตน้ำประปา และเป็นแหล่งน้ำสำรองน้ำใช้ คือ หนองประจักษ์ศิลปาคมและหนองสิม ครอบคลุมพื้นที่ 47.70 ตร.กม. มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลเมืองหนองสำโรงและเทศบาลตำบลหนองบัว

ทิศใต้ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลบ้านจั่นและองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลหนองบัว

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เทศบาลเมืองหนองสำโรง

ประชากรในเขตเทศบาลนครอุดรธานี มีจำนวนทั้งสิ้น 133,901 คน เป็นชาย 64,759 คน เป็นหญิง 68,332 คน จำนวนครัวเรือน 57,767 หลัง ความหนาแน่นประชากร 2,790 คน/ตารางกิโลเมตร ชุมชนในเขตเทศบาลมีจำนวน 103 ชุมชน

1.5) ปรับปรุงและพัฒนาเส้นทางสำหรับทางเดินเท้า และการใช้จักรยาน ซึ่งเป็นรูปแบบการเดินทางที่ยั่งยืน

1.6) ปรับปรุงไฟฟ้าแสงสว่างในชุมชนและถนนสายหลักโดยการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้ทั่วถึงครอบคลุมโดยเน้นอุปกรณ์ประหยัดพลังงาน และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น เปลี่ยนหลอดไฟจากหลอดธรรมดาเป็นหลอดประหยัดพลังงาน LED หลอด T5 และใช้บาลาส อิเล็กทรอนิกส์

1.7) ปรับปรุงไฟฟ้าแสงสว่างภายในสวนสาธารณะให้ทั่วถึง เพื่อความปลอดภัยของประชาชน

1.8) สนับสนุนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานีเพื่อขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าบริเวณก่อสร้างศูนย์กีฬาประชาชน

1.9) ปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะถนนลู่วิ่งและลู่วิ่งจักรยานรอบสวนสาธารณะหนองประจักษ์ให้ได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2) นโยบายส่งเสริมสวัสดิการพื้นฐานทุกด้านเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต

เป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาของเมืองที่เกิดความแออัด ความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม และการย้ายที่อยู่อาศัยจากการบุกรุกที่ดินของประชาชน เนื่องจากขาดการจัดการด้านที่ดินอย่างเหมาะสม ที่จะสามารถรองรับการอยู่อาศัยของกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ชุมชนแออัดรวมทั้งชุมชนผู้มีรายได้น้อย ให้มีที่อยู่อาศัยอย่างเหมาะสม เกิดความมั่นคงในการอยู่อาศัย ส่งเสริมการออมทรัพย์ ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่นๆ จากการย้ายชุมชนไปอยู่ในที่ใหม่ ซึ่งห่างไกลจากเมืองเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน จึงจะดำเนินการดังนี้

2.1) ประสานความร่วมมือการพัฒนา กับ 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย เทศบาลนครอุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี และสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

2.2) จัดทำรูปแบบการพัฒนาความมั่นคงในที่อยู่อาศัย เช่น การปรับปรุงชุมชนให้มั่นคงในที่ดินเดิม การปรับผังที่ดินใหม่ การแบ่งปันที่ดิน การก่อสร้างที่อยู่อาศัยใหม่ในที่ดินเดิม การรื้อย้ายชุมชนออกไปอยู่ในที่ใหม่หรือซื้อที่ดิน

2.3) จัดหาที่ดินในการสร้างบ้านอยู่อาศัยในโครงการ "บ้านวันละบาท" ในชื่อชุมชนว่า บ้านมั่นคงนเรศวรจากการเช่าที่ของเทศบาลนครอุดรธานี หรือการจัดซื้อที่ดินจากเอกชน

2.4) ดำเนินโครงการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดพร้อมทั้งติดตามและประเมินผลของโครงการที่ดำเนินการตลอดจนสำรวจความคิดเห็นและความพอใจของประชาชนต่อการทำโครงการ

2.5) ให้การสงเคราะห์และสนับสนุนผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือผู้ทุพพลภาพ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถพึ่งพาตนเองได้และได้รับการบริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม

2.6) สร้างแนวทางของการบริหารจัดการร่วมกับชุมชน และเครือข่ายการพัฒนาในท้องถิ่น ให้เกิดรูปแบบหลากหลายและเกิดความมั่นคงทางกายภาพสร้างความเข้มแข็งของชุมชนทั้งทางสังคมและเศรษฐกิจ

3) การจราจรคล่องตัว สะดวกและปลอดภัยด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

เป้าหมายเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาจราจรและผลกระทบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัญหาการติด มลพิษทางอากาศและเสียงและอุบัติเหตุจากการจราจร ซึ่งปัจจุบันได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนในเมืองและมีแนวโน้มจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ สร้างความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ดังนั้นเพื่อให้เทศบาลนครอุดรธานี เป็นเมืองที่น่าอยู่ สะดวก และปลอดภัยในการจราจร จึงจะดำเนินการดังนี้

- 3.1) ก่อสร้างระบบโครงข่ายสัญญาณจราจร เชื่อมโยงกันทุกแยก
- 3.2) ขยายเส้นทางระบบขนส่งสาธารณะ พัฒนาสถานีขนส่งและจุดเปลี่ยนถ่ายยานพาหนะให้สะอาด ทันสมัย และปลอดภัย
- 3.3) จัดระเบียบการใช้เส้นทางการจราจรให้ถูกต้องเพื่อให้มีการใช้พื้นที่ถนนอย่างเต็มประสิทธิภาพ
- 3.4) เสริมสร้างวินัยการจราจรที่ถูกต้องและปลอดภัยแก่ประชาชน
- 3.5) ก่อสร้างศูนย์ควบคุมการจราจรเป็นศูนย์รวม (Traffic center) และระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่มีความทันสมัยให้ครอบคลุมทุกมุมเมือง เชื่อมโยงเครือข่ายอย่างเป็นระบบสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.6) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบความปลอดภัยทางถนน
- 3.7) ศึกษาความเหมาะสมของระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบใหม่ๆ ที่ทันสมัย เพื่อรองรับการเดินทางของประชาชนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องให้เพียงพอและมีมาตรฐานการให้บริการที่ดี
- 3.8) ติดตั้งป้ายบอกทางและเครื่องหมายจราจรและป้ายจราจรประจำทางให้ทั่วถึงภายในเขตเทศบาล
- 3.9) ปรับปรุงเครื่องหมายสัญญาณจราจรให้สอดคล้องกับการใช้รถใช้ถนนในปัจจุบัน
- 3.10) จัดหาอุปกรณ์สำหรับทำเครื่องหมายจราจรที่ใช้งานได้สะดวกทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพภายในเขตเทศบาล เพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัด

4) เพิ่มศักยภาพในการบริหารด้านการคลัง ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน

บริหารจัดการด้านทรัพยากรและงบประมาณของท้องถิ่นที่มีอยู่จำนวนจำกัดและปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริหารและการปฏิบัติใหม่เพื่อพลิกฟื้นปัญหาให้เป็นโอกาสที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและคุณค่างานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมเน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์ และใช้งบประมาณอย่างเป็นรูปธรรม เป็นการทำงานเพื่อประชาชนจึงจะดำเนินการดังนี้

- 4.1) จัดทำงบประมาณแบบแสดงรายการ ซึ่งเน้นการควบคุมทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งบประมาณในการพัฒนาเทศบาล ผ่านส่วนราชการต่างๆ โดยมอบและกระจายอำนาจในการบริหารจัดการงบประมาณให้กับผู้ที่ใช้งบประมาณโดยอิสระ และดูแลผู้ใช้งบประมาณให้มีความรับผิดชอบจากการใช้งบประมาณของหน่วยงาน

4.2) สร้างความโปร่งใส และการรายงานผลประจำปีมีการกำหนดกรอบการรายงานผลประจำปีและการรายงานผลทางการเงินที่สอดคล้องกับการกระจายความรับผิดชอบในการจัดทำงบประมาณควบคู่กับการกระจายความรับผิดชอบ

4.3) มีการตรวจสอบภายใน ควบคุมการใช้งบประมาณและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยหน่วยตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พัฒนาโครงสร้างการบริหารจัดการและระบบตรวจสอบภายใน มีการวางแผนการตรวจสอบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด โดยการตรวจสอบผลการดำเนินงานตรวจสอบการบริหารจัดการทางการเงิน และตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

4.4) การบริหารเงินสะสมเมื่อยังไม่ได้รับรายได้ประจำ หรือรับรายได้ในส่วนที่จะต้องรับเป็นประจำล่าช้า อันเนื่องมาจากเหตุผลทางการเมืองหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงภาวะเศรษฐกิจทำให้เศรษฐกิจตกต่ำทำให้ประมาณการรายรับในส่วนที่คาดว่าจะได้ตามที่ประมาณการตั้งนั้นเงินสะสมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเก็บไว้จึงเป็นการรักษาสมดุลการคลังให้มีเสถียรภาพที่มั่นคง

4.5) อำนวยความสะดวกและสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้เสียภาษีทำให้ประชาชนทั่วไปทราบและสำนึกว่าการเสียภาษีเป็นการร่วมสร้างความเจริญแก่ท้องถิ่นและจะต้องชำระภาษีตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนดไว้โดยไม่มีข้อยกเว้น

4.6) การประเมินและจัดเก็บภาษีอย่างมีหลักเกณฑ์ เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจสังคมและการเมืองในปัจจุบัน ทำให้ท้องถิ่นสามารถมีรายได้เพิ่มมากขึ้นพอเพียงกับการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้า

4.7) สร้างมาตรการแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ตลอดจนผู้ชำระภาษีให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการชำระภาษีและเกิดความภาคภูมิใจในการเป็นผู้มีส่วนร่วมในการชำระภาษีเพื่อนำรายได้มาพัฒนาท้องถิ่น

5) พัฒนาคุณภาพการศึกษา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประเพณี วัฒนธรรม การกีฬา รongรับประชาคมอาเซียน

เป้าหมายเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มีสุขภาพแข็งแรง มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตสามารถนำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่นมาปรับประยุกต์ต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่น ผสมผสานกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาท้องถิ่นให้มีสมรรถนะสามารถแข่งขันเพื่อรองรับการเข้าร่วมเป็นประชาคมอาเซียน จึงจะดำเนินการดังนี้

5.1) จัดบริการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การฝึกอบรมวิชาชีพให้เหมาะสมสอดคล้องตามความต้องการของท้องถิ่น

5.2) จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

5.3) ระดมทรัพยากรบุคคลในชุมชน ประชาชนชุมชนให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา โดยนำประสบการณ์ความรู้ ความชำนาญ และภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษา

5.4) ส่งเสริมการพัฒนาครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการเรียนการสอนมีความเหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม

5.5) จัดตั้งตลอดจนสนับสนุนแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น ห้องสมุด ห้องฟาจาลอง พิพิธภัณฑ์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ ฯลฯ

5.6) จัดตั้งศูนย์เยาวชน ลานกีฬา สนามกีฬา สถานที่ออกกำลังกาย สวนสุขภาพ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

6) สนับสนุนการมีส่วนร่วมจากประชาชนและทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างศักยภาพองค์กรให้เข้มแข็ง

เป้าหมายเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันของประชาชนในชุมชน ในด้านการพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างโอกาสให้ประชาชน ผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้สามารถเข้าถึงระบบบริการสาธารณสุขที่ทั่วถึงและเป็นธรรม ตลอดจนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงจะดำเนินการดังนี้

6.1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณสุข โดยต้องจัดให้มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนการวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ตลอดจนการจัดทำบริการสาธารณสุขและต้องจัดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและผลการตัดสินใจ

6.2) จัดให้มีมาตรฐานกลางในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6.3) ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้มแข็งในทางการเมือง เพื่อช่วยเหลือการดำเนินกิจกรรมสาธารณะของชุมชน รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการของกลุ่มประชาชนที่รวมตัวกันในลักษณะเครือข่ายทุกระดับที่จะสามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอความต้องการของชุมชนในพื้นที่

6.4) ส่งเสริมและให้การศึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้สิทธิเลือกตั้ง

6.5) ส่งเสริมสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรชุมชนและคณะกรรมการชุมชนที่ดำเนินกิจกรรม และโครงการต่างๆ โดยชุมชนและเพื่อชุมชนรวมทั้งการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนเพื่อพัฒนาระดับการขับเคลื่อนไปสู่ทิศทางของเมื่องนำอยู่ชุมชนนำอยู่อย่างยั่งยืน

6.6) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายการวางแผนการงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารงานด้านอื่นๆ ของเทศบาลให้ประชาชนได้เข้าถึง มีส่วนร่วมในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานและประชาชนรับทราบข้อมูลตลอดเวลา

6.7) ประสานงานเพื่อก่อให้เกิดการสร้างเครือข่ายการทำงาน ทั้งภาครัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่และพื้นที่อื่นๆส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs)

และภาคประชาชนร่วมเป็นอาสาสมัครในการบริการสาธารณะ เช่น เครือข่ายอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข เครือข่ายกลุ่มเยาวชน เป็นต้น

7) พัฒนามาตรฐานการเสริมสร้างสุขอนามัย ใส่ใจคุณภาพชีวิตครอบครัวอบอุ่น

เป้าหมายเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการด้านสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนทุกระดับชั้นได้เข้าถึงการบริการด้านสุขภาพที่ทันสมัย ทัวถึงเท่าเทียมกับหน่วยบริการของรัฐอื่นๆ ตลอดจนมุ่งสร้างสังคมสุขภาวะเพื่อวางรากฐานสุขอนามัยที่แข็งแกร่ง จึงจะดำเนินการดังนี้

7.1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริการด้านสุขภาพในระดับท้องถิ่นให้สามารถดูแลประชาชน ทั้งในด้านสุขภาพกาย และสุขภาพใจเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตโดยการก่อสร้างโรงพยาบาลเทศบาลนครอุดรธานี

7.2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีแผนงานด้านสุขภาพร่วมกันระหว่างองค์กรภาครัฐและภาคประชาชน จัดให้มีการบริการด้านสุขภาพระดับท้องถิ่นซึ่งทำให้ประชาชนทุกระดับชั้นเข้าถึงระบบบริการด้านสุขภาพด้วยความเสมอภาค

7.3) ส่งเสริมและสนับสนุนด้านสุขภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมผู้สูงอายุดูแลด้านสวัสดิการที่ได้รับจากรัฐบาลให้ต่อเนื่อง รวดเร็ว และทั่วถึง

7.4) เพิ่มคุณภาพระบบหลักประกันสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานทั่วถึงเป็นธรรม สร้างระบบบริหารจัดการที่มีเอกภาพเร่งรัดดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดจนอาหารปลอดภัย

7.5) เตรียมความพร้อม พัฒนาระบบเฝ้าระวัง เตือนภัย การจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทันสถานการณ์ เมื่อเกิดภัยพิบัติ โรคระบาดและภัยสุขภาพ

7.6) ส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาระบบการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคโดยร่วมกับสถานพยาบาล หน่วยงานทางการแพทย์และเครือข่ายสุขภาพภาคประชาชน (อสม.)

8) ปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมให้น่าอยู่เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

เป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความตระหนักทางด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมและการปรับพฤติกรรมการผลิตและการบริโภคของประชาชนในท้องถิ่นเพื่อลดปัญหามลภาวะในเขตเมืองนำมาสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจัดให้มีมาตรการป้องกันและการเตือนภัย กรณีเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น อุทกภัย ภัยแล้งธรณีพิบัติ และการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศตลอดจนดำเนินการให้ความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ตลอดจนปรับปรุงภูมิทัศน์เมืองให้สวยงามเพื่อความ เป็นระเบียบเรียบร้อยและรองรับการท่องเที่ยว

8.1) พัฒนาลำห้วย แหล่งน้ำและที่สาธารณะให้เกิดประโยชน์ในชุมชน

8.2) พัฒนาทรัพยากรธรรมชาติอย่างเป็นระบบ เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและเป็นมาตรฐานโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

8.3) พัฒนาภูมิทัศน์ และสิ่งแวดล้อมของชุมชนให้น่าอยู่ บริหารจัดการแหล่งน้ำป่าไม้ ให้มีสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติที่ดี

8.4) รณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้มีการจัดการขยะมูลฝอยของครัวเรือนให้ถูกต้อง รวมทั้งการนำขยะกลับมาใช้ซ้ำให้เกิดประโยชน์

8.5) ส่งเสริม ฟื้นฟู ป้องกัน อนุรักษ์และการจัดการกับสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ รวมทั้งสถานที่ซึ่งมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์โดยร่วมมือกับภาครัฐ และภาคประชาชน

8.6) ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามเป็นระเบียบเพื่อส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านประเพณี วัฒนธรรม และเชิงอนุรักษ์ เชิงเกษตร เป็นต้น

8.7) ปรับปรุงทางเท้าให้งามตา สายไฟฟ้าลงใต้ดิน ให้บ้านเมืองเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม

9) พัฒนาระบบบริหารงานโดยเน้นให้เกิดธรรมาภิบาลและบริการที่ทันสมัย

เป้าหมายเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนและการจัดการสำนักงาน โดยการยกระดับมาตรฐานการบริการ มีการนำวิชาการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการประชาชน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม จึงจะดำเนินการดังนี้

9.1) ยกระดับการบริการให้ทันสมัยที่สุด สะดวกที่สุด รวดเร็วที่สุด บริการที่ดีที่สุด ให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

9.2) กระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามแนวนโยบายและนำไปปฏิบัติ

9.3) สร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรภาครัฐ ภาคประชาชน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางด้านความคิด ข้อมูลข่าวสารให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล ส่งเสริม สนับสนุนต่อกัน

9.4) พัฒนาบุคลากรและองค์กรให้มีความรู้ความสามารถและเตรียมพร้อมเพื่อมีความสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9.5) ปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการรูปแบบต่างๆ เพื่อลดภาระในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

9.6) จัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นตามความจำเป็นและเหมาะสมเพิ่มขึ้น ตามศักยภาพของท้องถิ่นรวมทั้งความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนขยายการให้บริการที่ครอบคลุมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเชื่อมโยงและบูรณาการกับแผนชุมชน

9.7) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลและมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางราชการและสื่อสาธารณะอื่นได้อย่างกว้างขวางถูกต้องเป็นธรรมและรวดเร็ว

10) สนับสนุนพลังสังคมและพลังชุมชนสร้างภูมิคุ้มกันที่เข้มแข็งและดำเนินการมาตรการต่อต้านสารเสพติดทุกประเภท

ปัญหาการแพร่ระบาดของสารเสพติดเป็นปัญหาสำคัญระดับประเทศที่ต้องเร่งรัดแก้ไขและเฝ้าระวังป้องกันเนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อที่รุนแรงในหลายด้าน ทั้งด้านสุขภาพ ด้านสังคมด้านเศรษฐกิจ และด้านความมั่นคงของประเทศ ซึ่งยังคงเป็นวาระแห่งชาติถือเป็นนโยบายสำคัญที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนใน

การขับเคลื่อนนโยบายต่อต้านยาเสพติดพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับสารเสพติด และพัฒนารูปแบบและกระบวนการดำเนินงานที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและเหมาะสมกับสภาพสังคมไทยขจัดปัญหาดังกล่าวให้หมดไป จึงจะดำเนินการดังนี้

10.1) จัดทำมาตรการรณรงค์ ป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดด้วยการดำเนินกิจกรรมที่พัฒนาคุณธรรมจริยธรรมปลูกจิตสำนึกที่ดีให้ความรู้และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับภัยของยาเสพติดในสถานศึกษา สถาบันครอบครัว และชุมชนอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อให้นักเรียนและเยาวชนที่เป็นอนาคตสำคัญของชาติอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขอย่างปลอดภัย

10.2) เร่งรัดและดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดและวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทควบคู่กับการรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ติดยาเสพติด

10.3) ดำเนินการกวาดล้างแหล่งผลิตและจำหน่ายยาเสพติดให้โทษโดยเด็ดขาด ยับยั้งส่วนทางด้านผู้ติดยาเสพติดจะให้การบำบัดรักษาและอบรมให้ตระหนักถึงภัยอันเกิดจากยาเสพติด

10.4) ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภทอย่างจริงจังด้วยการสนับสนุนปัจจัยการดำเนินงานอย่างเต็มที่ ขยายงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนและองค์กรประชาชนกลุ่มอาสาสมัครและส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมรวมทั้งเร่งรัดปราบปรามการผลิตและการค้ายาเสพติดตลอดจนแหล่งอบายมุข อันเป็นสาเหตุของการก่ออาชญากรรมอย่างเด็ดขาด

10.5) ส่งเสริมโครงการภาครัฐและภาคเอกชนที่มุ่งบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด เพื่อให้คนเหล่านั้นกลับมาเป็นกำลังของชาติต่อไป

10.6) เพิ่มประสิทธิภาพระบบงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และกระบวนการยุติธรรมให้สามารถอำนวยความสะดวก และดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนโดยเฉพาะในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การค้ายาเสพติดและการลดจำนวนแรงงานต่างชาติดังกล่าว

10.7) เข้มงวดกับการบังคับใช้กฎหมาย และสร้างกระบวนการพิเศษเพื่อควบคุมและปราบปรามผู้ค้าและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตและการค้ายาเสพติดอย่างเด็ดขาดรวดเร็ว และเป็นธรรมพร้อมทั้งแก้ไขกฎหมายเพื่อเพิ่มบทลงโทษสูงสุดกับข้าราชการการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องและให้รางวัลและการคุ้มครองเป็นพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนที่ให้ความร่วมมือในการปราบปรามยาเสพติด

10.8) ควบคุมการนำเข้าสารเคมีที่อาจนำไปสู่การผลิตยาเสพติดอย่างเข้มงวดและเสริมสร้างกลไกของภาครัฐและมาตรการทางกฎหมายให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในการผลิตยาเสพติด

10.9) ด้านครอบครัว เด็ก เยาวชน สตรีและผู้สูงอายุ มีนโยบายในการสร้างครอบครัวให้อบอุ่นและเข้มแข็งเป็นหน่วยพื้นฐานในการฟื้นฟูเศรษฐกิจและเป็นภูมิคุ้มกันจากปัญหาสังคมแก่สมาชิกทุกวัยในครอบครัว

4. โครงสร้างการบริหารงาน

เทศบาลนครอุดรธานีได้จัดโครงสร้างการบริหารงานภายนอกเป็น 9 ส่วนราชการ มีการจัดองค์กรในการดำเนินงานแยกตามหน้าที่ โดยได้แบ่งส่วนงานที่มีลักษณะเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันไว้ในกลุ่มงานเดียวกัน ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายในแต่ละด้านเป็นการเฉพาะตามนโยบายของคณะผู้บริหาร นโยบายรัฐบาล ประกอบด้วย สำนักปลัดเทศบาล กองวิชาการและแผนงาน สำนักการคลัง สำนักการช่าง สำนักการศึกษา สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองสวัสดิการสังคม กองการแพทย์ และกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยมีปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบดูแลงานทั่วไปซึ่งแต่ละหน่วยงานมีภาระหน้าที่ปฏิบัติงาน ดังนี้

1) สำนักปลัดเทศบาล

มีภาระหน้าที่ปฏิบัติเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล เช่น งานสารบรรณ งานด้านการพัฒนา และรักษาสีทิวทัศน์ของบุคลากร งานด้านการปกครอง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ตลอดจนการรับรองคณะศึกษาดูงานจากหน่วยงานและสถาบันต่างๆ และการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลา นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานที่อยู่ในการดูแลของสำนักปลัดเทศบาล 2 หน่วยงาน ดังนี้

1.1) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีเอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สิน และการทำประโยชน์จากทรัพย์สินของเทศบาล

1.2) สถานธนาบาล

มีหน้าที่ความรับผิดชอบช่วยเหลือ และบรรเทาความเดือดร้อนด้านการเงินให้กับประชาชน โดยที่ประชาชนไม่ต้องกู้ยืมเงินจากแหล่งเงินกู้อื่นที่ต้องเสียดอกเบี้ยอัตราที่สูง เพื่อประโยชน์ในการควบคุมการตรวจสอบทรัพย์สินที่ได้มาโดยการกระทำความผิดและสามารถติดตามผู้กระทำความผิดได้ และเพื่อประโยชน์ในการควบคุมการรับซื้อของโจร

2) สำนักการคลัง

มีหน้าที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชี การจัดทำสถิติ รายรับ-รายจ่าย ของเทศบาล การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำและควบคุมทะเบียนพัสดุและทรัพย์สิน การบำรุงรักษา จำหน่ายพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาล การจัดทำระบบข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บภาษี การประชาสัมพันธ์ต่างๆ เกี่ยวกับการชำระภาษี เร่งรัด และติดตามการชำระภาษี และการจัดหาประโยชน์จากทรัพย์สินของเทศบาล เพื่อให้ก่อประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการและปฏิบัติ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

3) กองวิชาการและแผนงาน

มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านวิชาการของเทศบาลเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาล การศึกษาวิจัยการปฏิบัติงานของเทศบาลในด้านต่างๆ การดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยปัญหาทางกฎหมาย การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เผยแพร่ผลงานของเทศบาลให้ประชาชนได้รับทราบ รวมถึงงานกิจการสภาเทศบาล

4) สำนักการช่าง

มีภาระหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการด้านต่างๆ การควบคุมการก่อสร้างอาคารให้เป็นไปตามกฎหมายควบคุมอาคารและกฎหมายผังเมืองเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดการฟื้นฟูและรักษาสิ่งแวดล้อม การออกแบบ เขียนแบบแปลนทางสถาปัตยกรรม และวิศวกรรมตลอดจนการจัดให้มีสวนสาธารณะสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและการประดับตกแต่งเมืองให้สวยงาม

5) สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีภาระหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด การจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลจากอาคารบ้านเรือน และที่สาธารณะต่างๆ การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การควบคุมสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการป้องกันการติดยาและสารเสพติดประเภทต่างๆ แก่ประชาชน

6) สำนักการศึกษา

มีภาระหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาให้แก่เด็ก เยาวชน การส่งเสริมคุณภาพมาตรฐานการศึกษา การจัดกิจกรรมด้านศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีของท้องถิ่น การจัดการกิจกรรมเด็กและเยาวชน ตลอดจนการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของเด็ก เยาวชน และประชาชนด้วยการออกกำลังกาย การแข่งขันกีฬา และกิจกรรมนันทนาการต่างๆ

7) กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

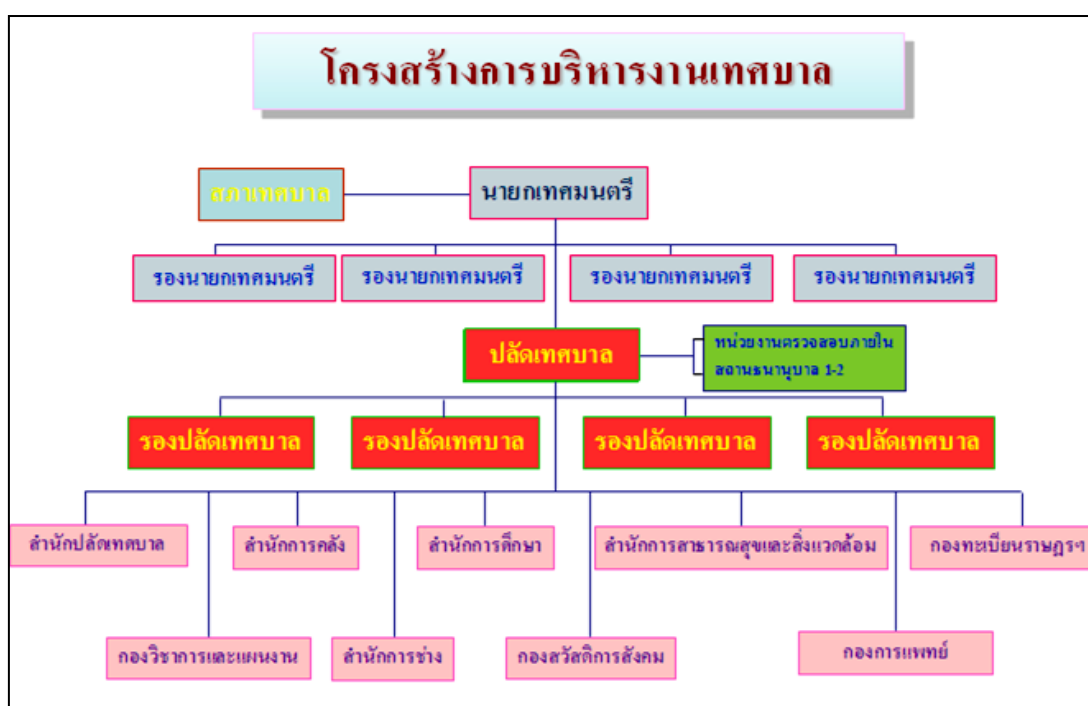
มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ได้แก่ แจ้งเกิด ย้ายที่อยู่ แจ้งตาย ขอแก้ไขรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การขอเลขหมายประจำบ้าน รวมถึงการคัดรับรองเอกสารการทะเบียนราษฎร ด้านการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การขอมีบัตรใหม่และการขอเปลี่ยนบัตร รวมตลอดไปถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตั้งต่างๆ ที่เทศบาลมีหน้าที่ที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล การเลือกตั้งสมาชิกสภาจังหวัด การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา

8) กองสวัสดิการสังคม

มีภาระหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาชุมชน การสังคมสงเคราะห์ ผู้ด้อยโอกาสในสังคม สงเคราะห์ผู้ประสบภัยต่างๆ การจัดสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน การสำรวจสภาพปัญหาสังคมต่างๆ ส่งเสริมการประกอบอาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตลอดจน การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และอนามัยชุมชน

9) กองการแพทย์

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการรักษาโรค การฉีดวัคซีนป้องกันโรค การป้องกัน และรักษา ด้านทันตสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนในเขตเทศบาลให้มีสุขภาพสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บทั้งในและนอกสถานที่ ตลอดจนการขยายการให้บริการด้าน สาธารณสุขให้ทั่วถึงประชาชน



ภาพประกอบที่ 3 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลนครอุดรธานี
ที่มา:เทศบาลนครอุดรธานี

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี คณะผู้ประเมินได้นำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

บรรเจิด อนุเวช (2550) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอวังน้อยจังหวัด

พระนครศรีอยุธยาการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมและความรู้ ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังของประชาชนกับการมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 156 คนซึ่งได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) จากประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งสมาชิกอบต. ในเขตอำเภอร้อยเอ็ดน้อยจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์หาค่าร้อยละและทดสอบค่าไค-สแควร์ (chi-square) เพื่อหาความสัมพันธ์ผลการวิจัยพบว่าประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานอบต. ในทุกกิจกรรมโดยมากกว่าครึ่งหนึ่งเข้าไปมีส่วนร่วมในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งชักชวนให้ผู้อื่นไปใช้สิทธิเลือกตั้งร่วมกิจกรรมที่อบต. จัดขึ้นแจ้งความต้องการและให้ข้อคิดเห็นในการพัฒนาท้องถิ่นต่ออบต. และประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของอบต. ถูกต้องภูมิหลังของประชาชนในด้านเพศการศึกษารายได้ภูมิลำเนาและการรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานอบต. ยกเว้นในเรื่องอายุและสถานที่ประกอบอาชีพและภูมิหลังของประชาชนในด้านเพศสถานที่ประกอบอาชีพรายได้ภูมิลำเนาและการรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของอบต. ยกเว้นในเรื่องอายุและการศึกษาข้อเสนอแนะสำหรับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของอบต. โดยการร่วมกันรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของอบต. และรณรงค์ให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆที่ อบต. จัดให้มากขึ้น

นภาพรณ์ สุขสุมิตร (2550) งานวิจัยเรื่องการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล 2) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลการวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรจำนวน 281 คน และประชาชนจำนวน 400 คนสถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่า t - test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 26 - 45 ปีและระหว่าง 36 - 45 ปีเท่ากันทั้ง 2 จำนวนการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีอาชีพรับราชการระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนพบว่าอาชีพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแตกต่างกันในด้านการสั่งการและด้านการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 36-45 ปีระดับการศึกษาปริญญาตรีและมีอาชีพรับจ้างระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล

แตกต่างกันส่วนเพศอายุและอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน

สุกัญญา เวฬุณีส (2551) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารของเทศบาลจังหวัดปทุมธานี” งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงาน ของเทศบาล (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลโดยประชากรที่ศึกษาคือเทศบาลจังหวัดปทุมธานีจำนวน 14 แห่ง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้บริหารและกรรมการบริหารเทศบาลรวมทั้งสิ้น 45 คนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยร้อยละค่าเฉลี่ยและใช้เทคนิค Regression ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในภาพรวมค่าเฉลี่ยด้านประสิทธิภาพการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลอยู่ในระดับมากเท่ากับ .68 โดยแยกเป็นรายประเด็นของภารกิจหลักๆที่สำคัญดังนี้ (1) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบกโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบกจะอยู่ในระดับมากเท่ากับ .67 (2) การรักษาความสะอาดของถนนทางน้ำทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำหนดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพด้านการรักษาความสะอาดของถนนทางน้ำทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำหนดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอยู่ในระดับมากเท่ากับ .70 (3) การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่ออยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ .64 (4) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ .66 (5) การส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรมโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพด้านการส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมากเท่ากับ .77 (6) การส่งเสริมพัฒนาสตรีเด็กเยาวชนผู้สูงอายุและผู้พิการโรคติดต่อโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรีเด็กเยาวชนผู้สูงอายุและผู้พิการอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ .64 (7) การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากเท่ากับ .70 (8) การดำเนินกิจการตามหน้าที่ของเทศบาลต่างๆโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพด้านการดำเนินกิจการตามหน้าที่ของเทศบาลต่างๆอยู่ในระดับมากเท่ากับ .68 สำหรับผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลพบว่าทรัพยากรบริหารและคุณลักษณะของกรรมการบริหารเทศบาลไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงาน ของเทศบาล

เชวงศักดิ์ แดงสี (2551) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองท่าโขลง” เป็นการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการโดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจากเพศอายุการศึกษาอาชีพและรายได้กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองท่าโขลงจังหวัดปทุมธานีจำนวน 400 คนใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยเลขคณิตค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ one way ANOVA ผลการวิจัย พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 การทดสอบต่อด้วยวิธีการของ LSD เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการมารับบริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองท่าโขลงรายคู่จำแนกตามอาชีพพบว่าประชาชนที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้านมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าอาชีพพนักงาน/นักเรียน/นักศึกษาอาชีพรับ

ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญอาชีพรับจ้างเกษตรกรและอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าอาชีพทุกอาชีพ

อำนาจ ลากโซติไพศาล (2551) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพด้านการบริหารที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของเทศบาลศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ (1) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของเทศบาลเมืองคลองหลวง (2) ศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของเทศบาลเมืองคลองหลวง (3) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาการบริหารของเทศบาลเมืองคลองหลวงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่คณะผู้บริหารสมาชิกสภาพนักงานเทศบาลของเทศบาลเมืองคลองหลวงจำนวน 150 คนโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลผลจากการวิจัยพบว่า (1) พฤติกรรมจริยธรรมการทำงานการติดต่อสื่อสารของเทศบาลการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลและความขัดแย้งในผลประโยชน์ของเทศบาลมีอิทธิพลทางตรงต่อความเข้มแข็งของเทศบาล (2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์การมุ่งอนาคตและการควบคุมตนความเชื่ออำนาจในตนทัศนคติต่องานเทศบาลมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมจริยธรรมการทำงานส่วนความรู้ความเข้าใจในเรื่องการปฏิบัติงานของเทศบาลและการรับรู้บรรทัดฐานทางสังคมต่อพฤติกรรมการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความเข้มแข็งของเทศบาลแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์การมุ่งอนาคตและการควบคุมตนความเชื่ออำนาจในตนทัศนคติต่องานเทศบาลมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเข้มแข็งของเทศบาลผ่านทางพฤติกรรมจริยธรรมการทำงาน

บรรเจิด เจริญเวช (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีประจำปี 2548 จังหวัดสุราษฎร์ธานีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบเทคนิคกระบวนการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่ได้รับรางวัลว่ามีรูปแบบอย่างไรสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีศึกษาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาวะผู้นำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลและที่ไม่ได้รับรางวัลว่ามีลักษณะอย่างไรเพื่อนำเสนอยุทธศาสตร์การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบแบบอย่างที่ดี (Best Practice) ในการนำไปพัฒนาท้องถิ่นต่อไปโดยใช้วิธีการศึกษาแบบผสมผสานคือทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพกลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารคณะทำงานและประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีประจำปี 2548 : กรณีศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานีคือเทศบาลเมืองท่าข้ามและองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่ได้รับรางวัลคือเทศบาลเมืองนาสารและองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทรโดยในเชิงปริมาณมีผู้ตอบแบบสอบถาม 186 คนและการศึกษาเชิงคุณภาพสัมภาษณ์ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียจากการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 120 คนผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลประกอบด้วยภาวะผู้นำของคณะผู้บริหารซึ่งมีมีคุณลักษณะต่างๆเช่น เป็นผู้ที่มีความเสมอภาคโปร่งใส มีคุณธรรมทำงานโดยเน้นคุณภาพงานและคำนึงถึงคุณค่าและความต้องการของประชาชนต้องคำนึงถึงกระแสโลกและการเปลี่ยนแปลงมี

มาตรฐานวัดผลได้และรับผิดชอบสูงมองการณ์ไกลมีวิสัยทัศน์ที่ทันสมัยเป็นผู้ที่ใฝ่หาความรู้ใส่ตนเองอยู่เสมอและต้องคิดเชิงรุกทำงานแบบผสมผสานนอกจากนั้นแล้วยังต้องมียุทธศาสตร์ประกอบในด้านอื่นอีกด้วยเช่น 1) ด้านการมีส่วนร่วมของสาธารณชน 2) ด้านความสุจริตและโปร่งใส 3) ด้านกลไกทางการเมืองที่ชอบธรรม 4) ด้านพันธะความรับผิดชอบต่อสังคมและ 5) ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนั้นแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับประเด็นต่างๆประกอบด้วย 1) ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน 2) การบริหารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ 3) การบริหารราชการเพื่อเกิดประโยชน์สุขของประชาชนและ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถกำหนดเป็นต้นแบบตัวอย่าง (best practice) ที่สามารถพัฒนาให้ผู้บริหารท้องถิ่นเกิดแนวคิดในการนำไปพัฒนาท้องถิ่นรวมทั้งเป็นแนวคิดหรือโมเดลในการให้นำมาใช้สำหรับเกณฑ์การประเมินในตัวชี้วัดประเด็นต่างๆเพื่อการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคตในรูปแบบของกรอบแนวคิด “LEFT : HARD : PP” ประกอบด้วยด้านภาวะผู้นำ (leadership) ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล (efficiency and effectiveness) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (facility) ด้านความสุจริตและโปร่งใส (transparency) การบริหารราชการเพื่อเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (happiness) ด้านพันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (accountability) การบริหารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ (Result Base Management) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (downsizing of class) ด้านการมีส่วนร่วมของสาธารณชน (participation) ด้านกลไกทางการเมืองที่ชอบธรรม (politics)

จิรวรรณ ค่ายทอง (2552) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอกองหลวงจังหวัดปทุมธานี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอกองหลวงจังหวัดปทุมธานีเพื่อทราบปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านการชำระภาษีและเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงบทบาทการให้บริการด้านการชำระภาษีการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยค่าร้อยละ (percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยเพศอายุระดับการศึกษารายได้อาชีพค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้อธิบายถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงค่า t-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างคุณลักษณะส่วนบุคคลโดยทั้งนี้ตัวแปรแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม one-way ANOVA ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปค่าเชฟเฟ (Scheffe) ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอกองหลวงจังหวัดปทุมธานีโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยระดับมากทุกด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยด้านอุปกรณ์การให้บริการรองลงมาคือด้านขั้นตอน ในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสถานที่ให้บริการและด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ตามลำดับการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุระดับการศึกษารายได้อาชีพต่างกันทำให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอกองหลวงจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นตัวแปรอิสระเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษี

นิสาชล แยมมี (2552) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความต้องการของประชาชนในด้านการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาล (2) ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลและ (3) ศึกษาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจำนวน 370 คนในการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองคลองหลวงได้ให้บริการประชาชนผู้ที่มาติดต่ออายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป (2) ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนด้านสวัสดิการสังคมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากในด้านการศึกษาด้านสุขภาพอนามัยด้านที่อยู่อาศัยด้านการมีรายได้ด้านนันทนาการด้านกระบวนการยุติธรรมและด้านการบริการสังคมทั่วไป (3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้บริการด้านสวัสดิการมากขึ้นรองลงมาในด้านของเจ้าหน้าที่ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการในลักษณะของความยิ้มแย้มแจ่มใสความเอาใจใส่ความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นต้นในด้านงบประมาณประชาชนต้องการงบประมาณที่เพียงพอต่อประชาชนในเทศบาลเมืองคลองหลวง

