



การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Citizen Surveys)
ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ตุลาคม 2559

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษามี 2 แหล่ง คือ กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน จำนวน 1,215 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี ความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมต่างๆ จำนวน 2,050 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี อยู่ในระดับระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อจำแนกเป็นหน่วยงาน พบว่า การให้บริการของสำนักการช่าง เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการของสำนักการคลัง เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 การให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 การให้บริการของสถานธนาณูปถัมภ์ 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการของห้องฟ้าจำลองเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 การให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 การให้บริการของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 การให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 และการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40

2. การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ประชาชนเห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย $\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00

3. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) คิดเป็นร้อยละ 76.40

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
เป้าหมาย	2
ผลลัพธ์	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	6
การปกครองท้องถิ่นกับการให้บริการสาธารณะ	8
สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครอุดรธานี	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี	40
ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	62
ความพึงพอใจของประชาชนผู้อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการ ให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ของเทศบาลนครอุดรธานี	65
การศึกษาความคิดเห็นต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา	70
5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	73
ข้อเสนอแนะ	77

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	เอกสารอ้างอิง	79
	ภาคผนวก	85
	ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	86
	ภาคผนวก ข ตารางสรุปผลการประเมิน	98
	ภาคผนวก ค ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	101
	ภาคผนวก ง คณะกรรมการดำเนินงาน การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Citizen Surveys) ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559	104

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี	33
2	แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างในการความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการพัฒนาท้องถิ่น	33
3	แสดงความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม	42
5	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของสำนักการช่าง	44
6	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของสำนักการคลัง	46
7	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	48
8	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของสถานรณานุกูล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี	50
9	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของท้องฟ้าจำลอง เทศบาลนครอุดรธานี	52
10	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี	54
11	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี	56
12	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี	58
13	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี	60
14	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการสาธารณสุข ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ของเทศบาลนครอุดรธานี	65
16 แสดงโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาที่ประชาชนมีความพึงพอใจ	70
17 แสดงสิ่งที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา	71
18 แสดงโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ประชาชนต้องการให้จัดโครงการเพิ่มเติม	72
19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม จำแนกตามด้านการบริการ	99
20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม จำแนกตามหน่วยงานบริการ	99
21 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการให้บริการสาธารณสุข การดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ของเทศบาลนครอุดรธานี	100
22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจในภาพรวม จำแนกตามหลักธรรมาภิบาล	100

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1	ตัวแบบระบบบริการประชาชนแจกแจงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ	10
2	โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลนครอุดรธานี	25
3	ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในสำรวจ	35
4	แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี	74
5	แสดงร้อยละความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี	75
6	แสดงร้อยละความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี	76
7	ผลการดำเนินงาน การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Citizen Surveys) ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2559	102

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจจากรัฐไปยังหน่วยปกครองในระดับท้องถิ่นต่างๆ ซึ่งผลจากการใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นในโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ๆ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลนั้น นับว่ามีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากกระบวนการพัฒนาทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบต่อชุมชนที่เป็นเมืองอยู่แล้วขยายตัวมากขึ้น มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น มีการลงทุนมากขึ้น มีปริมาณการหมุนเวียนของเงิน การจ้างงานและสถาบันการศึกษาเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันมีปัญหาในด้านการจัดให้บริการสาธารณะมากขึ้นเช่นกัน เช่น การจัดการกับปัญหาการเติบโตของเมือง ปัญหาสิ่งแวดล้อม ที่อยู่อาศัย การจราจร การพักผ่อนหย่อนใจของคนในเมือง เป็นต้น ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นเมืองเพิ่มมากขึ้นในสังคมไทย บทบาทของราชการส่วนภูมิภาคกลับลดน้อยลงด้วยข้อจำกัดของงบประมาณและบุคลากร การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลมีความจำเป็นและสำคัญต่อประชาชนอย่างมาก

เทศบาลนครอุดรธานีเดิมเป็นเทศบาลเมืองอุดรธานี จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองอุดรธานีจังหวัดอุดรธานี 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 ตารางกิโลเมตรยกฐานะเป็นเทศบาลนครอุดรธานีตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลนครอุดรธานี พ.ศ. 2538 เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2538 ซึ่งในปัจจุบันเทศบาลนครอุดรธานีอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการจัดบริการในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การดูแลด้านสาธารณสุข การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการศึกษาให้แก่ประชาชน ส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณี ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนตามครรลองประชาธิปไตย การส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นไป และการดูแลให้สถานะแก่บุคคลให้เป็นไปตามกฎหมายโดยมีการบริหารจัดการด้านการเงิน การคลังด้วยตนเอง เพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาในด้านต่างๆ และด้วยภารกิจดังกล่าวข้างต้น เทศบาลนครอุดรธานีจึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีความสำคัญมากที่มีบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบโดยตรงต่อการจัดบริการสาธารณะเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานจึงจำเป็นต้องมีการวัดผลและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัญหาของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2559 ทำการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนชาวจังหวัดอุดรธานีที่มาใช้บริการภายในเขตเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อสำรวจและนำข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานีให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

3. เป้าหมาย

1. ประชาชนผู้มาใช้บริการในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี
2. ประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่ใช้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานีในด้านต่างๆ

4. ผลลัพธ์

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี
2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี
3. ความความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างตามแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน ได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) จำนวน 1,215 คน

2) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี ความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมต่างๆ จำนวน 103 ชุมชน จำนวน 2,050 คน

5.2 ขอบเขตเชิงเนื้อหา

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็นดังนี้

1) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ 5) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 6) ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน

2) ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลนครอุดรธานี ตามมิติการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 10 เรื่อง

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

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่เคยใช้บริการในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

3. การให้บริการประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานของเทศบาลนครอุดรธานีได้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือแก่ผู้คนที่อยู่ในท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

4. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีประสิทธิภาพมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้และกระตุ้นให้ประชาชนทุกฝ่ายทุกระดับร่วมกันในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมืองการปกครอง

5. การให้บริการสาธารณะต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม หมายถึง การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ต่างๆ ได้แก่ การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปโภค การจัดการระบบจราจร การรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน การส่งเสริมและพัฒนา ระบบการจัดการศึกษา การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน และป้องกันโรคต่างๆ การแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน การพัฒนาแหล่งนันทนาการ และส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี และการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

6. ผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลนครอุดรธานีได้จัดให้บริการแก่ประชาชนในรอบปี 2559 ที่ผ่านมา

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ในประเด็นด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนแนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบการประเมินดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. การปกครองท้องถิ่นกับการให้บริการสาธารณะ
4. สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครอุดรธานี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายการบริการว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า iva การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery Services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกาได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการ ได้เป็น 4 ประการ คือ

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

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะที่นั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละ

รอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขาย บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ

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

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

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้ลูกค้า ผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น พร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

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

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

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

E = Endurances คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547) กล่าวว่า การที่จะมาให้บริการประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องประกอบด้วย การเป็นผู้ที่ซอบคน 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 มีความจำคิฐูข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ สามารถนำหลักการมาประยุกต์ใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้ คือ การบริการจะต้องให้ผู้มารับบริการ ได้รับการตอบสนอง ได้รับการความสะดวกสบาย ช่วยให้

ปัญหาและความไม่เข้าใจได้รับการแก้ไขระดับหนึ่ง หรือจนปัญหาที่มีอยู่หมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในด้านการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และได้รับประโยชน์ในการบริการสูงสุด

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้
 ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ซึ่งเป็นผลรวมของความรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกกว่ามีความสุขหรือไม่มีความสุข เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวัง ตรงตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจของตน

เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน (2544)กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

อิทธิพล อินทมาตย์ (2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Abraham Maslow (อ้างถึงใน อภิชิต พุทธบุญ, 2541) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

- 1) มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาที่มีการสิ้นสุดตราบไต่ที่ยังมีชีวิตอยู่
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
- 3) ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมาทางด้านร่างกายมนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาที่มีการสิ้นสุด ตราบไต่ที่ยังมีชีวิตอยู่

Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

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

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย

จากอันตรายต่างๆที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับ การตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็มีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ Maslow ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับได้รับการตอบสนอง ตามลำดับขั้น

Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบด้วย 2 หลักการ คือ

1) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้ก็จะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2) หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปสู่ระดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนรู้สึกปลงตกใจสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ก็อยากที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่า ในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง เมื่อบุคคลต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง และสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น

ได้ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึกที่ชอบมากชอบน้อย หรือพอใจมาก พอใจน้อย แต่ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

2.3 แนวทางสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่างก็สำคัญ คือ ความสำเร็จในการบริการ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ต้องทำควบคู่กันไปทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ดังนี้ (ภณิดา ชัยปัญญา, 2541)

1) การตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ในการสำรวจค่านิยม ความคาดหวังของผู้รับบริการขององค์การ เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งภายในภายนอก ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การเพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา คุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2) การกำหนดเป้าหมายทิศทางการให้ชัดเจน ผู้ให้บริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การมาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย ทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพต่อผู้รับบริการ

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร ปัจจุบัน ผู้ให้บริการนิยมนำแนวคิดเห็นการบริการ กลยุทธ์ ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงาน ระหว่างพนักงานในองค์การ

3. การปกครองท้องถิ่นกับการให้บริการสาธารณะ

3.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

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

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2547) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์กรนี้จะถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

3.2 ลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่น

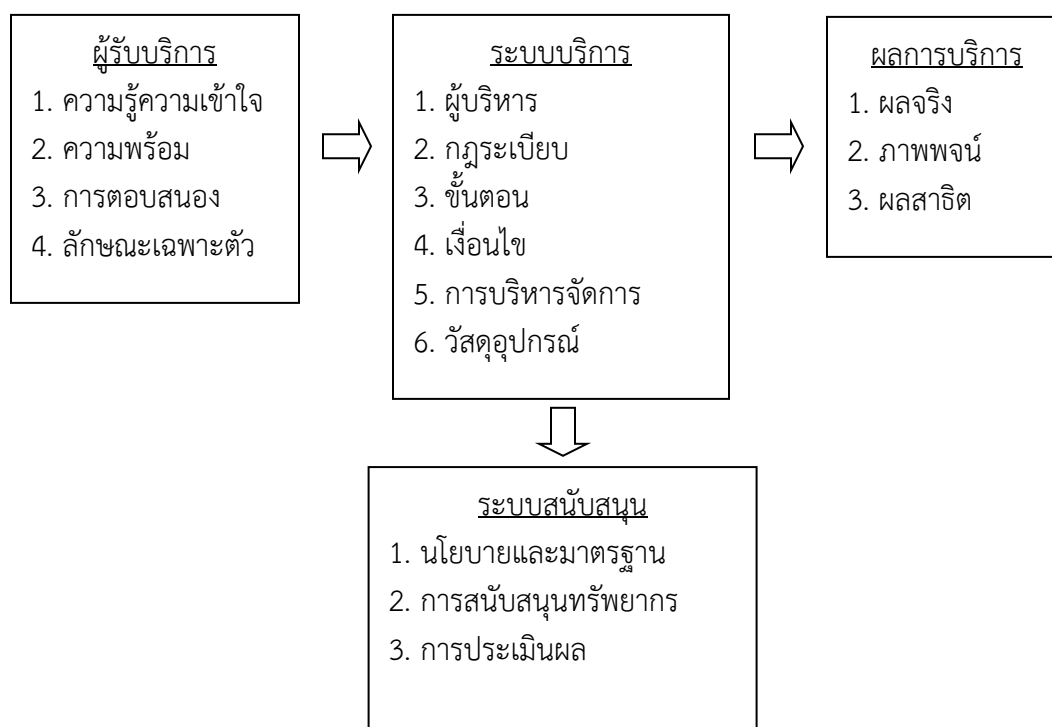
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2547) มีลักษณะการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญ ดังนี้

- 1) มีฐานะตามกฎหมาย (Legal Status) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งโดยกฎหมาย
- 2) มีพื้นที่และระดับ (Area and Levels) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่ การปกครองที่แน่นอนและชัดเจน 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 การที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่มากขึ้นขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองเป็นสำคัญ
- 4) มีความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นองค์การนิติบุคคล โดยเอกเทศจากองค์การของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อการดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง
- 5) มีการเลือกตั้ง (Election) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มาจาก การเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องให้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้ง คณะเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารการปกครองท้องถิ่นทั้งหมด หรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)
- 6) มีอำนาจอิสระ (Autonomy) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานรัฐบาลกลาง และมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สามารถกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ เพื่อกำกับควบคุม ให้มีการปฏิบัติตามนโยบายหรือความต้องการของท้องถิ่นและสามารถ ใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง
- 7) มีงบประมาณของตนเอง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า
- 8) มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวม และความมั่นคงแห่งรัฐ

3.3 การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

3.3.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) ให้ความหมายของการให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่า หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั่วไป หน่วยงานอาจให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ และเห็นว่า องค์ประกอบของการให้บริการ ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ระบบบริการ ผลการบริการ และระบบสนับสนุนดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ตัวแบบระบบบริการประชาชนแจกแจงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และผู้รับบริการสาธารณะ

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 ผู้บริหารองค์การสมัยใหม่ว่าต้องเป็นผู้ที่รู้จักปรับบทบาท หน้าที่ 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 Chaina) นั่นคือ ต้องแหวกวงล้อมแห่งความคิดเก่า คือ การแหวกตัวเองออกจากการเป็นข้าราชการที่ทำงานแบบเจ้าขุนมูลนาย แต่เปลี่ยนมาเป็นการมุ่งตอบสนองต่อลูกค้าและผู้มารับบริการ มุ่งเน้นการบริการที่เดียวเบ็ดเตล็ด (One Stop Services) เพื่อขจัดปัญหาต่างคนต่างทำ และการทำงานซ้ำซ้อน

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

Parsuraman และคณะ (อ้างถึงใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่

- 1) ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ ให้บริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

- 2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การที่ผู้ให้บริการยินดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา

- 3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการ และความสามารถขององค์กรโดยรวม

- 4) ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการเหมาะสม และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

- 5) ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ตลอดจนรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อาจรวมถึงการให้คำแนะนำ 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 การแต่งกายของพนักงานการมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายงานสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

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

3.4 การให้บริการสาธารณะในต่างประเทศ

สมาน รังสิโยภุชณ์ (2543) กล่าวถึง การให้บริการประชาชนในประเทศต่างๆ ดังนี้

1) สหรัฐอเมริกา มีการกำหนดให้มีการจัดทำแผนการให้บริการลูกค้า (Customer Service Plans) โดยมีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนของการให้บริการ (Customer Service Standards) มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเกณฑ์ พร้อมทั้งจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้และทักษะในการให้บริการ

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) และ คุ่มค่าของเงิน (Value for money)

3) สิงคโปร์ เป็นอีกประเทศหนึ่งที่ประสบความสำเร็จในการปรับปรุงบริการของรัฐโดยประกาศนโยบายการบริการประชาชนสำหรับศตวรรษที่ 21 (PS21) เมื่อปี 2538 โดยกำหนดให้มีแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (The Way of Excellent in Public Service) และกำหนดให้เจ้าหน้าที่รัฐยึดหลัก 6 ประการในการปฏิบัติงาน คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ (We want to Give You Quality Service) สุภาพและเป็นธรรม (We are Country 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)

3.5 การปรับกระบวนการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน

ขั้นตอนการปรับกระบวนการให้บริการ มีดังนี้

1) กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการบริการ

1.1) มองไปข้างหน้าว่าการบริการ ณ วันนี้มีเหมาะสมเพียงใด จะปรับเปลี่ยนอย่างไรเพื่อความพึงพอใจของประชาชน

1.2) นึกคิดและสร้างสรรค์งานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และมีคุณภาพทัดเทียมกับองค์กรต่างๆ

1.3) หาคำตอบว่าประชาชนต้องการบริการอย่างไรจากเรา

1.4) เราจะสร้างความพึงพอใจให้เขาได้อย่างไร

1.5) ต้องยึดมั่นว่าความพึงพอใจของประชาชน คือ ผลสำเร็จของงานบริการ

1.6) ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการโดยไม่หยุดยั้ง

1.7) ตอบคำถามตัวเองให้ได้ว่า เราพร้อมจะให้บริการที่ดีแก่เขาหรือยัง

2) ค้นหากระบวนการให้บริการโดยไม่หยุดยั้ง

2.1) ดูว่ากระบวนการให้บริการใดบ้าง ที่ไม่สามารถสนองตอบต่อวิสัยทัศน์และเป้าหมายดังกล่าว

2.2) ศึกษากระบวนการขั้นตอนการบริการที่มีอยู่เดิม เขียนเป็นลักษณะดังกล่าว (Work FlowChart) ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนสิ้นสุด เพื่อดูว่ามีกี่ขั้นตอน

2.3) หากจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ โดยตรวจสอบความซ้ำซ้อน ความยุ่งยาก ซบซ้อนที่ไม่จำเป็น

3) ออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่

พิจารณาแต่ละขั้นตอน โดยตอบคำถามให้ได้ว่าขั้นตอนนั้นสามารถ

- ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งได้หรือไม่

- ทำให้ง่ายขึ้นได้หรือไม่ เช่น มอบอำนาจ ลดจำนวนหลักฐาน

- รวมกับขั้นตอนอื่นได้หรือไม่ เพื่อให้เหลือขั้นตอนน้อยที่สุด

- รวมขั้นตอนที่ต้องปรับลด และที่คงไว้เข้าด้วยกันเป็นกระบวนการใหม่

- หรืออาจออกแบบกระจายการให้บริการใหม่ที่สั้นและเรียบง่ายโดยไม่สนใจว่าเคยทำอะไร เพื่อ

ตอบสนองผลลัพธ์ของหน่วยงานได้ดีที่สุด โดยอาจใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย

สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครอุดรธานี

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลนครอุดรธานี เดิมเป็นเทศบาลเมืองอุดรธานีจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมืองอุดรธานีจังหวัดอุดรธานีพุทธศักราช 2479 เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2479 มีพื้นที่ 5.60 ตารางกิโลเมตร มีการขยายเขตครั้งที่ 1ตามพระราชกฤษฎีกาการเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พุทธศักราช 2495 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2495 มีพื้นที่ 8.30 ตารางกิโลเมตร และมีการขยายเขตครั้งที่ 2ตามพระราชกฤษฎีกาการเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองอุดรธานี (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 ห้วยม้ง ห้วยทั้งสองนี้เป็นเส้นทางระบายน้ำธรรมชาติออกจากตัวเมือง นอกจากนี้ ในเทศบาลนครอุดรธานี ยังมีแหล่งน้ำขนาดใหญ่ 2 แห่ง สำหรับใช้ในการผลิตน้ำประปา และเป็นแหล่งน้ำสำรองน้ำใช้ คือ หนองประจักษ์ศิลปาคมและหนองสิม ครอบคลุมพื้นที่ 47.70 ตร.กม. มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

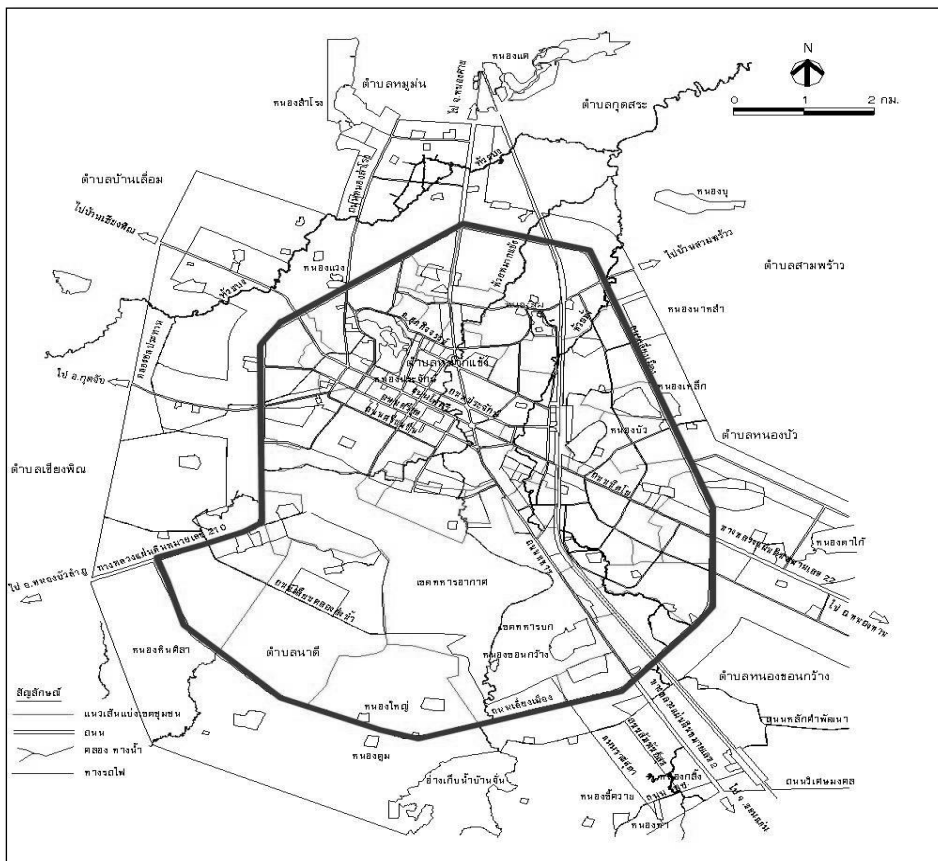
ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลเมืองหนองสำโรงและเทศบาลตำบลหนองบัว

ทิศใต้ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลบ้านจั่นและองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลหนองบัว

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เทศบาลเมืองหนองสำโรง

ประชากรในเขตเทศบาลนครอุดรธานี มีจำนวนทั้งสิ้น 131,523 คน ชุมชนในเขตเทศบาลมีจำนวน



ที่มา: เทศบาลนครอุดรธานี

3. นโยบายการบริหารงาน

นายกเทศมนตรีนครอุดรธานีได้แถลงนโยบายการบริหารงานต่อสภาเทศบาล ณ วันที่ 26 มิถุนายน 2555 ได้กำหนดนโยบายการบริหารงานออกเป็น 10 ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1) พัฒนาระบบสาธารณูปโภคทั่วถึงทุกชุมชน

เป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาหน้าท่วม พัฒนาและปรับปรุงด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ให้เป็นเมืองน่าอยู่ชุมชนน่าอยู่ รองรับกับขนาดของเมืองและชุมชน สร้างความสะดวกสบาย ในการอยู่อาศัยและดำเนินกิจกรรมต่างๆอย่างมีความสุขจึงจะดำเนินการดังนี้

1.1) ก่อสร้างสถานีสูบน้ำใต้ดินและระบบรวบรวมน้ำในซอยแยกย่อยลงสู่สถานีสูบน้ำให้แล้วเสร็จ จำนวน 11 แห่ง โดยรอบ เพื่อป้องกันน้ำท่วมขังในเขตเทศบาล

1.2) วางแผนขุดลอกบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ท่อระบายน้ำในเขตเทศบาลฯให้มีประสิทธิภาพในการระบายน้ำสูงสุด

- 1.3) ปรับปรุงถนนในชุมชนที่เป็นถนนลูกรังให้เป็นถนนคอนกรีตให้ครอบคลุมทั้ง 4 เขต
- 1.4) เพิ่มประสิทธิภาพการบำบัดน้ำเสีย และรวบรวมน้ำเสียไปบำบัด
- 1.5) ปรับปรุงและพัฒนาเส้นทางสำหรับทางเดินเท้า และการใช้จักรยาน ซึ่งเป็นรูปแบบการ

เดินทางที่ยั่งยืน

1.6) ปรับปรุงไฟฟ้าแสงสว่างในชุมชนและถนนสายหลักโดยการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้ทั่วถึง ครอบคลุมโดยเน้นอุปกรณ์ประหยัดพลังงาน และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น เปลี่ยนหลอดไฟจากหลอดธรรมดา เป็นหลอดประหยัดพลังงาน LED หลอด T5 และใช้บาลาส อิเล็กทรอนิกส์

1.7) ปรับปรุงไฟฟ้าแสงสว่างภายในสวนสาธารณะให้ทั่วถึง เพื่อความปลอดภัยของประชาชน

1.8) สนับสนุนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานีเพื่อขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้า บริเวณก่อสร้างศูนย์กีฬาประชาชน

1.9) ปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะถนนลู่วิ่งและลู่วิ่งจักรยานรอบสวนสาธารณะหนองประจักษ์ให้ ได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2) นโยบายส่งเสริมสวัสดิการพื้นฐานทุกด้านเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต

เป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาของเมืองที่เกิดความแออัด ความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม และการ ย้ายที่อยู่อาศัยจากการบุกรุกที่ดินของประชาชน เนื่องจากขาดการจัดการด้านที่ดินอย่างเหมาะสม ที่จะสามารถ รองรับการอยู่อาศัยของกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ชุมชนแออัดรวมทั้งชุมชนผู้มีรายได้น้อย ให้มีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม เกิดความมั่นคงในการอยู่อาศัย ส่งเสริมการออมทรัพย์ ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่นๆ จากการย้ายชุมชนไปอยู่ในที่ใหม่ ซึ่งห่างไกลจากเมืองเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนให้ดีขึ้น อย่างยั่งยืน จึงจะดำเนินการดังนี้

2.1) ประสานความร่วมมือการพัฒนา กับ 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย เทศบาลนครอุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี และสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

2.2) จัดทำรูปแบบการพัฒนาความมั่นคงในที่อยู่อาศัย เช่นการปรับปรุงชุมชนให้มั่นคงในที่ดินเดิม การปรับผังที่ดินใหม่การแบ่งปันที่ดินการก่อสร้างที่อยู่อาศัยใหม่ในที่ดินเดิมการรื้อย้ายชุมชนออกไปอยู่ในที่ใหม่ หรือซื้อที่ดิน

2.3) จัดหาที่ดินในการสร้างบ้านอยู่อาศัยในโครงการ "บ้านวันละบาท" ในชื่อชุมชนว่า บ้านมั่นคง นครสวรรค์จากการเช่าที่ของเทศบาลนครอุดรธานี หรือการจัดซื้อที่ดินจากเอกชน

2.4) ดำเนินโครงการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดพร้อมทั้งติดตามและประเมินผลของ โครงการที่ดำเนินการตลอดจนสำรวจความคิดเห็นและความพอใจของประชาชนต่อการทำโครงการ

2.5) ให้การสงเคราะห์และสนับสนุนผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือผู้ทุพพลภาพให้มีคุณภาพ ชีวิตที่ดี สามารถพึ่งพาตนเองได้และได้รับการบริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม

2.6) สร้างแนวทางของการบริหารจัดการร่วมกับชุมชน และเครือข่ายการพัฒนาในท้องถิ่น ให้เกิด รูปแบบหลากหลายและเกิดความมั่นคงทางกายภาพสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ทั้งทางสังคมและเศรษฐกิจ

3) การจราจรคล่องตัว สะดวกและปลอดภัยด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

เป้าหมายเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาจราจรและผลกระทบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ปัญหาการติดมลพิษทางอากาศและเสียงและอุบัติเหตุจากการจราจร ซึ่งปัจจุบันได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนในเมืองและมีแนวโน้มจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆสร้างความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ดังนั้นเพื่อให้เทศบาลนครอุดรธานีเป็นเมืองที่น่าอยู่สะดวก และปลอดภัยในการจราจร จึงจะดำเนินการดังนี้

- 3.1) ก่อสร้างระบบโครงข่ายสัญญาณจราจร เชื่อมโยงกันทุกแยก
- 3.2) ขยายเส้นทางระบบขนส่งสาธารณะ พัฒนาสถานีขนส่งและจุดเปลี่ยนถ่ายยานพาหนะให้สะดวก ทันสมัย และปลอดภัย
- 3.3) จัดระเบียบการใช้เส้นทางการจราจรให้ถูกต้องเพื่อให้มีการใช้พื้นที่ถนนอย่างเต็มประสิทธิภาพ
- 3.4) เสริมสร้างวินัยการจราจรที่ถูกต้องและปลอดภัยแก่ประชาชน
- 3.5) ก่อสร้างศูนย์ควบคุมการจราจรเป็นศูนย์รวม (Traffic center) และระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่มีความทันสมัยให้ครอบคลุมทุกมุมเมือง เชื่อมโยงเครือข่ายอย่างเป็นระบบ สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 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 ผ่านส่วนราชการต่างๆโดยมอบและกระจายอำนาจในการบริหารจัดการงบประมาณให้กับผู้ที่ใช้งบประมาณโดยอิสระ และดูแลผู้ใช้งบประมาณให้มีความรับผิดชอบจากการใช้งบประมาณของหน่วยงาน

4.2) สร้างความโปร่งใส และการรายงานผลประจำปีมีการกำหนดกรอบการรายงานผลประจำปีและการรายงานผลทางการเงินที่สอดคล้องกับการกระจายความรับผิดชอบในการจัดทำงบประมาณควบคู่กับการกระจายความรับผิดชอบ

4.3) มีการตรวจสอบภายใน ควบคุมการใช้งบประมาณและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยหน่วยตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พัฒนาโครงสร้างการบริหารจัดการและระบบตรวจสอบภายใน มีการวางแผนการตรวจสอบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด โดยการตรวจสอบผลการดำเนินงานตรวจสอบการบริหารจัดการทางการเงิน และตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

4.4) การบริหารเงินสะสมเมื่อยังไม่ได้รับรายได้ประจำ หรือรับรายได้ในส่วนที่จะต้องรับเป็นประจำล่าช้า อันเนื่องมาจากเหตุผลทางการเมืองหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงภาวะเศรษฐกิจทำให้เศรษฐกิจตกต่ำทำให้ประมาณการรายรับในส่วนที่คาดไว้ไม่ได้ตามที่ประมาณการตั้งนั้นเงินสะสมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเก็บไว้จึงเป็นการรักษาสมดุลการคลังให้มีเสถียรภาพที่มั่นคง

4.5) อำนวยความสะดวกและสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้เสียภาษีทำให้ประชาชนทั่วไปทราบและสำนึกว่าการเสียภาษีเป็นการร่วมสร้างความเจริญแก่ท้องถิ่นและจะต้องชำระภาษีตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนดไว้โดยไม่มีข้อยกเว้น

4.6) การประเมินและจัดเก็บภาษีอย่างมีหลักเกณฑ์ เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในปัจจุบัน ทำให้ท้องถิ่นสามารถมีรายได้เพิ่มมากขึ้นพอเพียงกับการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้า

4.7) สร้างมาตรการแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ตลอดจนผู้ชำระภาษีให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการชำระภาษีและเกิดความภาคภูมิใจในการเป็นผู้มีส่วนร่วมในการชำระภาษีเพื่อนำรายได้มาพัฒนาท้องถิ่น

5) พัฒนาคุณภาพการศึกษา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประเพณี วัฒนธรรม การกีฬา รองรับประชาคมอาเซียน

เป้าหมายเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มีสุขภาพแข็งแรง มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต สามารถนำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่นมาปรับประยุกต์ต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่น ผสมผสานกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาท้องถิ่นให้มีสมรรถนะสามารถแข่งขันเพื่อรองรับการเข้าร่วมเป็นประชาคมอาเซียน จึงจะดำเนินการดังนี้

5.1) จัดบริการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การฝึกอบรมวิชาชีพให้เหมาะสมสอดคล้องตามความต้องการของท้องถิ่น

5.2) จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

5.3) ระดมทรัพยากรบุคคลในชุมชน ปรากฏชุมชนให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา โดยนำประสบการณ์ความรู้ ความชำนาญ และภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษา

5.4) ส่งเสริมการพัฒนาครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งพัฒนาหลักสูตรการเรียน การสอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการเรียนการสอนมีความเหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสังคม

5.5) จัดตั้งตลอดจนสนับสนุนแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น ห้องสมุด ห้องฟาจาลอง พิพิธภัณฑ์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ ฯลฯ

5.6) จัดตั้งศูนย์เยาวชน ลานกีฬา สนามกีฬา สถานที่ออกกำลังกาย สวนสุขภาพ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

6) สนับสนุนการมีส่วนร่วมจากประชาชนและทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างศักยภาพองค์กรให้เข้มแข็ง

เป้าหมายเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันของประชาชนในชุมชน ในด้านการพัฒนาการ ดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างโอกาสให้ประชาชน ผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้สามารถเข้าถึงระบบ บริการสาธารณะที่ทั่วถึงและเป็นธรรม ตลอดจนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงจะดำเนินการดังนี้

6.1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ โดยต้องจัดให้มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนและรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนก่อนการวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ตลอดจนการจัดทำบริการสาธารณะและต้อง จัดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและผลการตัดสินใจ

6.2) จัดให้มีมาตรฐานกลางในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และ ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6.3) ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้มแข็งในทางการเมือง เพื่อช่วยเหลือการดำเนินกิจกรรม สาธารณะของชุมชน รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการของกลุ่มประชาชนที่รวมตัวกันในลักษณะเครือข่ายทุกรูปแบบ ที่จะสามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอความต้องการของชุมชนในพื้นที่

6.4) ส่งเสริมและให้การศึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้สิทธิเลือกตั้ง

6.5) ส่งเสริมสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรชุมชนและคณะกรรมการชุมชนที่ดำเนินกิจกรรม และโครงการต่างๆ โดยชุมชนและเพื่อชุมชนรวมทั้งการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับชุมชนเพื่อพัฒนาระดับการ ขับเคลื่อนไปสู่ทิศทางของเมืองนำอยู่ชุมชนนำอยู่อย่างยั่งยืน

6.6) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายการวางแผนการงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารงานด้านอื่นๆ ของเทศบาลให้ประชาชนได้เข้าถึง มีส่วนร่วมในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานและ ประชาชนรับทราบข้อมูลตลอดเวลา

6.7) ประสานงานเพื่อก่อให้เกิดการสร้างเครือข่ายการทำงาน ทั้งภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่และพื้นที่อื่นๆ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) และภาคประชาชน ร่วม

เป็นอาสาสมัครในการบริการสาธารณะ เช่น เครือข่ายอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน เครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข เครือข่ายกลุ่มเยาวชน เป็นต้น

7) พัฒนามาตรฐานการเสริมสร้างสุขอนามัย ใส่ใจคุณภาพชีวิตครอบครัวอบอุ่น

เป้าหมายเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการด้านสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนทุกระดับชั้นได้เข้าถึงการบริการด้านสุขภาพที่ทันสมัย ทัวถึงเท่าเทียมกับหน่วยบริการของรัฐอื่นๆ ตลอดจนมุ่งสร้างสังคม สุขภาวะเพื่อวางรากฐานสุขอนามัยที่แข็งแรง จึงจะดำเนินการดังนี้

7.1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริการด้านสุขภาพในระดับท้องถิ่นให้สามารถดูแลประชาชนทั้งในด้านสุขภาพกาย และสุขภาพใจเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตโดยการก่อสร้างโรงพยาบาลเทศบาลนครอุดรธานี

7.2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีแผนงานด้านสุขภาพร่วมกันระหว่างองค์กรภาครัฐและภาคประชาชน จัดให้มีการบริการด้านสุขภาพระดับท้องถิ่นซึ่งทำให้ประชาชนทุกระดับชั้นเข้าถึงระบบบริการด้านสุขภาพด้วยความเสมอภาค

7.3) ส่งเสริมและสนับสนุนด้านสุขภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมผู้สูงอายุดูแลด้านสวัสดิการที่ได้รับจากรัฐบาลให้ต่อเนื่อง รวดเร็ว และทั่วถึง

7.4) เพิ่มคุณภาพระบบหลักประกันสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ทัวถึงเป็นธรรม สร้างระบบบริหารจัดการที่มีเอกภาพเร่งรัดดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดจนอาหารปลอดภัย

7.5) เตรียมความพร้อม พัฒนาระบบเฝ้าระวัง เตือนภัย การจัดการที่มีประสิทธิผล ทันสถานการณ์เมื่อเกิดภัยพิบัติ โรคระบาดและภัยสุขภาพ

7.6) ส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาระบบการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคโดยร่วมกับสถานพยาบาล หน่วยงานทางการแพทย์และเครือข่ายสุขภาพภาคประชาชน(อสม.)

8) ปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมให้น่าอยู่เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

เป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความตระหนักทางด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมและการปรับพฤติกรรมการผลิตและการบริโภคของประชาชนในท้องถิ่นเพื่อลดปัญหามลภาวะในเขตเมืองนำมาสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจัดให้มีมาตรการป้องกันและการเตือนภัย กรณีเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น อุทกภัย ภัยแล้งธรณีพิบัติและการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศตลอดจนดำเนินการให้ความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ตลอดจนปรับปรุงภูมิทัศน์เมืองให้สวยงามเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและรองรับการท่องเที่ยว

8.1) พัฒนาลำห้วย แหล่งน้ำและที่สาธารณะให้เกิดประโยชน์ในชุมชน

8.2) พัฒนาทรัพยากรธรรมชาติอย่างเป็นระบบ เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและเป็นมาตรฐาน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

8.3) พัฒนาภูมิทัศน์ และสิ่งแวดล้อมของชุมชนให้น่าอยู่ บริหารจัดการแหล่งน้ำ ป่าไม้ ให้มีสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติที่ดี

8.4) รมรงค์และสร้างจิตสำนึกให้มีการจัดการขยะมูลฝอยของครัวเรือนให้ถูกต้อง รวมทั้งการนำขยะกลับมาใช้ซ้ำให้เกิดประโยชน์

8.5) ส่งเสริม ฟื้นฟู ป้องกัน อนุรักษ์และการจัดการกับสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ รวมทั้งสถานที่ซึ่งมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์โดยร่วมมือกับภาครัฐ และภาคประชาชน

8.6) ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามเป็นระเบียบเพื่อส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านประเพณี วัฒนธรรม และเชิงอนุรักษ์ เชิงเกษตร เป็นต้น

8.7) ปรับปรุงทางเท้าให้งามตา สายไฟพาลงใต้ดิน 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) พัฒนาบุคลากรและองค์กรให้มีความรู้ความสามารถและเตรียมพร้อมเพื่อให้ความสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9.5) ปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการรูปแบบต่างๆ เพื่อลดภาระในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

9.6) จัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นตามความจำเป็นและเหมาะสมเพิ่มขึ้น ตามศักยภาพของท้องถิ่นรวมทั้งความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนขยายการให้บริการที่ครอบคลุมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเชื่อมโยงและบูรณาการกับแผนชุมชน

9.7) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลและมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางราชการและสื่อสาธารณะอื่นได้อย่างกว้างขวางถูกต้องเป็นธรรมและรวดเร็ว

10) สนับสนุนพลังสังคมและพลังชุมชนสร้างภูมิคุ้มกันที่เข้มแข็งและดำเนินมาตรการต่อต้านสารเสพติดทุกประเภท

ปัญหาการแพร่ระบาดของสารเสพติดเป็นปัญหาสำคัญระดับประเทศที่ต้องเร่งรัดแก้ไขและเฝ้าระวังป้องกันเนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทุกระดับในหลายด้าน ทั้งด้านสุขภาพ ด้านสังคมด้านเศรษฐกิจและด้านความมั่นคงของประเทศ ซึ่งยังคงเป็นวาระแห่งชาติถือเป็นนโยบายสำคัญที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายต่อต้านยาเสพติดพัฒนาองค์กร

ความรู้เกี่ยวกับสารเสพติด และพัฒนารูปแบบและกระบวนการดำเนินงานที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและเหมาะสมกับสภาพสังคมไทยขจัดปัญหาดังกล่าวให้หมดไป จึงจะดำเนินการดังนี้

10.1) จัดทำมาตรการรณรงค์ ป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดด้วยการดำเนินกิจกรรมที่พัฒนาคุณธรรมจริยธรรมปลูกจิตสำนึกที่ดีให้ความรู้และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับภัยของยาเสพติดในสถานศึกษา สถาบันครอบครัว และชุมชนอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อให้นักเรียนและเยาวชนที่เป็นอนาคตสำคัญของชาติอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขอย่างปลอดภัย

10.2) เร่งรัดและดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดและวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทควบคู่กับการรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ติดยาเสพติด

10.3) ดำเนินการกวาดล้างแหล่งผลิตและจำหน่ายยาเสพติดให้โทษโดยเด็ดขาดฉบับส่วนทางด้านผู้ติดยาเสพติดจะให้การบำบัดรักษาและอบรมให้ตระหนักถึงภัยอันเกิดจากยาเสพติด

10.4) ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภทอย่างจริงจังด้วยการสนับสนุนปัจจัยการดำเนินงานอย่างเต็มที่ ขยายงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนและองค์กรประชาชน กลุ่มอาสาสมัครและส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม รวมทั้งเร่งรัดปราบปรามการผลิตและการค้ายาเสพติดตลอดจนแหล่งอบายมุข อันเป็นสาเหตุของการก่ออาชญากรรมอย่างเด็ดขาด

10.5) ส่งเสริมโครงการภาครัฐและภาคเอกชนที่มุ่งบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด เพื่อให้คนเหล่านั้นกลับมาเป็นกำลังของชาติต่อไป

10.6) เพิ่มประสิทธิภาพระบบงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และกระบวนการยุติธรรมให้สามารถอำนวยความสะดวก และดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเฉพาะในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การค้ายาเสพติดและการลดจำนวนแรงงานต่างชาติดังกล่าว

10.7) เข้มงวดกับการบังคับใช้กฎหมาย และสร้างกระบวนการพิเศษเพื่อควบคุมและปราบปรามผู้ค้าและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตและการค้ายาเสพติดอย่างเด็ดขาดรวดเร็วและเป็นธรรมพร้อมทั้งแก้ไขกฎหมายเพื่อเพิ่มบทลงโทษสูงสุดกับข้าราชการการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องและให้รางวัลและการคุ้มครองเป็นพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนที่ให้ความร่วมมือในการปราบปรามยาเสพติด

10.8) ควบคุมการนำเข้าสารเคมีที่อาจนำไปสู่การผลิตยาเสพติดอย่างเข้มงวดและเสริมสร้างกลไกของภาครัฐและมาตรการทางกฎหมายให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในการผลิตยาเสพติด

10.9) ด้านครอบครัว เด็ก เยาวชน สตรีและผู้สูงอายุ มีนโยบายในการสร้างครอบครัวให้อบอุ่นและเข้มแข็งเป็นหน่วยพื้นฐานในการฟื้นฟูเศรษฐกิจและเป็นภูมิคุ้มกันจากปัญหาสังคมแก่สมาชิกทุกวัยในครอบครัว

4. โครงสร้างการบริหารงาน

เทศบาลนครอุดรธานีได้จัดโครงสร้างการบริหารงานภายในออกเป็น 10 ส่วนราชการ มีการจัดองค์กรในการดำเนินงานแยกตามหน้าที่ โดยได้แบ่งส่วนงานที่มีลักษณะเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันไว้ในกลุ่มงานเดียวกัน ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายในแต่ละด้านเป็นการเฉพาะตามนโยบายของคณะ

ผู้บริหาร นโยบายรัฐบาล ประกอบด้วย สำนักปลัดเทศบาล กองวิชาการและแผนงาน สำนักการคลัง สำนักการช่าง สำนักการศึกษา สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองสวัสดิการสังคม กองการแพทย์ และกองทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน โดยมีปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบดูแลงานทั่วไป ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีภาระหน้าที่ปฏิบัติงาน ดังนี้

1) สำนักปลัดเทศบาล

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

1.1) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีเอกสารการเบิกจ่ายเอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สิน และการทำประโยชน์จากทรัพย์สินของเทศบาล

1.2) สถานธนาบาล

มีหน้าที่ความรับผิดชอบช่วยเหลือ และบรรเทาความเดือดร้อนด้านการเงินให้กับประชาชน โดยที่ประชาชนไม่ต้องกู้ยืมเงินจากแหล่งเงินกู้อื่นที่ต้องเสียดอกเบี้ยอัตราที่สูง เพื่อประโยชน์ในการควบคุมการตรวจสอบทรัพย์สินที่ได้มาโดยการกระทำความผิดและสามารถติดตามผู้กระทำความผิดได้ และเพื่อประโยชน์ในการควบคุมการรับซื้อของโจร

2) สำนักการคลัง

มีหน้าที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชี การจัดทำสถิติรายรับ-รายจ่ายของเทศบาล 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 การจัดการ

ฟื้นฟูและรักษาสิ่งแวดล้อม การออกแบบ เขียนแบบแปลนทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมตลอดจนการจัดให้มีสวนสาธารณะสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและการประดับตกแต่งเมืองให้สวยงาม

5) สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีภาระหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด การจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลจากอาคารบ้านเรือน และที่สาธารณะต่างๆ การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การควบคุมสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการป้องกันการติดยาและสารเสพติดประเภทต่างๆ แก่ประชาชน

6) สำนักงานศึกษา

มีภาระหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาให้แก่เด็ก เยาวชน การส่งเสริมคุณภาพมาตรฐานการศึกษา การจัดกิจกรรมด้านศาสนา วัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่น การจัดกิจกรรมเด็กและเยาวชน ตลอดจนการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของเด็ก เยาวชน และประชาชนด้วยการออกกำลังกาย การแข่งขันกีฬา และกิจกรรมนันทนาการต่างๆ

7) กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ได้แก่ แจ้งเกิด ย้ายที่อยู่ แจ้งตาย ขอแก้ไขรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การขอเลขหมายประจำบ้าน รวมถึงการคัดรบบรองเอกสารการทะเบียนราษฎร ด้านการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การขอมีบัตรใหม่และการขอเปลี่ยนบัตร รวมถึงตลอดไปถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตั้งต่างๆ ที่เทศบาลมีหน้าที่ที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล การเลือกตั้งสมาชิกสภาจังหวัด การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา

8) กองสวัสดิการสังคม

มีภาระหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาชุมชน การสังคมสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในสังคม สงเคราะห์ผู้ประสพภัยต่างๆ การจัดสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน การสำรวจสภาพปัญหาสังคมต่างๆ ส่งเสริมการประกอบอาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตลอดจนการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และอนามัยชุมชน

9) กองการแพทย์

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการรักษาโรค การฉีดวัคซีนป้องกันโรค การป้องกันและรักษา ด้านทันตสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนในเขตเทศบาลให้มีสุขภาพสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บทั้งในและนอกสถานที่ ตลอดจนการขยายการให้บริการด้านสาธารณสุขให้ทั่วถึงประชาชน

10) กองสารสนเทศฯและทรัพย์สิน

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การจัดทำ การปรับข้อมูล การใช้และการเก็บรักษาแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรายได้ การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลแผนที่และทรัพย์สิน รวมทั้งการนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่างๆ



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลนครอุดรธานี
ที่มา: เทศบาลนครอุดรธานี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี คณะผู้ประเมินได้นำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

บรรเจิด เจริญเวช (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีประจำปี 2548 จังหวัดสุราษฎร์ธานีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบเทคนิคกระบวนการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่ได้รับรางวัลว่ามีรูปแบบอย่างไรสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีศึกษาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาวะผู้นำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลและที่ไม่ได้รับรางวัลว่ามีลักษณะอย่างไรเพื่อนำเสนอยุทธศาสตร์การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบแบบอย่างที่ดี (Best Practice) ในการนำไปพัฒนาท้องถิ่นต่อไปโดยใช้วิธีการศึกษาแบบผสมผสานคือทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพกลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารคณะทำงานและประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีประจำปี 2548 : กรณีศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานีคือเทศบาลเมืองท่าข้ามและองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่ได้รับรางวัลคือเทศบาลเมืองนาสารและองค์การบริหารส่วน

ตำบลหนองไทรโดยในเชิงปริมาณมีผู้ตอบแบบสอบถาม 186 คนและการศึกษาเชิงคุณภาพสัมภาษณ์ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียจากการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 120 คนผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลประกอบด้วยภาวะผู้นำของคณะผู้บริหารซึ่งมีมีคุณลักษณะต่างๆเช่น เป็นผู้ที่มีความเสมอภาคโปร่งใส มีคุณธรรมทำงานโดยเน้นคุณภาพงานและคำนึงถึงคุณค่าและความต้องการของประชาชนต้องคำนึงถึงกระแสโลกและการเปลี่ยนแปลงมีมาตรฐานวัดผลได้และรับผิดชอบสูงมองการณ์ไกลมีวิสัยทัศน์ที่ทันสมัยเป็นผู้ที่ใฝ่หาความรู้ใส่ตนเองอยู่เสมอและต้องคิดเชิงรุกทำงานแบบผสมผสานนอกจากนั้นแล้วยังต้องมีองค์ประกอบในด้านอื่นอีกด้วยเช่น 1) ด้านการมีส่วนร่วมของสาธารณชน 2) ด้านความสุจริตและโปร่งใส 3) ด้านกลไกทางการเมืองที่ชอบธรรม 4) ด้านพันธะความรับผิดชอบต่อสังคมและ 5) ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนั้นแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับประเด็นต่างๆประกอบด้วย 1) ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน 2) การบริหารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ 3) การบริหารราชการเพื่อเกิดประโยชน์สุขของประชาชนและ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถกำหนดเป็นต้นแบบตัวอย่าง (best practice) ที่สามารถพัฒนาให้ผู้บริหารท้องถิ่นเกิดแนวคิดในการนำไปพัฒนาท้องถิ่นรวมทั้งเป็นแนวคิดหรือโมเดลในการให้นำหน้าสำหรับเกณฑ์การประเมินในตัวชี้วัดประเด็นต่างๆเพื่อการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคตในรูปแบบของกรอบแนวคิด “LEFT : HARD : PP” ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ (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)

จิวรรณ ค่ายทอง (2552) ศึกษาเรื่อง“ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีเพื่อทราบปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านการชำระภาษีและเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงบทบาทการให้บริการด้านการชำระภาษีการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 คนใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยร้อยละ (percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยเพศอายุระดับการศึกษารายได้อาชีพ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้อธิบายถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงค่า t-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างคุณลักษณะส่วนบุคคลโดยทั้งนี้ตัวแปรแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม one-way ANOVA ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปค่าเชฟเฟ (Scheffe) ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับมากทุกด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยด้านอุปกรณ์การให้บริการรองลงมาคือ ด้านขั้นตอน ในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสถานที่ให้บริการและด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ตามลำดับ

การทดสอบสมมุติฐานพบว่าเพศอายุระดับการศึกษารายได้อาชีพต่างกันทำให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นตัวแปรอิสระเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษี

นิสาชล แยมมี (2552) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความต้องการของประชาชนในด้านการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาล (2) ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลและ (3) ศึกษาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจำนวน 370 คนในการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองคลองหลวงได้ให้บริการประชาชนผู้ที่มีมาติดต่ออายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป (2) ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนด้านสวัสดิการสังคมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากในด้านการศึกษาด้านสุขภาพอนามัยด้านที่อยู่อาศัยด้านการมีรายได้ด้านนันทนาการด้านกระบวนการยุติธรรมและด้านการบริการสังคมทั่วไป (3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้บริการด้านสวัสดิการมากขึ้นรองลงมาในด้านของเจ้าหน้าที่ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการในลักษณะของความยิ้มแย้มแจ่มใสความเอาใจใส่ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นต้นในด้านงบประมาณประชาชนต้องการงบประมาณที่เพียงพอต่อประชาชนในเทศบาลเมืองคลองหลวง

