

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2561 คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี และ 2) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไป

#### 1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

##### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2561 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จากแบบสอบถามชุดที่ 1 คือ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งสอบถามกับผู้เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานบริการต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ทั้ง 9 หน่วยงาน รวมจำนวน 1,288 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	659	51.16
หญิง	629	48.84

ตารางที่ 4 แสดงความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 21 ปี	265	20.57
21-30 ปี	426	33.07
31-40 ปี	154	11.96
41-50 ปี	284	22.05
51-60 ปี	69	5.36
61 ปี ขึ้นไป	90	6.99
<b>อาชีพหลัก</b>		
เกษตรกร	171	13.28
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	115	8.93
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	113	8.77
รับจ้างทั่วไป	330	25.62
พนักงานบริษัท	336	26.09
ไม่ได้ประกอบอาชีพใด	124	9.63
อื่นๆ	66	5.12
ไม่ระบุ	33	2.56
<b>ภูมิลำเนาที่ท่านพักอาศัย</b>		
ในเขตเทศบาล	966	75.00
นอกเขตเทศบาล	322	25.00

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 659 คน คิดเป็นร้อยละ 51.16 อายุ ระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 426 คน คิดเป็นร้อยละ 33.07 อาชีพหลักพนักงานบริษัท จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09 ภูมิลำเนาที่ท่านพักอาศัยในเขตเทศบาล จำนวน 966 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

## 1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเทศบาลนครอุดรธานี จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของเทศบาลนครอุดรธานี และผลการวิเคราะห์จำแนกตามหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ามาใช้บริการ จำนวน 9 หน่วยงานปรากฏผล ดังนี้

### 1.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามในชุดที่ 1 คือ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งเข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,288 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.76	0.43	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.72	0.45	มากที่สุด
1.3 การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.70	0.46	มากที่สุด
1.4 การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.67	0.50	มากที่สุด
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.81	0.39	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.73</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.71	0.46	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.68	0.47	มากที่สุด
2.3 มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.72	0.46	มากที่สุด
2.4 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	3.69	0.48	มากที่สุด
2.5 มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.71	0.46	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.70</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.65	0.48	มากที่สุด
3.2 มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.73	0.45	มากที่สุด
3.3 คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.65	0.50	มากที่สุด
3.4 มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.70	0.49	มากที่สุด
3.5 มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.75	0.44	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>3.69</b>	<b>0.35</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>			
4.1 มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.73	0.47	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.67	0.54	มากที่สุด
4.3 มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.70	0.48	มากที่สุด
4.4 มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.61	0.51	มากที่สุด
4.5 ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.64	0.51	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>	<b>3.67</b>	<b>0.25</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>			
5.1 ให้บริการด้วยระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.72	0.46	มากที่สุด
5.2 มีระบบสารสนเทศหรือเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.73	0.45	มากที่สุด
5.3 มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.55	0.51	มากที่สุด
5.4 มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.66	0.47	มากที่สุด
5.5 ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	3.65	0.50	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>3.66</b>	<b>0.25</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>			
6.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.58	0.50	มากที่สุด
6.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.58	0.51	มากที่สุด
6.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.64	0.48	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>	<b>3.60</b>	<b>0.32</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.68</b>	<b>0.17</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม จำนวน 9 หน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ**มากที่สุด**ต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}=3.73$ ) ทั้งในเรื่องของการให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และการให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=3.68$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.00

### 1.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักการช่าง

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเข้ามาใช้บริการสำนักการช่างเทศบาลนครอุดรธานี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 6