สมชาติ ป้อมแก้ว (2552) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานคณะกรรมการชุมชน เทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี” การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานและวิธีในการแก้ไขปัญหาของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการวิจัยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ 370 ชุดผลการวิจัยพบว่า (1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 50.5 มีอายุระหว่าง 24-30 ปีร้อยละ 24.1 สถานภาพสมรสร้อยละ 59.5 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 33.2 รายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาทร้อยละ 35.7 อาชีพรับจ้างร้อยละ 49.2 ตามลำดับ (2) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ไขปัญหาของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงภาพรวมการปฏิบัติของคณะกรรมการชุมชนมีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าด้านสถานที่ที่มีประเด็นปัญหาการจัดสถานที่ทำงานการอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงานความสะดวกของสถานที่การจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนการมีป้ายแนะนำสถานที่การจัดสถานที่จอดรถผู้ที่มาติดต่อราชการด้านงบประมาณมีประเด็นปัญหาการใช้งบประมาณอย่างประหยัดความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณการจัดการงบประมาณที่เหมาะสมการใช้งบประมาณอย่างถูกต้องและจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นธรรมด้านการบริหารมีประเด็นปัญหาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลการบริหารด้วยความโปร่งใสมีการวางแผนล่วงหน้าการติดตามประเมินผลการบริหารแบบมีส่วนร่วมของชุมชนด้านเทคโนโลยี มีประเด็นปัญหาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วการ

ประชาสัมพันธ์ผลงาน ของคณะกรรมการชุมชนการสร้างความรู้ในการพัฒนาชุมชน โดยผ่านสื่อต่างๆรับข้อเสนอแนะ ของชุมชนผ่านระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านบุคลากรมี ประเด็นปัญหาความตั้งใจในการทำงานของคณะกรรมการชุมชน ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนและชุมชนการเป็นตัวแทนในการประสานงานกับหน่วยงานราชการองค์กรและหน่วยงานเอกชนต่างๆที่เกี่ยวข้องการพัฒนาชุมชนทั้งทางด้านกายภาพการพัฒนาชุมชนทั้งทางด้านเศรษฐกิจการพัฒนาชุมชนทั้งทางด้านสังคมการมีส่วนร่วมของประชาชน การระดมทรัพยากรในชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด (3) การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงนครพัฒนาโดยการสร้างแนวทางแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในชุมชนการสร้างรายได้ของประชาชนในชุมชนการพัฒนาสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคีในชุมชนการสร้างงานให้กับชุมชนและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างต่อเนื่อง (4) การทดสอบสมมติฐานเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพรายได้ต่อเดือนและสภาพที่ต่างกันมีระดับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

วรรณ อัสวเดชาชาญยุทธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง “การบริหารงานเทศบาลนครสู่ความเป็นเลิศ” งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ผลการบริหารงานเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2) ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานของเทศบาลนคร (3) ความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานงานของเทศบาลนครกับการบริหารงานเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (4) แนวคิดวิธีการแก้ปัญหาและการพัฒนาระบบการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือผู้บริหารเทศบาลนคร 22 แห่งรวม 856 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานของเทศบาลนครกับการบริหารงานที่เป็นเลิศของของเทศบาลนครสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าสถิติพื้นฐานและทดสอบความสัมพันธ์ของชุดตัวแปรโดยวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาลนครวิเคราะห์ข้อมูลจากความถี่ของข้อความผลจากการศึกษาพบว่าเทศบาลนครที่สามารถประสบความสำเร็จ ในการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศเนื่องจากมีความโดดเด่นในแง่ของการบริหารงาน 5 ประการคือ (1) การนำองค์กรมีความโดดเด่นในด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงสะท้อนให้เห็นว่าผู้นำระดับสูงจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม (2) การวางแผนกลยุทธ์มีความโดดเด่น ในด้านการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติสะท้อนให้เห็นว่าการจัดทำแผนกลยุทธ์นั้นเป็นสิ่งที่ดีแต่ผู้นำระดับสูงจะต้องมีความสามารถถ่ายทอดแผนกลยุทธ์องค์กรลงสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (3) การมุ่งเน้นประชาชนมีความโดดเด่นในด้านความรู้เกี่ยวกับประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการบริหารงานที่มุ่งเน้นประชาชนที่แท้จริงแล้วผู้นำองค์กรระดับสูงต้องมีความรู้เกี่ยวกับประชาชนจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริง(4) การจัดการความรู้มีความโดดเด่นในด้านการจัดการสารสนเทศและความรู้สะท้อนให้เห็นว่าการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานของเทศบาลนครจะมีประโยชน์ต่อการบริหารงานก็ต่อเมื่อมีการจัดการสารสนเทศและความรู้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบของการสืบค้น (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลมีความโดดเด่นในด้านการสร้างแรงจูงใจสะท้อนให้เห็นว่าการจัดระบบบริหารงานบุคคลต้องคำนึงถึงการเรียนรู้ของบุคคลและการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ร่วมงาน

ทุกคน (6) การจัดการกระบวนการมีความโดดเด่นในด้านการวางแผนลดค่าใช้จ่ายสะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการที่สร้างคุณค่าให้กับงานบริการและกระบวนการสนับสนุนการบริหารงานต้องคำนึงถึงการลดค่าใช้จ่ายเป็นหลัก

ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมปัญหาและอุปสรรคแนวทางแก้ปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจำนวน 370 คนในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า (1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 21-24 ปีระดับการศึกษามัธยมศึกษามีอาชีพค้าขายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท(2)ระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงประกอบไปด้วยด้านการสำรวจอาณาเขตและจัดตั้งชุมชนด้านการเลือกตั้งและฝึกอบรมคณะกรรมการชุมชนด้านการฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนด้านการสำรวจจัดเก็บบันทึกข้อมูลความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพและองค์กรสตรีด้านการฝึกอาชีพและพัฒนาอาชีพด้านการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและกลุ่มออมทรัพย์ด้านการจัดประชาคมทำแผนชุมชนด้านการดำเนินการจัดโครงการชุมชนพอเพียงพบว่าภาพรวมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงเป็นปัญหาที่ประชาชนต้องการให้พัฒนาอย่างเร่งด่วนตามลำดับ (3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุที่ต่างกันมีระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิระศักดิ์ ฮาดดา (2553) งานวิจัยเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง (2) การมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมกับดัชนีชี้วัด (4) ปัจจัยการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางและ(5) รูปแบบผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางในปีการศึกษา 2552 จากองค์การบริหารส่วนตำบล 333 แห่งจำนวน 497 ตัวอย่างเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนผลการวิจัยพบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและพบว่าระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานในด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาได้แก่ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาองค์กรและการบริหารจัดการด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ธรรมชาติด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวโดยด้านที่เห็นว่ามีระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานขององค์การ

บริหารส่วนตำบลน้อยที่สุดคือด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย (2) การมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดภาคกลางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางจำแนกตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพบว่าด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใส มีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางด้านระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางด้านการนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบการบริหารงานมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางด้านมีที่ปรึกษามาจากภาคประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางและด้านการมีกระบวนการ/กลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง (3) ผลจากการศึกษาปัจจัยทั้ง 5 ตัวที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางในภาพรวมพบว่าปัจจัยแรกที่มีอิทธิพลคือการมีที่ปรึกษามาจากภาคประชาชนปัจจัยตัวที่ 2 คือการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใสปัจจัยตัวที่ 3 คือการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนปัจจัยตัวที่ 4 คือการนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบการบริหารงานและปัจจัยตัวที่ 5 คือมีกระบวนการ/กลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชน (4) รูปแบบผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางพบว่ารูปแบบ COLIBP Model เป็นรูปแบบที่เหมาะสมต่อการดำเนินงานการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ภาคกลาง

อำภร ศรราช (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามโดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลไทรงามจำนวน 132 คนด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยเลขคณิตการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Tukey ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมากกว่าด้านการบริการภายนอกโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมสุขภาพชีวิตผู้สูงอายุและการอบรมเสริมสร้างความรู้ แก่ อสม. หรือผู้นำชุมชนหรือแกนนำสุขภาพอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามแก้ไขและปรับปรุงเรื่องการพัฒนาสาธารณูปโภคเช่นไฟฟ้าประปาโทรศัพท์เป็นต้น 2) ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามพบว่าความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการภายนอกมีความแตกต่างกันอย่างน้อย 2 หมู่บ้านส่วนความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการภายในและด้านสวัสดิการไม่มีความแตกต่างกัน

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณสุข คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 133,901 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2558 จากกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 1,397 ซึ่งเป็น ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ที่เคยเข้ามาใช้บริการต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) จำนวน 9 หน่วยงาน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความคิดเห็นการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครอุดรธานี หน่วยงานที่มารับบริการ

หน่วยงานเข้ามาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักการช่าง	100	7.16
สำนักการคลัง	137	9.82
สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	100	7.16
สถานธนาบาล 1 และ 2	226	16.18
ห้องฟ้าจำลอง	100	7.16
พิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี	100	7.16
กองการแพทย์	236	16.89
ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี	102	7.30
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	296	21.19

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งมีรายละเอียดของแบบสำรวจ และขั้นตอนการสร้างแบบสำรวจดังนี้

1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพและทำการศึกษาได้อย่างเที่ยงตรง มีวิธีดำเนินการต่อไปนี้

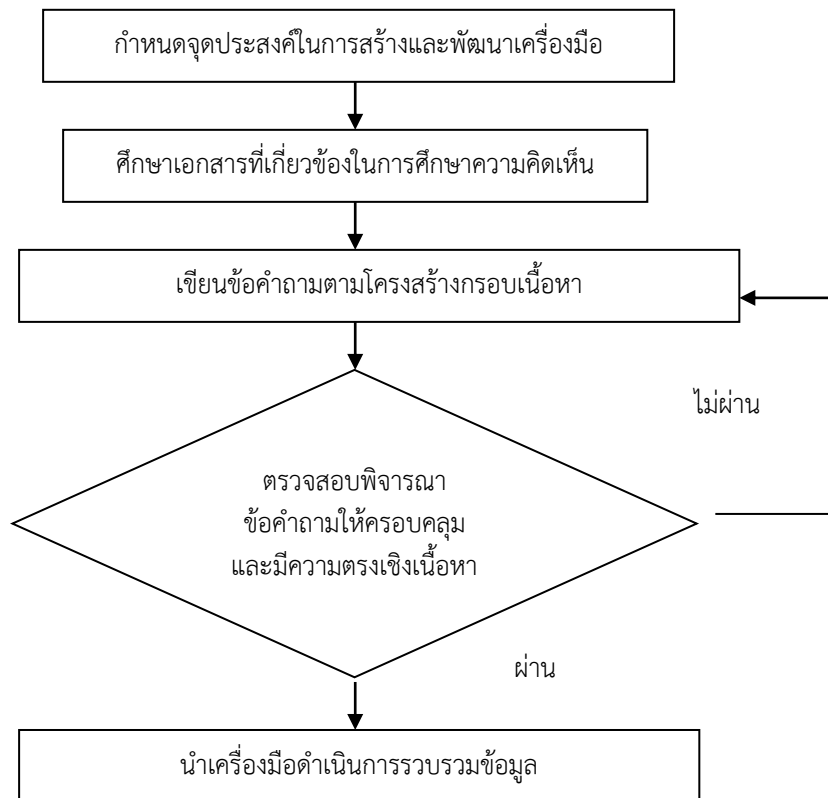
1. กำหนดจุดประสงค์ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการสำรวจความคิดเห็น โดยค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่หลากหลาย เพื่อศึกษาโครงสร้างกรอบเนื้อหาที่จะทำการศึกษาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยยึดเนื้อหาการประเมินตามแบบประเมินของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการร่างข้อคำถาม หลังจากนั้นจึงทำการสังเคราะห์โครงสร้างกรอบเนื้อหา พร้อมกับศึกษาแบบเครื่องมือที่สอดคล้องกับการประเมินในครั้งนี้

3. เขียนข้อคำถามตามโครงสร้างกรอบเนื้อหาการประเมิน ที่ได้จากการสังเคราะห์

4. ตรวจสอบพิจารณาข้อคำถาม โดยคณะผู้วิจัยพิจารณาจากการวิเคราะห์ตามโครงสร้างที่ได้สังเคราะห์ขึ้น หากมีข้อคำถามใดยังไม่ชัดเจนในความสอดคล้องกับโครงสร้าง จะทำการพิจารณากับโครงสร้างกรอบเนื้อหาอีกครั้ง โดยการปรับปรุงข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ให้มีความกระชับรัดกุม และเข้าใจง่าย

5. นำเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ต่อไป



ภาพประกอบที่ 4 ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในสำรวจ

2. เนื้อหาของแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน มีลักษณะดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และหน่วยงานที่มาใช้บริการ มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 7 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านค่าธรรมเนียมการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

ระดับที่ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับที่ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับที่ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับที่ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับที่ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่าเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

ระดับที่ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับที่ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับที่ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับที่ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับที่ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 สอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านเศรษฐกิจ 3) ด้านสังคม และ 4) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

ระดับที่ 5 หมายถึง มีความต้องการมากที่สุด

ระดับที่ 4 หมายถึง มีความต้องการมาก

ระดับที่ 3 หมายถึง มีความต้องการปานกลาง

ระดับที่ 2 หมายถึง มีความต้องการน้อย

ระดับที่ 1 หมายถึง มีความต้องการน้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินในครั้งนี้ ในขั้นต้นคณะผู้ประเมินทำการฝึกรอบรมเจ้าหน้าที่ภาคสนาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และบทบาทของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ.2558 โดยมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.3.1 ขออนุญาตจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการสำรวจจำนวน 9 หน่วยงาน ของเทศบาลนครอุดรธานี

