

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2560 คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และ 3) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอตามลำดับดังรายละเอียดต่อไป

4.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2560 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จากแบบสอบถามชุดที่ 1 คือ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งสอบถามกับผู้ที่ใช้บริการในหน่วยงานบริการต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ทั้ง 9 หน่วยงาน รวมจำนวน 1,313 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----|--------------------------------|------------|--------|
| เพศ | | | |
| | ชาย | 577 | 43.42 |
| | หญิง | 752 | 56.58 |

ตารางที่ 5 แสดงความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|--------|
| อายุ | | |
| ต่ำกว่า 21 ปี | 112 | 8.43 |
| 21-30 ปี | 497 | 37.40 |
| 31-40 ปี | 325 | 24.45 |
| 41-50 ปี | 252 | 18.96 |
| 51-60 ปี | 73 | 5.49 |
| 61 ปี ขึ้นไป | 70 | 5.27 |
| อาชีพหลัก | | |
| เกษตรกร | 47 | 3.54 |
| รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | 225 | 16.93 |
| ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย | 372 | 27.99 |
| รับจ้างทั่วไป | 225 | 16.93 |
| พนักงานบริษัท | 297 | 22.35 |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพใด | 55 | 4.14 |
| อื่นๆ | 75 | 5.64 |
| ไม่ระบุ | 33 | 2.48 |

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากตารางที่ 3 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)

4.1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเทศบาลนครอุดรธานี จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของเทศบาลนครอุดรธานี และผลการวิเคราะห์จำแนกตามหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ามาใช้บริการ จำนวน 9 หน่วยงานปรากฏผลดังนี้

4.1.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามในชุดที่ 1 คือ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งเข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,313 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 6

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน | 3.50 | 0.57 | 87.50 | มากที่สุด |
| 2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 3.72 | 0.55 | 93.00 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 3.67 | 0.54 | 91.75 | มากที่สุด |
| 4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน | 3.61 | 0.53 | 90.25 | มากที่สุด |
| 5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส | 3.82 | 0.55 | 95.50 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ | 3.66 | 0.55 | 91.50 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 3.62 | 0.55 | 90.50 | มากที่สุด |
| 2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 3.68 | 0.54 | 92.00 | มากที่สุด |
| 3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ | 3.60 | 0.52 | 90.00 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ | 3.64 | 0.53 | 91.00 | มากที่สุด |
| 5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ | 3.59 | 0.57 | 89.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ | 3.63 | 0.54 | 90.75 | มากที่สุด |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร | 3.66 | 0.55 | 91.50 | มากที่สุด |
| 2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน | 3.57 | 0.54 | 89.25 | มากที่สุด |
| 3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.73 | 0.55 | 93.25 | มากที่สุด |
| 4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ | 3.79 | 0.56 | 94.75 | มากที่สุด |
| 5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย | 3.62 | 0.52 | 90.50 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.68 | 0.54 | 92.00 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | | | | |
| 1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย | 3.68 | 0.54 | 92.00 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ | 3.63 | 0.53 | 90.75 | มากที่สุด |
| 3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.77 | 0.57 | 94.25 | มากที่สุด |
| 4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.78 | 0.54 | 94.50 | มากที่สุด |
| 5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม | 3.78 | 0.53 | 94.50 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | 3.73 | 0.54 | 93.25 | มากที่สุด |
| ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | |
| 1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย | 3.76 | 0.53 | 94.00 | มากที่สุด |
| 2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ | 3.77 | 0.53 | 94.25 | มากที่สุด |
| 3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน | 3.64 | 0.54 | 91.00 | มากที่สุด |
| 4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.71 | 0.53 | 92.75 | มากที่สุด |
| 5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ | 3.64 | 0.53 | 91.00 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.70 | 0.53 | 92.50 | มากที่สุด |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | | | | |
| 1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 3.71 | 0.54 | 92.75 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.73 | 0.54 | 93.25 | มากที่สุด |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 3.64 | 0.53 | 91.00 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | 3.69 | 0.54 | 92.25 | มากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 3.68 | 0.54 | 92.00 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 6 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม จำนวน 9 หน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=3.73$) ทั้งในเรื่องของที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.68$) คิดเป็นร้อยละ 92.00

4.1.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการช่าง

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการสำนักงานการช่างเทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 7

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน | 3.51 | 0.56 | 87.75 | มากที่สุด |
| 2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 3.78 | 0.55 | 94.50 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 3.59 | 0.53 | 89.75 | มากที่สุด |
| 4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน | 3.33 | 0.51 | 83.25 | มาก |
| 5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส | 3.99 | 0.50 | 99.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ | 3.64 | 0.53 | 91.00 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 3.90 | 0.56 | 97.50 | มากที่สุด |
| 2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 3.49 | 0.54 | 87.25 | มาก |
| 3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ | 3.52 | 0.54 | 88.00 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ | 3.59 | 0.55 | 89.75 | มากที่สุด |
| 5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ | 3.89 | 0.59 | 97.25 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ | 3.68 | 0.56 | 92.00 | มากที่สุด |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร | 3.43 | 0.57 | 85.75 | มาก |
| 2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน | 3.77 | 0.52 | 94.25 | มากที่สุด |
| 3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.90 | 0.60 | 97.50 | มากที่สุด |
| 4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ | 3.67 | 0.58 | 91.75 | มากที่สุด |
| 5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย | 3.38 | 0.52 | 84.50 | มาก |
| ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.63 | 0.56 | 90.75 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | | | | |
| 1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย | 3.52 | 0.55 | 88.00 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ | 3.77 | 0.55 | 94.25 | มากที่สุด |
| 3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.98 | 0.59 | 99.50 | มากที่สุด |
| 4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.72 | 0.54 | 93.00 | มากที่สุด |
| 5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม | 3.57 | 0.52 | 89.25 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | 3.71 | 0.55 | 92.75 | มากที่สุด |
| ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | |
| 1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย | 3.69 | 0.52 | 92.25 | มากที่สุด |
| 2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ | 3.87 | 0.53 | 96.75 | มากที่สุด |
| 3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน | 3.37 | 0.54 | 84.25 | มาก |
| 4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.59 | 0.55 | 89.75 | มากที่สุด |
| 5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ | 3.70 | 0.54 | 92.50 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.64 | 0.54 | 91.00 | มากที่สุด |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | | | | |
| 1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 3.77 | 0.54 | 94.25 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.52 | 0.55 | 88.00 | มากที่สุด |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 3.72 | 0.50 | 93.00 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | 3.67 | 0.53 | 91.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 3.66 | 0.54 | 91.50 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 7 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสำนักงานการช่างเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.71$) ทั้งในเรื่องของสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักงานการช่าง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.66$) คิดเป็นร้อยละ 91.50

4.1.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการคลัง

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในสำนักงานการคลัง เทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 8

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน | 3.89 | 0.58 | 97.25 | มากที่สุด |
| 2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 3.95 | 0.58 | 98.75 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 3.55 | 0.51 | 88.75 | มากที่สุด |
| 4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน | 3.47 | 0.50 | 86.75 | มาก |
| 5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส | 3.98 | 0.51 | 99.50 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ | 3.77 | 0.54 | 94.25 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 3.56 | 0.56 | 89.00 | มากที่สุด |
| 2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 3.75 | 0.54 | 93.75 | มากที่สุด |
| 3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ | 3.78 | 0.54 | 94.50 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ | 3.97 | 0.55 | 99.25 | มากที่สุด |
| 5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ | 3.81 | 0.59 | 95.25 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ | 3.77 | 0.56 | 94.25 | มากที่สุด |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร | 3.46 | 0.57 | 86.50 | มาก |
| 2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน | 3.77 | 0.58 | 94.25 | มากที่สุด |
| 3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.79 | 0.52 | 94.75 | มากที่สุด |
| 4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ | 3.95 | 0.58 | 98.75 | มากที่สุด |
| 5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย | 3.55 | 0.52 | 88.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.70 | 0.55 | 92.50 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | | | | |
| 1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย | 3.94 | 0.55 | 98.50 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ | 3.53 | 0.52 | 88.25 | มากที่สุด |
| 3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.54 | 0.59 | 88.50 | มากที่สุด |
| 4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.92 | 0.54 | 98.00 | มากที่สุด |
| 5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม | 3.45 | 0.58 | 86.25 | มาก |
| ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | 3.68 | 0.56 | 92.00 | มากที่สุด |
| ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | |
| 1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย | 3.98 | 0.52 | 99.50 | มากที่สุด |
| 2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ | 3.44 | 0.50 | 86.00 | มาก |
| 3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน | 3.54 | 0.54 | 88.50 | มากที่สุด |
| 4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.47 | 0.55 | 86.75 | มาก |
| 5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ | 3.70 | 0.52 | 92.50 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.63 | 0.53 | 90.75 | มากที่สุด |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | | | | |
| 1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 3.40 | 0.52 | 85.00 | มาก |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.55 | 0.58 | 88.75 | มากที่สุด |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 3.32 | 0.50 | 83.00 | มาก |
| ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | 3.42 | 0.53 | 85.50 | มาก |
| ภาพรวมทุกด้าน | 3.68 | 0.54 | 92.00 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 8 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการคลังเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.77$) ทั้งในเรื่องของการให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักงานการคลัง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.68$) คิดเป็นร้อยละ 92.00

4.1.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในสำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 9