สมชาติ ป้อมแก้ว (2552) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี” การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานและวิธีในการแก้ไขปัญหาของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวง (2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการวิจัยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ 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) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ไขปัญหาของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงภาพรวมการปฏิบัติของคณะกรรมการชุมชนมีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านสถานที่ที่มีประเด็นปัญหาการจัดสถานที่ทำงานการอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงานความสะดวกของสถานที่การจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนการมีป้ายแนะนำสถานที่การจัดสถานที่จอดรถผู้ที่มาติดต่อราชการด้านงบประมาณมีประเด็นปัญหาการใช้งบประมาณอย่างประหยัดความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณการจัดการงบประมาณที่เหมาะสมการใช้งบประมาณอย่างถูกต้องและจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นธรรมด้านการบริหารมีประเด็นปัญหาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลการบริหารด้วยความโปร่งใสมีการวางแผนล่วงหน้าการติดตามประเมินผลการบริหารแบบมีส่วนร่วมของชุมชนด้านเทคโนโลยี มีประเด็นปัญหาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์ผลงาน ของคณะกรรมการชุมชนการสร้างความรู้ในการพัฒนาชุมชน โดยผ่านสื่อต่างๆรับ

ข้อเสนอแนะ ของชุมชนผ่านระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านบุคลากรมีประเด็นปัญหาความตั้งใจในการทำงานของคณะกรรมการชุมชน ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนและชุมชนการเป็นตัวแทนในการประสานงานกับหน่วยงานราชการองค์กรและหน่วยงานเอกชนต่างๆที่เกี่ยวข้องการพัฒนาชุมชนทั้งทางด้านกายภาพการพัฒนาชุมชนทั้งทางด้านเศรษฐกิจการพัฒนาชุมชนทั้งทางด้านสังคมการมีส่วนร่วมของประชาชน การระดมทรัพยากรในชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด (3) การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงควรพัฒนาโดยการสร้างแนวทางแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในชุมชนการสร้างรายได้ของประชาชนในชุมชนการพัฒนาสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคีในชุมชนการสร้างงานให้กับชุมชนและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างต่อเนื่อง (4) การทดสอบสมมติฐานเพื่อยกระดับการศึกษาอาชีพรายได้ต่อเดือนและสถานภาพที่ต่างกันมีระดับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

วรรณ อัครเดชาชาญยุทธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง “การบริหารงานเทศบาลนครสู่ความเป็นเลิศ” งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ผลการบริหารงานเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2) ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานของเทศบาลนคร (3) ความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานงานของเทศบาลนครกับการบริหารงานเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (4) แนวคิดวิธีการแก้ปัญหาและการพัฒนาระบบการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประชากรในการศึกษาค้นคว้านี้คือผู้บริหารเทศบาลนคร 22 แห่งรวม 856 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานของเทศบาลนครกับการบริหารงานที่เป็นเลิศของของเทศบาลนครสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าสถิติพื้นฐานและทดสอบความสัมพันธ์ของชุดตัวแปรโดยวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาลนครวิเคราะห์ข้อมูลจากความถี่ของข้อความผลจากการศึกษาพบว่าเทศบาลนครที่สามารถประสบความสำเร็จ ในการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ เนื่องจากมีความโดดเด่นในแง่ของการบริหารงาน 5 ประการคือ (1) การนำองค์กรมีความโดดเด่นในด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงสะท้อนให้เห็นว่าผู้นำระดับสูงจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม (2) การวางแผนกลยุทธ์มีความโดดเด่น ในด้านการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติสะท้อนให้เห็นว่าการจัดทำแผนกลยุทธ์นั้นเป็นสิ่งที่ดีแต่ผู้นำระดับสูงจะต้องมีความสามารถถ่ายทอดแผนกลยุทธ์องค์กรลงสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (3) การมุ่งเน้นประชาชนมีความโดดเด่นในด้านความรู้เกี่ยวกับประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการบริหารงานที่มุ่งเน้นประชาชนที่แท้จริงแล้วผู้นำองค์กรระดับสูงต้องมีความรู้เกี่ยวกับประชาชนจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริง(4) การจัดการความรู้มีความโดดเด่นในด้านการจัดการสารสนเทศและความรู้สะท้อนให้เห็นว่าการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานของเทศบาลนครจะมีประโยชน์ต่อการบริหารงาน ก็ต่อเมื่อมีการจัดการสารสนเทศและความรู้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบของการสืบค้น (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลมีความโดดเด่นในด้านการสร้างแรงจูงใจสะท้อนให้เห็นว่าการจัดระบบบริหารงานบุคคลต้องคำนึงถึงการเรียนรู้ของบุคคลและการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ร่วมงานทุกคน (6) การจัดการกระบวนการมีความโดดเด่นในด้านการวางแผนลดค่าใช้จ่ายสะท้อนให้เห็นว่าการกระบวนการที่สร้างคุณค่าให้กับงานบริการและกระบวนการสนับสนุนการบริหารงานต้องคำนึงถึงการลดค่าใช้จ่ายเป็นหลัก

ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมปัญหาและอุปสรรคแนวทางแก้ปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จำนวน 370 คนในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า (1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 21-24 ปีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีอาชีพค้าขายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท (2) ระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงประกอบไปด้วยด้านการสำรวจอาณาเขตและจัดตั้งชุมชนด้านการเลือกตั้งและฝึกอบรมคณะกรรมการชุมชนด้านการฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนด้านการสำรวจจัดเก็บบันทึกข้อมูลความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพและองค์กรสตรีด้านการฝึกอบรมและพัฒนาอาชีพด้านการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและกลุ่มออมทรัพย์ด้านการจัดประชาคมทำแผนชุมชนด้านการดำเนินการจัดโครงการชุมชนพอเพียงพบว่าภาพรวมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงเป็นปัญหาที่ประชาชนต้องการให้พัฒนาอย่างเร่งด่วนตามลำดับ (3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุที่ต่างกันมีระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิระศักดิ์ ฮาดดา (2553) งานวิจัยเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง (2) การมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมกับดัชนีชี้วัด (4) ปัจจัยการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางและ (5) รูปแบบผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางในปีการศึกษา 2552 จากองค์การบริหารส่วนตำบล 333 แห่งจำนวน 497 ตัวอย่างเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและพบว่าระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานในด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาได้แก่ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาองค์กรและการบริหารจัดการด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ธรรมชาติด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวโดยด้านที่เห็นว่ามีระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้อยที่สุดคือด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย (2) การมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางจำแนกตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพบว่าด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใสมีระดับ การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางด้านระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมีระดับ การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางด้านการนำความคิดเห็นของ

ประชาชนไปประกอบการบริหารงานมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางด้านที่มีปริกษามาจากภาคประชาชน มีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางและด้านการมีกระบวนการ/กลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง (3) ผลจากการศึกษาปัจจัยทั้ง 5 ตัวที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางในภาพรวมพบว่าปัจจัยแรกที่มีอิทธิพลคือการมีที่ปริกษามาจากภาคประชาชนปัจจัยตัวที่ 2 คือการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใสปัจจัยตัวที่ 3 คือการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนปัจจัยตัวที่ 4 คือการนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบการบริหารงานและปัจจัยตัวที่ 5 คือมีกระบวนการ/กลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชน (4) รูปแบบผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางพบว่ารูปแบบ COLIBP Model เป็นรูปแบบที่เหมาะสมต่อการดำเนินการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ภาคกลาง

อภรณ์ ศรราช (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามโดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลไทรงามจำนวน 132 คนด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายสถิติที่ใช้วิเคราะห์หาค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยเลขคณิตการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Tukey ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมากด้านการบริการภายนอกโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมสุขภาพชีวิตผู้สูงอายุและการอบรมเสริมสร้างความรู้แก่อสม. หรือผู้นำชุมชนหรือแกนนำสุขภาพอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามแก้ไขและปรับปรุงเรื่องการพัฒนาสาธารณูปโภคเช่นไฟฟ้าประปาโทรศัพท์เป็นต้น 2) ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามพบว่าความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการภายนอกมีความแตกต่างกันอย่างน้อย 2 หมู่บ้านส่วนความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการภายในและด้านสวัสดิการไม่มีความแตกต่างกัน

พิสมัย ศุครีพิทักษ์ (2553) ได้ทำการศึกษา การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ซึ่งการศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาล และพนักงานเทศบาลสายปฏิบัติ จากประชากรจำนวน 950 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาลและพนักงานเทศบาลสายปฏิบัติต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาลและพนักงานเทศบาลสายปฏิบัติต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารเทศบาลและพนักงานเทศบาล โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ควรนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน คือ ด้าน

หลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า และประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ควรนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน คือ ด้านการบริหารจัดการ และด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2559 ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2559 คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 131,523 คน จากจำนวน 103 ชุมชน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2559 จากกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในประเมินครั้งนี้แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างตามแหล่งข้อมูล 2 แหล่งคือ

1) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 1,215 คน ซึ่งเป็นประชาชนผู้มารับบริการต่างๆ จากเทศบาลนครอุดรธานี และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตามสมการการสุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ดังนี้

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

โดย	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากร
	e	แทน	สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (.05)

แทนค่าในสูตรการคำนวณ

$$n = \frac{131,523}{1 + (131,523)(.05)^2}$$

$$n = \frac{131,523}{329.81}$$

$$n = 398.78$$

$$n \approx 399$$

ผลจากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวน 399 คน เพื่อให้การประมาณค่าทางสถิติมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ จะทำให้อำนาจการทดสอบ (Power of test) สูงขึ้น (Gravetter and Wallnau, 2007 อ้างถึงใน ชัยวิจิตร เขียวชนะ,

สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล และประวีณา เอี่ยมยี่สุน, 2553: 5) ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น จำนวน 1,215 คน ดังนี้ โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ต่างๆ จาก 9 หน่วยงานบริการของเทศบาลนครอุดรธานี ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายใน หน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี

หน่วยงานเข้ามาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สำนักการช่าง	100	8.23
2. สำนักการคลัง	200	16.46
3. สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	100	8.23
4. กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	206	16.95
5. กองการแพทย์	200	16.46
6. สถานธนาบาล 1 และ 2	100	8.23
7. ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี	103	8.48
8. ท้องฟ้าจำลอง	106	8.73
9. พิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี	100	8.23
รวม	1,215	100

2) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มี ต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการ บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปี ที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 2,050 คน จาก 103 ชุมชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ทำการสุ่ม ตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ออกเป็น 4 เขต จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) โดยเลือกจำนวนชุมชนร้อยละ 40 ของ จำนวนชุมชนทั้งหมดในแต่ละเขต รวมทั้งสิ้น 41 ชุมชน จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ชุมชนละ 50 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 2,050 คน รายละเอียดปรากฏดังตาราง 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างในการความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนคร อุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการพัฒนาท้องถิ่น

ชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชุมชน เขต 1 (8 ชุมชน)	400	19.52
ชุมชน เขต 2 (9 ชุมชน)	450	21.96
ชุมชน เขต 3 (13 ชุมชน)	650	31.70
ชุมชน เขต 4 (11 ชุมชน)	550	26.82
รวม	2,050	

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี และชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งมีรายละเอียดของแบบสำรวจ และขั้นตอนการสร้างแบบสำรวจดังนี้

1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพและทำการศึกษาได้อย่างเที่ยงตรง มีวิธีดำเนินการต่อไปนี้

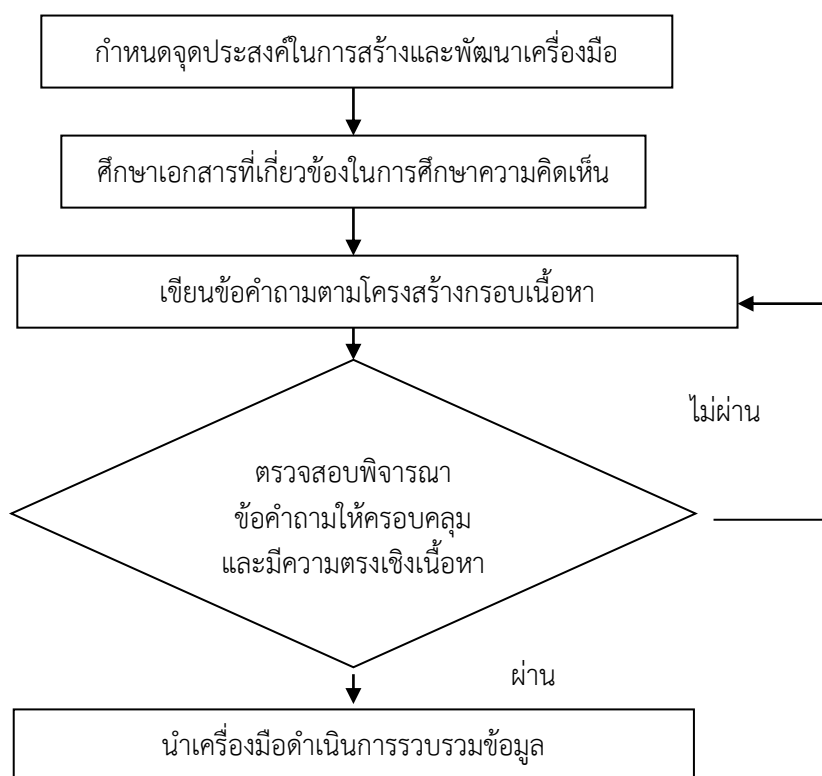
1) กำหนดจุดประสงค์ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี

2) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการสำรวจความคิดเห็น โดยค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่หลากหลาย เพื่อศึกษาโครงสร้างกรอบเนื้อหาที่จะทำการศึกษาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยยึดเนื้อหาการประเมินตามแบบประเมินของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการร่างข้อคำถาม หลังจากนั้นจึงทำการสังเคราะห์โครงสร้างกรอบเนื้อหา พร้อมกับศึกษาแบบเครื่องมือที่สอดคล้องกับการประเมินในครั้งนี้

3) เขียนข้อคำถามตามโครงสร้างกรอบเนื้อหาการประเมินที่ได้จากการสังเคราะห์

4) ตรวจสอบพิจารณาข้อคำถาม โดยพิจารณาจากกรณีวิเคราะห์ตามโครงสร้างที่ได้สังเคราะห์ขึ้น หากมีข้อคำถามใดยังไม่ชัดเจนในความสอดคล้องกับโครงสร้างจะทำการพิจารณากับโครงสร้างกรอบเนื้อหาอีกครั้ง โดยการปรับปรุงข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ให้มีความกระชับรัดกุม และเข้าใจง่าย

5) นำเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ต่อไป รายละเอียดปรากฏดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในสำรวจ

2. เนื้อหาของแบบสอบถาม แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี และชุดที่ 2 แบบสอบถามที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี แบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ตอน มีลักษณะดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน่วยงานที่มาใช้บริการ เพศ อายุ อาชีพหลัก และภูมิลำเนาที่พักอาศัย มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน 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

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ประกอบด้วย จุดเด่นการให้บริการ และจุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิด

แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี แบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน มีลักษณะดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพหลัก และชุมชนที่อาศัย มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมของเทศบาลนครอุดรธานี 10 ประเด็น ได้แก่ 1) การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ 2) การจัดการระบบจราจร 3) การรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน 4) การส่งเสริม และพัฒนาระบบการจัดการศึกษา 5) การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน และป้องกันโรคต่างๆ 6) การแก้ไขปัญหา และการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส 7) การพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน 8) การพัฒนาแหล่งนันทนาการ และส่งเสริมการท่องเที่ยว 9) การส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี และ 10) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน 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

ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิด

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

- ระดับที่ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับที่ 4 หมายถึง เห็นด้วย
- ระดับที่ 3 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย
- ระดับที่ 2 หมายถึง ไม่ค่อยเห็นด้วย
- ระดับที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 สอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานให้กับหน่วยงาน และผู้บริหาร เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินในครั้งนี้ ในขั้นต้นคณะผู้ประเมินทำการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ภาคสนามเพื่อให้เกิดความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และบทบาทของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมในช่วงสิงหาคม พ.ศ. 2559 โดยมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี มีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1) ขออนุญาตจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 9 หน่วยงาน จำนวน 1,215 คน
- 2) เจ้าหน้าที่ภาคสนามให้คำอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และวิธีการเก็บข้อมูลให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคน จะตอบคำถามให้ครบทุกส่วนของข้อคำถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาในการตอบคำถามประมาณ 5-10 นาที
- 4) หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ภาคสนามทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี มีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1) ขออนุญาตจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี 41 ชุมชน จำนวน 2,050 คน
- 2) เจ้าหน้าที่ภาคสนามให้คำอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และวิธีการเก็บข้อมูลให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนจะตอบคำถามให้ครบทุกส่วนของข้อคำถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาในการตอบคำถามประมาณ 5-10 นาที

4) หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ภาคสนามทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้ว นำมาจัดลำดับแบบสอบถามและลงรหัส หลังจากนั้นทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2) กำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายข้อมูลเชิงปริมาณ ดังนี้

2.1 การพิจารณาค่าระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

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

2.2 การพิจารณาค่าระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม

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

2.3 การพิจารณาค่าระดับคะแนนความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.51 – 5.00	มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.50	มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3) ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ที่มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

4) การกำหนดเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยใช้การเทียบร้อยละจากค่าเฉลี่ย โดยกำหนดให้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 100 โดยกำหนดเกณฑ์ร้อยละความพึงพอใจตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด มิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ต้องมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

5) นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติมาจัดตาราง แปลความหมาย ตีความจากตาราง อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัยในรูปของการบรรยาย และการอธิบายแบบความเรียง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมาจัดตาราง แปลความหมาย ตีความจากตาราง อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัยในรูปของการบรรยาย

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2559 คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี 2) ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี และ 3) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการพัฒนาท้องถิ่น โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอตามลำดับดังรายละเอียดต่อไป

4.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2559 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จากแบบสอบถามชุดที่ 1 คือ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งสอบถามกับผู้เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานบริการต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ทั้ง 9 หน่วยงาน รวมจำนวน 1,215 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	536	44.12
หญิง	679	55.88
อายุ		
ไม่เกิน 21 ปี	115	9.47
21-30 ปี	412	33.91
31-40 ปี	356	29.30
41-50 ปี	214	17.61
51-60 ปี	65	5.35
มากกว่า 60 ปี	53	4.36

ตารางที่ 3 แสดงความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
เกษตรกรกรรม	35	2.88
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	89	7.33
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	389	32.02
รับจ้างทั่วไป	202	16.63
พนักงานบริษัท	289	23.79
ไม่ได้ประกอบอาชีพใด	81	6.67
อื่นๆ	42	3.46
ไม่ระบุ	88	7.24

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 679 คน (ร้อยละ 55.88) อายุส่วนมากอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 412 คน (ร้อยละ 33.91) และอาชีพหลักส่วนมากอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย จำนวน 389 คน (ร้อยละ 32.02)

4.1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเทศบาลนครอุดรธานี จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของเทศบาลนครอุดรธานี และผลการวิเคราะห์จำแนกตามหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ามาใช้บริการ จำนวน 9 หน่วยงาน ปรากฏผลดังนี้

4.1.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามในชุดที่ 1 คือ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งเข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวม มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,215 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.59	0.58	91.80	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.57	0.59	91.40	มากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.52	0.53	90.40	มากที่สุด
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.56	0.54	91.20	มากที่สุด
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.52	0.55	90.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.56	91.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.56	0.56	91.20	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.55	0.54	91.00	มากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.56	0.55	91.20	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.59	0.59	91.80	มากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.63	0.57	92.60	มากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.61	0.58	92.20	มากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.64	0.60	92.80	มากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.65	0.58	93.00	มากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.66	0.52	93.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.57	92.80	มากที่สุด

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.60	0.55	92.00	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.55	0.58	91.00	มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.52	0.59	90.40	มากที่สุด
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.56	0.48	91.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.56	0.55	91.20	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.55	0.57	91.00	มากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.55	0.56	91.00	มากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.57	0.55	91.40	มากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	4.57	0.54	91.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.56	0.55	91.20	มากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.59	0.58	91.80	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.55	0.54	91.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	4.58	0.56	91.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม จำนวน 9 หน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด (\bar{X} = 4.64) ทั้งในเรื่องของการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีความกระตือรือร้น และตั้งใจทำงาน คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการ

ของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60

4.1.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการช่าง

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการสำนักงานการช่าง เทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 5

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.51	0.54	90.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.55	0.78	91.00	มากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.56	0.66	91.20	มากที่สุด
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.52	0.63	90.40	มากที่สุด
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.51	0.52	90.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.63	90.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.51	0.59	90.20	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.52	0.57	90.40	มากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.49	0.54	89.80	มาก
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.52	0.46	90.40	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.42	0.64	88.40	มาก
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.49	0.56	89.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.61	0.52	92.20	มากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.59	0.53	91.80	มากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.58	0.64	91.60	มากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.51	0.54	90.20	มากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.59	0.57	91.80	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.57	0.63	91.40	มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.51	0.57	90.20	มากที่สุด
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.55	0.44	91.00	มากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.55	0.42	91.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.55	0.53	91.00	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.55	0.61	91.00	มากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.52	0.53	90.40	มากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.59	0.64	91.80	มากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.62	0.57	92.40	มากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	4.55	0.55	91.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.57	0.58	91.40	มากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.57	0.55	91.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.55	0.54	91.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	4.55	0.57	91.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสำนักการช่าง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.59$) ทั้งในเรื่องของการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักการช่าง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00

4.1.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักการคลัง

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในสำนักการคลัง เทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของสำนักการคลัง

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.62	0.45	92.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.59	0.3	91.80	มากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.61	0.37	92.20	มากที่สุด
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.55	0.39	91.00	มากที่สุด
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.52	0.54	90.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.41	91.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.57	0.53	91.40	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.51	0.41	90.20	มากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.56	0.4	91.20	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.62	0.57	92.40	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.63	0.56	92.60	มากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.49	91.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.68	0.53	93.60	มากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.65	0.53	93.00	มากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.68	0.31	93.60	มากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.65	0.56	93.00	มากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.71	0.49	94.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.48	93.40	มากที่สุด

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.55	0.3	91.00	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.51	0.57	90.20	มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.44	0.58	88.80	มาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.45	0.46	89.00	มาก
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.52	0.39	90.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.49	0.46	89.80	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.61	0.48	92.20	มากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.51	0.32	90.20	มากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.56	0.43	91.20	มากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.55	0.43	91.00	มากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	4.57	0.52	91.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.56	0.44	91.20	มากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.56	0.55	91.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.57	0.54	91.40	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.55	0.56	91.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.56	0.51	91.20	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	4.58	0.46	91.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักการคลัง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.67$) ทั้งในเรื่องของการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักการคลัง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

4.1.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 7

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.62	0.63	92.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.72	0.46	94.40	มากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.49	0.49	89.80	มาก
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.54	0.59	90.80	มากที่สุด
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.56	0.54	91.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.54	0.54	90.80	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.44	0.63	88.80	มาก
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.58	0.51	91.60	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.57	0.54	91.40	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.56	0.59	91.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.56	90.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.58	0.55	91.60	มากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.56	0.49	91.20	มากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.61	0.63	92.20	มากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.72	0.64	94.40	มากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.65	0.54	93.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.57	92.40	มากที่สุด

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.52	0.74	90.40	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.54	0.59	90.80	มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.55	0.61	91.00	มากที่สุด
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.68	0.55	93.60	มากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.55	0.57	91.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.57	0.61	91.40	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.42	0.57	88.40	มาก
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.69	0.65	93.80	มากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.64	0.52	92.80	มากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.59	0.55	91.80	มากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	4.53	0.49	90.60	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.57	0.55	91.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.58	0.53	91.60	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	0.54	91.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	4.58	0.57	91.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.62$) ทั้งในเรื่องของการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

4.1.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานนันทนาการ 1 และ 2 การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในสถานนันทนาการ 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของสถานนันทนาการ 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.66	0.55	93.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.51	0.66	90.20	มากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.52	0.59	90.40	มากที่สุด
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.61	0.47	92.20	มากที่สุด
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.52	0.59	90.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.57	91.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.41	0.56	88.20	มาก
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.59	0.55	91.80	มากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.55	0.54	91.00	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.55	0.42	91.00	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.61	0.77	92.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.57	90.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.66	0.77	93.20	มากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.54	0.65	90.80	มากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.62	0.45	92.40	มากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.66	0.56	93.20	มากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.62	0.71	92.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.63	92.40	มากที่สุด

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของสถานธนานุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.52	0.55	90.40	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.50	0.62	90.00	มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.42	0.71	88.40	มาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.51	0.46	90.20	มากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.51	0.47	90.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.49	0.56	89.80	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.55	0.56	91.00	มากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.51	0.56	90.20	มากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.52	0.71	90.40	มากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	4.51	0.66	90.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.54	0.60	90.80	มากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.56	0.55	91.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.57	0.54	91.40	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.55	0.56	91.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.56	0.51	91.20	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	4.55	0.59	91.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.62$) ทั้งในเรื่องของการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00

4.1.2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องฟ้าจำลอง

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในห้องฟ้าจำลอง เทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของห้องฟ้าจำลอง เทศบาลนครอุดรธานี

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.59	0.66	91.80	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.51	0.59	90.20	มากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.42	0.56	88.40	มาก
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.49	0.44	89.80	มาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.55	0.47	91.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.54	90.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.62	0.52	92.40	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.59	0.51	91.80	มากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.63	0.36	92.60	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.65	0.41	93.00	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.59	0.47	91.80	มากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.45	92.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.61	0.44	92.20	มากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.62	0.59	92.40	มากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.66	0.66	93.20	มากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.69	0.71	93.80	มากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.66	0.51	93.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.58	92.80	มากที่สุด

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของท้องฟ้าจำลอง เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.65	0.62	93.00	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.62	0.71	92.40	มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.65	0.62	93.00	มากที่สุด
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.65	0.55	93.00	มากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.58	0.47	91.60	มากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.65	0.59	93.00	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.62	0.63	92.40	มากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.55	0.54	91.00	มากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.65	0.62	93.00	มากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	4.67	0.44	93.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.62	0.63	92.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.62	0.63	92.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.62	0.51	92.40	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	4.61	0.54	92.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของท้องฟ้าจำลอง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของท้องฟ้าจำลอง โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.65$) ทั้งในเรื่องอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของท้องฟ้าจำลองเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20

4.1.2.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี
การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการ
ในพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.42	0.55	88.40	มาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.55	0.56	91.00	มากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.43	0.48	88.60	มาก
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.49	0.59	89.80	มาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.36	0.54	87.20	มาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.45	0.54	89.00	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.45	0.55	89.00	มาก
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.41	0.49	88.20	มาก
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.44	0.67	88.80	มาก
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.39	0.66	87.80	มาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มี คุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.79	0.52	95.80	มากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.58	90.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.65	0.51	93.00	มากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็น อย่างดี	4.65	0.63	93.00	มากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.65	0.71	93.00	มากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.72	0.53	94.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.57	93.20	มากที่สุด

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.51	0.54	90.20	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.29	0.49	85.80	มาก
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.43	0.71	88.60	มาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.39	0.62	87.80	มาก
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.55	0.54	91.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.43	0.58	88.60	มาก
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.55	0.63	91.00	มากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.42	0.52	88.40	มาก
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.59	0.44	91.80	มากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.39	0.55	87.80	มาก
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	4.44	0.49	88.80	มาก
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.48	0.53	89.60	มาก
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.57	0.55	91.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.58	0.53	91.60	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	0.54	91.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	4.50	0.56	90.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.66$) ทั้งในเรื่องของการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานีเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00

4.1.2.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองการแพทย์

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.52	0.53	90.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.51	0.64	90.20	มากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.44	0.44	88.80	มาก
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.56	0.58	91.20	มากที่สุด
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.55	0.67	91.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.57	90.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.66	0.54	93.20	มากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.68	0.55	93.60	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.52	0.64	90.40	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.51	0.71	90.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.60	92.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.62	0.64	92.40	มากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.65	0.63	93.00	มากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.66	0.78	93.20	มากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.59	0.51	91.80	มากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.68	0.42	93.60	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.60	92.80	มากที่สุด

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.61	0.43	92.20	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.59	0.32	91.80	มากที่สุด
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.62	0.52	92.40	มากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.61	0.47	92.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.60	0.46	92.00	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.51	0.59	90.20	มากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.5	0.61	90.00	มากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.62	0.48	92.40	มากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.54	0.65	90.80	มากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	4.62	0.44	92.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.56	0.55	91.20	มากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.57	0.55	91.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.58	0.53	91.60	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.57	0.55	91.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	4.58	0.55	91.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.64$) ทั้งในเรื่องของการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี มีการดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

4.1.2.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.66	0.64	93.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.67	0.55	93.40	มากที่สุด
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.61	0.54	92.20	มากที่สุด
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.55	0.53	91.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.57	92.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.65	0.55	93.00	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.67	0.64	93.40	มากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.66	0.67	93.20	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.55	0.66	91.00	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.65	0.46	93.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	0.60	92.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.66	0.51	93.20	มากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.65	0.55	93.00	มากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.61	0.63	92.20	มากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.69	0.51	93.80	มากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.65	0.49	93.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.54	93.00	มากที่สุด

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.72	0.55	94.40	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.66	0.54	93.20	มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.68	0.65	93.60	มากที่สุด
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.72	0.71	94.40	มากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.68	0.60	93.60	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.51	0.52	90.20	มากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.59	0.63	91.80	มากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.52	0.59	90.40	มากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	4.57	0.54	91.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.56	0.56	91.20	มากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.66	0.54	93.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.68	0.65	93.60	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.65	0.53	93.00	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	4.63	0.57	92.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.68$) ทั้งในเรื่องของการมีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ รวมถึงมีห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60

4.1.2.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.71	0.65	94.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.65	0.74	93.00	มากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.55	0.67	91.00	มากที่สุด
4. มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.63	0.59	92.60	มากที่สุด
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.64	92.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.65	0.66	93.00	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	4.61	0.65	92.20	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	4.65	0.61	93.00	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.58	0.62	91.60	มากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.62	92.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.62	0.65	92.40	มากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	4.59	0.7	91.80	มากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.68	0.67	93.60	มากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.61	0.54	92.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.60	92.80	มากที่สุด

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	4.71	0.63	94.20	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.65	0.54	93.00	มากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.41	0.51	88.20	มาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.63	0.52	92.60	มากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.57	0.47	91.40	มากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.59	0.53	91.80	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	4.65	0.57	93.00	มากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	4.62	0.65	92.40	มากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.46	0.55	89.20	มาก
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.65	0.54	93.00	มากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	4.65	0.71	93.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.61	0.60	92.20	มากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.57	0.47	91.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.63	0.52	92.60	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	0.54	91.20	มากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.58	0.53	91.60	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	4.62	0.60	92.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.64$) ทั้งในเรื่องของการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร มีความกระตือรือร้น และตั้งใจทำงาน คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40

4.2 ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

การศึกษาความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2559 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จากแบบสอบถามชุดที่ 2 คือ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี ในตอนที่ 3 คือ **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี** ซึ่งสอบถามกับผู้ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ของเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,050 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลดังตารางที่ 14

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

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
หลักนิติธรรม				
1. มีการออกระเบียบข้อบังคับที่ให้ความเท่าเทียมแก่ประชาชน	4.17	0.89	83.40	เห็นด้วย
2. มีการจัดทำระเบียบข้อบังคับเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน	4.15	0.87	83.00	เห็นด้วย
3. กฎระเบียบและข้อบังคับที่ประกาศใช้สอดคล้องกับปัญหาในท้องถิ่น	4.06	0.75	81.20	เห็นด้วย
4. การดำเนินงานของเทศบาลยึดถือหลักแห่งกฎหมายในการปฏิบัติอย่างถูกต้องและรัดกุม	4.10	0.68	82.00	เห็นด้วย
5. กฎระเบียบและข้อบังคับได้รับการยอมรับจากประชาชน	4.03	0.77	80.60	เห็นด้วย
ภาพรวมด้านหลักนิติธรรม	4.10	0.79	82.00	เห็นด้วย
หลักคุณธรรม				
1. คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.14	0.78	82.80	เห็นด้วย
2. มีนโยบายในการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม	4.19	0.89	83.80	เห็นด้วย
3. การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน ยึดหลักความสามารถมากกว่าใช้ระบบอุปถัมภ์	4.01	0.67	80.20	เห็นด้วย
4. มีการส่งเสริมให้ประชาชนประกอบอาชีพด้วยความสุจริต	4.21	0.95	84.20	เห็นด้วย
5. มีการส่งเสริมให้ประชาชนดำเนินชีวิตตามหลักศีลธรรมอันดี	4.19	0.85	83.80	เห็นด้วย
ภาพรวมด้านหลักคุณธรรม	4.15	0.83	83.00	เห็นด้วย

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

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
หลักความโปร่งใส				
1. มีการสรุปและรายงานให้ประชาชนรับทราบการบริหารงานของเทศบาล	4.11	0.88	82.20	เห็นด้วย
2. มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจความโปร่งใสของคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาล	4.15	0.87	83.00	เห็นด้วย
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ตรวจสอบการทำงานของเทศบาล	4.11	0.96	82.20	เห็นด้วย
4. มีการแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการติดต่อกับเทศบาลให้ประชาชนรับทราบ	4.17	0.65	83.40	เห็นด้วย
5. มีการจัดทำเอกสารสรุปการทำงานสำหรับแจกจ่ายให้กับประชาชน	4.08	0.75	81.60	เห็นด้วย
ภาพรวมด้านหลักความโปร่งใส	4.12	0.82	82.40	เห็นด้วย
หลักการมีส่วนร่วม				
1. เปิดโอกาสให้ประชาชนในการตัดสินใจเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อท้องถิ่น	4.16	0.77	83.20	เห็นด้วย
2. สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางประชาธิปไตย	4.17	0.79	83.40	เห็นด้วย
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล	4.16	0.73	83.20	เห็นด้วย
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด เสนอปัญหา และเสนอโครงการในท้องถิ่น	4.22	0.84	84.40	เห็นด้วย
5. มีการบริหารงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	4.16	0.83	83.20	เห็นด้วย
ภาพรวมด้านหลักการมีส่วนร่วม	4.17	0.79	83.40	เห็นด้วย