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.69	0.46	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.70	0.46	มากที่สุด
1.3 การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.66	0.48	มากที่สุด
1.4 การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.53	0.50	มากที่สุด
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.69	0.46	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.65</b>	<b>0.21</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.69	0.46	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.58	0.50	มากที่สุด
2.3 มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.69	0.46	มากที่สุด
2.4 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	3.61	0.49	มากที่สุด
2.5 มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.67	0.47	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.65</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.53	0.50	มากที่สุด
3.2 มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.76	0.43	มากที่สุด
3.3 คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้ บริการเป็นอย่างดี	3.56	0.50	มากที่สุด
3.4 มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.67	0.47	มากที่สุด
3.5 มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.75	0.44	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>3.65</b>	<b>0.33</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>			
4.1 มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสาร ในการบริการที่ทันสมัย	3.75	0.44	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและ เป็นระเบียบ	3.41	0.60	มาก
4.3 มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.62	0.53	มากที่สุด
4.4 มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.53	0.58	มากที่สุด
4.5 ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.55	0.61	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>	<b>3.57</b>	<b>0.24</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>			
5.1 ให้บริการด้วยระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.66	0.48	มากที่สุด
5.2 มีระบบสารสนเทศหรือเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.68	0.47	มากที่สุด
5.3 มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.61	0.49	มากที่สุด
5.4 มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.56	0.50	มากที่สุด
5.5 ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	3.68	0.47	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>3.64</b>	<b>0.25</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>			
6.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.58	0.50	มากที่สุด
6.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.52	0.50	มากที่สุด
6.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.55	0.50	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>	<b>3.55</b>	<b>0.29</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ภาพรวมทุกด้าน</b>	<b>3.62</b>	<b>0.15</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสำนักการช่างเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ**มากที่สุด** โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.65$ ) ทั้งในเรื่องของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักการช่าง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.50



### 1.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักการคลัง

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเข้ามาใช้บริการในสำนักการคลัง เทศบาลนครอุดรธานี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 198 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 7

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.76	0.43	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.71	0.45	มากที่สุด
1.3 การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.63	0.49	มากที่สุด
1.4 การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.69	0.49	มากที่สุด
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.79	0.41	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.71</b>	<b>0.24</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.75	0.43	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.66	0.48	มากที่สุด
2.3 มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.66	0.48	มากที่สุด
2.4 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	3.74	0.44	มากที่สุด
2.5 มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.69	0.46	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.70</b>	<b>0.27</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.51	0.50	มากที่สุด
3.2 มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.68	0.47	มากที่สุด
3.3 คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.56	0.50	มากที่สุด
3.4 มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.61	0.50	มากที่สุด
3.5 มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.62	0.49	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>3.59</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>			
4.1 มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.74	0.45	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.54	0.60	มากที่สุด
4.3 มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.65	0.50	มากที่สุด
4.4 มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.71	0.45	มากที่สุด
4.5 ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.70	0.46	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>	<b>3.67</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>			
5.1 ให้บริการด้วยระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.69	0.46	มากที่สุด
5.2 มีระบบสารสนเทศหรือเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.70	0.47	มากที่สุด
5.3 มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.54	0.50	มากที่สุด
5.4 มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.60	0.49	มากที่สุด
5.5 ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	3.59	0.50	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>3.62</b>	<b>0.28</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>			
6.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.51	0.50	มากที่สุด
6.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.59	0.49	มากที่สุด
6.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.64	0.48	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>	<b>3.58</b>	<b>0.30</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ภาพรวมทุกด้าน</b>	<b>3.65</b>	<b>0.19</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักการคลังเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.71$ ) โดยเฉพาะในเรื่องของการให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักการคลัง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.25

### 1.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเข้ามาใช้บริการในสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครอุดรธานี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 8