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน | 3.44 | 0.57 | 86.00 | มาก |
| 2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 3.42 | 0.55 | 85.50 | มาก |
| 3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 3.75 | 0.56 | 93.75 | มากที่สุด |
| 4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน | 3.70 | 0.56 | 92.50 | มากที่สุด |
| 5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส | 3.77 | 0.55 | 94.25 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ | 3.62 | 0.56 | 90.50 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 3.65 | 0.56 | 91.25 | มากที่สุด |
| 2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 3.59 | 0.54 | 89.75 | มากที่สุด |
| 3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ | 3.52 | 0.54 | 88.00 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ | 3.49 | 0.55 | 87.25 | มาก |
| 5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ | 3.53 | 0.59 | 88.25 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ | 3.55 | 0.56 | 88.75 | มากที่สุด |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร | 3.53 | 0.57 | 88.25 | มากที่สุด |
| 2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน | 3.32 | 0.58 | 83.00 | มาก |
| 3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.57 | 0.60 | 89.25 | มากที่สุด |
| 4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ | 3.92 | 0.58 | 98.00 | มากที่สุด |
| 5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย | 3.75 | 0.52 | 93.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.62 | 0.57 | 90.50 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | | | | |
| 1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย | 3.92 | 0.55 | 98.00 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ | 3.75 | 0.58 | 93.75 | มากที่สุด |
| 3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.87 | 0.59 | 96.75 | มากที่สุด |
| 4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.95 | 0.54 | 98.75 | มากที่สุด |
| 5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม | 3.75 | 0.55 | 93.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | 3.85 | 0.56 | 96.25 | มากที่สุด |
| ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | |
| 1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย | 3.74 | 0.55 | 93.50 | มากที่สุด |
| 2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ | 3.83 | 0.56 | 95.75 | มากที่สุด |
| 3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน | 3.79 | 0.54 | 94.75 | มากที่สุด |
| 4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.75 | 0.55 | 93.75 | มากที่สุด |
| 5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ | 3.36 | 0.54 | 84.00 | มาก |
| ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.69 | 0.55 | 92.25 | มากที่สุด |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | | | | |
| 1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 3.93 | 0.54 | 98.25 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.79 | 0.52 | 94.75 | มากที่สุด |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 3.75 | 0.50 | 93.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | 3.82 | 0.52 | 95.50 | มากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 3.68 | 0.55 | 92.00 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 9 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.85$) ทั้งในเรื่องของที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.68$) คิดเป็นร้อยละ 92.00

4.1.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 10

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน | 3.63 | 0.56 | 90.84 | มากที่สุด |
| 2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 3.37 | 0.55 | 84.32 | มาก |
| 3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 3.99 | 0.53 | 99.83 | มากที่สุด |
| 4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน | 3.57 | 0.55 | 89.27 | มากที่สุด |
| 5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส | 3.95 | 0.55 | 98.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ | 3.70 | 0.55 | 92.60 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 3.41 | 0.52 | 85.23 | มาก |
| 2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 3.82 | 0.53 | 95.50 | มากที่สุด |
| 3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ | 3.59 | 0.43 | 89.74 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ | 3.31 | 0.45 | 82.65 | มาก |
| 5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ | 3.21 | 0.47 | 80.24 | มาก |
| ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ | 3.47 | 0.48 | 86.67 | มาก |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร | 3.82 | 0.50 | 95.56 | มากที่สุด |
| 2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน | 3.30 | 0.45 | 82.53 | มาก |
| 3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.92 | 0.47 | 98.00 | มากที่สุด |
| 4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ | 3.90 | 0.45 | 97.50 | มากที่สุด |
| 5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย | 3.75 | 0.43 | 93.80 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.74 | 0.46 | 93.48 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | | | | |
| 1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย | 3.77 | 0.45 | 94.25 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ | 3.75 | 0.49 | 93.75 | มากที่สุด |
| 3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.75 | 0.50 | 93.75 | มากที่สุด |
| 4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.79 | 0.52 | 94.75 | มากที่สุด |
| 5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม | 3.85 | 0.50 | 96.25 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | 3.78 | 0.49 | 94.50 | มากที่สุด |
| ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | |
| 1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย | 3.77 | 0.47 | 94.25 | มากที่สุด |
| 2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ | 3.89 | 0.50 | 97.25 | มากที่สุด |
| 3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน | 3.79 | 0.53 | 94.75 | มากที่สุด |
| 4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.87 | 0.43 | 96.75 | มากที่สุด |
| 5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ | 3.92 | 0.50 | 98.00 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.85 | 0.49 | 96.25 | มากที่สุด |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | | | | |
| 1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 3.75 | 0.53 | 93.75 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.89 | 0.45 | 97.25 | มากที่สุด |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 3.72 | 0.49 | 93.00 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | 3.79 | 0.49 | 94.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 3.72 | 0.49 | 93.00 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 10 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า โดยเฉพาะด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.85$) ทั้งในเรื่องของระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ และมีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$) คิดเป็นร้อยละ 93.00

4.1.2.6 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 | 3.25 | 0.53 | 81.25 | มาก |
| 2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 3.74 | 0.52 | 93.50 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 3.74 | 0.59 | 93.50 | มากที่สุด |
| 4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน | 3.51 | 0.50 | 87.75 | มากที่สุด |
| 5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส | 3.85 | 0.57 | 96.25 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ | 3.62 | 0.54 | 90.50 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 3.76 | 0.56 | 94.00 | มากที่สุด |
| 2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 3.89 | 0.54 | 97.25 | มากที่สุด |
| 3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ | 3.95 | 0.54 | 98.75 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ | 3.52 | 0.55 | 88.00 | มากที่สุด |
| 5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ | 3.34 | 0.59 | 83.50 | มาก |
| ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ | 3.69 | 0.56 | 92.25 | มากที่สุด |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร | 3.87 | 0.57 | 96.75 | มากที่สุด |
| 2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน | 3.31 | 0.58 | 82.75 | มาก |
| 3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.75 | 0.60 | 93.75 | มากที่สุด |
| 4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ | 3.59 | 0.58 | 89.75 | มากที่สุด |
| 5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย | 3.72 | 0.52 | 93.00 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.65 | 0.57 | 91.25 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | | | | |
| 1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย | 3.67 | 0.55 | 91.75 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ | 3.53 | 0.50 | 88.25 | มากที่สุด |
| 3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.38 | 0.59 | 84.50 | มาก |
| 4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.87 | 0.54 | 96.75 | มากที่สุด |
| 5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม | 3.96 | 0.52 | 99.00 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | 3.68 | 0.54 | 92.00 | มากที่สุด |
| ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | |
| 1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย | 3.89 | 0.57 | 97.25 | มากที่สุด |
| 2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ | 3.97 | 0.52 | 99.25 | มากที่สุด |
| 3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน | 3.77 | 0.54 | 94.25 | มากที่สุด |
| 4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.75 | 0.55 | 93.75 | มากที่สุด |
| 5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ | 3.32 | 0.54 | 83.00 | มาก |
| ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.74 | 0.54 | 93.50 | มากที่สุด |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | | | | |
| 1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 3.77 | 0.54 | 94.25 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.89 | 0.58 | 97.25 | มากที่สุด |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 3.75 | 0.59 | 93.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | 3.80 | 0.57 | 95.00 | มากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 3.69 | 0.55 | 92.25 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 11 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.80$) ทั้งในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.69$) คิดเป็นร้อยละ 92.25

4.1.2.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานธนาอนุบาล 1 และ 2

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในสถานธนาอนุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของสถานธนาอนุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน | 3.50 | 0.58 | 87.50 | มากที่สุด |
| 2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 3.99 | 0.56 | 99.75 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 3.87 | 0.55 | 96.75 | มากที่สุด |
| 4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน | 3.72 | 0.57 | 93.00 | มากที่สุด |
| 5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส | 3.88 | 0.52 | 97.00 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ | 3.79 | 0.56 | 94.75 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 3.20 | 0.56 | 80.00 | มาก |
| 2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 3.79 | 0.54 | 94.75 | มากที่สุด |
| 3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ | 3.41 | 0.54 | 85.25 | มาก |
| 4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ | 3.74 | 0.55 | 93.50 | มากที่สุด |
| 5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ | 3.26 | 0.59 | 81.50 | มาก |
| ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ | 3.48 | 0.56 | 87.00 | มาก |

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของสถานธนาณบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร | 3.52 | 0.57 | 88.00 | มากที่สุด |
| 2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน | 3.43 | 0.58 | 85.75 | มาก |
| 3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.74 | 0.62 | 93.50 | มากที่สุด |
| 4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ | 3.50 | 0.58 | 87.50 | มาก |
| 5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย | 3.70 | 0.65 | 92.50 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.58 | 0.60 | 89.50 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | | | | |
| 1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย | 3.57 | 0.59 | 89.25 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ | 3.58 | 0.58 | 89.50 | มากที่สุด |
| 3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.93 | 0.59 | 98.25 | มากที่สุด |
| 4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.75 | 0.59 | 93.75 | มากที่สุด |
| 5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม | 3.99 | 0.58 | 99.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | 3.77 | 0.59 | 94.25 | มากที่สุด |
| ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | |
| 1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย | 3.37 | 0.59 | 84.25 | มาก |
| 2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ | 3.85 | 0.57 | 96.25 | มากที่สุด |
| 3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน | 3.64 | 0.59 | 91.00 | มากที่สุด |
| 4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.52 | 0.55 | 88.00 | มากที่สุด |
| 5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ | 3.57 | 0.57 | 89.25 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.59 | 0.57 | 89.75 | มากที่สุด |

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของสถานธนานุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | | | | |
| 1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 3.72 | 0.57 | 93.00 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.83 | 0.63 | 95.75 | มากที่สุด |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 3.55 | 0.59 | 88.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | 3.70 | 0.60 | 92.50 | มากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 3.65 | 0.58 | 91.25 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 12 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.79$) ทั้งในเรื่องของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส และการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) คิดเป็นร้อยละ 91.25