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

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
หลักความรับผิดชอบ				
1. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชนโดยจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง	4.19	0.85	83.80	เห็นด้วย
2. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลรับผิดชอบงานและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง	4.16	0.81	83.20	เห็นด้วย
3. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลยินดีพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	4.19	0.99	83.80	เห็นด้วย
4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.10	0.71	82.00	เห็นด้วย
5. เทศบาลตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ	4.20	0.86	84.00	เห็นด้วย
ภาพรวมด้านหลักความรับผิดชอบ	4.17	0.84	83.40	เห็นด้วย
หลักความคุ้มค่า				
1. มีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมถึงประชาชนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.20	0.78	84.00	เห็นด้วย
2. มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ	4.17	0.88	83.40	เห็นด้วย
3. มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.18	0.67	83.60	เห็นด้วย
4. มีการจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินงานเพื่อใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.22	0.84	84.40	เห็นด้วย
5. มีการติดตามตรวจสอบงบประมาณที่ดำเนินการแล้วโดยยึดหลักประโยชน์สูงสุด	4.22	0.83	84.40	เห็นด้วย
ภาพรวมหลักด้านหลักความคุ้มค่า	4.20	0.71	84.00	เห็นด้วย
ภาพรวมเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	4.15	0.81	83.00	เห็นด้วย

จากตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นด้วยว่า เทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะในเรื่องการมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบ ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.17$) นั่นคือ หลักการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การเปิดโอกาสให้ประชาชนในการตัดสินใจเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อท้องถิ่น สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางประชาธิปไตย เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล

เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด เสนอปัญหาและเสนอโครงการในท้องถิ่น มีการบริหารงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่วนหลักความรับผิดชอบ ประกอบด้วย การที่ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชนโดยจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลรับผิดชอบงานและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลยินดีพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเทศบาลตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำคัญในความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00

4.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ของเทศบาลนครอุดรธานี

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2559 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นจากแบบสอบถามชุดที่ 2 คือ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ซึ่งสอบถามกับผู้ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,050 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ของเทศบาลนครอุดรธานี

การให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นฯ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ	3.75	0.58	75.00	มาก
2. การจัดการระบบจราจร	3.63	0.64	72.60	มาก
3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	3.72	0.78	74.40	มาก
4. การส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา	3.97	0.89	79.40	มาก
5. การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่างๆ	3.96	0.77	79.20	มาก
6. การแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส	3.82	0.56	76.40	มาก
7. การพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน	3.79	0.87	75.80	มาก
8. การพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว	3.81	0.96	76.20	มาก
9. การส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี	3.91	0.87	78.20	มาก
10. การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.85	0.89	77.00	มาก
ภาพรวม	3.82	0.88	76.40	มาก

จากตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ของเทศบาลนครอุดรธานีพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ของเทศบาลนครอุดรธานีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) คิดเป็นร้อยละ 76.40

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ของเทศบาลนครอุดรธานี ได้เสนอปัญหา และข้อเสนอแนะรายโครงการ/ กิจกรรม ดังนี้

1) การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานี มีความพึงพอใจต่อโครงการก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เช่น การก่อสร้างถนน ค.ส.ล. การสร้างท่อระบายน้ำพร้อมบ่อพัก การบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียร่วมกับองค์การจัดการน้ำเสีย โครงการปรับผังเมืองรวมอุดรธานี การก่อสร้างปรับปรุงระบบระบายน้ำในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 28 สาย ซึ่งโครงการดังกล่าวสามารถบรรเทาภาวะน้ำท่วมได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้เทศบาลนครอุดรธานียังดำเนินแนวทางการพัฒนาติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะให้ครอบคลุมพื้นที่ เช่น โครงการจัดซื้อบอลล้อเหล็กกรอนิกส์ โครงการโคมไฟสาธารณะ ขนาด 2X40วัตต์ โครงการจัดซื้อเสาสะท้อนแสง โครงการจัดซื้อกระจกมองโค้ง โครงการตู้และระบบควบคุมปิด-เปิดไฟฟ้าสาธารณะแบบอัตโนมัติ โครงการจัดซื้อชุดโคมประหยัดพลังงานชนิดหลอด LED ซึ่งโครงการดังกล่าวสามารถช่วยให้ชุมชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี เดินทางไปมาด้วยแสงสว่างและช่วยลดการเกิดปัญหาการเดินทางที่แสงไม่เพียงพอ ซึ่งช่วยลดการเกิดอาชญากรรมในชุมชนได้ในระดับหนึ่ง

แต่เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี มีพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 103 ชุมชน การที่จะบริหาร จัดการให้ครบทุกชุมชนนั้นจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร ซึ่งประชาชนบางชุมชนหรือบางท่านยังไม่เข้าใจระบบการบริหารจัดการ ประชาชนบางชุมชนจึงมีความต้องการให้โครงการก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการครอบคลุมพื้นที่หรือชุมชนที่ตนเองอาศัยเหมือนชุมชนอื่นๆ ที่ได้มีการปรับปรุงโครงการฯ ดังกล่าว

2) การจัดการระบบจราจร ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความพึงพอใจต่อโครงการ “การจัดการระบบจราจร” ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบจราจรอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดประชุมคณะอนุกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนการจราจรบริเวณท่าอากาศยานและระบบการคมนาคมขนส่งในภาพรวมของจังหวัด อาทิ วันที่ (13 มิ.ย. 59) ที่ห้องประชุมคำชะโนด ชั้น 2 ศาลากลางจังหวัดอุดรธานี นายสิทธิชัย จินดาหลวง รองผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี เป็นประธานการประชุมคณะอนุกรรมการจัดการระบบการจราจรทางบกจังหวัดอุดรธานี ครั้งที่ 1/2559 โดยมีคณะอนุกรรมการตามคำสั่งจังหวัดอุดรธานีที่ 2445/2555 ลงวันที่ 22 เมษายน 2555 และคณะอนุกรรมการตามคำสั่งจังหวัดอุดรธานีที่ 3587/2557 ลงวันที่ 10 กันยายน 2557 ร่วมประชุม ทั้งนี้สืบเนื่องจากปัจจุบันจังหวัดอุดรธานี มีสภาพจราจรที่แออัดคับคั่งโดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ทำให้ประชาชนผู้สัญจรประสบปัญหาความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนและแก้ไข

ปัญหาจราจร จังหวัดอุดรธานีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจัดประชุมระดมความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน โดยประเด็นการหารือประกอบด้วย เรื่องการจัดระบบการจราจรบริเวณทางเข้า-ออกท่าอากาศยานอุดรธานี การจัดระบบรถโดยสารภายในบริเวณท่าอากาศยานอุดรธานี ปัญหาการจราจรและแนวทางแก้ไขปัญหาการจราจรในเขตเทศบาลนครอุดรธานี และการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะของส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา คือ การเปิดช่องทางออกจากท่าอากาศยานเพิ่มขึ้น โดยใช้ประตูทางด้านบ้านช้าง ประชาสัมพันธ์และกันพื้นที่ให้รถยนต์เลี้ยวออกบริเวณประตูบ้านช้าง ในช่วง 16.30-17.30 น.ประสานตำรวจช่วยจัดการจราจรในเวลาดังกล่าว (เฉพาะหน้า) และในระยะยาวให้ติดตั้งไฟจราจรบริเวณทางเลี้ยว จัดระเบียบจุดขายอาหารและจุดรับ-ส่งนักเรียนหน้าโรงเรียนอุดรพิชัยรักษ์พิทยา จัดระเบียบรถภายในท่าอากาศยานให้ถูกต้องทั้งรถตู้ รถแท็กซี่และรถบริการให้เช่า เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะ และอีกแนวทางหนึ่งก็คือ การนำรถโดยสารสองแถวสาย 15 เส้นทางโรงเรียนพาณิชยการสันตพล-โรงเรียนหนองหิน เข้ามารับ-ส่ง ผู้โดยสารภายในท่าอากาศยาน เพื่อส่งผู้โดยสาร ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ 1 ซึ่งจะเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนที่ต้องการเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะและระบายการจราจรในบริเวณท่าอากาศยานอุดรธานีได้อีกทางหนึ่ง

ขณะเดียวกัน เทศบาลนครอุดรธานี ยังเดินทางวางระบบขนส่งมวลชนรองรับการขยายตัวล่วงหน้า 20 ปี วางกรอบเป็น 3 ระยะ ตั้งแต่ทำได้เลย การใช้กฎหมาย จนถึงการลงทุนขนาดใหญ่ ต้องทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงกันได้ทุกระบบ ซึ่งเทศบาลนครอุดรธานี มีแนวความคิดในการวางแผนพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหาจราจรในเขตเมืองต้อนรับการเป็นฮับการเดินทางของภาคอีสานตอนบนและเออีซี เพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจจังหวัดอุดรธานี โดยเทศบาลได้ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษา ทำการศึกษา สำรวจ ออกแบบระบบขนส่งมวลชน และแนวทางการแก้ไขปัญหาจราจรในพื้นที่เขตเทศบาลนครอุดรธานี และจัดทำแผนแม่บทการคมนาคมขนส่งสำหรับพื้นที่เขตเมืองอุดรธานี แก้ไขปัญหาจราจรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ให้เกิดการสอดคล้องกับแผนการพัฒนาของจังหวัด และรองรับการขยายตัวของเมืองต่อไปในอนาคต 20 ปีข้างหน้า

ปัจจุบัน เมืองอุดรธานีเกิดปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงเวลาเร่งด่วนเหมือนกับเมืองใหญ่ๆ ทั่วไป ซึ่งมาจากหลายปัจจัย เช่น ความเจริญเติบโตเมืองเป็นการเจริญเติบโตแบบก้าวกระโดด ระบบการขนส่งสาธารณะของเมืองไม่มีความสอดคล้องกับความเจริญเติบโตของเมือง รูปแบบการให้บริการ การบริหารจัดการจุดเชื่อมต่อระหว่างจุดต่อจุด ยังไม่จูงใจให้ประชาชนหันมาใช้บริการขนส่งสาธารณะเท่าที่ควร ซึ่งทางเทศบาลนครอุดรธานีกำลังดำเนินการปรับปรุง แก้ไข การจัดการระบบจราจรอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

3) การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ประชาชนผู้ที่อยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความพึงพอใจต่อโครงการ “การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน” ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 อาทิ โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาศักยภาพของชุมชน โครงการจัดกิจกรรมวันอพพร. โครงการป้องกันอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาล โครงการอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยพลเรือน โครงการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครอุดรธานี ฯลฯ ซึ่งการดำเนินโครงการดังกล่าวสามารถช่วยบรรเทาการเกิดอาชญากรรม การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้ในระดับหนึ่ง

แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี มีพื้นที่รับผิดชอบที่กว้าง ผู้ดูแลแต่ละชุมชนมีจำนวนจำกัด โดยเฉพาะชุมชนที่ต้องออกทำงานนอกบ้าน กลับบ้านตอนเลิกงานจึงจำเป็นต้องอาศัยประชาชนคนใน

พื้นที่ช่วยกันดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนในชุมชนด้วยกัน ซึ่งทางเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินการโครงการจัดซื้อจัดจ้างกล้องวงจรปิดในแต่ละชุมชนในเส้นทางที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม ซึ่งบางชุมชนก็ยังไม่ดำเนินการเพราะทางเทศบาลฯ ตัดขาดเรื่องงบประมาณ

4) การส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความพึงพอใจต่อโครงการ “การส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา” ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 อาทิ โครงการรณรงค์เพื่อป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา โครงการส่งเสริมการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการบริการด้านการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลต่างๆ โครงการส่งเสริมงานห้องสมุดประชาชน โครงการส่งเสริมศูนย์เพื่อนใจ To Be Number One โครงการส่งเสริมงานห้องฟ้าจำลอง โครงการส่งเสริมงานพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี ฯลฯ เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษาให้ทันสมัยเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการศึกษาระดับที่สูงขึ้น

นอกจากนี้ ประชาชนในชุมชนยังมีความต้องการมีส่วนร่วมมากขึ้นในการจัดการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในแต่ละชุมชน เพราะชุมชนแต่ละชุมชนมีความแตกต่างทางด้านเศรษฐกิจ และความเป็นอยู่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ การจัดการศึกษาอย่างแท้จริง

5) การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่างๆ ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความพึงพอใจต่อโครงการ “การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่างๆ” ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 อาทิ โครงการควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออกและโรคอุบัติใหม่ อุบัติซ้ำ แบบบูรณาการในเขตเทศบาลนครอุดรธานี โครงการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าในชุมชน โครงการส่งเสริมทักษะชีวิตเยาวชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี โครงการสุขภาพสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน โครงการพัฒนาศักยภาพตลาดสะอาด ปลอดภัยใส่ใจสิ่งแวดล้อม โครงการอุดรไร้พุง ปี 2559 โครงการพัฒนาวัดส่งเสริมสุขภาพพระดับดีเด่น ปี 2559 โครงการพัฒนาศูนย์เด็กเล็กก่อนอายุ ปี 2559 โครงการพัฒนาเครือข่าย อสม. เขตเทศบาลนครอุดรธานี ฯลฯ ซึ่งโครงการ/ กิจกรรมดังกล่าวสามารถ ส่งเสริมให้ประชาชน เพิ่มสมรรถนะในการควบคุม และปรับปรุงสุขภาพของตนเอง ในการบรรลุซึ่งสุขภาวะอันสมบูรณ์ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม

อย่างไรก็ตามการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่างๆ ประชาชน จะได้ผลจำเป็นจะต้องสร้างวัฒนธรรมในการรักษาสุขภาพ ซึ่งทางเทศบาลนครอุดรธานีควรดำเนินการดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และติดตามภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชนแต่ละชุมชนอย่างใกล้ชิด

6) การแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความพึงพอใจต่อโครงการ “การแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส” ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 อาทิ โครงการสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย โครงการสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสกลุ่มต่างๆ โครงการสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาสด้านที่อยู่อาศัย โครงการวิถีกะตกรพอเพียง โครงการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้เกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาศักยภาพของชุมชน โครงการเงินอุดหนุนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ฯลฯ

แต่อย่างไรก็ตาม ประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ต้องการให้โครงการ “การแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส” เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างต่อเนื่อง และต้องการเงินอุดหนุนในการเสริมสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มงบประมาณในโครงการดังกล่าวให้สูงขึ้น

7) การพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความพึงพอใจต่อโครงการ “การพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน” ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 อาทิ โครงการวิถีเกษตรพอเพียง โครงการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้เกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาศักยภาพของชุมชน โครงการพัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนกลุ่มต่างๆ โครงการส่งเสริมและพัฒนาด้านการเกษตร ฯลฯ

ขณะเดียวกัน ความต้องการของประชาชนยังต้องการทุนสนับสนุนโดยการเพิ่มงบประมาณในโครงการดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนที่มีอาชีพทางการเกษตรสามารถดำรงอยู่ได้และควบคู่กับการศึกษาวิถีชีวิตทางการเกษตรอย่างยั่งยืน

8) การพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความพึงพอใจต่อโครงการ “การพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว” ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 อาทิ โครงการจ้างเหมาตัดแต่งต้นไม้ตามถนนต่างๆ โครงการดูแลบำรุงรักษาสวนสาธารณะสวนหย่อม ตามบริเวณต่างๆ ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการบริการของสวนสาธารณะในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ฯลฯ

นอกจากนี้ การพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยวของเทศบาลนครอุดรธานี ควรมีการปรับปรุงแก้ไข ซ่อมแซม ดูแลรักษา เพิ่มแหล่งออกกำลังกายในร่มที่ประหยัดแต่มีคุณภาพเพื่อบริการประชาชน พร้อมมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรสร้างจิตสำนึกของคนในชุมชนในการดูแลรักษาทรัพย์สินของทางเทศบาลเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้งาน เช่น อุปกรณ์การออกกำลังกายตามสวนสาธารณะต่างๆ

9) การส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความพึงพอใจต่อโครงการ “การส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี” ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 อาทิ การส่งเสริมวันสำคัญร่วมกันทำความดี การถวายเทียนพรรษาพระราชทาน โครงการสืบสานประเพณี จรรโลงวัฒนธรรม ซึ่งทางเทศบาลนครอุดรธานี มีการส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี อย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตามการส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี ควรสร้างจิตสำนึกให้เยาวชนได้รู้จักวัฒนธรรม ประเพณีของตนเองอย่างถ่องแท้ และควรเพิ่มงบประมาณในการจัดโครงการดังกล่าวลงสู่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง

10) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความพึงพอใจต่อโครงการ “การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน” ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ซึ่งการประชาสัมพันธ์การ

ดำเนินงานของเทศบาลเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ทางเทศบาลได้อาศัยการดำเนินงานของผู้นำชุมชน ผ่านตัวแทนของแต่ละกลุ่มเพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

แต่เนื่องจาก บางชุมชนยังมีข้อจำกัดด้านการทำงาน เช่น ต้องเดินทางออกมาทำงานแต่เช้า หรือไม่ค่อยได้อยู่บ้าน การประชาสัมพันธ์ในส่วนนี้จำเป็นต้องให้ผู้นำชุมชนมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ที่มีความหลากหลายเพื่อการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

