บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี 3) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในประเมินครั้งนี้แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างตามแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ 1) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน ได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) จำนวน 1,313 คน 2) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี ความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมต่างๆ จำนวน 104 ชุมชน จำนวน 2,025 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 3 ชุด ประกอบด้วย 1) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลนครอุดรธานี ตามมิติการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี และ 3) การศึกษาความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี

ผลการวิจัยพบว่า

1) **ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวม**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด **เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=3.68) คิดเป็นร้อยละ 92.00**

2) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี จำแนกตามรายด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยเมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=3.66) คิดเป็นร้อยละ 91.50 **ด้านช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=3.63) คิดเป็นร้อยละ 90.75 **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=3.68) คิดเป็นร้อยละ 92.00 **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=3.73) คิดเป็นร้อยละ 92.00 **ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=3.70) คิดเป็นร้อยละ 93.25 และ**ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=3.69) คิดเป็นร้อยละ 92.25

3) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี จำแนกรายหน่วยงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี จำแนกรายหน่วยงาน ดังนี้ **สำนักการช่าง** อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.66) 91.50% **สำนักการคลัง** อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.68) 92.00% **สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.68) 92.00% **กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน** อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 3.72) 93.00% **กองการแพทย์** อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.69) 92.25% **สถานธนานุบาล 1 และ 2** อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.65) 91.25% **ห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี** อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.72) 93.00% **ท้องฟ้าจำลอง** อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.71) 92.75% และ**พิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี** อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.61) 90.25%

4) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกประเด็น โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นด้วยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 3.35) **เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานีอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\overline{X}$= 3.33) คิดเป็นร้อยละ 83.25**

5) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นด้วยว่า เทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะในเรื่องหลักความคุ้มค่า ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ($\overline{X}$ = 3.41) **เมื่อพิจารณาในภาพรวม** พบว่า **ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น**กับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี **อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\overline{X}$ = 3.38) คิดเป็นร้อยละ 84.50**