4.1.2.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 13

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน | 3.69 | 0.55 | 92.25 | มากที่สุด |
| 2. มีความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 3.88 | 0.57 | 97.00 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 3.22 | 0.60 | 80.50 | มาก |
| 4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน | 3.32 | 0.50 | 83.00 | มาก |
| 5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส | 3.71 | 0.55 | 92.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ | 3.56 | 0.55 | 89.00 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 3.90 | 0.49 | 97.50 | มากที่สุด |
| 2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 3.22 | 0.52 | 80.50 | มาก |
| 3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ | 3.77 | 0.50 | 94.25 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ | 3.73 | 0.47 | 93.25 | มากที่สุด |
| 5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ | 3.71 | 0.52 | 92.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ | 3.67 | 0.50 | 91.75 | มากที่สุด |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร | 3.92 | 0.52 | 98.00 | มากที่สุด |
| 2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน | 3.95 | 0.49 | 98.75 | มากที่สุด |
| 3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.50 | 0.50 | 87.50 | มาก |
| 4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ | 3.92 | 0.58 | 98.00 | มากที่สุด |
| 5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย | 3.77 | 0.52 | 94.25 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.81 | 0.52 | 95.25 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | | | | |
| 1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย | 3.79 | 0.55 | 94.75 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ | 3.57 | 0.47 | 89.25 | มากที่สุด |
| 3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.72 | 0.59 | 93.00 | มากที่สุด |
| 4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.79 | 0.50 | 94.75 | มากที่สุด |
| 5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม | 3.75 | 0.49 | 93.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | 3.72 | 0.52 | 93.00 | มากที่สุด |
| ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | |
| 1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย | 3.72 | 0.49 | 93.00 | มากที่สุด |
| 2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ | 3.87 | 0.47 | 96.75 | มากที่สุด |
| 3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน | 3.55 | 0.50 | 88.75 | มากที่สุด |
| 4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.92 | 0.49 | 98.00 | มากที่สุด |
| 5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ | 3.95 | 0.45 | 98.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.80 | 0.48 | 95.00 | มากที่สุด |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | | | | |
| 1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 3.75 | 0.52 | 93.75 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.82 | 0.49 | 95.50 | มากที่สุด |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 3.87 | 0.50 | 96.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | 3.81 | 0.50 | 95.25 | มากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 3.72 | 0.51 | 93.00 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 13 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.81$) ทั้งในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$) คิดเป็นร้อยละ 93.00

4.1.2.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของท้องฟ้าจำลอง

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในท้องฟ้าจำลอง เทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 14

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน | 3.29 | 0.59 | 82.25 | มาก |
| 2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 3.39 | 0.52 | 84.75 | มาก |
| 3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 3.77 | 0.47 | 94.25 | มากที่สุด |
| 4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน | 3.72 | 0.52 | 93.00 | มากที่สุด |
| 5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส | 3.95 | 0.58 | 98.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ | 3.63 | 0.54 | 90.75 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 3.34 | 0.56 | 83.50 | มาก |
| 2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 3.79 | 0.54 | 94.75 | มากที่สุด |
| 3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ | 3.55 | 0.54 | 88.75 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ | 3.56 | 0.55 | 89.00 | มากที่สุด |
| 5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ | 3.57 | 0.59 | 89.25 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ | 3.56 | 0.56 | 89.00 | มากที่สุด |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร | 3.70 | 0.50 | 92.50 | มากที่สุด |
| 2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน | 3.75 | 0.49 | 93.75 | มากที่สุด |
| 3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.87 | 0.47 | 96.75 | มากที่สุด |
| 4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ | 3.90 | 0.52 | 97.50 | มากที่สุด |
| 5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย | 3.72 | 0.45 | 93.00 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.79 | 0.49 | 94.75 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | | | | |
| 1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย | 3.40 | 0.49 | 85.00 | มาก |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ | 3.94 | 0.47 | 98.50 | มากที่สุด |
| 3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.79 | 0.50 | 94.75 | มากที่สุด |
| 4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.75 | 0.52 | 93.75 | มากที่สุด |
| 5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม | 3.95 | 0.49 | 98.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | 3.77 | 0.49 | 94.25 | มากที่สุด |
| ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | |
| 1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย | 3.92 | 0.50 | 98.00 | มากที่สุด |
| 2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ | 3.89 | 0.52 | 97.25 | มากที่สุด |
| 3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน | 3.75 | 0.47 | 93.75 | มากที่สุด |
| 4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.59 | 0.52 | 89.75 | มากที่สุด |
| 5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ | 3.52 | 0.53 | 88.00 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.73 | 0.51 | 93.25 | มากที่สุด |

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

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | | | | |
| 1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 3.95 | 0.50 | 98.75 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.83 | 0.52 | 95.75 | มากที่สุด |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 3.79 | 0.50 | 94.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | 3.86 | 0.51 | 96.50 | มากที่สุด |
| ภาพรวมทุกด้าน | 3.71 | 0.51 | 92.75 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 14 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของท้องฟ้าจำลอง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของท้องฟ้าจำลอง โดยเฉพาะด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.86$) ทั้งในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของท้องฟ้าจำลองเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.71$) คิดเป็นร้อยละ 92.75

4.1.2.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน | 3.26 | 0.56 | 81.50 | มาก |
| 2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 3.93 | 0.59 | 98.25 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 3.52 | 0.50 | 88.00 | มากที่สุด |
| 4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน | 4.13 | 0.57 | 103.25 | มากที่สุด |
| 5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส | 3.27 | 0.57 | 81.75 | มาก |
| ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ | 3.62 | 0.56 | 90.50 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 3.89 | 0.56 | 97.25 | มากที่สุด |
| 2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ | 3.81 | 0.54 | 95.25 | มากที่สุด |
| 3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ | 3.32 | 0.54 | 83.00 | มาก |
| 4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ | 3.87 | 0.55 | 96.75 | มากที่สุด |
| 5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ | 3.95 | 0.59 | 98.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ | 3.77 | 0.56 | 94.25 | มากที่สุด |

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร | 3.72 | 0.57 | 93.00 | มากที่สุด |
| 2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน | 3.57 | 0.58 | 89.25 | มากที่สุด |
| 3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.53 | 0.60 | 88.25 | มากที่สุด |
| 4. มีการดูแล เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ | 3.72 | 0.58 | 93.00 | มากที่สุด |
| 5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย | 3.25 | 0.52 | 81.25 | มาก |
| ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.56 | 0.57 | 89.00 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | | | | |
| 1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย | 3.54 | 0.55 | 88.50 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ | 3.27 | 0.58 | 81.75 | มาก |
| 3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.93 | 0.59 | 98.25 | มากที่สุด |
| 4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.52 | 0.57 | 88.00 | มากที่สุด |
| 5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม | 3.74 | 0.58 | 93.50 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ | 3.60 | 0.57 | 90.00 | มากที่สุด |
| ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | |
| 1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย | 3.72 | 0.57 | 93.00 | มากที่สุด |
| 2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ | 3.29 | 0.56 | 82.25 | มาก |
| 3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน | 3.55 | 0.59 | 88.75 | มากที่สุด |
| 4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.90 | 0.55 | 97.50 | มากที่สุด |
| 5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ | 3.75 | 0.55 | 93.75 | มากที่สุด |
| ภาพรวมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.64 | 0.56 | 91.00 | มากที่สุด |

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

| การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | | | | |
| 1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 3.37 | 0.59 | 84.25 | มาก |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.49 | 0.55 | 87.25 | มาก |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 3.27 | 0.59 | 81.75 | มาก |
| ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน | 3.38 | 0.58 | 84.50 | มาก |
| ภาพรวมทุกด้าน | 3.61 | 0.57 | 90.25 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 15 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.77$) ทั้งในเรื่องของการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานีเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.61$) คิดเป็นร้อยละ 90.25

4.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2560 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นจากแบบสอบถามชุดที่ 2 คือ แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,025 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

| การให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นฯ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความคิดเห็น |
|---|-------------|-------------|--------------|-------------------|
| การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ | | | | |
| 1. ท่านรู้จัก/ ท่านเคยรับบริการเกี่ยวกับงานการก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น ก่อสร้างถนน ร่องระบายน้ำ | 3.31 | 0.59 | 82.75 | เห็นด้วย |
| 2. การดำเนินโครงการฯ มีความคุ้มค่า และเหมาะสม | 3.26 | 0.51 | 81.50 | เห็นด้วย |
| 3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการฯ | 3.08 | 0.54 | 77.00 | เห็นด้วย |
| 4. มีการเปิดเผยข้อมูลในการดำเนินงานที่เป็นไปด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ | 3.00 | 0.52 | 75.00 | เห็นด้วย |
| 5. การดำเนินโครงการฯ สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทของชุมชน | 3.82 | 0.59 | 95.50 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 6. ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ครบครัน เพียงพอ และพร้อมใช้งาน | 3.38 | 0.37 | 84.50 | เห็นด้วย |
| ภาพรวมการก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ | 3.31 | 0.52 | 82.75 | เห็นด้วย |

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

| การให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นฯ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|-------------|--------------|-------------------|
| การจัดการระบบจราจร | | | | |
| 1. ท่านรู้จัก/ ท่านเคยรับบริการเกี่ยวกับงานการจัดการระบบจราจร | 3.29 | 0.57 | 82.25 | เห็นด้วย |
| 2. การดำเนินโครงการฯ มีความคุ้มค่า และเหมาะสม | 3.40 | 0.55 | 85.00 | เห็นด้วย |
| 3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการฯ | 3.09 | 0.58 | 77.25 | เห็นด้วย |
| 4. มีการเปิดเผยข้อมูลในการดำเนินงานที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ | 3.13 | 0.54 | 78.25 | เห็นด้วย |
| 5. การดำเนินโครงการฯ สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทของชุมชน | 3.29 | 0.52 | 82.25 | เห็นด้วย |
| 6. ระบบการจราจรคล่องตัว สะดวก และปลอดภัยมากขึ้น | 3.60 | 0.54 | 90.00 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| ภาพรวมการจัดการระบบจราจร | 3.30 | 0.55 | 82.50 | เห็นด้วย |
| การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน | | | | |
| 1. ท่านรู้จัก/ ท่านเคยรับบริการเกี่ยวกับงานการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV, สายด่วน 199 | 3.01 | 0.60 | 75.25 | เห็นด้วย |
| 2. การดำเนินโครงการฯ มีความคุ้มค่า และเหมาะสม | 3.03 | 0.58 | 75.75 | เห็นด้วย |
| 3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการฯ | 3.19 | 0.56 | 79.75 | เห็นด้วย |
| 4. มีการเปิดเผยข้อมูลในการดำเนินงานที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ | 3.16 | 0.53 | 79.00 | เห็นด้วย |
| 5. การดำเนินโครงการฯ สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทของชุมชน | 3.85 | 0.58 | 96.25 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 6. สามารถดำเนินชีวิตได้ด้วยความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | 3.56 | 0.63 | 89.00 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| ภาพรวมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน | 3.30 | 0.58 | 82.50 | เห็นด้วย |