3.3.2 เจ้าหน้าที่ภาคสนามให้คำอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และวิธีการเก็บข้อมูลให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ

3.3.3 ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคน จะตอบคำถาม 3 ส่วน คือ ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาในการตอบคำถามประมาณ 5 – 10 นาที

3.3.4 หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ภาคสนามทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้ว นำมาจัดลำดับแบบสอบถามและ
ลงรหัส หลังจากนั้นทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดย
กำหนดขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจความ
คิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนา
เทศบาลนครอุดรธานี วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(Standard Deviation)

3.4.2 กำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายข้อมูลเชิงปริมาณ ดังนี้

1. การพิจารณาค่าระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชน

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การพิจารณาค่าระดับคะแนนการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การพิจารณาค่าระดับคะแนนการความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาล
นครอุดรธานี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 มีความต้องการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 มีความต้องการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 มีความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น
ของแบบ สอบถาม โดยนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรของครอนบาค (Cronbach's
alpha coefficient) พบว่า แบบสอบถาม มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.978 ถือได้ว่าแบบสอบถามมี
ระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

3.4.4 การกำหนดเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยใช้การเทียบร้อยละจากค่าเฉลี่ย โดยกำหนดให้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 100 โดยกำหนดเกณฑ์ร้อยละความพึงพอใจตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล มิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ต้องมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

3.4.5 นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติมาจัดตาราง แปลความหมาย ตีความจากตาราง อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัย ในรูปของการบรรยาย และการอธิบายแบบความเรียง

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมาจัดตารางแปลความหมาย ตีความจากตาราง อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัยในรูปของการบรรยาย

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครอุดรธานี คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ 2) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 3) ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและ 4) ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครอุดรธานี มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 1,397 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	682	48.82
หญิง	715	51.18
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	215	15.39
21-30 ปี	442	31.64
31-40 ปี	371	26.56
41-50 ปี	199	14.25
51-60 ปี	106	7.58
มากกว่า 60 ปี	64	4.58

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
เกษตรกรกรรม	56	4.01
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	143	10.24
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	415	29.71
รับจ้างทั่วไป	215	15.39
พนักงานบริษัท	311	22.26
ไม่ได้ประกอบอาชีพใด	105	7.51
อื่นๆ	69	4.94
ไม่ระบุ	83	5.94

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจจากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ร้อยละ 21.19 เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.18) ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ร้อยละ 29.71)

4.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเทศบาลนครอุดรธานี จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของเทศบาลนครอุดรธานี และผลการวิเคราะห์จำแนกตามหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสำรวจเข้ามาใช้บริการ จำนวน 9 หน่วยงานปรากฏผลดังนี้

4.2.1 การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวม มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 1,397 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.53	0.43	พอใจมากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.58	0.58	พอใจมากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.44	0.42	พอใจมาก
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.50	0.55	พอใจมาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.61	0.53	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.44	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.44	0.37	พอใจมาก
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.59	0.46	พอใจมากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.62	0.44	พอใจมากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.51	0.33	พอใจมากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.67	0.44	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.41	พอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.59	0.38	พอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.68	0.38	พอใจมากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.65	0.46	พอใจมากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.60	0.34	พอใจมากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.46	0.35	พอใจมาก
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.38	พอใจมากที่สุด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ			
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.60	0.42	พอใจมากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.53	0.43	พอใจมากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.51	0.39	พอใจมากที่สุด
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.61	0.48	พอใจมากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.55	0.59	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.56	0.46	พอใจมากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.69	0.52	พอใจมากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.64	0.34	พอใจมากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.64	0.56	พอใจมากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.48	0.49	พอใจมาก
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	4.50	0.54	พอใจมาก
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.59	0.49	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	4.57	0.39	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 3 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวมจำนวน 9 หน่วยงานพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจสูงสุด (\bar{X} = 4.60) ทั้งในเรื่องของการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40

4.2.2 การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการช่าง

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเข้ามาใช้บริการสำนักงานการช่าง เทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวม ซึ่งผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 100 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

การให้บริการของสำนักงานการช่าง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.41	0.32	พอใจมาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.45	0.60	พอใจมาก
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.56	0.49	พอใจมากที่สุด
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.66	0.38	พอใจมากที่สุด
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.45	0.45	พอใจมาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.44	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.43	0.59	พอใจมาก
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.61	0.57	พอใจมากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.65	0.53	พอใจมากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.48	0.46	พอใจมาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.68	0.31	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

การให้บริการของสำนักการช่าง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.64	0.32	พอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.50	0.53	พอใจมาก
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.45	0.42	พอใจมาก
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.69	0.40	พอใจมากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.47	0.45	พอใจมาก
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.42	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ			
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.58	0.54	พอใจมากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.41	0.53	พอใจมาก
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.42	0.40	พอใจมาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.51	0.44	พอใจมากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.49	0.36	พอใจมาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.48	0.45	พอใจมาก
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.65	0.55	พอใจมากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.41	0.41	พอใจมาก
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.51	0.37	พอใจมากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.61	0.42	พอใจมากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	4.70	0.47	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.57	0.44	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการของสำนักการช่าง	4.56	0.39	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสำนักการช่างเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของสำนักการช่าง ทั้งในด้าน ช่องทางการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะในด้านด้านช่องทางการให้บริการและ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจสูงสุด (\bar{X} = 4.57 เท่ากันทั้งสองด้าน) เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักการช่าง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20

4.2.3 การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักการคลัง

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเข้ามาใช้บริการในสำนักการคลัง เทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 137 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

การให้บริการของสำนักการคลัง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.55	0.45	พอใจมากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52	0.30	พอใจมากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.49	0.37	พอใจมาก
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.48	0.39	พอใจมาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.45	0.54	พอใจมาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.44	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.56	0.53	พอใจมาก
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.50	0.41	พอใจมาก
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.59	0.40	พอใจมากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.57	0.57	พอใจมากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.52	0.56	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.49	พอใจมากที่สุด

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

การให้บริการของสำนักการคลัง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.50	0.53	พอใจมาก
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.55	0.53	พอใจมากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.55	0.31	พอใจมากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.49	0.56	พอใจมาก
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.45	0.49	พอใจมาก
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.49	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ			
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.60	0.30	พอใจมากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.47	0.57	พอใจมาก
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.40	0.58	พอใจมาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.51	0.46	พอใจมากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.43	0.39	พอใจมาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.48	0.46	พอใจมาก
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.56	0.48	พอใจมากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.54	0.32	พอใจมากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.57	0.43	พอใจมากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.51	0.43	พอใจมากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	4.47	0.52	พอใจมาก
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.53	0.44	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการของสำนักการคลัง	4.53	0.39	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 5 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักการคลัง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของสำนักการคลัง ทั้งในด้าน ช่องทางการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจสูงสุด (\bar{X} = 4.55) ทั้งในเรื่องของการมีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ และมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการเมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักการคลัง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60

4.2.4 การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเข้ามาใช้บริการในสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 100 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 6

การให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.41	0.34	พอใจมาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.70	0.45	พอใจมากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.49	0.33	พอใจมาก
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.54	0.55	พอใจมากที่สุด
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.44	0.60	พอใจมาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.44	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.54	0.39	พอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.44	0.48	พอใจมาก
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.58	0.59	พอใจมากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.57	0.55	พอใจมากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.41	0.40	พอใจมาก
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.48	พอใจมาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

การให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.58	0.51	พอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.56	0.38	พอใจมากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.54	0.42	พอใจมากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.70	0.47	พอใจมากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.57	0.40	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.44	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ			
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.46	0.56	พอใจมาก
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.54	0.56	พอใจมากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.55	0.60	พอใจมาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.68	0.42	พอใจมากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.50	0.36	พอใจมาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.55	0.50	พอใจมากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.42	0.46	พอใจมาก
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.69	0.40	พอใจมากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.64	0.52	พอใจมากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.51	0.52	พอใจมากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	4.53	0.32	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.56	0.44	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.54	0.39	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 6 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจสูงสุด (\bar{X} = 4.58) ทั้งในเรื่องของการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน คอยให้ความช่วยเหลือ และแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ และมีบุคลิกภาพที่ดี และการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80

4.2.5 การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานธนาอนุบาล 1 และ 2

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเข้ามาใช้บริการในสถานธนาอนุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 226 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

การให้บริการของสถานธนาอนุบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.67	0.40	พอใจมาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	0.32	พอใจมากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.50	0.60	พอใจมาก
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.58	0.41	พอใจมากที่สุด
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.41	0.48	พอใจมาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.44	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.49	0.58	พอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.54	0.43	พอใจมากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.53	0.50	พอใจมากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.52	0.31	พอใจมากที่สุด

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

การให้บริการของสถานธนานุบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.53	0.53	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.47	พอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.61	0.60	พอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.64	0.56	พอใจมากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.59	0.37	พอใจมากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.65	0.41	พอใจมากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.68	0.41	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.47	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ			
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.51	0.51	พอใจมากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.49	0.57	พอใจมาก
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.40	0.49	พอใจมาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.43	0.35	พอใจมาก
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.50	0.49	พอใจมาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.50	0.48	พอใจมาก
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.58	0.35	พอใจมาก
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.45	0.56	พอใจมาก
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.45	0.50	พอใจมาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

การให้บริการของสถานธนานุบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.66	0.48	พอใจมากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	4.55	0.57	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.52	0.49	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการของสถานธนานุบาล	4.57	0.39	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 7 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2 ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=4.63$) เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40

4.2.6 การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องฟ้าจำลอง

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเข้ามาใช้บริการในห้องฟ้าจำลอง เทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 100 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

การให้บริการของท้องฟ้าจำลอง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.56	0.47	พอใจมากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	0.53	พอใจมาก
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.53	0.56	พอใจมากที่สุด
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.46	0.41	พอใจมาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.50	0.52	พอใจมาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.44	พอใจมาก
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.67	0.52	พอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.43	0.51	พอใจมาก
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.46	0.36	พอใจมาก
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.43	0.41	พอใจมาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.50	0.47	พอใจมาก
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.45	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.63	0.39	พอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.62	0.40	พอใจมากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.66	0.56	พอใจมากที่สุด

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

การให้บริการของท้องฟ้าจำลอง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.57	0.43	พอใจมากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.57	0.43	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.44	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ			
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.60	0.54	พอใจมากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.60	0.56	พอใจมากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.46	0.47	พอใจมาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.54	0.32	พอใจมากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.45	0.42	พอใจมาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.53	0.46	พอใจมากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.56	0.41	พอใจมากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.46	0.36	พอใจมาก
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.63	0.38	พอใจมากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.69	0.51	พอใจมากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	4.68	0.56	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.61	0.44	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการของท้องฟ้าจำลอง	4.55	0.39	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 8 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของท้องฟ้าจำลอง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของท้องฟ้าจำลองทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจสูงสุด (\bar{X} =4.61 เท่ากันทั้งสองด้าน) เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของท้องฟ้าจำลองเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00

4.2.7 การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานเมืองอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเข้ามาใช้บริการในพิพิธภัณฑสถานเมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 100 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

การให้บริการของพิพิธภัณฑสถานเมืองอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.63	0.55	พอใจมากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.41	0.56	พอใจมาก
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.44	0.48	พอใจมาก
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.69	0.35	พอใจมากที่สุด
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.40	0.54	พอใจมาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.44	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.63	0.52	พอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.45	0.39	พอใจมาก
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.54	0.56	พอใจมากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.41	0.56	พอใจมาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.48	0.46	พอใจมาก
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.50	พอใจมาก

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

การให้บริการของพิพิธภัณฑสถานเมืองอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.64	0.39	พอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.49	0.39	พอใจมาก
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.62	0.55	พอใจมากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.59	0.45	พอใจมากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.50	0.42	พอใจมาก
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.44	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ			
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.40	0.59	พอใจมาก
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.56	0.37	พอใจมากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.63	0.41	พอใจมาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.60	0.49	พอใจมากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.40	0.30	พอใจมาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.52	0.43	พอใจมากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.58	0.47	พอใจมากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.61	0.49	พอใจมาก
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.43	0.44	พอใจมาก
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.41	0.49	พอใจมาก
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	4.42	0.39	พอใจมาก
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.49	0.45	พอใจมาก
ภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานเมืองอุดรธานี	4.52	0.39	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 9 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑน์เมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑน์เมืองอุดรธานีทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการโดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจสูงสุด (\bar{X} = 4.57) เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑน์เมืองอุดรธานีเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40

4.2.8 การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองการแพทย์

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเข้ามาใช้บริการในกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 236 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดัง ตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

การให้บริการของกองการแพทย์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.46	0.53	พอใจมาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.40	0.58	พอใจมาก
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.53	0.43	พอใจมาก
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.57	0.33	พอใจมากที่สุด
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.58	0.49	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.44	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.70	0.47	พอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.53	0.35	พอใจมากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.67	0.34	พอใจมากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.45	0.55	พอใจมาก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

การให้บริการของกองการแพทย์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.55	0.36	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.41	พอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.55	0.43	พอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.60	0.40	พอใจมากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.65	0.60	พอใจมากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.60	0.36	พอใจมากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.54	0.36	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.43	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ			
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.55	0.50	พอใจมากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.61	0.39	พอใจมากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.57	0.32	พอใจมากที่สุด
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.60	0.41	พอใจมากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.63	0.32	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.61	0.39	พอใจมากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.48	0.36	พอใจมาก
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.49	0.59	พอใจมาก
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.63	0.36	พอใจมากที่สุด