4.4 การศึกษาความคิดเห็นต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

การศึกษาคำความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานให้กับหน่วยงาน และผู้บริหาร ดำเนินการโดยการสอบถามประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในชุมชนต่างๆ ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี โดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 2 ตอนที่ 4 สอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานให้กับหน่วยงาน และผู้บริหาร เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อมูลอย่างอิสระ จากการวิเคราะห์เนื้อหาในการตอบแบบสอบถามปรากฏผลดังนี้

ประเด็นที่ 1 โครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

ในประเด็นที่ 1 นี้เป็นการสอบถามประชาชนเกี่ยวกับโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เทศบาลนครอุดรธานีได้ดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมา โดยสอบถามถึงโครงการที่ประชาชนมีความประทับใจและเห็นว่าเป็นโครงการที่ช่วยแก้ปัญหา หรือเป็นการพัฒนาเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดลำดับตามความถี่ที่ผู้ตอบแบบสำรวจให้ความเห็นในเชิงคุณภาพจำนวน 324 ความเห็น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 16 แสดงโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

โครงการ/กิจกรรม	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
1. โครงการปรับปรุงสวนสาธารณะหนองประจักษ์	89	27.47
2. โครงการปรับปรุงระบบระบายน้ำ	55	16.98
3. โครงการส่งเสริมอาชีพชุมชน	32	9.87
4. โครงการปรับปรุงถนนสาธารณะ	31	9.56
5. โครงการปรับปรุงไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	29	8.95
6. โครงการส่งเสริมการศึกษา	24	7.41
7. โครงการขยะรีไซเคิล	20	6.17
8. โครงการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครพัฒนาชุมชน	18	5.56
9. โครงการรักษาความปลอดภัย (กล้องวงจรปิด)	15	4.63
10. โครงการแพทย์สัญจร	11	3.40
รวม	324	100

จากตารางที่ 16 พบว่า ประชาชนที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการปรับปรุงสวนสาธารณะหนองประจักษ์ มีผู้แสดงความคิดเห็น จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 27.47 รองลงมา ได้แก่ โครงการปรับปรุงระบบระบายน้ำ มีผู้แสดงความคิดเห็น จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98 และโครงการส่งเสริมอาชีพชุมชน มีผู้แสดงความคิดเห็น จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.87 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 อะไรที่ทำให้ท่านพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

ในประเด็นที่ 2 นี้เป็นการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ว่าอะไรที่ทำให้พึงพอใจเกี่ยวกับโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เทศบาลนครอุดรธานีได้ดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมา โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดลำดับตามความถี่ที่ผู้ตอบแบบสำรวจให้ความเห็นในเชิงคุณภาพจำนวน 280 ความเห็น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 17 แสดงสิ่งที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
1. การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานี	53	18.93
2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในการแสดงความคิดเห็น	48	17.14
3. เกิดประโยชน์ต่อส่วนร่วม	45	16.07
4. ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลในการดำเนินโครงการ	32	11.43
5. เปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนได้ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินโครงการ	31	11.07
6. การดูแล ส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน และการป้องกันโรคต่างๆ	30	10.71
7. การส่งเสริม อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี	26	9.29
8. การพัฒนาอาชีพ การให้ความรู้ และส่งเสริมคุณภาพชีวิต	15	5.36
รวม	280	100

จากตารางที่ 17 พบว่า สิ่งที่ประชาชนพึงพอใจต่อโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา มากที่สุด คือ โครงการต่างๆ มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 18.93 รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในการแสดงความคิดเห็น จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 เกิดประโยชน์ต่อส่วนร่วม จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.07 และความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลในการดำเนินโครงการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 ทานต้องการให้เทศบาลนครอุดรธานี จัดโครงการอะไรเพิ่มเติม

ในประเด็นที่ 3 นี้เป็นการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ว่าต้องการให้เทศบาลนครอุดรธานี จัดโครงการอะไรเพิ่มเติม โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดลำดับตามความถี่ที่ผู้ตอบแบบสำรวจให้ความเห็นในเชิงคุณภาพ จำนวน 351 ความเห็น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 18 แสดงโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ประชาชนต้องการให้จัดโครงการเพิ่มเติม

โครงการ	จำนวนผู้ให้ความเห็น	ร้อยละ
1. การติดตั้งกล่องวงจรปิด	86	24.50
2. การแพทย์เคลื่อนที่	72	20.51
3. การปรับปรุงระบบสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการอย่างถาวร	50	14.25
4. การสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส	41	11.68
5. การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพที่หลากหลาย	33	9.40
6. การพัฒนาแหล่งนันทนาการ	20	5.70
7. ส่งเสริม อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีอันดีงาน	18	5.13
8. การจัดสรรทุนการศึกษา	17	4.84
9. การปลูกฝังความเป็นไทย ค่านิยมไทยที่พึงประสงค์	14	3.99
รวม	351	100

จากตารางที่ 18 พบว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครอุดรธานีจัดโครงการเพิ่มเติม มากที่สุดคือ โครงการติดตั้งกล่องวงจรปิด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมา ได้แก่ โครงการแพทย์เคลื่อนที่ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 โครงการปรับปรุงระบบสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการอย่างถาวร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 โครงการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.68 และโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพที่หลากหลาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2559 มีวัตถุประสงค์การศึกษา 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 1,215 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 2,050 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling)

หลังจากการเก็บข้อมูล คณะผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ผลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมาจัดตาราง แปลความหมาย ตีความจากตาราง อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัยในรูปของการบรรยาย

5.1 สรุปผลการศึกษา

การสรุปผลการศึกษาทำการสรุปผลตามวัตถุประสงค์การศึกษา ได้แก่ การสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี การสรุปผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี และการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลนครอุดรธานี มีรายละเอียดโดยสรุปดังนี้

1. การสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวมจำนวน 9 หน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อจำแนกเป็นหน่วยงาน พบว่า

1.1 การให้บริการของสำนักงานการช่าง เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00

1.2 การให้บริการของสำนักงานการคลัง เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

1.3 การให้บริการของสำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

1.4 การให้บริการของสถานธนาอนุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00

1.5 การให้บริการของท้องฟ้าจำลองเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20

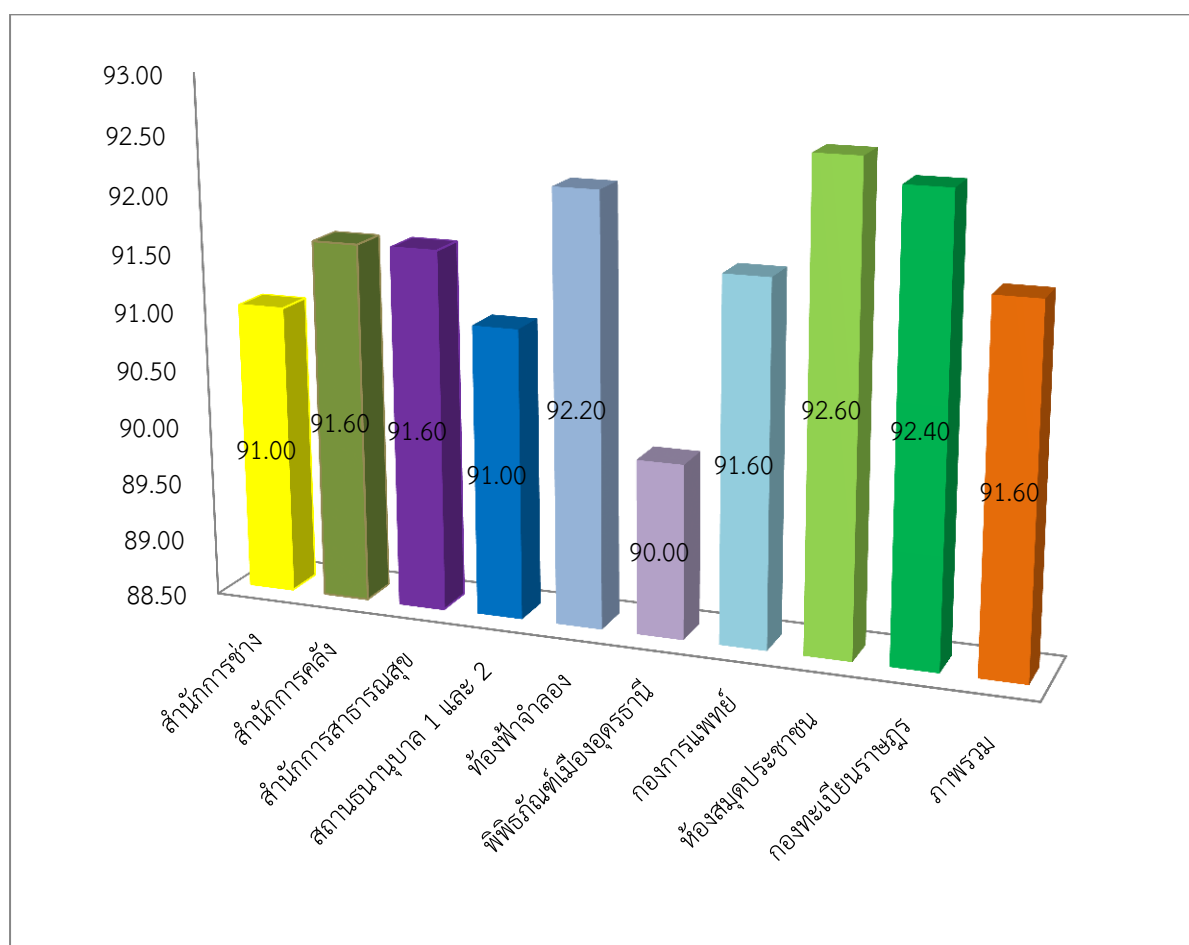
1.6 การให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00

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

1.8 การให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60

1.9 การให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40

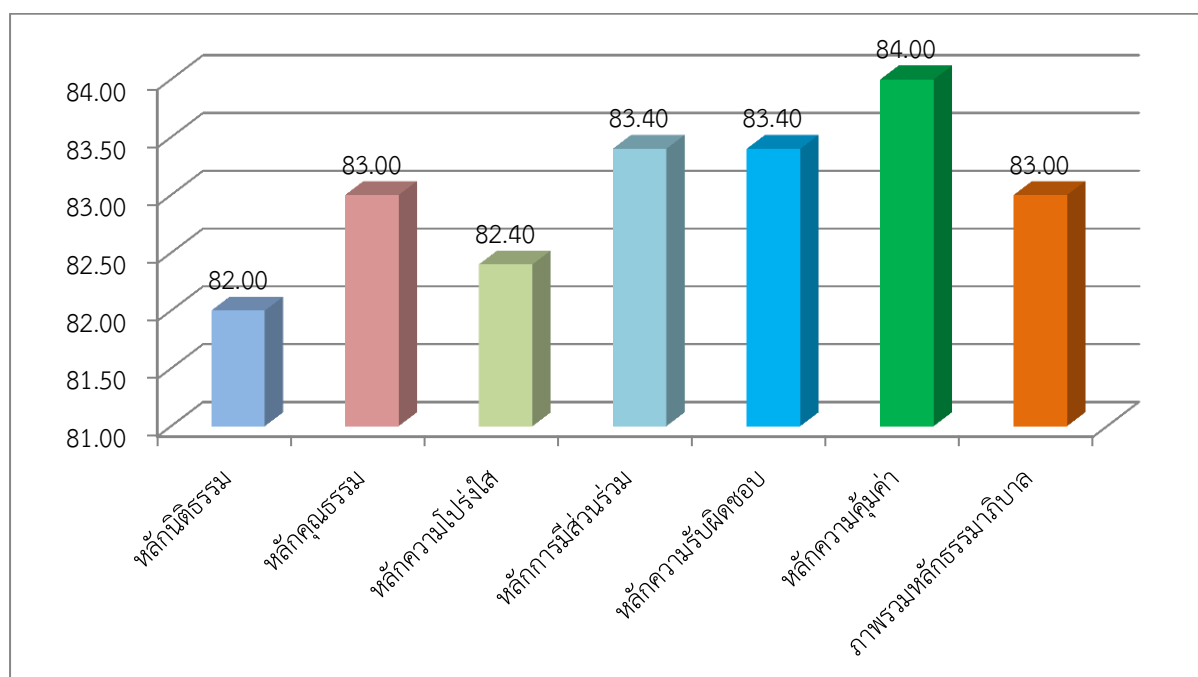
โดยหากพิจารณาเป็นรายหน่วยงานปรากฏผลดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี

2. การสรุปผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี

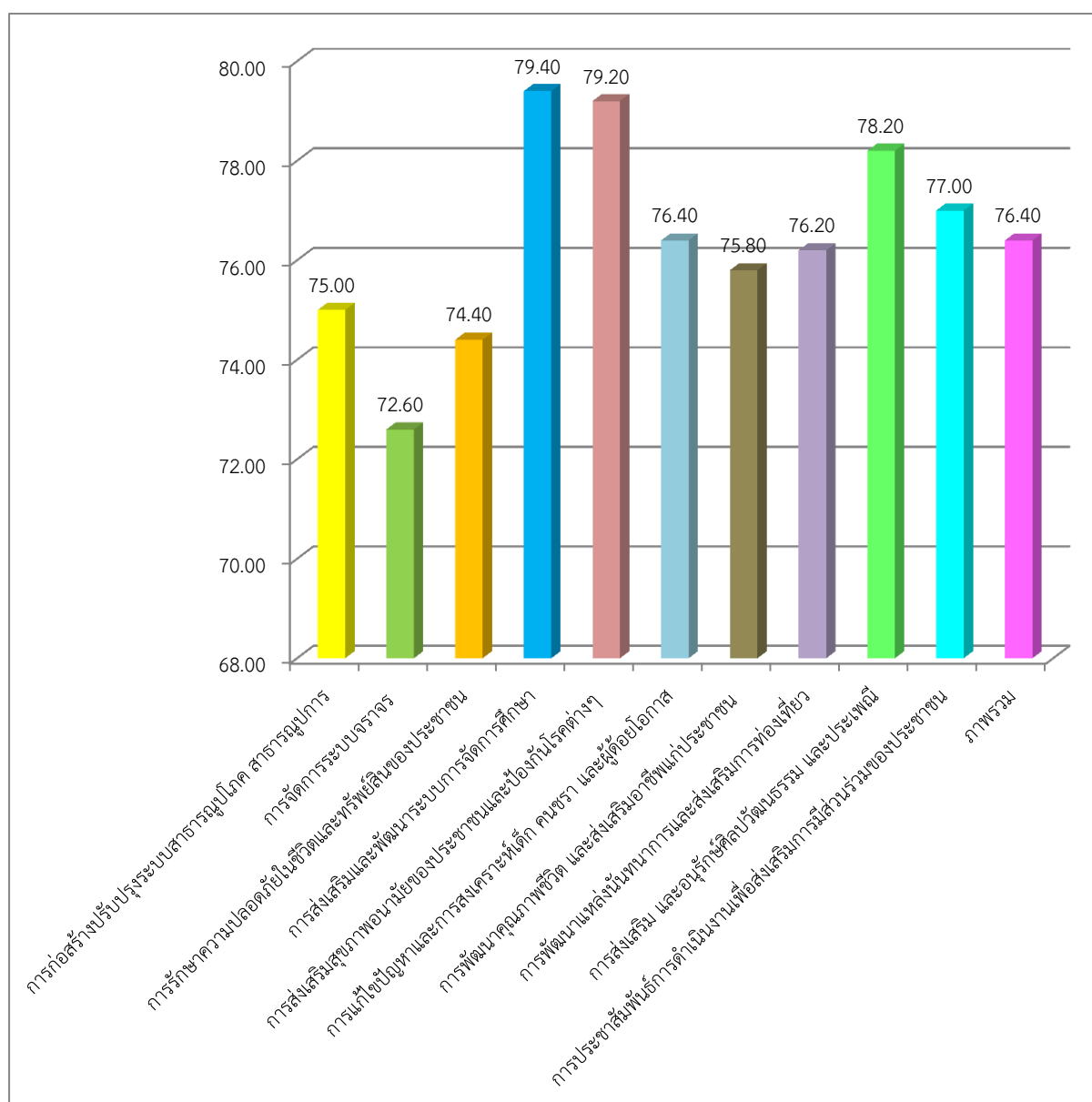
การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ประชาชนเห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย $\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00 โดยหากพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แสดงร้อยละความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี

3. การสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ของเทศบาลนครอุดรธานี

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ของเทศบาลนครอุดรธานีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) คิดเป็นร้อยละ 76.40 โดยหากพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี คณะผู้วิจัยได้จัดทำข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. ในประเด็นด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานีนั้น แสดงให้เห็นว่าโดยภาพใหญ่แล้วประชาชนมีความพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานีเป็นอย่างมาก เห็นได้จากผลการศึกษาของทุกหน่วยงาน เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานีมีรูปแบบการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในด้านของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่ประชาชนพอใจอย่างมาก ในเกือบทุกหน่วยงาน นั้นแสดงให้เห็นว่าเทศบาลนครอุดรธานีให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลเองให้มีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมต่อการให้บริการของประชาชน