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจมีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

| การให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นฯ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|-------------|--------------|-------------------|
| การส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา | | | | |
| 1. ท่านรู้จัก/ ท่านเคยรับบริการเกี่ยวกับงานการส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา | 3.97 | 0.56 | 99.25 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2. การดำเนินโครงการฯ มีความคุ้มค่า และเหมาะสม | 3.42 | 0.50 | 85.50 | เห็นด้วย |
| 3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการฯ | 3.06 | 0.52 | 76.50 | เห็นด้วย |
| 4. มีการเปิดเผยข้อมูลในการดำเนินงานที่เป็นไปด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ | 3.03 | 0.57 | 75.75 | เห็นด้วย |
| 5. การดำเนินโครงการฯ สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทของชุมชน | 3.11 | 0.52 | 77.75 | เห็นด้วย |
| 6. เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป สามารถเข้าถึงแหล่งให้บริการด้านการศึกษาได้อย่างทั่วถึง | 3.50 | 0.51 | 87.50 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| ภาพรวมการส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา | 3.35 | 0.53 | 83.75 | เห็นด้วย |
| การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่างๆ | | | | |
| 1. ท่านรู้จัก/ ท่านเคยรับบริการเกี่ยวกับงานการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่างๆ | 3.51 | 0.54 | 87.75 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2. การดำเนินโครงการฯ มีความคุ้มค่า และเหมาะสม | 3.15 | 0.51 | 78.75 | เห็นด้วย |
| 3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการฯ | 3.28 | 0.55 | 82.00 | เห็นด้วย |
| 4. มีการเปิดเผยข้อมูลในการดำเนินงานที่เป็นไปด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ | 3.09 | 0.55 | 77.25 | เห็นด้วย |
| 5. การดำเนินโครงการฯ สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทของชุมชน | 3.49 | 0.54 | 87.25 | เห็นด้วย |
| 6. ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงแหล่งให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัยและป้องกันโรคต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง | 3.53 | 0.49 | 88.25 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| ภาพรวมการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่างๆ | 3.34 | 0.53 | 83.50 | เห็นด้วย |

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสำรวจมีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุตรธานี (ต่อ)

| การให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นฯ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|-------------|--------------|-------------------|
| การแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส | | | | |
| 1. ท่านรู้จัก/ ท่านเคยรับบริการเกี่ยวกับงานการแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส | 3.83 | 0.53 | 95.75 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2. การดำเนินโครงการฯ มีความคุ้มค่า และเหมาะสม | 3.07 | 0.59 | 76.75 | เห็นด้วย |
| 3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการฯ | 3.10 | 0.59 | 77.50 | เห็นด้วย |
| 4. มีการเปิดเผยข้อมูลในการดำเนินงานที่เป็นไปด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ | 3.65 | 0.55 | 91.25 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 5. การดำเนินโครงการฯ สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทของชุมชน | 3.05 | 0.54 | 76.25 | เห็นด้วย |
| 6. การสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ได้รับการบริการอย่างครอบคลุม ทัวถึง และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง | 3.15 | 0.57 | 78.75 | เห็นด้วย |
| ภาพรวมการแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส | 3.31 | 0.56 | 82.75 | เห็นด้วย |
| การพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน | | | | |
| 1. ท่านรู้จัก/ ท่านเคยรับบริการเกี่ยวกับงานการพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน เช่น สินค้า OTOP | 3.16 | 0.57 | 79.00 | เห็นด้วย |
| 2. การดำเนินโครงการฯ มีความคุ้มค่า และเหมาะสม | 3.09 | 0.57 | 77.25 | เห็นด้วย |
| 3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการฯ | 3.54 | 0.57 | 88.50 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4. มีการเปิดเผยข้อมูลในการดำเนินงานที่เป็นไปด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ | 3.77 | 0.50 | 94.25 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 5. การดำเนินโครงการฯ สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทของชุมชน | 3.17 | 0.58 | 79.25 | เห็นด้วย |

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจมีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

| การให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นฯ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|-------------|--------------|-----------------------|
| 6. ประชาชนทั่วไปมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีช่องทางการประกอบอาชีพที่หลากหลาย | 3.07 | 0.57 | 76.75 | เห็นด้วย |
| ภาพรวมการพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน | 3.30 | 0.56 | 82.50 | เห็นด้วย |
| การพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว | | | | |
| 1. ท่านรู้จัก/ ท่านเคยรับบริการเกี่ยวกับงานการพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การปรับปรุงสวนสาธารณะ การจัดงานเทศกาลตรุษจีน เทศกาลสงกรานต์ | 3.20 | 0.58 | 80.00 | เห็นด้วย |
| 2. การดำเนินโครงการฯ มีความคุ้มค่า และเหมาะสม | 3.07 | 0.52 | 76.75 | เห็นด้วย |
| 3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการฯ | 3.33 | 0.54 | 83.25 | เห็นด้วย |
| 4. มีการเปิดเผยข้อมูลในการดำเนินงานที่เป็นไปด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ | 3.65 | 0.59 | 91.25 | เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 5. การดำเนินโครงการฯ สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทของชุมชน | 3.28 | 0.59 | 82.00 | เห็นด้วย |
| 6. มีแหล่งนันทนาการที่ตอบสนองความต้องการเพื่อการพักผ่อน และการออกกำลังกาย | 3.32 | 0.59 | 83.00 | เห็นด้วย |
| ภาพรวมการพัฒนาแหล่งนันทนาการ และส่งเสริมการท่องเที่ยว | 3.31 | 0.57 | 82.75 | เห็นด้วย |
| การส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี | | | | |
| 1. ท่านรู้จัก/ ท่านเคยรับบริการเกี่ยวกับงานการส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี | 3.18 | 0.52 | 79.50 | เห็นด้วย |
| 2. การดำเนินโครงการฯ มีความคุ้มค่า และเหมาะสม | 3.63 | 0.59 | 90.75 | เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการฯ | 3.01 | 0.50 | 75.25 | เห็นด้วย |

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจมีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

| การให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นฯ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|-------------|--------------|-------------------|
| 4. มีการเปิดเผยข้อมูลในการดำเนินงานที่เป็นไปด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ | 3.94 | 0.52 | 98.50 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 5. การดำเนินโครงการฯ สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทของชุมชน | 3.00 | 0.50 | 75.00 | เห็นด้วย |
| 6. ประชาชนในชุมชนมีความสามัคคี ร่วมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี | 3.29 | 0.49 | 82.25 | เห็นด้วย |
| ภาพรวมการส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี | 3.34 | 0.52 | 83.50 | เห็นด้วย |
| การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน | | | | |
| 1. ท่านรู้จัก/ ท่านเคยรับบริการเกี่ยวกับงานการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน | 3.47 | 0.51 | 86.75 | เห็นด้วย |
| 2. การดำเนินโครงการฯ มีความคุ้มค่า และเหมาะสม | 3.74 | 0.55 | 93.50 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการฯ | 3.21 | 0.55 | 80.25 | เห็นด้วย |
| 4. มีการเปิดเผยข้อมูลในการดำเนินงานที่เป็นไปด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ | 3.35 | 0.50 | 83.75 | เห็นด้วย |
| 5. การดำเนินโครงการฯ สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทของชุมชน | 3.05 | 0.51 | 76.25 | เห็นด้วย |
| 6. ประชาชนทั่วไปได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานีอย่างทั่วถึง | 3.09 | 0.50 | 77.25 | เห็นด้วย |
| ภาพรวมการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน | 3.32 | 0.52 | 83.00 | เห็นด้วย |
| ภาพรวม | 3.33 | 0.54 | 83.25 | เห็นด้วย |

จากตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกประเด็น โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นด้วยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานีอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.33$) คิดเป็นร้อยละ 83.25

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ได้เสนอปัญหา และข้อเสนอแนะรายโครงการ/ กิจกรรม ดังนี้

1) การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ประชาชนผู้ที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานี มีความคิดเห็นต่อโครงการก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.31$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เช่น การจัดระเบียบสายไฟฟ้าและสายสื่อสารในเขตเทศบาลนครอุดรธานี โดยเทศบาลนครอุดรธานีร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) และบริษัทที่ประกอบธุรกิจเดินสายไฟฟ้า ได้แก่ TOT, True, 3BB, TT&T, Home Cable TV, CAT และอื่นๆ รวมกว่า 10 แห่ง ดำเนินการจัดระเบียบสายไฟฟ้าและสายสื่อสารทุกชนิดบนเสาไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครอุดรธานี โดยสายที่ไม่ได้ใช้จะตัดออกเพื่อความปลอดภัย และเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ให้รกสายตาได้รวมมัดอย่างเรียบร้อย รวมทั้งเฝ้าระวังผู้ละเมิดวางสายโดยพลการ เพื่อความสวยงามและเป็นการจัดภูมิทัศน์ให้ดียิ่งขึ้น