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

การให้บริการของกองการแพทย์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.54	0.33	พอใจมากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	4.56	0.35	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.54	0.39	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการของกองการแพทย์	4.58	0.39	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 10 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของกองการแพทย์ ทั้งในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

4.2.9 การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 102 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

การให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.65	0.54	พอใจมากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.49	0.58	พอใจมาก
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.65	0.51	พอใจมากที่สุด

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

การให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.61	0.39	พอใจมากที่สุด
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.54	0.34	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.44	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.62	0.41	พอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.59	0.43	พอใจมากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.61	0.55	พอใจมากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.42	0.38	พอใจมาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.64	0.37	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.43	พอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.69	0.49	พอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.64	0.37	พอใจมากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.45	0.31	พอใจมาก
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.70	0.38	พอใจมากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.61	0.38	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.39	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ			
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.54	0.45	พอใจมากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.69	0.49	พอใจมากที่สุด

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

การให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.58	0.57	พอใจมากที่สุด
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.67	0.42	พอใจมากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.68	0.52	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.64	0.49	พอใจมากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.50	0.53	พอใจมาก
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.62	0.38	พอใจมากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.50	0.34	พอใจมากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.47	0.59	พอใจมากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	4.40	0.41	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.50	0.45	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี	4.58	0.39	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 11 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจสูงสุด (\bar{X} = 4.64) เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60

4.2.10 การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเข้ามาใช้บริการในกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 296 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ

การให้บริการของกองทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.69	0.55	พอใจมากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.64	0.45	พอใจมากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.40	0.45	พอใจมาก
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.61	0.44	พอใจมากที่สุด
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.63	0.31	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.44	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.60	0.60	พอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.57	0.37	พอใจมากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.54	0.31	พอใจมากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.61	0.40	พอใจมาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มี คุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.55	0.54	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.44	พอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.54	0.51	พอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.63	0.34	พอใจมากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็น อย่างดี	4.66	0.41	พอใจมากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.64	0.52	พอใจมากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.65	0.40	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.44	พอใจมากที่สุด

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

การให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ			
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.70	0.33	พอใจมากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.56	0.55	พอใจมากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.43	0.51	พอใจมาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.55	0.39	พอใจมากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.57	0.37	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.58	0.43	พอใจมากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.48	0.48	พอใจมาก
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.49	0.33	พอใจมาก
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.59	0.34	พอใจมากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.69	0.54	พอใจมากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	4.48	0.52	พอใจมาก
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.55	0.44	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการของกองทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน	4.58	0.39	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 12 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจสูงสุด (\bar{X} = 4.63) เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60

4.3 ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

การวิเคราะห์ผลความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี จากผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงานโดยมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 1,397 คน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
หลักนิติธรรม			
1. มีการออกระเบียบข้อบังคับที่ให้ความเท่าเทียมแก่ประชาชน	4.19	0.53	เห็นด้วยมาก
2. มีการจัดทำระเบียบข้อบังคับเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน	4.23	0.4	เห็นด้วยมาก
3. กฎระเบียบและข้อบังคับที่ประกาศใช้สอดคล้องกับปัญหาในท้องถิ่น	4.15	0.53	เห็นด้วยมากที่สุด
4. การดำเนินงานของเทศบาลยึดถือหลักแห่งกฎหมายในการปฏิบัติอย่างถูกต้องและรัดกุม	4.21	0.4	เห็นด้วยมาก
5. กฎระเบียบและข้อบังคับได้รับการยอมรับจากประชาชน	4.12	0.56	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมด้านหลักนิติธรรม	4.18	0.44	เห็นด้วยมาก
หลักคุณธรรม			
1. คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.22	0.48	เห็นด้วยมาก
2. มีนโยบายในการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม	4.51	0.37	เห็นด้วยมากที่สุด
3. การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน ยึดหลักความสามารถมากกว่าใช้ระบบอุปถัมภ์	4.18	0.42	เห็นด้วยมาก
4. มีการส่งเสริมให้ประชาชนประกอบอาชีพด้วยความสุจริต	4.59	0.56	เห็นด้วยมากที่สุด
5. มีการส่งเสริมให้ประชาชนดำเนินชีวิตตามหลักศีลธรรมอันดี	4.25	0.32	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมด้านหลักคุณธรรม	4.35	0.43	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
หลักความโปร่งใส			
1. มีการสรุปและรายงานให้ประชาชนรับทราบการบริหารงานของเทศบาล	4.51	0.43	เห็นด้วยมากที่สุด
2. มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสของคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาล	4.12	0.38	เห็นด้วยมาก
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ตรวจสอบการทำงานของเทศบาล	4.23	0.38	เห็นด้วยมากที่สุด
4. มีการแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการติดต่อกับเทศบาลให้ประชาชนรับทราบ	4.25	0.52	เห็นด้วยมาก
5. มีการจัดทำเอกสารสรุปการทำงานสำหรับแจกจ่ายให้กับประชาชน	4.23	0.31	เห็นด้วยมากที่สุด
ภาพรวมด้านหลักความโปร่งใส	4.27	0.4	เห็นด้วยมากที่สุด
หลักการมีส่วนร่วม			
1. เปิดโอกาสให้ประชาชนในการตัดสินใจเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อท้องถิ่น	4.11	0.32	เห็นด้วยมาก
2. สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางประชาธิปไตย	4.57	0.5	เห็นด้วยมากที่สุด
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล	4.39	0.52	เห็นด้วยมาก
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด เสนอปัญหาและเสนอโครงการในท้องถิ่น	4.49	0.5	เห็นด้วยมาก
5. มีการบริหารงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	4.51	0.41	เห็นด้วยมากที่สุด
ภาพรวมด้านหลักการมีส่วนร่วม	4.41	0.45	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
หลักความรับผิดชอบ			
1. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชนโดยจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง	4.59	0.44	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลรับผิดชอบงานและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง	4.64	0.52	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลยินดีพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	4.58	0.55	เห็นด้วยมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.26	0.45	เห็นด้วยมาก
5. เทศบาลตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ	4.65	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด
ภาพรวมด้านหลักความรับผิดชอบ	4.54	0.51	เห็นด้วยมากที่สุด
หลักความคุ้มค่า			
1. มีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมถึงประชาชนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.55	0.31	เห็นด้วยมากที่สุด
2. มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ	4.29	0.53	เห็นด้วยมาก
3. มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.54	0.42	เห็นด้วยมากที่สุด
4. มีการจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินงานเพื่อใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.45	0.55	เห็นด้วยมากที่สุด
5. มีการติดตามตรวจสอบงบประมาณที่ดำเนินการแล้วโดยยึดหลักประโยชน์สูงสุด	4.26	0.57	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมหลักด้านหลักความคุ้มค่า	4.42	0.55	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	4.36	0.39	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีการการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะในเรื่องหลักความรับผิดชอบ ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$) ทั้งในเรื่องของการที่ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชนโดยจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลรับผิดชอบต่องานและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลยินดีพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเทศบาลตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจเห็นด้วยกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20

4.4 ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี จากผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งเข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 1,397 คน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี

การพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน			
1. การใช้ระบบผังเมืองจัดเขตการใช้ที่ดิน (เช่น ที่พักอาศัย พาณิชยกรรม และเกษตรกรรม) ให้ชัดเจนและเหมาะสม	4.60	0.41	ต้องการมากที่สุด
2. การปรับปรุงถนน ทางเท้า และท่อระบายน้ำให้อยู่ในสภาพดี	4.66	0.40	ต้องการมากที่สุด
3. การปรับปรุงระบบน้ำประปาที่สะอาดและได้มาตรฐาน	4.68	0.34	ต้องการมากที่สุด
4. การปรับปรุงและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะครอบคลุมทุกพื้นที่	4.62	0.52	ต้องการมากที่สุด

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
5. การปรับปรุงสวนสาธารณะและลานกีฬา เพื่อเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจและออกกำลังกาย	4.33	0.40	ต้องการมาก
ภาพรวมด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.58	0.44	ต้องการมากที่สุด
ด้านเศรษฐกิจ			
1. การปรับปรุงและพัฒนาตลาดสดเทศบาลให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ได้มาตรฐานและถูกสุขลักษณะ	4.53	0.57	ต้องการมากที่สุด
2. การส่งเสริม สนับสนุนการประกอบอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนในท้องถิ่น	4.36	0.52	ต้องการมาก
3. การฝึกอบรมให้กับแรงงานในชุมชน เพื่อพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ	4.62	0.49	ต้องการมากที่สุด
4. การส่งเสริม สนับสนุนการจัดตั้งกองทุนเพื่อการพัฒนาอาชีพในชุมชน	4.58	0.49	ต้องการมากที่สุด
5. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้มีคุณภาพเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม	4.60	0.31	ต้องการมากที่สุด
ภาพรวมด้านเศรษฐกิจ	4.54	0.48	ต้องการมากที่สุด
ด้านสังคม			
1. การจัดสวัสดิการสังคมแก่คนชราและคนพิการ	4.34	0.36	ต้องการมาก
2. การจัดระบบรักษาความปลอดภัยและป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยในชุมชน	4.68	0.36	ต้องการมากที่สุด
3. การปรับปรุงสาธารณสุขมูลฐาน เพื่อควบคุมและป้องกันโรคติดต่อในชุมชน	4.62	0.47	ต้องการมากที่สุด
4. การป้องกันและควบคุมแพร่ระบาดของยาเสพติดในชุมชน	4.45	0.43	ต้องการมาก
5. การส่งเสริม สนับสนุนให้เยาวชนได้รับโอกาสการศึกษาที่มีคุณภาพและเท่าเทียมกัน	4.65	0.57	ต้องการมากที่สุด
ภาพรวมด้านเศรษฐกิจ	4.55	0.44	ต้องการมากที่สุด

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม			
1. การปรับปรุงและพัฒนาระบบการเก็บ ขน และการกำจัดขยะมูลฝอยที่ได้มาตรฐานและถูกสุขลักษณะ	4.41	0.38	ต้องการมาก
2. การส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยในชุมชน	4.31	0.51	ต้องการมาก
3. การสร้างจิตสำนึกและการควบคุมการใช้สารเคมีเพื่อการเกษตร	4.31	0.44	ต้องการมาก
4. การปลูกฝังให้เยาวชนมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.29	0.37	ต้องการมาก
5. การปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ด้วยการปลูกต้นไม้เพื่อสภาพแวดล้อมที่ดีของชุมชน	4.50	0.45	ต้องการมาก
ภาพรวมด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.36	0.43	ต้องการมาก
ภาพรวมความต้องการในการพัฒนา	4.51	0.39	ต้องการมากที่สุด

จากตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการให้ เทศบาลนครอุดรธานีพัฒนางานบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคมโดยเฉพาะในเรื่องหลักความรับผิดชอบต่อ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการในการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.58, 4.54 และ 4.55 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความต้องการในการพัฒนางานบริการของเทศบาลนครอุดรธานีอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครอุดรธานี มีวัตถุประสงค์การศึกษา 3 ประการ คือ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี และ 3) ศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี มีกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษา จำนวน 1,397 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสาธารณสุขในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี หลังจากการเก็บข้อมูล คณะผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ผลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมาจัดตาราง แปลความหมาย ดีความจากตาราง อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัยในรูปแบบของการบรรยาย

5.1 สรุปผลการศึกษา

การสรุปผลการศึกษาทำการสรุปผลตามวัตถุประสงค์การศึกษา ได้แก่ การสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี การสรุปผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี และ การสรุปผลการศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวมจำนวน 9 หน่วยงานพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อจำแนกเป็นหน่วยงานพบว่า

1.1 การให้บริการของสำนักงานช่าง เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 91.20

1.2 การให้บริการของสำนักงานคลัง เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60

1.3 การให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80

1.4 การให้บริการของสถานธนาณูปาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40

1.5 การให้บริการของท้องฟ้าจำลองเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00

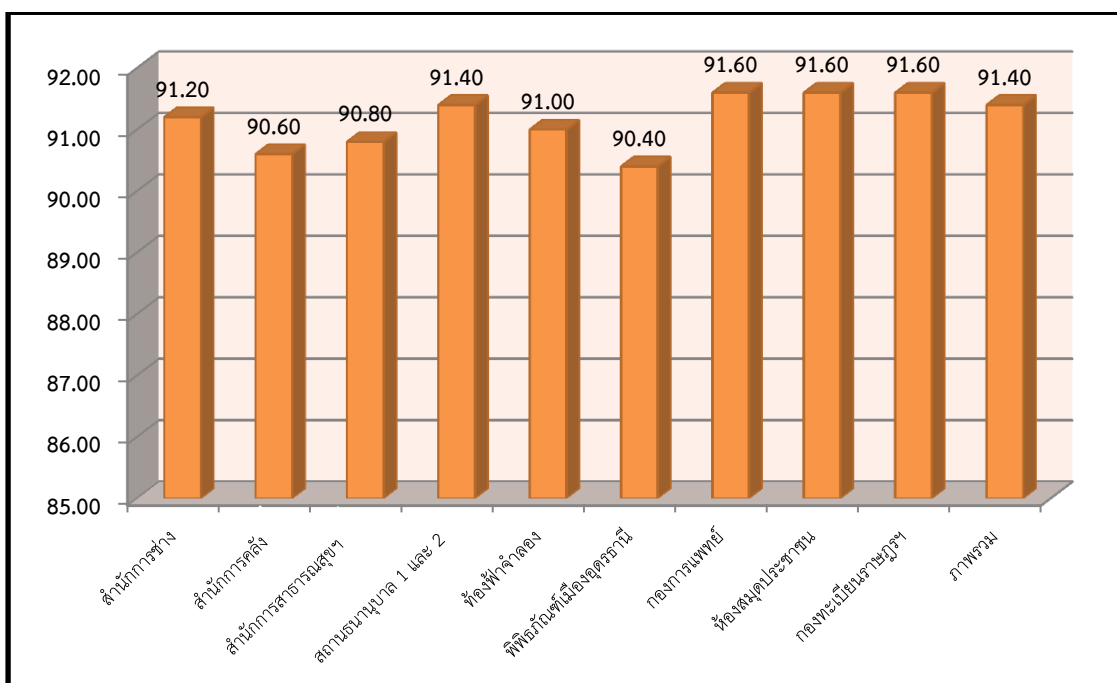
1.6 การให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานีเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40