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

ส่วนประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องสถานที่จอดรถที่มีร้อยละความพึงพอใจต่ำกว่าประเด็นอื่นๆ ซึ่งอาจเห็นได้ว่าการให้บริการการจอดรถอย่างเพียงพอเป็นปัญหามาอย่างยาวนาน อาจเนื่องจากข้อจำกัดด้านสถานที่ของหน่วยงานต่างๆ เช่น กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน หรือสถานธนาบาลทั้งแห่งที่ 1 และแห่งที่ 2 ในส่วนนี้ เทศบาลอาจต้องขยายขอบข่ายการให้บริการมากขึ้น หรือจัดจุดจอดรถ ซึ่งในปัจจุบันเทศบาลนครอุดรธานีได้ดำเนินการขยายขอบข่ายการบริการทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนได้ง่ายขึ้น มีที่จอดรถอย่างเพียงพอมากขึ้น ซึ่งให้บริการ ณ สนามกีฬา เทศบาลนครอุดรธานี ส่งผลให้ค่าร้อยละความพึงพอใจประเด็นด้านที่จอดรถอย่างเพียงพอสูงขึ้นกว่าในปีที่ผ่านมา แต่อาจยังมีบางหน่วยงานที่ยังมีข้อจำกัดด้านสถานที่อยู่ ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าประเด็นด้านอื่นๆ

2. ประเด็นหน่วยงานที่ให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนผู้มาใช้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ประชาชนมาขอรับบริการทุกๆ หน่วยงาน โดยเฉพาะห้องสมุดประชาชนที่มีค่าความพึงพอใจสูงกว่าหน่วยงานอื่นๆ แต่ขณะเดียวกันพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี ยังมีค่าความพึงพอใจน้อยกว่าหน่วยงานอื่น ทั้งนี้เนื่องจากพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี กำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการปรับปรุงอาคาร สถานที่ จึงทำให้ค่าความพึงพอใจน้อยกว่าหน่วยงานอื่น

3. ประเด็นด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนเห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานี มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วน ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะในด้านหลักความคุ้มค่า แสดงให้เห็นว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีการณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมถึงประชาชนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ บริหารจัดการและใช้

ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด จัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินงานเพื่อใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และมีการติดตามตรวจสอบงบประมาณที่ดำเนินการแล้วโดยยึดหลักประโยชน์สูงสุด ส่วนด้านหลักความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าประชาชนรับรู้ได้ว่าผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเอาใจใส่ประชาชนและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ส่งผลให้ประชาชนเห็นด้วยในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความรับผิดชอบต่อในสัดส่วนที่สูงเช่นเดียวกับด้านหลักการมีส่วนร่วม ที่แสดงให้เห็นว่าเทศบาลนครอุดรธานี ได้ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนในการตัดสินใจเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อท้องถิ่น สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางประชาธิปไตย เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด เสนอปัญหาและเสนอโครงการในท้องถิ่น และมีการบริหารงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ในขณะที่ประเด็นด้านหลักนิติธรรม ซึ่งถึงแม้ประชาชนจะเห็นด้วยกับการบริหารงานของเทศบาล แต่ก็มีค่าคะแนนหรือค่าร้อยละต่ำกว่าประเด็นอื่นๆ ซึ่งหลักธรรมาภิบาลด้านนิติธรรมนี้เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ที่เทศบาลนครอุดรธานีประกาศใช้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประชาชนบางส่วน ในเรื่องนี้เทศบาลนครอุดรธานีควรใช้มาตรการการสื่อสารเป็นหลัก โดยเป็นการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนโดยเน้นให้ประชาชนเห็นว่ากฎระเบียบหรือข้อบังคับต่างๆ ที่เทศบาลนครอุดรธานีบังคับใช้นั้น ให้เกิดประโยชน์กับประชาชนโดยรวม ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การสื่อสารที่ดีอาจส่งผลให้ภาพลักษณ์ของเทศบาลดีขึ้นอีกด้วย

4. ประเด็นด้านความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลนครอุดรธานี มีการพัฒนาในทุกประเด็น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ประชาชนต้องการให้มีการพัฒนามากที่สุด ทั้งในเรื่องการปรับปรุงถนน ทางเท้า และท่อระบบระบายน้ำให้อยู่ในสภาพดี และการปรับปรุงและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะครอบคลุมทุกพื้นที่ ซึ่งถึงแม้เทศบาลนครอุดรธานี จะมีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานอยู่หลายครั้งในหลายพื้นที่ แต่อาจมีบางพื้นที่ยังมีระบบการระบายน้ำไม่สะดวกส่งผลให้เกิดภาวะน้ำขังในช่วงเกิดพายุฝนตกหนัก รวมทั้งในบางจุดอาจยังไม่มีไฟส่องสว่างอย่างเพียงพอ ในส่วนนี้เทศบาลอาจต้องจัดทำโครงการสำรวจระบบโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนา และเป็นการสำรวจว่าจุดใดหรือพื้นที่ใดมีความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุด ซึ่งจะทำให้การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานนั้นมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- กองวิชาการและแผนงาน. (2554). *วารสารเทศบาลตำบลบึงยี่โถ*. เทศบาลตำบลบึงยี่โถ. 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
- โกวิท พวงงาม และคณะ. (2552). *บทสรุปสำหรับผู้บริหารโครงการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: มีสเตอร์ก๊อบปี, หน้า 3-4
- โกวิท พวงงาม. (2550). *การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการกระจายอำนาจเข้าสู่ท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ*. กรุงเทพฯ: มีสเตอร์ก๊อบปี, หน้า 24
- โกวิท พวงงาม. (2553). *การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บพิศการพิมพ์. หน้า 198-206, 355-359
- คณะนิติศาสตร์. (2543). *กฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2554 จาก http://law.tu.ac.th/law_center/law
- จิรจรรณ ค่ายทอง. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ชัยณรงค์ ปัญหาราช. (2552). *ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). *ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชิตชนก กวางเส็ง. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เชวงศักดิ์ แต่งสี. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองท่าโขลง*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ดวงภรณ์ ตรีธัญญา. (2547). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอมือง จังหวัดนครปฐม*. กรุงเทพฯ: ภาคนิพนธ์ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงานก.พ.ร.) หน้า 252-289, 343-353
- ธनिया ปัญญาแก้ว. (2541). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- นภาภรณ์ สุขสมิตร. (2550). *การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นิเมธ พรหมพยับ. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลสูงใหญ่โลก*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิสาชล แยมมี. (2552). *ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- นวัฒน์ สุขสถาน. (2541). *ความพึงพอใจของเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการปรับปรุงโครงสร้างและระดับการผลิตการเกษตร: ศึกษากรณีจังหวัดนราธิวาส*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บรรเจิด เจริญเวช. (2552). *องค์ประกอบรองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษาองค์ประกอบรองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประจำปี 2548 จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วารสารการพัฒนาท้องถิ่น ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 เดือนกันยายน-ธันวาคม.
- บรรเจิด อนุเวช. (2550). *“การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) :ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”* วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ศิลปศาสตร์ (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. บัณฑิตวิทยาลัย.
- ปรัชญา จันทราภักย์. (2542). *ปัจจัยที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชน – ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเลขาธิการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2546). *กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนอยู่เป็นสุข (สรส.), หน้า 206
- พัชรพร ทวยสงฆ์. (2552). *การจัดการนวัตกรรมและสารสนเทศ*. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2554 จาก <http://portal.in.th/inno-pat/pages/1145/>
- พิไลวรรณ เขิตธรณินทร์. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการระบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ. (2549). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น (People Participation in Local Government)*. วารสารการพัฒนาท้องถิ่น ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 กรกฎาคม 2549 หน้า 136-159
- เพียรผจง รวงผึ้ง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพล เจ้าพระยา: ปัญหาพิเศษ*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพโรจน์ พานิชกุล. (2543). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี*. [ม.ป.ท.]: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). *ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เมตตา สุขสาธ. (2549). *คุณลักษณะและบทบาทของนายกเทศมนตรีที่พึงประสงค์: สำนวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเจ้าเจ็ด อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2551). *วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย*. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรม*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- ลัดดาวลัย เพชรโรจน์ และคณะ. (2547). *วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย*. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- วรรณ อัครเดชาชาญยุทธ. (2552). *การบริหารงานเทศบาลนครสู่ความเป็นเลิศ*. ดุษฎีนิพนธ์ หลักสูตรปริญญา ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วัชร ธีราชัย. (2549). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานเทศบาลตำบลเจ้าเจ็ด อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วิจิต วรรณนะ. (2549). *สัมฤทธิ์ผลในการบริหารงานของเทศบาลในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วิระศักดิ์ ฮาดดา. (2553). *“ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง”*. ดุษฎีนิพนธ์ หลักสูตรปริญญา ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วีรพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริชัย กาญจนวาสี ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุข. (2551). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- ศิริชัย อัมพวา. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลอนุ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. [ม.ป.ท.]: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *กลยุทธ์การตลาดและการบริการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภรักษ์ เต็มหมัด. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ*. [ม.ป.ท.]: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน. (2544). *ความพึงพอใจของผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเราที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2544). *ความพึงพอใจของบริการ ธ.ก.ส.ปีงบประมาณ 2543*. กรุงเทพฯ: [ม.ป.พ.].
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2547). *รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สมชาติ ป้อมแก้ว. (2552). *ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สมาน รังสิโยภุชณ์. (2543). *การบริหารราชการไทย อดีต ปัจจุบัน อนาคต*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ บรรณกิจ (1991) จำกัด.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ: จูนพับลิชชิ่ง.
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2552). *สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: เจริญทองเบสอ็อปเดอะเนชั่น.
- สโรชา แพร่ภาษา. (2549). *รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ฉะเชิงเทรา: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา.
- สุกัญญา เวฬุณีส. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารของเทศบาลจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2548). *เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับกาวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2544). *การฝึกอบรมเชิงระบบ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อภิชาติ พุทธบุญ. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี*. [ม.ป.ท.]: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อภิวัฒน์ นำเจริญสิงห์ (2549). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง*. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อรนุช แก้วส่อง. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ*. [ม.ป.ท.]: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัศดร รากบัว. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปกคขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี: ศึกษากรณีอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี*. [ม.ป.ท.]: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อำนาจ ลาภโชติไพศาล. (2551). *ประสิทธิภาพด้านการบริหารที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งของเทศบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- อำกร ศรราช. (2553). *“ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม”* วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี.

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 2559

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านตอบคำถามต่อไปนี้ด้วยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับท่านมากที่สุด

1. หน่วยงานที่มาใช้บริการในครั้งนี้

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

2. เพศ

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

3. อายุ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 21 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 (โปรดระบุ)..... |

5. ภูมิลำเนาที่ท่านพักอาศัย

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ในเขตเทศบาล | <input type="checkbox"/> นอกเขตเทศบาล/ พักอยู่ที่..... |
|--------------------------------------|--|

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
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					
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย					
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ					
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน					

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ					
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน					
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ***



แบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys)
ประจำปี 2559

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านตอบคำถามต่อไปนี้ด้วยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 21 ปี

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพหลัก

นักเรียน/นักศึกษา

เกษตรกร

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

รับจ้างทั่วไป

พนักงานบริษัท

ไม่ได้ประกอบอาชีพ

อาชีพอื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ท่านพักอาศัยอยู่ในชุมชน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะ ในประเด็นต่างๆ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และแสดงความคิดเห็นตาม ช่องว่างที่กำหนดให้

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ					

ปัญหา และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. การจัดการระบบจราจร					

ปัญหา และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน					

ปัญหา และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. การส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา					

ปัญหา และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่างๆ					

ปัญหา และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. การแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส					

ปัญหา และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. การพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน					

ปัญหา และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. การพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว					

ปัญหา และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. การส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี					

ปัญหา และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน					

ปัญหา และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
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. มีการสรุปและรายงานให้ประชาชนรับทราบการบริหารงานของเทศบาล					
2. มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจความโปร่งใสของคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาล					
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ตรวจสอบการทำงานของเทศบาล					
4. มีการแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการติดต่อกับเทศบาลให้ประชาชนรับทราบ					
5. มีการจัดทำเอกสารสรุปการทำงานสำหรับแจกจ่ายให้กับประชาชน					

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
หลักการมีส่วนร่วม					
1. เปิดโอกาสให้ประชาชนในการตัดสินใจเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อท้องถิ่น					
2. สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางประชาธิปไตย					
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล					
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด เสนอปัญหาและเสนอโครงการในท้องถิ่น					
5. มีการบริหารงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
หลักความรับผิดชอบ					
1. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชนโดยจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง					
2. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลรับผิดชอบต่องานและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง					
3. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลยินดีพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมาย					
5. เทศบาลตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ					
หลักความคุ้มค่า					
1. มีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมถึงประชาชนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า					
2. มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ					
3. มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
4. มีการจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินงานเพื่อใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า					
5. มีการติดตามตรวจสอบงบประมาณที่ดำเนินการแล้วโดยยึดหลักประโยชน์สูงสุด					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานให้กับหน่วยงาน และผู้บริหาร
คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องที่กำหนดให้

1. โครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ท่านพึงพอใจโครงการอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. อะไรที่ทำให้ท่านพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านต้องการให้เทศบาลนครอุดรธานี จัดโครงการอะไรเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ตารางสรุปผลการประเมิน



**การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Citizen Surveys)
ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2559**

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม จำแนกตามด้านการบริการ

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.56	91.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.57	92.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	4.56	0.55	91.20	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.56	0.55	91.20	มากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	4.58	0.56	91.60	มากที่สุด

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม จำแนกตามหน่วยงานบริการ

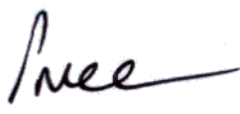
การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
สำนักงานช่าง	4.55	0.57	91.00	มากที่สุด
สำนักงานคลัง	4.58	0.46	91.60	มากที่สุด
สำนักงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	4.58	0.57	91.60	มากที่สุด
สถานธนาอนุบาล 1 และ 2	4.55	0.59	91.00	มากที่สุด
ห้องฟ้าจำลอง	4.61	0.54	92.20	มากที่สุด
พิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี	4.50	0.56	90.00	มากที่สุด
กองการแพทย์	4.58	0.55	91.60	มากที่สุด
ห้องสมุดประชาชน	4.63	0.57	92.60	มากที่สุด
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	4.62	0.60	92.40	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน	4.58	0.56	91.60	มากที่สุด

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการให้บริการสาธารณะ การดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ของเทศบาลฯ

การให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นฯ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ	3.75	0.58	75.00	มาก
2. การจัดการระบบจราจร	3.63	0.64	72.60	มาก
3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	3.72	0.78	74.40	มาก
4. การส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา	3.97	0.89	79.40	มาก
5. การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่างๆ	3.96	0.77	79.20	มาก
6. การแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส	3.82	0.56	76.40	มาก
7. การพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน	3.79	0.87	75.80	มาก
8. การพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว	3.81	0.96	76.20	มาก
9. การส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี	3.91	0.87	78.20	มาก
10. การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.85	0.89	77.00	มาก
ภาพรวม	3.82	0.88	76.40	มาก

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจในภาพรวม จำแนกตามหลักธรรมาภิบาล

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
ด้านหลักนิติธรรม	4.10	0.79	82.00	เห็นด้วย
ด้านหลักคุณธรรม	4.15	0.83	83.00	เห็นด้วย
ด้านหลักความโปร่งใส	4.12	0.82	82.40	เห็นด้วย
ด้านหลักการมีส่วนร่วม	4.17	0.79	83.40	เห็นด้วย
ด้านหลักความรับผิดชอบ	4.17	0.84	83.40	เห็นด้วย
ด้านหลักความคุ้มค่า	4.20	0.71	84.00	เห็นด้วย
ภาพรวม	4.15	0.81	83.00	เห็นด้วย

ลงชื่อ 

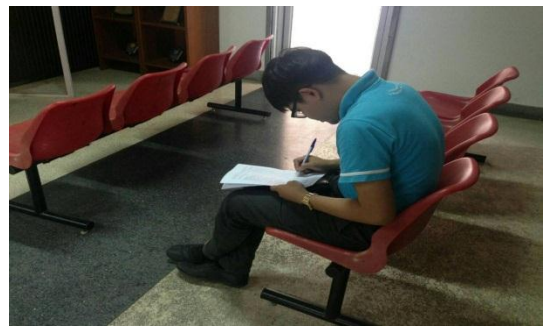
(รองศาสตราจารย์โสภณ แดงประวัติ)

รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ภาคผนวก ค
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน
การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Citizen Surveys)
ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2559





ภาคผนวก ง

คณะกรรมการดำเนินงาน การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Citizen Surveys)

ที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครอุดรธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

**คณะกรรมการดำเนินงาน การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Citizen Surveys)
ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559**

ที่ปรึกษา

ดร.ณัติเทพ	พิทักษ์านุรัตน์	อธิการบดี
รศ.โสภณ	แดงประวัติ	รองอธิการบดี
รศ.สมชาย	ชื่นวัฒนาประณิธิ	รองอธิการบดี

คณะกรรมการดำเนินงาน

ผศ.ดร. กฤษฏา	ณ หนองคาย	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
ผศ.สามารถ	ปิติพัฒน์	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
ดร.เอกราช	ดีนาง	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางโสภิตา	เลิศสุบิน	รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางกาญจนา	มูลอาจ	นักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวณิชา	พันธุ์ควนิชัย	นักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
นายไกรทอง	โสมศรี	นักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
นายธราดล	ปราบภัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา
นางพิมพ์พรพรรณ	ศรีภูธร	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สถาบันวิจัยและพัฒนา