อีกทั้งการให้บริการ “ศูนย์กำจัดขยะ” ที่มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการกำจัดขยะ ด้วยการแปลงขยะมูลฝอยชุมชนเป็นพลังงาน และการสร้างเตาเผาขยะประสิทธิภาพสูง เพื่อรองรับการกำจัดขยะติดเชื้อ ขยะอันตราย และขยะอิเล็กทรอนิกส์ แต่อย่างไรก็ตามการจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือการลดปริมาณขยะต้นทาง ซึ่งเทศบาลนครอุดรธานี ก็ได้ดำเนินการเพื่อรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ จึงถือเป็นการขับเคลื่อนการบริหารจัดการขยะทั้งระบบ เพื่อให้เกิดเป็นมิติการบริหารจัดการที่ครบวงจร ครอบคลุม ตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง

ซึ่งสิ่งที่เป็นข้อพิสูจน์ที่ดี ก็คือการได้รับรางวัล “ผู้นำการบริหารท้องถิ่นดีเด่นด้วยดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อเมืองแห่งอนาคต” ในงาน Thailand Local Government Summit 2016 ซึ่งเทศบาลนครอุดรธานีได้นำเสนอโมเดลเพื่อการพัฒนาสมาร์ทกรีนซิตี้ หรือแผนการพัฒนาเมืองโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี

2) การจัดการระบบจราจร ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความคิดเห็นต่อโครงการ “การจัดการระบบจราจร” ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.30$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานีได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เช่น กิจกรรมเสริมสร้างความปลอดภัย วิจัยจราจร เพื่อสร้างความสุขให้ชาวอุดร โดยการอบรมให้แก่แกนนำชุมชน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในวินัยจราจร จนสามารถนำไปปฏิบัติและขยายผลให้กับผู้อื่นในชุมชนเกิดความมีน้ำใจร่วมกัน สร้างความสะดวก ปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน

อีกทั้งการจัดทำโครงการศึกษาสำรวจ ออกแบบขนส่งมวลชน และแนวทางแก้ไขปัญหารถจักรยาน ซึ่งเป็นแผนแม่บทการคมนาคมขนส่งของพื้นที่เทศบาลนครอุดรธานี สำหรับกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาการจราจรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาต่างๆ รองรับการขยายตัวของเมืองต่อไปใน 20 ปีข้างหน้า และเพื่อเสนอรูปแบบของระบบขนส่งสาธารณะที่เหมาะสมกับปริมาณการเดินทาง พฤติกรรมการเดินทางและขนาดของพื้นที่เทศบาลนครอุดรธานี พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดการออกแบบเบื้องต้น

3) การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความคิดเห็นต่อโครงการ “การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน” ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.30$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เช่น โครงการรณรงค์ความปลอดภัยทางถนน เทศกาลสงกรานต์ 2560 โดยการจัดกิจกรรมรณรงค์ความปลอดภัยทางถนน เทศกาลสงกรานต์ 2560 ปลอดภัยดื่มแอลกอฮอล์ บุกหรี และบริโภคอาหารปลอดภัย ภายใต้แนวคิด “อุดรธานี ดื่มไม่ขับ กลับบ้านปลอดภัย พื้นที่เล่นน้ำปลอดภัย” สร้างทัศนคติสงกรานต์ปลอดภัย เม้าไม่ขับ ให้กับประชาชน เพื่อสร้างการรับรู้ ความตระหนักและจิตสำนึกด้านความปลอดภัยของประชาชน

นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีกิจกรรมโครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาศักยภาพของชุมชน โครงการจัดกิจกรรมวัน อปพร. โครงการอบรมอาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน โครงการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครอุดรธานี ฯลฯ ซึ่งการดำเนินโครงการดังกล่าวสามารถช่วยบรรเทาการเกิดอาชญากรรม การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้ในระดับหนึ่ง

แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี มีพื้นที่รับผิดชอบที่กว้าง ผู้ดูแลแต่ละชุมชนมีจำนวนจำกัด โดยเฉพาะชุมชนที่ต้องออกทำงานนอกบ้าน กลับบ้านตอนเลิกงานจึงจำเป็นต้องอาศัยประชาชนคนในพื้นที่ช่วยกันดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนในชุมชนด้วยกัน ซึ่งทางเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินการโครงการจัดซื้อจัดจ้างกล้องวงจรปิดในแต่ละชุมชนในเส้นทางที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม ซึ่งบางชุมชนก็ยังไม่ดำเนินการ เพราะทางเทศบาลฯ ติดขัดเรื่องงบประมาณ

4) การส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความคิดเห็นต่อโครงการ “การส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา” ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.35$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เช่น สำนักการศึกษา เทศบาลนครอุดรธานี ได้จัดให้มีการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาในรูปแบบที่แตกต่างจากหลักสูตรการศึกษาปกติ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักเรียนที่มีความสนใจหรือมีทักษะความถนัดที่แตกต่าง เช่นที่โรงเรียนเทศบาล 2 มุขมนตรี มีโครงการจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศตามอัจฉริยภาพของเด็กนักเรียนด้านกีฬาฟุตบอล เช่นเดียวกับที่โรงเรียนเทศบาล 7 ซึ่งเป็นโรงเรียนนาร่องที่มีหลักสูตรการเรียนรู้แบบคู่ขนาน คือ เรียนทั้งวิชาการและการวิชาชีพควบคู่กันไป โดยความร่วมมือกับวิทยาลัยสารพัดช่างอุดรธานี เปิดการเรียนการสอนแบบ 2 หลักสูตร คือ หลักสูตร ปวช.อุตสาหกรรม สาขาช่างไฟฟ้า และหลักสูตร ปวช. สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นต้น

นอกจากการจัดการศึกษาที่สอดคล้องและเหมาะสมกับศักยภาพและความสามารถของเด็กนักเรียนแล้ว เทศบาลนครอุดรธานียังมีความพยายามเพื่อแก้ไขปัญหาและหาแนวทางเสริมสร้างความเข้มแข็งในด้านวิชาการให้มากขึ้น ด้วยแนวคิดการรวมทีมวิชาการเพื่อพัฒนาหลักสูตรของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลให้ชัดเจน

นอกจากนี้เทศบาลนครอุดรธานียังให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ที่ไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในระบบโรงเรียน ด้วยเชื่อว่า การศึกษาเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวที่ทุกคนสามารถเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองได้ ไม่จำกัดแค่เด็กและเยาวชน หรือต้องเป็นนักเรียนที่เรียนในระบบโรงเรียนเท่านั้น เพราะฉะนั้น เทศบาลนครอุดรธานี จึงได้มีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้อื่นๆ อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประชาชน ห้องฟ้าจำลอง ศูนย์วิทยาศาสตร์กลางแจ้ง พิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี สวนสาธารณะอาเซียนหนองประจักษ์ ศิลปาคม และสนามกีฬาประชาชน เป็นต้น เพราะการศึกษาเป็นพื้นฐานที่สำคัญของชีวิต เราจึงไม่ควรปิดกั้นอยู่ที่แค่ระบบใดระบบหนึ่งของการเรียนรู้ การมีทางเลือกหรือช่องทางการศึกษาที่หลากหลาย จึงถือเป็นอีกแนวทางหนึ่งของการพัฒนาการศึกษาที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน หรือผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องนั้นๆ

การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา ก็เป็นอีกข้อที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายด้านการศึกษาของเทศบาลนครอุดรธานี นอกเหนือจากการส่งเสริมการเพิ่มพูนทักษะและความรู้ให้กับบุคลากรทางการศึกษาผ่านการจัดการอบรม สัมมนา หรือการสนับสนุนให้ครูมีโอกาสดูไปประชุมสัมมนาเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ ในการบริหารจัดการการศึกษาต่างๆ แล้ว สำนักการศึกษา ยังได้มีกิจกรรมการนิเทศโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่ดำเนินการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสร้างความรู้ ความเข้าใจในนโยบายการบริหารจัดการด้านการศึกษาของเทศบาลนครอุดรธานีให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

5) การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่างๆ ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความคิดเห็นต่อโครงการ “การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่างๆ” ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.34$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เช่น โครงการอบรมให้ความรู้เรื่องภัยสุขภาพ โดยเป็นการอบรมให้แก่แกนนำชุมชน และ อสม. ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงโทษของบุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และการเกิดอุบัติเหตุทางถนน พร้อมทั้งให้ความรู้ด้านกฎหมายการคุ้มครองและบทกำหนดโทษตามกฎหมาย เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนสามารถลดพฤติกรรมสูบบุหรี่ ดื่มสุรา จนสามารถเลิกได้ อันจะนำไปสู่สุขภาพที่ดีและลดการเกิดอุบัติเหตุต่างๆ อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ยังจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่างๆ ประชาชน อย่างหลากหลาย และครอบคลุมทุกช่วงวัย เช่น โครงการอบรมฟื้นฟูความรู้โรคติดต่อแก่เครือข่ายเฝ้าระวังโรคระบาดวิทยา โครงการพัฒนาสุขภาพลักษณะและสุขอนามัยผู้ประกอบการจำหน่ายเนื้อสัตว์ โครงการส่งเสริมสุขภาพอนามัยมารดา – ทารก และโครงการอบรมพัฒนาศักยภาพชมรมสร้างสุขภาพในชุมชน เป็นต้น

6) การแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความคิดเห็นต่อโครงการ “การแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อย โอกาส” ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.31$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เช่น “ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุเทศบาลนครอุดรธานี” โดยใช้งบประมาณจากรางวัลการบริหารจัดการที่ดี สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ จากสำนักนายกรัฐมนตรี โดยการดำเนินการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุเทศบาลนครอุดรธานี จะดำเนินการผ่านศูนย์บริการสาธารณสุข ที่มีไว้บริการครอบคลุมทั้ง 4 เขต รวมทั้งการดำเนินการร่วมกับชมรมผู้สูงอายุ ในการจัดกิจกรรมต่างๆ ทั้งการฟื้นฟู การพัฒนาตนเอง และการช่วยเหลือตนเอง ของผู้สูงอายุในชุมชน รวมไปถึงกิจกรรมการลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ เพื่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมอย่างครอบคลุม

7) การพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความคิดเห็นต่อโครงการ “การพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน” ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.30$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เช่น โครงการสร้างอาชีพให้ผู้สูงอายุในอุตสาหกรรมบริการเพื่อรองรับปัญหาการขาดแคลนแรงงานและสังคมผู้สูงอายุในอนาคต เพื่อสร้าง

แรงบันดาลใจและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเล็งเห็นถึงศักยภาพของตนเองและสามารถพึ่งตนเองได้ และที่สำคัญยังช่วยตอบสนองต่อความต้องการแรงงานในตลาดแรงงานอุตสาหกรรมบริการอีกด้วย

การส่งเสริมกลุ่มอาชีพ “นวดแผนโบราณ” ซึ่งประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลนครอุดรธานี สนใจเป็นผู้ประกอบกิจการนวดแผนโบราณเป็นจำนวนมาก โดยทางเทศบาลนครอุดรธานี ได้จัดเตรียมพื้นที่สำหรับไว้บริการ ทั้งนี้ยังได้ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยในปีงบประมาณ 2560 นี้ ได้กำหนดให้มีมาตรฐานในการจัดสถานที่ประกอบการให้มีระเบียบมากกว่าเดิม โดยได้สร้างมาตรฐานด้านสถานที่นวดเพื่อสุขภาพขึ้น ตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ทั้งในมิติของทำเล ที่ตั้ง ความสะอาด ความปลอดภัย เป็นต้น รวมไปถึงการจัดให้มีการฝึกอบรมผู้ประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะผู้ประกอบการและพนักงานร้านนวด ในการบริการให้ได้มาตรฐาน

8) การพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความคิดเห็นต่อโครงการ “การพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว” ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.31$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เช่น โครงการ “หนองประจักษ์ฯ สวนแห่งความสุข” เป็นการปรับปรุงภูมิทัศน์ในพื้นที่สวนสาธารณะหนองประจักษ์ศิลปาคม หรือที่นิยมเรียกสั้นๆ ว่า “หนองประจักษ์ฯ” ซึ่งถือเป็นพื้นที่สีเขียว ที่เป็นปอดของชาวเมืองอุดรธานี เพราะเป็นพื้นที่สีเขียวผืนใหญ่ของพรรณไม้นานาพันธุ์ ล้อมรอบหนองน้ำขนาดใหญ่ จึงถือได้ว่าเป็นแหล่งธรรมชาติที่สร้างคุณค่ามหาศาลต่อระบบนิเวศของเมือง อีกทั้งยังมีสวนสนุกแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นสนามเด็กเล่นแห่งใหม่ที่มีบรรยากาศเต็มไปด้วยสีสันของเครื่องเล่น อีกทั้งมุมถ่ายรูปรูปอาเซียน ที่ส่งเสริมให้เด็กๆ ได้เรียนรู้เกี่ยวกับประเทศเพื่อนบ้านของเราอีกด้วย

นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีโครงการอบรมยุวมัคคุเทศก์ ประจำปีพืธภัณฑ์เมืองอุดรธานี ให้แก่นักเรียนในสังกัดเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อพัฒนาทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ เพิ่มพูนความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภาษา และการบริการ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ประจำปีพืธภัณฑ์เมืองอุดรธานีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเยี่ยมชม

9) การส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความคิดเห็นต่อโครงการ “การส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี” ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.91$) ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เช่น งานประเพณีลอยกระทง เพื่อให้ประชาชนชาวอุดรธานีร่วมกันอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของชาวไทยให้อยู่สืบไป โดยการลอยกระทงขอขมาพระแม่คงคา เพื่อให้เกิดความเป็นสิริมงคลแก่ตัวเองและครอบครัว

กิจกรรมวันระลึกการก่อตั้งเมืองอุดรธานี ครบรอบ 124 ปี ซึ่งเป็นกิจกรรมเฉลิมฉลอง สมโภช 124 ปี เมืองอุดรธานี ด้วยการทำบุญตักบาตรพระสงฆ์ 124 รูป การถวายพานพุ่มดอกไม้สดที่ พระอนุสาวรีย์พลตรี พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหลวงประจักษ์ศิลปาคม ผู้ก่อตั้งเมืองอุดรธานี ต่อ ด้วยพิธีบายศรีสู่ขวัญบ้าน สู่ขวัญเมืองอุดรธานี พิธีบวงสรวง และการรำบวงสรวงสดุดีพลตรี พระเจ้า บรมวงศ์เธอ กรมหลวงประจักษ์ศิลปาคม จากประชาชนจังหวัดอุดรธานีจำนวนกว่า 20,000 คนตาม แนวถนนแยกวงเวียนอนุสาวรีย์ทั้งห้าแยก และกิจกรรมช่วงเย็น ณ บริเวณริมน้ำสวนสาธารณะหนอง ประจักษ์ศิลปาคม

ประเพณีสงกรานต์อุดรธานี ประจำปี 2560 ด้วยรูปแบบไทยย้อนยุค เพื่อให้ประชาชนชาว จังหวัดอุดรธานีได้ร่วมกันอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น ตลอดจนสนองนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริม การท่องเที่ยววิถีไทย ทั้งนี้เทศบาลนครอุดรธานีจึงได้จัดกิจกรรมทั้งตามแบบประเพณีไทย และการ ประยุกต์เอาความทันสมัยมาผสมผสานกับกิจกรรมไทยๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว อาทิ พิธีทำบุญตักบาตร พิธีไล่ชีวิตโค – กระบือ การจัดขบวนแห่ กิจกรรมปั่นจักรยานสรงน้ำพระ สักการะ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ 9 แห่ง การประกวดเทพีนางฟ้าจำแลง รำวงย้อนยุค การรดน้ำขอพรจากผู้สูงอายุ การ ประกวดก่อเจดีย์ทราย การละเล่นพื้นบ้าน และการแสดงวงดนตรีลูกทุ่งพื้นบ้าน เป็นต้น

10) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีมีความคิดเห็นต่อโครงการ “การประชาสัมพันธ์การ ดำเนินงานของเทศบาลเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน” ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.32$) ทั้งนี้ เนื่องจากเทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปี บพ.พ.ศ. 2560 ซึ่งการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของประชาชน ทางเทศบาลได้อาศัยการดำเนินงานของผู้นำชุมชน ผ่านตัวแทนของแต่ละกลุ่มเพื่อ ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง แต่เนื่องจาก บางชุมชนยังมี ข้อจำกัดด้านการทำงาน เช่น ต้องเดินทางออกมาทำงานแต่เช้า หรือไม่ค่อยได้อยู่บ้าน การ ประชาสัมพันธ์ในส่วนนี้จำเป็นต้องให้ผู้นำชุมชนมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ที่มีความ หลากหลายเพื่อการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

ซึ่งเทศบาลนครอุดรธานีได้มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ประชาชนใน พื้นที่บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเป็นสายตรง นายกเทศมนตรีนครอุดรธานี และรองนายกเทศมนตรีนครอุดรธานี ผ่านทางโทรศัพท์สำนักงาน เทศบาลนครอุดรธานี (โทรศัพท์ 042 - 325176 ต่อ 2002, 2003) หรือผ่านทางเว็บไซต์ www.udoncity.go.th คือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E - Mail) udoncity@hotmail.com หรือ ทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) สายด่วนเทศบาลนครอุดรธานี เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสื่อ ประชาสัมพันธ์ “สร้างบ้านแปลงเมือง” ที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลนคร

อุดรธานี ทั้งรายการสร้างบ้านแปลงเมือง ซึ่งออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ท้องถิ่น (Home Cable TV) ทุกวันจันทร์ เวลา 18.00 น. และ 22.000 น. และออกอากาศซ้ำในทุกวันอังคาร เวลา 09.00 น. รายการรู้เรื่องเมืองอุดร ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ท้องถิ่น TV Home On Air ทุกวันเสาร์ เวลา 09.10 – 09.40 น. และออกอากาศซ้ำในทุกวันเสาร์เวลา 19.00 น. รายการหมากแข้งนำอยู่ ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ท้องถิ่น TV Home On Air ทุกวันเสาร์ เวลา 09.40 – 10.00 น. รายการ Amazing เทศบาล ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ท้องถิ่น TV Home On Air ทุกวันอาทิตย์ เวลา 18.15 – 18.30 น. นอกจากนี้ยังมีวารสารหมากแข้งก้าวไกล ซึ่งเป็นวารสารรายเดือน และวารสารสร้างบ้านแปลงเมือง ซึ่งเป็นวารสารรายไตรมาส

จะเห็นได้ว่า การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครอุดรธานี มีความหลากหลาย และตอบสนองต่อวิถีชีวิตของคนเมืองในทุกช่วงวัย สามารถเข้าถึงข้อมูลและข่าวสารต่างๆ ได้จากทุกช่องทาง จึงส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่บริการ มีความเห็นด้วยต่อการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาล ที่เป็นไปเพื่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

4.3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

การศึกษาความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2560 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จากแบบสอบถามชุดที่ 3 คือ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี ในตอนที่ 3 คือ **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี** ซึ่งสอบถามกับผู้ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ของเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,025 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลดังตารางที่ 17