1.7 การให้บริการของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60

1.8 การให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60

1.9 การให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60

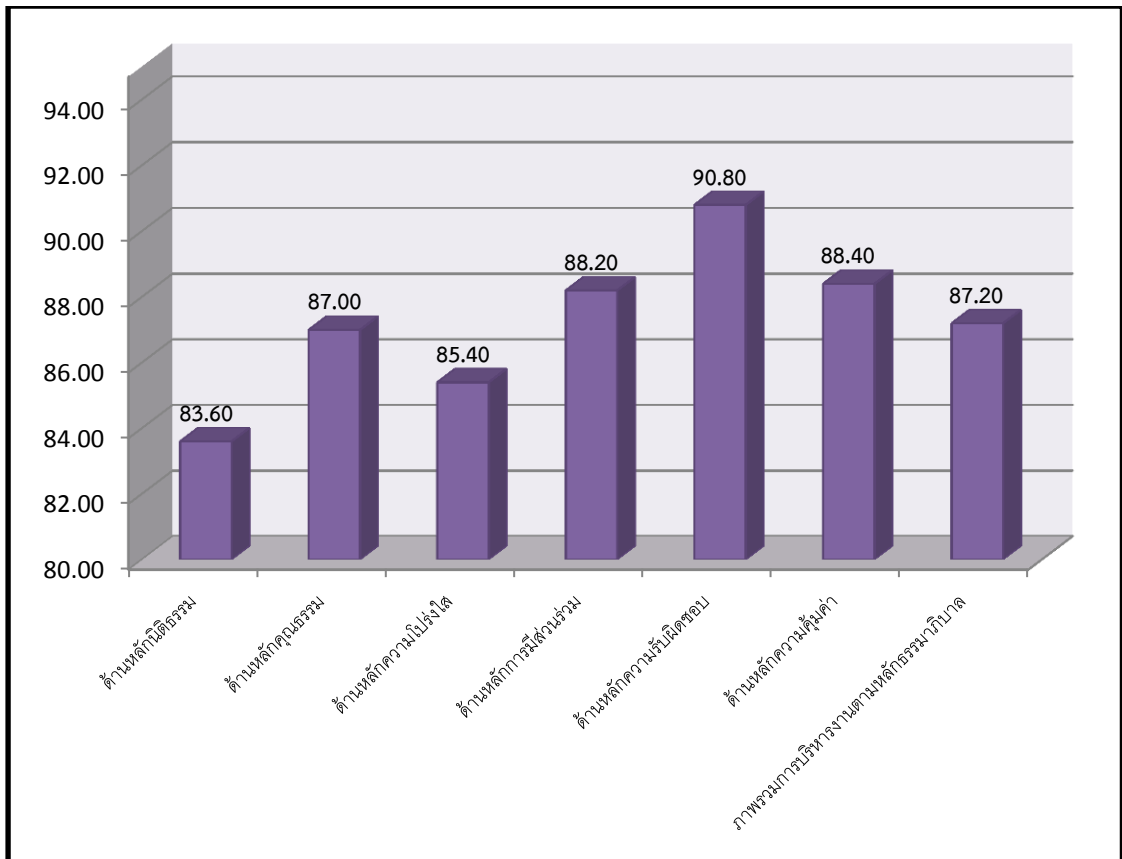
โดยหากพิจารณาเป็นรายหน่วยงานปรากฏผลดังภาพประกอบที่ 5



ภาพประกอบที่ 5 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี

2. การสรุปผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี

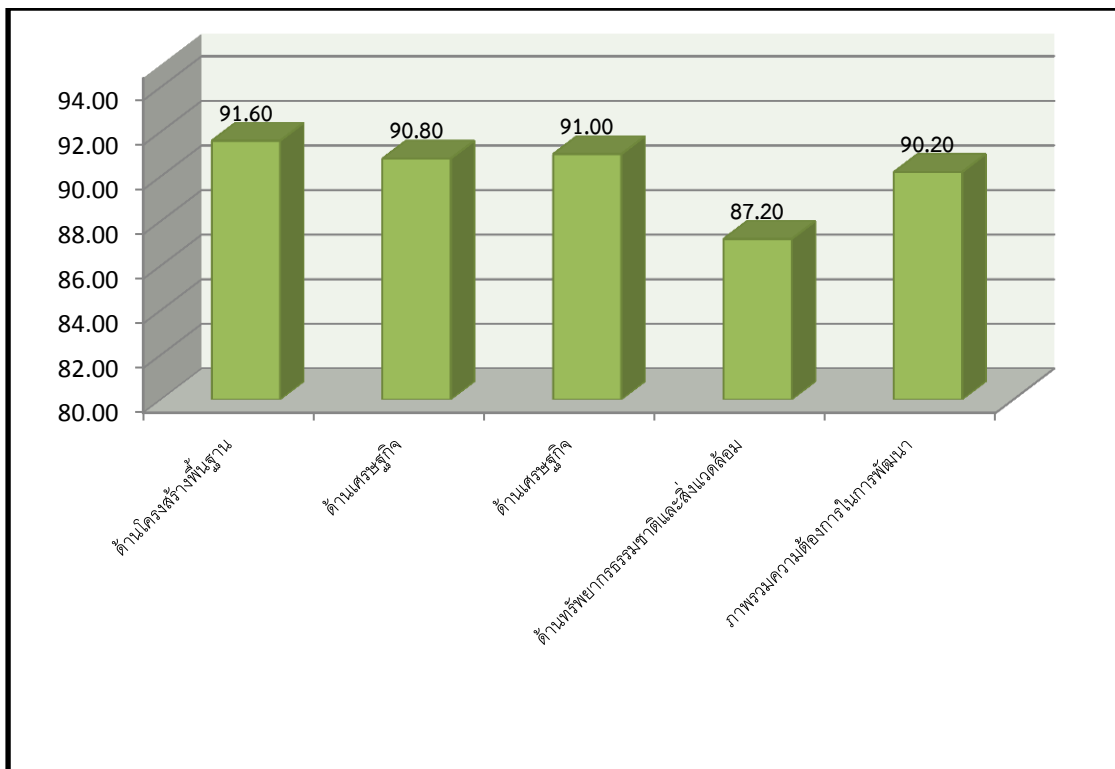
การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ประชาชนเห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่าในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.36) คิดเป็นร้อยละ 87.20 โดยหากพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังภาพประกอบที่ 6



ภาพประกอบที่ 6 แสดงร้อยละความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลนครอุดรธานี

3. การสรุปผลการศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลนครอุดรธานีพัฒนางานบริการ ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยหากพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังภาพประกอบที่ 7



ภาพประกอบที่ 7 แสดงร้อยละความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี คณะผู้วิจัยได้จัดทำข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. ในประเด็นด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานีนั้นแสดงให้เห็นว่าโดยภาพใหญ่แล้วประชาชนมีความพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานีเป็นอย่างมาก เห็นได้จากผลการศึกษาของทุกหน่วยงาน เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานีมีรูปแบบการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในด้านของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่ประชาชนพอใจอย่างมาก ในเกือบทุกหน่วยงาน นั้นแสดงให้เห็นว่าเทศบาลนครอุดรธานีให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลเองให้มีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมต่อการให้บริการของประชาชน

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในรายละเอียดอาจพบว่ามีบางประเด็นที่ถึงแม้ประชาชนมีความพอใจต่อการให้บริการเป็นอย่างมาก แต่เมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ แล้วยังถือว่ามีความพึงพอใจในระดับต่ำกว่า เช่น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งในการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานอาจมีขั้นตอนการให้บริการที่แตกต่างกัน การเข้าถึงการบริการอาจมีความยาก-ง่ายต่างกัน ในส่วนนี้ เทศบาลอาจต้องมีการปรับปรุงหรือศึกษาการใช้กระบวนการลดขั้นตอนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและอาจส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนต่อการให้บริการในอนาคต

ส่วนประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องสถานที่จอดรถที่มีร้อยละความพึงพอใจต่ำกว่าประเด็นอื่นๆ ซึ่งอาจเห็นได้ว่าการให้บริการการจอดรถอย่างเพียงพอเป็นปัญหา มาอย่างยาวนาน อาจเนื่องจากข้อจำกัดด้านสถานที่ของหน่วยงานต่างๆ เช่น กองทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน หรือสถานธนาณูปการทั้งแห่งที่ 1 และแห่งที่ 2 ในส่วนนี้ เทศบาลอาจต้อง ขยายขอบข่ายการให้บริการมากขึ้น หรือจัดจุดจอดรถ ซึ่งในปัจจุบันเทศบาลนครอุดรธานีได้ ดำเนินการขยายขอบข่ายการบริการทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของกองทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนได้ง่ายขึ้น มีที่จอดรถอย่างเพียงพอมากขึ้น ซึ่งให้บริการ ณ สนามกีฬา เทศบาลนครอุดรธานี ส่งผลให้ค่าร้อยละความพึงพอใจประเด็นด้านที่จอดรถอย่างเพียงพอสูงขึ้นกว่า ในปีที่ผ่านมา แต่อาจยังมีบางหน่วยงานที่ยังมีข้อจำกัดด้านสถานที่อยู่ ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าประเด็นด้านอื่นๆ

2. ประเด็นด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชน เห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานี มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อย่างครบถ้วนทั้งในเรื่อง หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลัก ความคุ้มค่า โดยเฉพาะในด้านความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าประชาชนรับรู้ได้ว่าผู้บริหารและ พนักงานเทศบาลเอาใจใส่ประชาชนและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ส่งผลให้ประชาชนเห็นด้วยใน การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านความรับผิดชอบในสัดส่วนที่สูงกว่าประเด็นอื่นๆ

ในขณะที่ประเด็นด้านหลักนิติธรรม ซึ่งถึงแม้ประชาชนจะเห็นด้วยกับการบริการงานของ เทศบาล แต่ก็มีค่าคะแนนหรือค่าร้อยละต่ำกว่าประเด็นอื่นๆ ซึ่งหลักธรรมาภิบาลด้านนิติธรรมนี้ เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆที่เทศบาลนครอุดรธานีประกาศใช้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ ประชาชนบางส่วน ในเรื่องนี้เทศบาลนครอุดรธานีควรใช้มาตรการการสื่อสารเป็นหลัก โดยเป็นการ สื่อสารหลายช่องทางเพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนโดยเน้นให้ประชาชนเห็นว่ากฎระเบียบหรือ ข้อบังคับต่างๆ ที่เทศบาลนครอุดรธานีบังคับใช้นั้น เกิดประโยชน์กับประชาชนโดยรวม ซึ่งจะทำให้ ประชาชนมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การสื่อสารที่ดี อาจส่งผลให้ภาพลักษณ์ของเทศบาลดีขึ้น อีกด้วย

3. ประเด็นด้านความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานีพบว่า โดยรวมประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลนครอุดรธานีมีการพัฒนาในทุกประเด็น ทั้งในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะ ในด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ประชาชนต้องการให้มีการพัฒนามากที่สุด ทั้งในเรื่องการปรับปรุงถนน ทางเท้า และท่อระบายน้ำให้อยู่ในสภาพดี และการปรับปรุงและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ครอบคลุมทุกพื้นที่ ซึ่งถึงแม้เทศบาลนครอุดรธานีจะมีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานอยู่หลายครั้งใน หลายพื้นที่ แต่อาจมีบางพื้นที่ยังมีระบบการระบายน้ำไม่สะดวกส่งผลให้เกิดภาวะน้ำขังในช่วงเกิดพายุ ฝนตกหนัก รวมทั้งในบางจุดอาจยังไม่มีไฟส่องสว่างอย่างเพียงพอ ในส่วนนี้เทศบาลอาจต้องจัดทำ โครงการสำรวจระบบโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนา และ เป็นการสำรวจว่าจุดใดหรือพื้นที่ใดมีความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุด ซึ่ง จะทำให้การพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐานนั้นมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- กองวิชาการและแผนงาน (2554) *วารสารเทศบาลตำบลบึงยี่โถเทศบาลตำบลบึงยี่โถ* หน้า 24-26
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). การวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรหลายตัว. *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร. หน้า 181-191
- โกวิทย์ พวงงามและคณะ. (2552). *บทสรุปสำหรับผู้บริหารโครงการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: มีสเตอร์ก็อปปี, หน้า 3-4.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการกระจายอำนาจเข้าสู่ท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ*. กรุงเทพฯ: มีสเตอร์ก็อปปี, หน้า 24.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2553). *การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น*. (พิมพ์ครั้งที่ 1) กรุงเทพฯ :บพิธการพิมพ์. หน้า 198-206, 355-359.
- คณะนิติศาสตร์. (2543). *กฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2554 จาก http://law.tu.ac.th/law_center/law
- จิรจรรณ ค่ายทอง (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีการค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*.
- ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552). *ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีการค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*.
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). *ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชิดชนก กวางเส็ง. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เชวงศักดิ์ แดงสี (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองท่าโขลง*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ดวงภรณ์ ตรีธัญญา. (2547). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*. กรุงเทพฯ: ภาคนิพนธ์ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 2. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงานก.พ.ร.) หน้า 252-289, 343-353