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.82	0.39	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.58	0.50	มากที่สุด
1.3 การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.72	0.45	มากที่สุด
1.4 การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.48	0.52	มากที่สุด
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.85	0.36	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.69</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.70	0.46	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.61	0.49	มากที่สุด
2.3 มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.68	0.47	มากที่สุด
2.4 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	3.52	0.54	มากที่สุด
2.5 มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.78	0.42	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.66</b>	<b>0.27</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.79	0.41	มากที่สุด
3.2 มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.82	0.41	มากที่สุด
3.3 คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.74	0.48	มากที่สุด
3.4 มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.73	0.47	มากที่สุด
3.5 มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.85	0.39	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>3.79</b>	<b>0.32</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>			
4.1 มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.68	0.51	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.76	0.45	มากที่สุด
4.3 มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.80	0.45	มากที่สุด
4.4 มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.62	0.49	มากที่สุด
4.5 ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.68	0.51	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>	<b>3.71</b>	<b>0.25</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>			
5.1 ให้บริการด้วยระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.69	0.54	มากที่สุด
5.2 มีระบบสารสนเทศหรือเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.69	0.46	มากที่สุด
5.3 มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.61	0.53	มากที่สุด
5.4 มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.66	0.50	มากที่สุด
5.5 ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	3.57	0.52	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>3.64</b>	<b>0.28</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>			
6.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.62	0.49	มากที่สุด
6.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.62	0.51	มากที่สุด
6.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.73	0.45	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>	<b>3.66</b>	<b>0.30</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ภาพรวมทุกด้าน</b>	<b>3.69</b>	<b>0.17</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 8 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.85$ ) ทั้งในเรื่องของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.25

### 1.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเข้ามาใช้บริการในกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 199 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 9

**ตารางที่ 9** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.70	0.46	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.73	0.45	มากที่สุด
1.3 การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.65	0.48	มากที่สุด
1.4 การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.65	0.50	มากที่สุด
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.77	0.42	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.70</b>	<b>0.22</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.70	0.46	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.66	0.47	มากที่สุด
2.3 มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.65	0.48	มากที่สุด
2.4 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	3.74	0.45	มากที่สุด
2.5 มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.72	0.45	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.70</b>	<b>0.25</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ตารางที่ 9** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.49	0.50	มาก
3.2 มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.64	0.48	มากที่สุด
3.3 คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.53	0.51	มากที่สุด
3.4 มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.67	0.48	มากที่สุด
3.5 มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.61	0.49	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>3.59</b>	<b>0.36</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>			
4.1 มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.67	0.50	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.49	0.60	มาก
4.3 มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.65	0.49	มากที่สุด
4.4 มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.68	0.47	มากที่สุด
4.5 ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.68	0.49	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>	<b>3.64</b>	<b>0.24</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>			
5.1 ให้บริการด้วยระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.68	0.47	มากที่สุด
5.2 มีระบบสารสนเทศหรือเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.73	0.46	มากที่สุด
5.3 มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.59	0.50	มากที่สุด
5.4 มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.61	0.49	มากที่สุด
5.5 ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	3.64	0.48	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>3.65</b>	<b>0.25</b>	<b>มากที่สุด</b>



**ตารางที่ 9** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>			
6.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.56	0.50	มากที่สุด
6.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.63	0.48	มากที่สุด
6.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.56	0.50	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>	<b>3.58</b>	<b>0.33</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ภาพรวมทุกด้าน</b>	<b>3.65</b>	<b>0.16</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 9 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.70$ ) ทั้งในเรื่องของการให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.25

### 1.2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองการแพทย์

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเข้ามาใช้บริการในกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 198 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 10

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.80	0.40	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.76	0.43	มากที่สุด
1.3 การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.73	0.45	มากที่สุด
1.4 การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.72	0.50	มากที่สุด
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.84	0.37	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.77</b>	<b>0.25</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.76	0.43	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.77	0.42	มากที่สุด
2.3 มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.74	0.46	มากที่สุด
2.4 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	3.68	0.51	มากที่สุด
2.5 มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.77	0.42	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.74</b>	<b>0.24</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.76	0.43	มากที่สุด
3.2 มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.78	0.42	มากที่สุด
3.3 คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.75	0.47	มากที่สุด
3.4 มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.72	0.51	มากที่สุด
3.5 มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.84	0.38	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>3.77</b>	<b>0.32</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>			
4.1 มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.77	0.49	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.68	0.57	มากที่สุด
4.3 มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.79	0.41	มากที่สุด
4.4 มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.58	0.51	มากที่สุด
4.5 ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.54	0.54	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>	<b>3.67</b>	<b>0.25</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>			
5.1 ให้บริการด้วยระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.77	0.42	มากที่สุด
5.2 มีระบบสารสนเทศหรือเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.80	0.40	มากที่สุด
5.3 มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.54	0.52	มากที่สุด
5.4 มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.69	0.46	มากที่สุด
5.5 ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	3.65	0.52	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>3.69</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>			
6.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.69	0.46	มากที่สุด
6.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.60	0.50	มากที่สุด
6.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.71	0.45	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>	<b>3.67</b>	<b>0.32</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ภาพรวมทุกด้าน</b>	<b>3.72</b>	<b>0.16</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.77$ ) ทั้งในเรื่องของการให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.00

### 1.2.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถาน ธนาอนุบาล 1 และ 2

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ซึ่งเข้ามาใช้บริการในสถานธนาอนุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม  
ทั้งสิ้น 99 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ  
แบบสอบถามของสถานธนาอนุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.78	0.44	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	3.73	0.45	มากที่สุด
1.3 การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.72	0.45	มากที่สุด
1.4 การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.81	0.47	มากที่สุด
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และ โปร่งใส	3.86	0.35	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.78</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.69	0.47	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.69	0.47	มากที่สุด
2.3 มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.73	0.45	มากที่สุด
2.4 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทาง การให้บริการ	3.65	0.50	มากที่สุด
2.5 มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการ ให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.65	0.48	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.68</b>	<b>0.26</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของสถานธนาณูปการ 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.75	0.44	มากที่สุด
3.2 มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.74	0.44	มากที่สุด
3.3 คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.72	0.50	มากที่สุด
3.4 มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.76	0.45	มากที่สุด
3.5 มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.79	0.41	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>3.75</b>	<b>0.31</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>			
4.1 มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.78	0.44	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.81	0.40	มากที่สุด
4.3 มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.72	0.45	มากที่สุด
4.4 มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.54	0.58	มากที่สุด
4.5 ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.63	0.51	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>	<b>3.69</b>	<b>0.22</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>			
5.1 ให้บริการด้วยระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.76	0.43	มากที่สุด
5.2 มีระบบสารสนเทศหรือเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.79	0.44	มากที่สุด
5.3 มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.55	0.54	มากที่สุด
5.4 มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.66	0.48	มากที่สุด
5.5 ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	3.64	0.52	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>3.68</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของสถานธนานุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>			
6.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.49	0.50	มาก
6.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.68	0.49	มากที่สุด
6.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.66	0.48	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>	<b>3.61</b>	<b>0.32</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ภาพรวมทุกด้าน</b>	<b>3.70</b>	<b>0.16</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.78$ ) ทั้งในเรื่องของการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และการให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.50

### 1.2.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 197 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.78	0.41	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	3.74	0.44	มากที่สุด
1.3 การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.73	0.45	มากที่สุด
1.4 การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.74	0.50	มากที่สุด
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และ โปร่งใส	3.80	0.40	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.76</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.70	0.46	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.69	0.47	มากที่สุด
2.3 มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.76	0.45	มากที่สุด
2.4 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทาง การให้บริการ	3.70	0.49	มากที่สุด
2.5 มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการ ให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.69	0.46	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.71</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>



ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.77	0.42	มากที่สุด
3.2 มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.78	0.43	มากที่สุด
3.3 คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.72	0.50	มากที่สุด
3.4 มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.70	0.49	มากที่สุด
3.5 มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.83	0.37	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>3.76</b>	<b>0.32</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>			
4.1 มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.73	0.49	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.78	0.44	มากที่สุด
4.3 มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.80	0.40	มากที่สุด
4.4 มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.55	0.51	มากที่สุด
4.5 ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.61	0.53	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>	<b>3.69</b>	<b>0.22</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>			
5.1 ให้บริการด้วยระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.74	0.44	มากที่สุด
5.2 มีระบบสารสนเทศหรือเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.79	0.41	มากที่สุด
5.3 มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.44	0.54	มาก
5.4 มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.67	0.47	มากที่สุด
5.5 ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	3.67	0.53	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>3.66</b>	<b>0.24</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>			
6.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.63	0.49	มากที่สุด
6.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.58	0.53	มากที่สุด
6.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.65	0.48	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>	<b>3.62</b>	<b>0.32</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ภาพรวมทุกด้าน</b>	<b>3.71</b>	<b>0.16</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.76$ ) ทั้งในเรื่องของการให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.75

### 1.2.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของท้องฟ้า

#### จำลอง

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในท้องฟ้าจำลอง เทศบาลนครอุดรธานี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 99 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 13

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.69	0.49	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.71	0.46	มากที่สุด
1.3 การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.82	0.39	มากที่สุด
1.4 การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.64	0.48	มากที่สุด
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.88	0.33	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.75</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.60	0.49	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.59	0.50	มากที่สุด
2.3 มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.79	0.41	มากที่สุด
2.4 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	3.73	0.45	มากที่สุด
2.5 มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.74	0.46	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.69</b>	<b>0.27</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.59	0.50	มากที่สุด
3.2 มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.71	0.46	มากที่สุด
3.3 คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.61	0.49	มากที่สุด
3.4 มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.70	0.48	มากที่สุด
3.5 มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.76	0.43	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>3.67</b>	<b>0.33</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>			
4.1 มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.80	0.40	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.87	0.34	มากที่สุด
4.3 มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.61	0.51	มากที่สุด
4.4 มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.67	0.47	มากที่สุด
4.5 ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.74	0.44	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>	<b>3.74</b>	<b>0.24</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>			
5.1 ให้บริการด้วยระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.78	0.42	มากที่สุด
5.2 มีระบบสารสนเทศหรือเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.61	0.49	มากที่สุด
5.3 มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.55	0.50	มากที่สุด
5.4 มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.84	0.37	มากที่สุด
5.5 ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	3.82	0.39	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>3.72</b>	<b>0.21</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>			
6.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.52	0.50	มากที่สุด
6.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.39	0.51	มาก
6.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.64	0.48	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>	<b>3.52</b>	<b>0.34</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ภาพรวมทุกด้าน</b>	<b>3.69</b>	<b>0.18</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 13 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของท้องฟ้าจำลอง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการของท้องฟ้าจำลอง โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.69$ ) ทั้งในเรื่องการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ตลอดจนการให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของท้องฟ้าจำลองเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.25

### 1.2.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ เมืองอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ซึ่งเข้ามาใช้บริการในพิพิธภัณฑเมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม  
ทั้งสิ้น 98 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 14

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.1 การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.86	0.38	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	3.83	0.38	มากที่สุด
1.3 การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.72	0.45	มากที่สุด
1.4 การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.73	0.44	มากที่สุด
1.5 การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และ โปร่งใส	3.88	0.33	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.80</b>	<b>0.21</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.69	0.46	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.80	0.41	มากที่สุด
2.3 มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.82	0.39	มากที่สุด
2.4 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทาง การให้บริการ	3.80	0.41	มากที่สุด
2.5 มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการ ให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.69	0.55	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.76</b>	<b>0.25</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.73	0.47	มากที่สุด
3.2 มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.67	0.47	มากที่สุด
3.3 คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.70	0.46	มากที่สุด
3.4 มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.80	0.48	มากที่สุด
3.5 มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.81	0.40	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>3.74</b>	<b>0.30</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>			
4.1 มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.70	0.46	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.83	0.38	มากที่สุด
4.3 มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.55	0.59	มากที่สุด
4.4 มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.57	0.56	มากที่สุด
4.5 ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.63	0.48	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ</b>	<b>3.66</b>	<b>0.29</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>			
5.1 ให้บริการด้วยระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.73	0.44	มากที่สุด
5.2 มีระบบสารสนเทศหรือเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.73	0.44	มากที่สุด
5.3 มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.60	0.49	มากที่สุด
5.4 มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.76	0.43	มากที่สุด
5.5 ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	3.68	0.47	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>3.70</b>	<b>0.24</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>6. ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>			
6.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.54	0.50	มาก
6.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.55	0.52	มาก
6.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.57	0.50	มาก
<b>ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน</b>	<b>3.55</b>	<b>0.37</b>	<b>มาก</b>
<b>ภาพรวมทุกด้าน</b>	<b>3.71</b>	<b>0.18</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 14 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.80$ ) ทั้งในเรื่องของการให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และการให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานีเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.75