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

| การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความคิดเห็น |
|---|-------------|-------------|--------------|-------------------|
| หลักนิติธรรม | | | | |
| 1. มีการออกระเบียบข้อบังคับที่ให้ความเท่าเทียมแก่ประชาชน | 3.73 | 0.77 | 93.25 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2. มีการจัดทำระเบียบข้อบังคับเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน | 3.56 | 0.83 | 89.00 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 3. กฎระเบียบและข้อบังคับที่ประกาศใช้สอดคล้องกับปัญหาในท้องถิ่น | 3.06 | 0.78 | 76.50 | เห็นด้วย |
| 4. การดำเนินงานของเทศบาลยึดถือหลักแห่งกฎหมายในการปฏิบัติอย่างถูกต้องและรัดกุม | 3.37 | 0.76 | 84.25 | เห็นด้วย |
| 5. กฎระเบียบและข้อบังคับได้รับการยอมรับจากประชาชน | 3.09 | 0.80 | 77.25 | เห็นด้วย |
| ภาพรวมด้านหลักนิติธรรม | 3.36 | 0.79 | 84.00 | เห็นด้วย |
| หลักคุณธรรม | | | | |
| 1. คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต | 3.35 | 0.81 | 83.75 | เห็นด้วย |
| 2. มีนโยบายในการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม | 3.41 | 0.80 | 85.25 | เห็นด้วย |
| 3. การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานยึดหลักความสามารถมากกว่าใช้ระบบอุปถัมภ์ | 3.23 | 0.85 | 80.75 | เห็นด้วย |
| 4. มีการส่งเสริมให้ประชาชนประกอบอาชีพด้วยความสุจริต | 3.76 | 0.83 | 94.00 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 5. มีการส่งเสริมให้ประชาชนดำเนินชีวิตตามหลักศีลธรรมอันดี | 3.20 | 0.86 | 80.00 | เห็นด้วย |
| ภาพรวมด้านหลักคุณธรรม | 3.39 | 0.83 | 84.75 | เห็นด้วย |

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

| การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|-------------|--------------|-------------------|
| หลักความโปร่งใส | | | | |
| 1. มีการสรุปและรายงานให้ประชาชนรับทราบการบริหารงานของเทศบาล | 3.43 | 0.87 | 85.75 | เห็นด้วย |
| 2. มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจความโปร่งใสของคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาล | 3.49 | 0.86 | 87.25 | เห็นด้วย |
| 3. เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ตรวจสอบการทำงานของเทศบาล | 3.21 | 0.82 | 80.25 | เห็นด้วย |
| 4. มีการแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการติดต่อกับเทศบาลให้ประชาชนรับทราบ | 3.46 | 0.85 | 86.50 | เห็นด้วย |
| 5. มีการจัดทำเอกสารสรุปการทำงานสำหรับแจกจ่ายให้กับประชาชน | 3.31 | 0.70 | 82.75 | เห็นด้วย |
| ภาพรวมด้านหลักความโปร่งใส | 3.38 | 0.82 | 84.50 | เห็นด้วย |
| หลักการมีส่วนร่วม | | | | |
| 1. เปิดโอกาสให้ประชาชนในการตัดสินใจเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อท้องถิ่น | 3.51 | 0.80 | 87.75 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2. สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางประชาธิปไตย | 3.58 | 0.76 | 89.50 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 3. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล | 3.60 | 0.75 | 90.00 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด เสนอปัญหาและเสนอโครงการในท้องถิ่น | 3.20 | 0.79 | 80.00 | เห็นด้วย |
| 5. มีการบริหารงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ | 3.10 | 0.84 | 77.50 | เห็นด้วย |
| ภาพรวมด้านหลักการมีส่วนร่วม | 3.40 | 0.79 | 85.00 | เห็นด้วย |

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

| การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|-------------|--------------|-----------------------|
| หลักความรับผิดชอบ | | | | |
| 1. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชนโดยจัดให้มีบริการสาธารณสุขอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง | 3.24 | 0.89 | 81.00 | เห็นด้วย |
| 2. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลรับผิดชอบงานและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง | 3.64 | 0.83 | 91.00 | เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 3. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลยินดีพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน | 3.37 | 0.89 | 84.25 | เห็นด้วย |
| 4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมาย | 3.70 | 0.88 | 92.50 | เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 5. เทศบาลตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ | 3.05 | 0.70 | 76.25 | เห็นด้วย |
| ภาพรวมด้านหลักความรับผิดชอบ | 3.40 | 0.84 | 85.00 | เห็นด้วย |
| หลักความคุ้มค่า | | | | |
| 1. มีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมถึงประชาชนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า | 3.45 | 0.76 | 86.25 | เห็นด้วย |
| 2. มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ | 3.25 | 0.70 | 81.25 | เห็นด้วย |
| 3. มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด | 3.21 | 0.70 | 80.25 | เห็นด้วย |
| 4. มีการจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินงานเพื่อใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า | 3.90 | 0.70 | 97.50 | เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 5. มีการติดตามตรวจสอบงบประมาณที่ดำเนินการแล้วโดยยึดหลักประโยชน์สูงสุด | 3.25 | 0.69 | 81.25 | เห็นด้วย |
| ภาพรวมหลักด้านหลักความคุ้มค่า | 3.41 | 0.71 | 85.25 | เห็นด้วย |
| ภาพรวมเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล | 3.38 | 0.81 | 84.50 | เห็นด้วย |

จากตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะในเรื่องหลักความคุ้มค่า ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.41$) นั่นคือ หลักการมีส่วนร่วมซึ่งประกอบด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนในการตัดสินใจเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อท้องถิ่น สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางประชาธิปไตย เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดเสนอปัญหาและเสนอโครงการในท้องถิ่น มีการบริหารงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลรับผิดชอบต่องานและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลยินดีพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเทศบาลตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ **เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.38$) คิดเป็นร้อยละ 84.50**

4.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

1) จุดเด่นการให้บริการ

1.1) รางวัล “ผู้นำการบริหารท้องถิ่นดีเด่นด้วยดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อเมืองแห่งอนาคต”

เทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการจัดระเบียบสายไฟฟ้าและสายสื่อสารในเขตเทศบาลนครอุดรธานี อีกทั้งการให้บริการ “ศูนย์กำจัดขยะ” ที่มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการกำจัดขยะ ด้วยการแปลงขยะมูลฝอยชุมชนเป็นพลังงาน และการสร้างเตาเผาขยะประสิทธิภาพสูงเพื่อรองรับการกำจัดขยะติดเชื้อ ขยะอันตราย และขยะอิเล็กทรอนิกส์ แต่อย่างไรก็ตามการจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือการลดปริมาณขยะต้นทาง ซึ่งเทศบาลนครอุดรธานี ก็ได้ดำเนินการเพื่อรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ จึงถือเป็นการขับเคลื่อนการบริหารจัดการขยะทั้งระบบเพื่อให้เกิดเป็นมิติการบริหารจัดการที่ครบวงจร ครอบคลุม ตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง

ซึ่งสิ่งที่เป็นข้อพิสูจน์ที่ดี ก็คือการได้รับรางวัล “ผู้นำการบริหารท้องถิ่นดีเด่นด้วยดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อเมืองแห่งอนาคต” ในงาน Thailand Local Government Summit 2016

ซึ่งเทศบาลนครอุดรธานีได้นำเสนอโมเดลเพื่อการพัฒนาสมาร์ทกรีนซิตี้ หรือแผนการพัฒนาเมืองโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี

1.2) ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย

การประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเป็นสายตรงนายกเทศมนตรีนครอุดรธานี และรองนายกเทศมนตรีนครอุดรธานี ผ่านทางโทรศัพท์สำนักงานเทศบาลนครอุดรธานี (โทรศัพท์ 042 – 325176 ต่อ 2002, 2003) หรือผ่านทางเว็บไซต์ www.udoncity.go.th คือทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail) udoncity@hotmail.com หรือทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) สายด่วนเทศบาลนครอุดรธานี เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสื่อประชาสัมพันธ์ “สร้างบ้านแปลงเมือง” ที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ทั้งรายการสร้างบ้านแปลงเมือง ซึ่งออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ท้องถิ่น (Home Cable TV) ทุกวันจันทร์ เวลา 18.00 น. และ 22.00 น. และออกอากาศซ้ำในทุกวันอังคาร เวลา 09.00 น. รายการรู้เรื่องเมืองอุดร ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ท้องถิ่น TV Home On Air ทุกวันเสาร์ เวลา 09.10 – 09.40 น. และออกอากาศซ้ำในทุกวันเสาร์เวลา 19.00 น. รายการหมากแข้งน่าอยู่ ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ท้องถิ่น TV Home On Air ทุกวันเสาร์ เวลา 09.40 – 10.00 น. รายการ Amazing เทศบาล ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ท้องถิ่น TV Home On Air ทุกวันอาทิตย์เวลา 18.15 – 18.30 น. นอกจากนี้ยังมีวารสารหมากแข้งก้าวไกล ซึ่งเป็นวารสารรายเดือน และวารสารสร้างบ้านแปลงเมือง ซึ่งเป็นวารสารรายไตรมาส

1.3) หลากการศึกษาเพื่อพัฒนาเยาวชนและคนทุกช่วงวัย ทั้งในและนอกระบบการศึกษา

สำนักงานการศึกษา เทศบาลนครอุดรธานี ได้จัดให้มีการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาในรูปแบบที่แตกต่างจากหลักสูตรการศึกษาปกติ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักเรียนที่มีความสนใจหรือมีทักษะความถนัดที่แตกต่าง เช่นที่โรงเรียนเทศบาล 2 มุขมนตรี มีโครงการจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศตามอัจฉริยภาพของเด็กนักเรียนด้านกีฬาฟุตบอล เช่นเดียวกับที่โรงเรียนเทศบาล 7 ซึ่งเป็นโรงเรียนนำร่องที่มีหลักสูตรการเรียนรู้แบบคู่ขนาน คือ เรียนทั้งวิชาการและการและวิชาชีพควบคู่กันไป โดยความร่วมมือกับวิทยาลัยสารพัดช่างอุดรธานี เปิดการเรียนการสอนแบบ 2 หลักสูตร คือ หลักสูตร ปวช.อุตสาหกรรม สาขาช่างไฟฟ้า และหลักสูตร ปวช. สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นต้น

นอกจากการจัดการศึกษาที่สอดคล้องและเหมาะสมกับศักยภาพและความสามารถของเด็กนักเรียนแล้ว เทศบาลนครอุดรธานียังมีความพยายามเพื่อแก้ไขปัญหาและหาแนวทาง

