บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

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 จากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2560

โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จากแบบสอบถามชุดที่ 1 คือ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งสอบถามกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานบริการต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ทั้ง 9 หน่วยงาน รวมจำนวน 1,313 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 752 คน

(ร้อยละ 56.58) ส่วนมากอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 497 คน (ร้อยละ 37.40) และอาชีพหลักเป็นธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย จำนวน 372 คน (ร้อยละ 27.99)

1.1.1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\overline{X}$=3.73) ทั้งในเรื่องของที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ **เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=3.68) คิดเป็นร้อยละ 92.00**

1.1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักการช่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.71) ทั้งในเรื่องของสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ **เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักการช่าง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.66) คิดเป็น ร้อยละ 91.50**

1.1.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักการคลัง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.77) ทั้งในเรื่องของการให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ **เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักการคลัง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.68) คิดเป็นร้อยละ 92.00**

1.1.4 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.85) ทั้งในเรื่องของที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ **เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.68) คิดเป็นร้อยละ 92.00**

1.1.5 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.85) ทั้งในเรื่องของระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ และมีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ **เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 3.72) คิดเป็นร้อยละ 93.00**

1.1.6 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองการแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.80) ทั้งในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ **เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.69) คิดเป็นร้อยละ 92.25**

1.1.7 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.79) ทั้งในเรื่องของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส และการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว **เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.65) คิดเป็นร้อยละ 91.25**

1.1.8 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.81) ทั้งในเรื่องของเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ **เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.72) คิดเป็นร้อยละ 93.00**

1.1.9 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของท้องฟ้าจำลอง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของท้องฟ้าจำลอง โดยเฉพาะด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.86) ทั้งในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ **เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของท้องฟ้าจำลองเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.71) คิดเป็นร้อยละ 92.75**

1.1.10 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.77) ทั้งในเรื่องของการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ **เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานีเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.61) คิดเป็นร้อยละ 90.25**

1.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2560 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลความความคิดเห็นจากแบบสอบถามชุดที่ 2 คือ แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 1,025 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกประเด็น โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นด้วยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 3.35) **เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานีอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\overline{X}$= 3.33) คิดเป็นร้อยละ 83.25**

1.3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

การศึกษาความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2560 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลความความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จากแบบสอบถามชุดที่ 3 คือ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี ในตอนที่ 3 คือ **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี** ซึ่งสอบถามกับผู้ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ของเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 1,025 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นด้วยว่า เทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะในเรื่องหลักความคุ้มค่า ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ($\overline{X}$ = 3.41) นั่นคือ หลักการมีส่วนร่วมซึ่งประกอบด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนในการตัดสินใจเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อท้องถิ่น สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางประชาธิปไตย เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด เสนอปัญหาและเสนอโครงการในท้องถิ่น มีการบริหารงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลรับผิดชอบงานและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลยินดีพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเทศบาลตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ **เมื่อพิจารณาในภาพรวม** พบว่า **ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น**กับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี **อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\overline{X}$ = 3.38) คิดเป็นร้อยละ 84.50**

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ข้อเสนอแนะจากการประเมินในภาพรวม

ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี คณะผู้วิจัยได้จัดทำข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาในภาพรวมไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

2.1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานบริการ การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการควรมีการทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้มีการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มมากขึ้น

2.1.2 การรับฟังเสียงสะท้อนจากการให้บริการ แบบเป็นทางการ โดยใช้แบบสำรวจสอบถามความพึงพอใจ การประชุม และแบบไม่เป็นทางการ จากการสังเกต พูดคุย สอบถาม ความถี่จากเหตุการณ์ ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน จะต้องนำมาทบทวน และหาแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง จริงจัง เห็นผลเป็นรูปธรรม และมีการเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ

2.1.3 การพัฒนางานบริการ และประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกงาน ของกลุ่มอำนวยการ ประกอบด้วย งานประชาสัมพันธ์ งานพัสดุ งานการเจ้าหน้าที่ และงานสารบรรณ เนื่องจากเป็นด่านหน้าในการให้บริการของหน่วยงาน

2.1.4 “การมีส่วนร่วม” ของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานต่างๆ มี ประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์

2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ และประชาชนในพื้นที่ให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี สามารถสรุปได้ ดังนี้

2.2.1 ด้านบุคลากร และเจ้าหน้าที่

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครอุดรธานีปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

2.2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการและช่องทางการให้บริการ

ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนผู้รับบริการมากกว่าปัจจุบัน เพื่อรองรับกับการให้บริการ ควรดูแลความสะอาดตามสถานที่ให้บริการเพิ่มขึ้น อุปกรณ์ในการให้บริการควรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ ควรใช้มาตรการเชิงรุก ในการให้ความรู้ ถึงขั้นตอนการปฏิบัติ หลักฐาน เอกสารต่างๆ ของผู้ที่มารับบริการด้านคดีและธุรการ เพื่อความรวดเร็ว ส่วนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรเพิ่มการจัดกิจกรรมนันทนาการแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ผ่อนคลาย

2.2.3 ด้านบริการสาธารณะ

ควรเพิ่มการพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพของประชาชน สนับสนุนและพัฒนาส่งเสริม การเกษตรให้กับเกษตรกร สนับสนุนทางการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชน พัฒนาอาชีพให้ผู้สูงอายุที่ว่างงาน ในส่วนของระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทางเทศบาลควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก้ไข ซ่อมแซม จัดหา และพัฒนาถนน ไฟกิ่ง ที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เป็นต้น และในการรับฟังปัญหาของประชาชน โดยเฉพาะด้าน

โครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ) สำหรับการบริการจราจร ควรพิจารณาเพิ่มเวลาในการให้บริการด้านจราจรเพิ่มขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณของผู้ใช้เส้นทาง เจ้าหน้าที่ควรมีจำนวนเพิ่มขึ้นในบางจุดที่มีประชาชนหนาแน่น เช่น หน้าสถานศึกษาต่างๆ ในช่วงเวลาเร่งด่วน และควรใช้มาตรการเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้ถนนได้ตระหนักถึงความปลอดภัยมากขึ้น

ทั้งหมดคือ เสียงสะท้อนส่วนหนึ่งที่ทาง เทศบาลนครอุดรธานีควรให้ความสนใจและตรวจสอบดูแลเพื่อหาทางแก้ไขและปรับปรุง เมื่อใดที่เทศบาลนครอุดรธานีสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อองค์กรก็จะมากขึ้นตาม

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเทศบาลนครอุดรธานี จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลนครอุดรธานีควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่างๆ ของประชาชนในพื้นที่บริการ เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้านและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุด อีกประการหนึ่งคือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่างๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร