

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปีงบประมาณ 2561 คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 130,274 คน แบ่งเป็น เพศชาย 63,285 คน และเพศหญิง 67,989 คน จำนวน 59,544 ครัวเรือน จาก 104 ชุมชน (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครอุดรธานี ปี พ.ศ. 2561)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในประเมินครั้งนี้แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างตามแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ

1) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 1,288 คน ซึ่งเป็นประชาชนผู้มารับบริการต่างๆ จากเทศบาลนครอุดรธานี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตามสมการการสุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ดังนี้

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

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

$$n = \frac{130,274}{1 + (130,274)(.05)^2}$$

$$n = \frac{130,274}{326.69}$$

$$n = 398.77$$

ผลจากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวน 399 คน เพื่อให้การประมาณค่าทางสถิติมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ จะทำให้อำนาจการทดสอบ (Power of test) สูงขึ้น (Gravetter and Wallnau, 2007 อ้างถึงใน ชัยวิจิตต์ เขียวรชนะ, สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล และประวีณา เอี่ยมยี่สุน, 2553: 5) ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น จำนวน 1,300 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการต่างๆ จาก 9 หน่วยงานบริการของเทศบาลนครอุดรธานี เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำไปใช้ได้ทั้งสิ้น 1,288 ฉบับ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี

หน่วยงานเข้ามาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สำนักงานช่าง	100	7.76
2. สำนักงานคลัง	198	15.37
3. สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	100	7.76
4. กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	199	15.45
5. กองการแพทย์	198	15.37
6. สถานธนาฑูบาล 1 และ 2	99	7.69
7. ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี	197	15.30
8. ท้องฟ้าจำลอง	99	7.69
9. พิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี	98	7.61
รวม	1,288	100.00

2) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 1,025 คน จาก 104 ชุมชน ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ออกเป็น 4 เขต จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) โดยเลือกจำนวนชุมชนร้อยละ 40 ของจำนวนชุมชนทั้งหมดในแต่ละเขต รวมทั้งสิ้น 41 ชุมชน จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ชุมชนละ 25 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,025 คน เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำไปใช้ได้ทั้งสิ้น 1,019 ฉบับ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างในการแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

ชุมชน	กลุ่มตัวอย่าง (จำนวน)		กลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชุมชน เขต 1 (8 ชุมชน)	200	19.51	195	19.13
ชุมชน เขต 2 (9 ชุมชน)	225	21.95	230	22.57
ชุมชน เขต 3 (13 ชุมชน)	325	31.71	324	31.80
ชุมชน เขต 4 (11 ชุมชน)	275	26.83	270	26.50
รวม	1,025	100.00	1,019	100.00

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี และ ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพและทำการ ศึกษาได้อย่างเที่ยงตรง มีวิธีดำเนินการต่อไปนี้

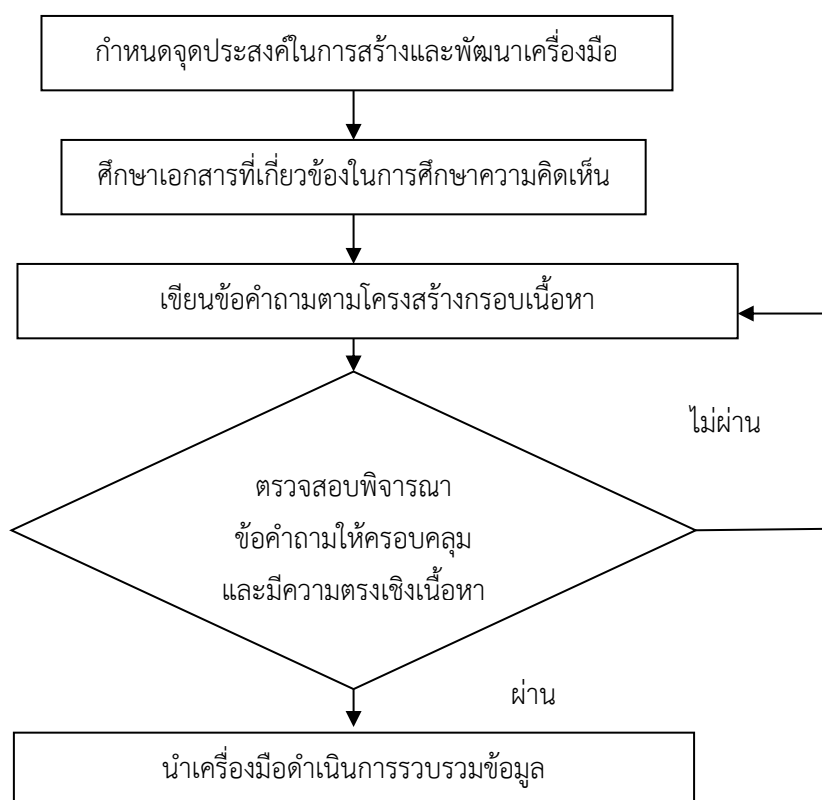
1) กำหนดจุดประสงค์ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี

2) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการสำรวจความคิดเห็น โดยค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่หลากหลาย เพื่อศึกษาโครงสร้างกรอบเนื้อหาที่จะทำการศึกษาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยยึดเนื้อหาการประเมินตามแบบประเมินของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการร่างข้อคำถาม หลังจากนั้นจึงทำการสังเคราะห์โครงสร้างกรอบเนื้อหา พร้อมกับศึกษาแบบเครื่องมือที่สอดคล้องกับการประเมินในครั้งนี้