เสริมสร้างความเข้มแข็งในด้านวิชาการให้มากขึ้น ด้วยแนวคิดการรวมทีมวิชาการเพื่อพัฒนาหลักสูตรของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลให้ชัดเจน

นอกจากนี้เทศบาลนครอุดรธานียังให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ที่ไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในระบบโรงเรียน ด้วยเชื่อว่า การศึกษาเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวที่ทุกวัยสามารถเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองได้ ไม่จำกัดแค่เด็กและเยาวชน หรือต้องเป็นนักเรียนที่เรียนในระบบโรงเรียนเท่านั้น เพราะฉะนั้น เทศบาลนครอุดรธานี จึงได้มีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้อื่นๆ อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประชาชน ห้องฟ้าจำลอง ศูนย์วิทยาศาสตร์กลางแจ้ง พิพิธภัณฑสถานเมืองอุดรธานี สวนสาธารณะอาเซียนหนองประจักษ์ศิลปาคม และสนามกีฬาประชาชน เป็นต้น เพราะการศึกษาเป็นพื้นฐานที่สำคัญของชีวิต เราจึงไม่ควรปิดกั้นอยู่ที่แค่ระบบใดระบบหนึ่งของการเรียนรู้ การมีทางเลือกหรือช่องทางการศึกษาที่หลากหลาย จึงถือเป็นอีกแนวทางหนึ่งของการพัฒนาการศึกษาที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน หรือผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องนั้นๆ

การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา ก็เป็นอีกข้อที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายด้านการศึกษาของเทศบาลนครอุดรธานี นอกเหนือจากการส่งเสริมการเพิ่มพูนทักษะและความรู้ให้กับบุคลากรทางการศึกษาผ่านการจัดการอบรม สัมมนา หรือการสนับสนุนให้ครูมีโอกาสดูไปประชุมสัมมนาเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ ในการบริการจัดการการศึกษาด้านต่างๆ แล้ว สำนักการศึกษา ยังได้มีกิจกรรมการนิเทศโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่ดำเนินการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสร้างความรู้ ความเข้าใจในนโยบายการบริหารจัดการด้านการศึกษาของเทศบาลนครอุดรธานีให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

1.4) ส่งเสริมสุขภาพอนามัยและป้องกันโรค อย่างหลากหลาย และครอบคลุมทุกช่วงวัย

เทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เช่น โครงการอบรมให้ความรู้เรื่องภัยสุขภาพ โดยเป็นการอบรมให้แก่แกนนำชุมชน และ อสม. ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงโทษของบุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และการเกิดอุบัติเหตุทางถนน พร้อมทั้งให้ความรู้ด้านกฎหมายการคุ้มครองและบทกำหนดโทษตามกฎหมาย เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนสามารถลดพฤติกรรมสูบบุหรี่ ดื่มสุรา จนสามารถเลิกได้ อันจะนำไปสู่สุขภาพที่ดีและลดการเกิดอุบัติเหตุต่างๆ อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ยังจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่างๆ ประชาชน อย่างหลากหลาย และครอบคลุมทุกช่วงวัย เช่น โครงการอบรมฟื้นฟูความรู้โรคติดต่อแก่เครือข่ายเฝ้าระวังโรคระบาดวิทยา โครงการพัฒนาสุขภาพลักษณะและสุขอนามัยผู้ประกอบการจำหน่ายเนื้อสัตว์ โครงการส่งเสริมสุขภาพอนามัยมารดา – ทารก และโครงการอบรมพัฒนาศักยภาพชมรมสร้างสุขภาพในชุมชน เป็นต้น

1.5) เพิ่มพื้นที่ปอดของคนเมือง และสวนสนุกแห่งการเรียนรู้

เทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการ “หนองประจักษ์ฯ สวนแห่งความสุข” เป็นการปรับปรุงภูมิทัศน์ในพื้นที่สวนสาธารณะหนองประจักษ์ศิลปาคม หรือที่นิยมเรียกสั้นๆ ว่า “หนองประจักษ์ฯ” ซึ่งถือเป็นพื้นที่สีเขียว ที่เป็นปอดของชาวเมืองอุดรธานี เพราะเป็นพื้นที่สีเขียวผืนใหญ่ของพรรณไม้นานาพันธุ์ ล้อมรอบหนองน้ำขนาดใหญ่ จึงถือได้ว่าเป็นแหล่งธรรมชาติที่สร้างคุณค่ามหาศาลต่อระบบนิเวศของเมือง อีกทั้งยังมีสวนสนุกแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นสนามเด็กเล่นแห่งใหม่ที่มีบรรยากาศเต็มไปด้วยสีสันของเครื่องเล่น อีกทั้งมุมถ่ายรูปอาเซียน ที่ส่งเสริมให้เด็กๆ ได้เรียนรู้เกี่ยวกับประเทศเพื่อนบ้านของเราอีกด้วย

นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีโครงการอบรมยุวมัคคุเทศก์ ประจำพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี ให้แก่นักเรียนในสังกัดเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อพัฒนาทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ เพิ่มพูนความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภาษา และการบริการ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ประจำพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเยี่ยมชม

1.6) การส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี สู่การท่องเที่ยววิถีไทย

เทศบาลนครอุดรธานี ได้ดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อการส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี ตลอดจนสนองนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีไทย ทั้งนี้เทศบาลนครอุดรธานีจึงได้จัดกิจกรรมทั้งตามแบบประเพณีไทย และการประยุกต์เอาความทันสมัยมาผสมผสานกับกิจกรรมไทยๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว อาทิ

งานประเพณีลอยกระทง เพื่อให้ประชาชนชาวอุดรธานีร่วมกันอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของชาวไทยให้อยู่สืบไป โดยการลอยกระทงขอขมาพระแม่คงคา เพื่อให้เกิดความเป็นสิริมงคลแก่ตัวเองและครอบครัว

กิจกรรมวันระลึกการก่อตั้งเมืองอุดรธานี ครบรอบ 124 ปี ซึ่งเป็นกิจกรรมเฉลิมฉลองสมโภช 124 ปี เมืองอุดรธานี ด้วยการทำบุญตักบาตรพระสงฆ์ 124 รูป การถวายพานพุ่มดอกไม้สดที่พระอนุสาวรีย์พลตรี พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหลวงประจักษ์ศิลปาคม ผู้ก่อตั้งเมืองอุดรธานี ต่อด้วยพิธีบายศรีสู่ขวัญบ้าน สู่ขวัญเมืองอุดรธานี พิธีบวงสรวง และการรำบวงสรวงสดุดีพลตรี พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหลวงประจักษ์ศิลปาคม จากประชาชนจังหวัดอุดรธานีจำนวนกว่า 20,000 คนตามแนวถนนแยกวงเวียนอนุสาวรีย์ทั้งห้าแยก และกิจกรรมช่วงเย็น ณ บริเวณริมน้ำสวนสาธารณะหนองประจักษ์ศิลปาคม

ประเพณีสงกรานต์อุดรธานี ประจำปี 2560 ด้วยรูปแบบไทยย้อนยุค เพื่อให้ประชาชนชาวจังหวัดอุดรธานีได้ร่วมกันอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น ตลอดจนสนองนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีไทย ทั้งนี้เทศบาลนครอุดรธานีจึงได้จัดกิจกรรมทั้งตามแบบประเพณีไทย และการประยุกต์เอาความทันสมัยมาผสมผสานกับกิจกรรมไทยๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของ

นักท่องเที่ยวนัก อาทิจิตทำบุญตักบาตร พิธีไถ่ชีวิตโค – กระบือ การจัดขบวนแห่ กิจกรรมปั่นจักรยาน สรงน้ำพระ สักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ 9 แห่ง การประกวดเทพีนางฟ้าจำแลง รำวงย้อนยุค การรดน้ำขอพรจากผู้สูงอายุ การประกวดก่อเจดีย์ทราย การละเล่นพื้นบ้าน และการแสดงวงดนตรีลูกทุ่งพื้นบ้าน เป็นต้น

2) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ และประชาชนในพื้นที่ให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากร และเจ้าหน้าที่

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครอุดรธานีปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการและช่องทางการให้บริการ

ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนผู้รับบริการ มากกว่าปัจจุบัน เพื่อรองรับกับการให้บริการ ควรดูแลความสะอาดตามสถาน ให้บริการเพิ่มขึ้น อุปกรณ์ในการให้บริการควรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ ควรใช้มาตรการเชิงรุก ในการให้ความรู้ ถึงขั้นตอนการปฏิบัติ หลักฐาน เอกสารต่างๆ ของผู้ที่มารับบริการด้านคดีและธุรการ เพื่อความรวดเร็ว ส่วนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรเพิ่มการจัดกิจกรรมนันทนาการแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ผ่อนคลาย

2.3 ด้านบริการสาธารณะ

ควรเพิ่มการพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพของประชาชน สนับสนุนและ พัฒนาส่งเสริม การเกษตรให้กับเกษตรกร สนับสนุนทางการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชน พัฒนาอาชีพ ให้ผู้สูงอายุที่ว่างงาน ในส่วนของระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทางเทศบาลควรเข้ามา สอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก้ไข ซ่อมแซม จัดหา และพัฒนาถนน ไฟกึ่ง ที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เป็นต้น และในการรับฟังปัญหาของประชาชน โดยเฉพาะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ) สำหรับการบริการจราจร ควรพิจารณาเพิ่มเวลาในการ ให้บริการด้านจราจรเพิ่มขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณของผู้ใช้เส้นทาง เจ้าหน้าที่ควรมีจำนวน เพิ่มขึ้นในบางจุดที่มีประชาชนหนาแน่น เช่น หน้าสถานศึกษาต่างๆ ในช่วงเวลาเร่งด่วน และควรใช้ มาตรการเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้ถนนได้ตระหนักถึงความปลอดภัยมากขึ้น