

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

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 จากการศึกษาพบว่า

1) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2561

1.1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=3.73$) ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.68$) คิดเป็นร้อยละ 92.00

1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการช่าง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.65$) ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.62$) คิดเป็นร้อยละ 90.50

1.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการคลัง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.71$) ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) คิดเป็นร้อยละ 91.25

1.4 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.85$) ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.69$) คิดเป็นร้อยละ 92.25

1.5 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.70$) ในภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) คิดเป็นร้อยละ 91.25

1.6 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองการแพทย์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.77$) ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$) คิดเป็นร้อยละ 93.00

1.7 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานธนาบาล 1 และ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.78$) ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.70$) คิดเป็นร้อยละ 92.50

1.8 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.76$) ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.71$) คิดเป็นร้อยละ 92.75

1.9 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของท้องฟ้าจำลอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของท้องฟ้าจำลอง โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.69$) ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.69$) คิดเป็นร้อยละ 92.25

1.10 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.80$) ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.71$) คิดเป็นร้อยละ 92.75

2) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในด้านการก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ในส่วนของโครงการ/กิจกรรมการก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น ก่อสร้างถนน ร่องระบายน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.59$) คิดเป็นร้อยละ 89.75

3) ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

โครงการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ 1) การบริการประชาชนด้วยหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและบูรณาการในการพัฒนาแบบประชารัฐ ร้อยละ 96.07 2) การเสริมสร้างอัตลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม เศรษฐกิจและการท่องเที่ยวชุมชน ร้อยละ 87.63 และ 3) การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี ร้อยละ 85.57

ส่วนปัจจัยที่ส่งผลถึงระดับความพึงพอใจต่อโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ร้อยละ 88.62 รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ร้อยละ 83.22

4) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นด้วยว่า เทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะในเรื่อง หลักคุณธรรม ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 3.57$) คิดเป็นร้อยละ 89.25