3) เขียนข้อคำถามตามโครงสร้างกรอบเนื้อหาการประเมินที่ได้จากการสังเคราะห์

4) ตรวจสอบพิจารณาข้อคำถาม โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์ตามโครงสร้างที่ได้สังเคราะห์ขึ้น หากมีข้อคำถามใดยังไม่ชัดเจนในความสัมพันธ์กับโครงสร้างจะทำการพิจารณากับโครงสร้างกรอบเนื้อหาอีกครั้ง โดยการปรับปรุงข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ให้มีความกระชับรัดกุม และเข้าใจง่าย

5) นำเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานีต่อไป รายละเอียดปรากฏดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในสำรวจ

2.2 เนื้อหาของแบบสอบถาม แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี และชุดที่ 2 แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ตอน มีลักษณะดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน่วยงานที่เคยมาใช้บริการ เพศ อายุ อาชีพหลัก และภูมิลำเนาที่ท่านพักอาศัย มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 4 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

ระดับที่ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับที่ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับที่ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับที่ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ประกอบด้วย จุดเด่นการให้บริการ และจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการ เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิด

แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน มีลักษณะดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพหลัก และชุมชนที่พักอาศัย มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี พร้อมทั้งปัญหา และข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ 10 ประเด็น ได้แก่ 1) การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น การก่อสร้างถนน ร่องระบายน้ำ 2) การบริหารจัดการด้านระบบจราจร 3) การรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV สายด่วน 199 4) การส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา 5) การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและ ป้องกันโรคต่างๆ 6) การแก้ไขปัญหา และการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส 7) การพัฒนา คุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน เช่น สินค้า OTOP 8) การพัฒนาแหล่งนันทนาการและ ส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การปรับปรุงสวนสาธารณะ การจัดงานเทศกาลตรุษจีน เทศกาลสงกรานต์ 9) การส่งเสริม และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี และ 10) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน ของเทศบาลนครอุดรธานีเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

ระดับที่ 4 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับที่ 3 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับที่ 2 หมายถึง ไม่ค่อยเห็นด้วย

ระดับที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับที่ 0 หมายถึง ไม่สามารถให้ความเห็นได้/ไม่แน่ใจ

ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการ ให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล นครอุดรธานี เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานใน รอบปีที่ผ่านมา พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานให้กับหน่วยงาน และผู้บริหาร ได้แก่ 1) โครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ท่านพึงพอใจโครงการใดบ้าง 2) ปัจจัยที่ส่งผลถึงระดับความพึงพอใจต่อโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ ผ่านมา และ 3) ท่านต้องการให้เทศบาลนครอุดรธานี จัดทำโครงการในด้านหรือมิติใดเพิ่มเติมในครั้ง ต่อไป มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 4 สอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลนครอุดรธานี พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ 6 ประเด็น ดังนี้ 1) หลัก นิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ โดย กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้

ระดับที่ 4 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับที่ 3 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับที่ 2 หมายถึง ไม่ค่อยเห็นด้วย

ระดับที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับที่ 0 หมายถึง ไม่สามารถให้ความเห็นได้/ไม่แน่ใจ

ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินในครั้งนี้ ในขั้นต้นคณะผู้ประเมินทำการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ภาคสนามเพื่อให้เกิดความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และบทบาทของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมในช่วงพฤษภาคม – มิถุนายน พ.ศ. 2561 โดยมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี มีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1) ขออนุญาตจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 9 หน่วยงาน จำนวน 1,300 คน
- 2) เจ้าหน้าที่ภาคสนามให้คำอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และวิธีการเก็บข้อมูลให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคน จะตอบคำถามให้ครบทุกส่วนของข้อคำถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาในการตอบคำถามประมาณ 5–10 นาที
- 4) หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ภาคสนามทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี มีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1) ขออนุญาตจากผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี 41 ชุมชน จำนวน 1,025 คน

- 2) เจ้าหน้าที่ภาคสนามให้คำอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และวิธีการเก็บข้อมูลให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนจะตอบคำถามให้ครบทุกส่วนของข้อคำถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาในการตอบคำถามประมาณ 5-10 นาที
- 4) หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ภาคสนามทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้ว นำมาจัดลำดับแบบสอบถามและลงรหัส หลังจากนั้นทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

- 2) กำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายข้อมูลเชิงปริมาณ ดังนี้

- 2.1 การพิจารณาค่าระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

- 2.2 การพิจารณาค่าระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.00	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3) ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ที่มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

4) การกำหนดเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี โดยใช้การเทียบร้อยละจากค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 100 โดยกำหนดเกณฑ์ร้อยละความพึงพอใจตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด มิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ต้องมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

5) นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติมาจัดตาราง แปลความหมาย ตีความจากตาราง อภิปรายผล และสรุป ผลการวิจัยในรูปแบบของการบรรยาย และการอธิบายแบบความเรียง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมาจัดตาราง แปลความหมาย ตีความจากตาราง อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัยในรูปแบบของการบรรยาย