

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขและการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี 3) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในประเมินครั้งนี้แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างตามแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ 1) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน ได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) จำนวน 1,224 คน 2) กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุข ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของเทศบาลนครอุดรธานี ความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมต่างๆ จำนวน 104 ชุมชน จำนวน 2,046 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 2 ชุด ประกอบด้วย 1) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุข และการพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลนครอุดรธานี ตามมิติการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครอุดรธานี และการศึกษาความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี จากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

ในภาพรวม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,224 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดคือ มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.81

สำนักงานช่าง สำนักงานคลัง สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน และท้องฟ้าจำลอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น กองการแพทย์ สถานธนาอนุบาล 1 และ 2 ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี และพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกประเด็น โดยเฉพาะในโครงการ/กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่เทศบาลนครอุดรธานี ดำเนินการ เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV, สายด่วน 199 ทำให้ท่านมีความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สิน และเมื่อจำแนกตามเขต พบว่า ทั้ง 4 เขต มีประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุดเหมือนกัน คือ โครงการ/กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่เทศบาลนครอุดรธานี ดำเนินการ เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV, สายด่วน 199 ทำให้ท่านมีความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สิน และทั้ง 4 เขต เห็นด้วยกับการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี แบ่งตามเขต พบว่า ชุมชนเขต 1 (21 ชุมชน) เห็นด้วยกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี โดยประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ หลักนิติธรรม ชุมชนเขต 2 (22 ชุมชน) และชุมชนเขต 3 (34 ชุมชน) เห็นด้วยกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี โดยประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ หลักการมีส่วนร่วม ส่วนชุมชนเขต 4 (27 ชุมชน) เห็นด้วยกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี โดยประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ หลักความคุ้มค่า

ความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,046 คน พบว่า 3 อันดับแรก คือ การจัดการสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 36.75 การก่อสร้างปรับปรุงร่องระบายน้ำ คิดเป็นร้อยละ 34.46 และการก่อสร้างปรับปรุงถนนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ 28.05 ตามลำดับ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,046 คน พบว่า 3 อันดับแรกคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค คิดเป็นร้อยละ 36.90 การให้บริการอย่างเพียงพอ/ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 22.19 และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 21.11 ตามลำดับ