

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี 3) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในประเมินครั้งนี้แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างตามแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ 1) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน ได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) จำนวน 1,288 คน 2) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี ความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมต่างๆ จำนวน 104 ชุมชน จำนวน 1,019 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 2 ชุด ประกอบด้วย 1) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี และ 2) การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ จากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2561

โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จากแบบสอบถามชุดที่ 1 คือแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งสอบถามกับผู้เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานบริการต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ทั้ง 9 หน่วยงาน รวมจำนวน 1,019 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 659 คน คิดเป็นร้อยละ 51.16 อายุ ระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 426 คน คิดเป็นร้อยละ 33.07 อาชีพหลัก

พนักงานบริษัท จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09 ภูมิลาเนาที่ท่านพักอาศัยในเขตเทศบาล
จำนวน 966 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

1.1.1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการ
ของเทศบาลนครอุดรธานี โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
สูงสุด ($\bar{X}=3.73$) ทั้งในเรื่องของการให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความสะดวกที่ได้รับ
จากการบริการแต่ละขั้นตอน การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว การ
แจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และการให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส
เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.68$) คิดเป็นร้อยละ 92.00

1.1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานช่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.65$) ทั้งในเรื่องของมีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มี
ความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและตั้งใจ
ทำงาน เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักงานช่าง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.62$) คิดเป็นร้อยละ 90.50

1.1.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลัง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้าน
ขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.71$) โดยเฉพาะในเรื่องของ
การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของ
สำนักงานคลัง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) คิดเป็นร้อยละ 91.25

1.1.4 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.85$) ทั้งในเรื่องของเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย
เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนคร
อุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.69$) คิดเป็นร้อยละ
92.25

1.1.5 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด พบว่า โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.70$) ทั้งในเรื่องของการให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) คิดเป็นร้อยละ 91.25

1.1.6 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองการแพทย์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.77$) ทั้งในเรื่องของการให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$) คิดเป็นร้อยละ 93.00

1.1.7 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานธนาอนุบาล 1 และ 2

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.78$) ทั้งในเรื่องของการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และการให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสถานธนาอนุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.70$) คิดเป็นร้อยละ 92.50

1.1.8 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.76$) ทั้งในเรื่องของการให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เมื่อพิจารณาใน

ภาพรวมการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.71$) คิดเป็นร้อยละ 92.75

1.1.9 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องฟ้าจำลอง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของห้องฟ้าจำลอง โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.69$) ทั้งในเรื่องการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ตลอดจนการให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของห้องฟ้าจำลองเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.69$) คิดเป็นร้อยละ 92.25

1.1.10 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.80$) ทั้งในเรื่องของการให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และการให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานีเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.71$) คิดเป็นร้อยละ 92.75

1.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2561 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นจากแบบสอบถามชุดที่ 2 คือ แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 1,019 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในด้าน การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ในส่วนของโครงการ/กิจกรรมการก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น ก่อสร้างถนน ร่องระบายน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.59$) คิดเป็นร้อยละ 89.75

1.3 ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

โครงการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุด 5 ลำดับแรก ประกอบด้วย 1) การบริการประชาชนด้วยหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและบูรณาการในการพัฒนาแบบประชารัฐ จำนวน 979 คน คิดเป็นร้อยละ 96.07 2) การเสริมสร้างอัตลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม เศรษฐกิจและการท่องเที่ยวชุมชน จำนวน 893 คน คิดเป็น ร้อยละ 87.63 3) การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี จำนวน 872 คน คิดเป็นร้อยละ 85.57 4) การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด จำนวน 871 คน คิดเป็นร้อยละ 85.48 และ 5) การจัดการสงเคราะห์และสวัสดิการ จำนวน 837 คน คิดเป็นร้อยละ 82.14 ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยที่ส่งผลถึงระดับความพึงพอใจต่อโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลถึงระดับความพึงพอใจต่อโครงการของเทศบาลนครอุดรธานี ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 903 คน คิดเป็นร้อยละ 88.62 รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำนวน 848 คน คิดเป็นร้อยละ 83.22

1.4 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

การศึกษาความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2561 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งสอบถามกับผู้ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ของเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 1,019 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นด้วยว่า เทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะในเรื่อง **หลักคุณธรรม** ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 3.61$) นั่นคือ **หลักคุณธรรม** ซึ่งประกอบด้วย คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีนโยบายในการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน ยึดหลักความสามารถมากกว่าใช้ระบบอุปถัมภ์ มีการส่งเสริมให้ประชาชนประกอบอาชีพด้วยความสุจริต และมีการส่งเสริมให้ประชาชนดำเนินชีวิตตามหลักศีลธรรมอันดี

เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 3.57$) คิดเป็นร้อยละ 89.25

2. ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งมีการดำเนินการประเมินอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินที่ได้ ไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้ดีขึ้นในปีถัดไป ส่งผลให้คะแนนระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น เมื่อก้าวถึงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จึงให้คำตอบว่า มีการดำเนินการที่ดีอยู่แล้ว ทั้งในส่วนของ การให้บริการของพนักงาน ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ตลอดจนความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการในพื้นที่เทศบาลนครอุดรธานี ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ควรมีการดำเนินการให้ดียิ่งๆ ขึ้น อาทิ ปัญหาเรื่องการจัดการขยะและของเสีย การแก้ปัญหาการจราจรและการจัดระเบียบสถานที่จอดรถ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มการให้บริการที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการทุกกลุ่มให้มากขึ้น ทั้งในเรื่องของการติดตั้ง Wi-Fi ฟรีแก่ประชาชน และการเพิ่มการอธิบายเอกสารหรือขั้นตอนการติดต่องานให้มีภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น