- ธนียา ปัญญาแก้ว. (2541). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นภาพรณ์ สุขสุมิตร (2550). **การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- นิเมธ พรหมพยต์. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลสุโขทัย** กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นิสาชล แยมมี (2552). **ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี** การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- นุวัฒน์ สุขสถาน. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการปรับปรุงโครงสร้างและระดับการผลิตการเกษตร: ศึกษากรณีจังหวัดนราธิวาส**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- บรรเจิด เจริญเวช. (2552). **องค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีประจำปี 2548 จังหวัด สุราษฎร์ธานี**. วารสารการพัฒนาท้องถิ่นปีที่ 4 ฉบับที่ 1 เดือนกันยายน-ธันวาคม
- บรรเจิด อนุเวช. (2550). “การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.): ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอวังน้อยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ศิลปศาสตร์ (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. บัณฑิตวิทยาลัย
- ปรัชญา จันทราภัย. (2542). **ปัจจัยที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). **บริการประชาชน – ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบอบราชการ สำนักงานเลขาธิการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2546). **กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนอยู่เป็นสุข (สรส.), หน้า 206.
- พัชรพร ทวยสงฆ์. (2552). **การจัดการนวัตกรรมและสารสนเทศสืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2554** จาก <http://portal.in.th/inno-pat/pages/1145/>
- พิไลวรรณ เขตรณินทร์ (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการระบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขตบางซื่อกรุงเทพมหานคร** การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และศุภวัฒน์กรวงศ์ธนวิสุ. (2549). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น (People Participation in Local Government)** วารสารการพัฒนาท้องถิ่นปีที่ 1 ฉบับที่ 1 กรกฎาคม 2549 หน้า 136-159
- เพียรผจง รวงผึ้ง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา : ปัญหาพิเศษ**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ไพโรจน์ พานิชกุล. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี**. [ม.ป.ท.]: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เมตตา สุขสาธู (2549). **คุณลักษณะและบทบาทของนายกเทศมนตรีที่พึงประสงค์ : สำนวนความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเจ้าเจ็ดอำเภอเสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา** การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2551). **วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย**. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรม**: กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ (2547) **วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย**. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- วรรณณา อัครเดชาชาญยุทธ์ (2552). **การบริหารงานเทศบาลนครสู่ความเป็นเลิศ**. ดุษฎีนิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วัชร ธีราชัย (2549). **การรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานเทศบาลตำบลเจ้าเจ็ดอำเภอเสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วิจิต ครรชนะ (2549). **สัมฤทธิ์ผลในการบริหารงานของเทศบาลในเขตอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี** การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วิระศักดิ์ ฮาดดา (2553). **ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง**” ดุษฎีนิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริชัย กาญจนวาสิทวิวัฒน์ปิตยานนท์และดิเรกศรีสุโข (2551) **การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- ศิริชัย อัมพวา. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. [ม.ป.ท.]: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาดและการบริการตลาด**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภรักษ์ เส็มหมัด. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ**: [ม.ป.ท.]: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน. (2544). **ความพึงพอใจของผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเราที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2544). **ความพึงพอใจของบริการ ๓.๖.๓.ปีงบประมาณ 2543**. กรุงเทพฯ: [ม.ป.พ.].
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2547). **รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมชาติป้อมแก้ว (2552). ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี” การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สมาน รังสิโยภุชฌ์. (2543). **การบริหารราชการไทย อดีต ปัจจุบัน อนาคต**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ (1991) จำกัด.
- สรชัย พิศาลบุตร.(2550). **คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพฯ: จูนพับลิชชิง.สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2552, พฤษภาคม). กรุงเทพฯ: เทรียอุทของเบสออฟเดอะเนชั่น.
- สโรชา แพร่ภาษา. (2549). **รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. ฉะเชิงเทรา: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา.
- สุกัญญา เวฬุณีส (2551). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารของเทศบาลจังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2548). **เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2544). **การฝึกอบรมเชิงระบบ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อภิชาติ พุทธิบุญ. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี**. [ม.ป.ท.] :สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อภิวัฒน์ น้ำเจริญสิงห์ (2549). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อรนุช แก้วส่อง. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ**. [ม.ป.ท.]: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- อัศดร รากบัว. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขป้โภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี: ศึกษากรณีอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี.** [ม.ป.ท.]: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อำนาจ ลาภโชติไพศาล (2551) **ประสิทธิภาพด้านการบริหารที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของเทศบาลศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีการค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.**
- อำภร ศรราช (2553) “ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามอำเภอบางเลนจังหวัดนครปฐม” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชวมงคลธัญบุรี
- อิทธิพล อินทมาตย์. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน”: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อิสระ ยาวะโนภาส. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัย: ศึกษากรณีอำเภอเมือง จังหวัดยโสธร.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Yamane, T. (1970).Statistic: An Introductory Analysis. Tokyo: Harper International Edition.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



แบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys)
ประจำปี 2558

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงให้ท่านตอบคำถามต่อไปนี้ด้วยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับ
ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับท่านมากที่สุด

1. หน่วยงานที่มาใช้บริการในครั้งนี้

- | | |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> สำนักงานช่าง | <input type="checkbox"/> สำนักงานคลัง |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | <input type="checkbox"/> สถานธนาบาล 1,2 |
| <input type="checkbox"/> ห้องฟ้าจำลอง | <input type="checkbox"/> กองการแพทย์ |
| <input type="checkbox"/> พิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี | <input type="checkbox"/> ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี |
| <input type="checkbox"/> กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน | |

2. เพศ

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
|------------------------------|-------------------------------|

3. อายุ

- | | |
|----------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 21-30 ปี |
| <input type="checkbox"/> 31-40 ปี | <input type="checkbox"/> 41-50 ปี |
| <input type="checkbox"/> 51-60 ปี | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป |

4. อาชีพหลัก

- | | |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> เกษตรกร |
| <input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |
| <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท |
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้ประกอบอาชีพ | <input type="checkbox"/> อาชีพอื่นๆ (โปรด |

ระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ					
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ					
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน					
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี					
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ					
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ					
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย					
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม					
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย					
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ					

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน					
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
หลักนิติธรรม					
1. มีการออกระเบียบข้อบังคับที่ให้ความเท่าเทียมแก่ประชาชน					
2. มีการจัดทำระเบียบข้อบังคับเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน					
3. กฎระเบียบและข้อบังคับที่ประกาศใช้สอดคล้องกับปัญหาในท้องถิ่น					
4. การดำเนินงานของเทศบาลยึดถือหลักแห่งกฎหมายในการปฏิบัติอย่างถูกต้องและรัดกุม					
5. กฎระเบียบและข้อบังคับได้รับการยอมรับจากประชาชน					
หลักคุณธรรม					
1. คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
2. มีนโยบายในการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม					
3. การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน ยึดหลักความสามารถมากกว่าใช้ระบบอุปถัมภ์					
4. มีการส่งเสริมให้ประชาชนประกอบอาชีพด้วยความสุจริต					
5. มีการส่งเสริมให้ประชาชนดำเนินชีวิตตามหลักศีลธรรมอันดี					
หลักความโปร่งใส					
1. มีการสรุปและรายงานให้ประชาชนรับทราบการบริหารงานของ					

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เทศบาล					
2. มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสของคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาล					
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ตรวจสอบการทำงานของเทศบาล					
4. มีการแข่งขันตอนการปฏิบัติงานหรือการติดต่อกับงานเทศบาลให้ประชาชนรับทราบ					
5. มีการจัดทำเอกสารสรุปการทำงานสำหรับแจกจ่ายให้กับประชาชน					
หลักการมีส่วนร่วม					
1. เปิดโอกาสให้ประชาชนในการตัดสินใจเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อท้องถิ่น					
2. สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางประชาธิปไตย					
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล					
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด เสนอปัญหาและเสนอโครงการในท้องถิ่น					
5. มีการบริหารงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
หลักความรับผิดชอบ					
1. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชนโดยจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง					
2. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลรับผิดชอบงานและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง					
3. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลยินดีพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทำหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมาย					
5. เทศบาลตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ					
หลักความคุ้มค่า					

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมถึงประชาชนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า					
2. มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ					
3. มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
4. มีการจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินงานเพื่อใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า					
5. มีการติดตามตรวจสอบงบประมาณที่ดำเนินการแล้วโดยยึดหลักประโยชน์สูงสุด					

ตอนที่ 4 ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1. การใช้ระบบผังเมืองจัดเขตการใช้ที่ดิน (เช่น ที่พักอาศัย พาณิชยกรรม และเกษตรกรรม) ให้ชัดเจนและเหมาะสม					
2. การปรับปรุงถนน ทางเท้า และท่อระบายน้ำให้อยู่ในสภาพดี					
3. การปรับปรุงระบบน้ำประปาที่สะอาดและได้มาตรฐาน					
4. การปรับปรุงและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะครอบคลุมทุกพื้นที่					
5. การปรับปรุงสวนสาธารณะและลานกีฬา เพื่อเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจและออกกำลังกาย					
ด้านเศรษฐกิจ					
1. การปรับปรุงและพัฒนาตลาดสดเทศบาลให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ได้มาตรฐานและถูกสุขลักษณะ					
2. การส่งเสริม สนับสนุนการประกอบอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนในท้องถิ่น					

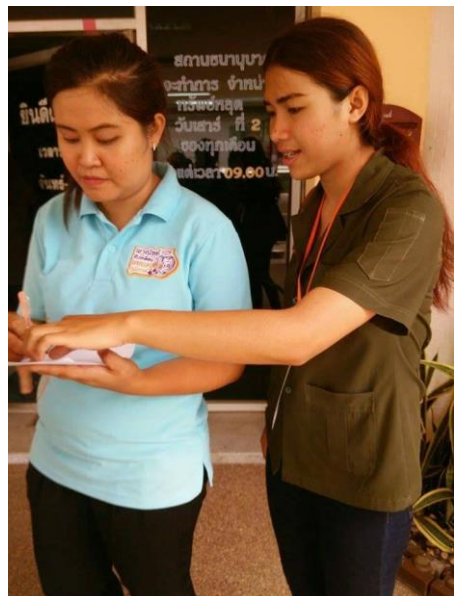
ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนา เทศบาลนครอุดรธานี	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. การฝึกอบรมให้กับแรงงานในชุมชน เพื่อพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ					
4. การส่งเสริม สนับสนุนการจัดตั้งกองทุนเพื่อการพัฒนาอาชีพในชุมชน					
5. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้มีคุณภาพเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม					
ด้านสังคม					
1. การจัดสวัสดิการสังคมแก่คนชราและคนพิการ					
2. การจัดระบบรักษาความปลอดภัยและป้องกัน บรรเทา สาธารณภัยในชุมชน					
3. การปรับปรุงสาธารณสุขมูลฐาน เพื่อควบคุมและป้องกันโรคติดต่อในชุมชน					
4. การป้องกันและควบคุมแพร่ระบาดของยาเสพติดในชุมชน					
5. การส่งเสริม สนับสนุนให้เยาวชนได้รับโอกาสการศึกษาที่มีคุณภาพและเท่าเทียมกัน					
ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
1. การปรับปรุงและพัฒนาระบบการเก็บ ขน และการกำจัดขยะมูลฝอยที่ได้มาตรฐานและถูกสุขลักษณะ					
2. การส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยในชุมชน					
3. การสร้างจิตสำนึกและการควบคุมการใช้สารเคมีเพื่อการเกษตร					
4. การปลูกฝังให้เยาวชนมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
5. การปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ด้วยการปลูกต้นไม้เพื่อสภาพแวดล้อมที่ดีของชุมชน					

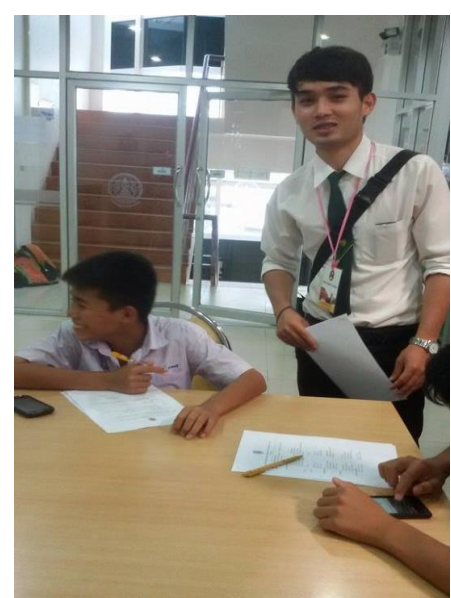
ความต้องการอื่นๆ ที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี

1.
2.
3.

ภาคผนวก ข
ภาพถ่ายการเก็บข้อมูล









ภาคผนวก ค
รายนามคณะวิจัย

**คณะกรรมการดำเนินงานการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2558**

ที่ปรึกษา

ดร.ณัติเทพ	พิทักษ์านุรัตน์	อธิการบดี
รศ.สมชาย	ชื่นวัฒนาประณีติ	รองอธิการบดี

คณะกรรมการดำเนินงาน

ผศ.ดร. กฤษฏา	ณ หนองคาย	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
ดร.สุภัทรา	วันเพ็ญ	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
นายสามารถ	ปิติพัฒน์	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
ดร.เอกราช	ดีนาง	อาจารย์ สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางกาญจนา	มูลอาจ	นักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
นายไกรทอง	โสมศรี	นักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวณิชา	พันธุ์ควนิช	นักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
นายธราดล	ปราบภัย	บุคลากรปฏิบัติงาน สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางพิมพ์พรณ	ศรีภูธร	บุคลากรปฏิบัติงาน สถาบันวิจัยและพัฒนา