## 2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen surveys) ประจำปี 2561 โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นจากแบบสอบถามชุดที่ 2 คือ แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 1,019 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลดังตารางที่ 15

### 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 15 แสดงความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	474	46.52
หญิง	545	53.48
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 21 ปี	98	9.62
21 - 30 ปี	103	10.11
31 - 40 ปี	189	18.55
41 - 50 ปี	249	24.44
51 - 60 ปี	287	28.16
61 ปี ขึ้นไป	93	9.13

ตารางที่ 15 แสดงความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อาชีพหลัก</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	102	10.01
เกษตรกร	103	10.11
รับราชการ/วิสาหกิจ	98	9.62
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	266	26.10
รับจ้างทั่วไป	313	30.72
พนักงานบริษัท	107	10.50
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	30	2.94
<b>ภูมิลำเนาที่พำนักอาศัย</b>		
ในเขตเทศบาล	949	93.13
นอกเขตเทศบาล	70	6.87

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 545 คน คิดเป็นร้อยละ 53.48 อายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 28.16 อาชีพหลักคือรับจ้างทั่วไป จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 30.72 ภูมิลำเนาที่พำนักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล จำนวน 949 คน คิดเป็นร้อยละ 93.13

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลนครอุดรธานี	Mean	S.D.	แปลผล
<b>1. การก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ</b>			
โครงการ/กิจกรรมการก่อสร้างปรับปรุงระบบ สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น ก่อสร้างถนน ร่องระบายน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ	3.81	0.39	มากที่สุด
มีโครงการ/กิจกรรมการก่อสร้างปรับปรุงระบบ สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น ก่อสร้างถนน ร่องระบายน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	3.48	0.50	มาก
<b>2. การบริหารจัดการด้านระบบจราจร</b>			
มีโครงการ/กิจกรรมการบริหารจัดการด้านระบบจราจร เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรอย่างมีประสิทธิภาพ	3.54	0.37	มากที่สุด
<b>3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน</b>			
มีโครงการ/กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชน เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV, สายด่วน 199 เพื่อป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างมี ประสิทธิภาพ	3.52	0.50	มากที่สุด
<b>4. การส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษา</b>			
มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาระบบการ จัดการศึกษาแก่ประชาชนและเยาวชนอย่างมีประสิทธิภาพ	3.53	0.63	มากที่สุด

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลนครอุดรธานี	Mean	S.D.	แปลผล
<b>5. การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรค ต่างๆ</b>			
มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพอนามัยของ ประชาชนและป้องกันโรคต่างๆ ให้แก่ประชาชนอย่างมี ประสิทธิภาพ	3.49	0.53	มาก
<b>6. การแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และ ผู้ด้อยโอกาส</b>			
มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาและการ สงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสอย่างมีประสิทธิภาพ	3.58	0.52	มากที่สุด
<b>7. การพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน</b>			
มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และ ส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน เช่น สินค้า OTOP แก่ประชาชนอย่าง มีประสิทธิภาพ	3.57	0.62	มากที่สุด
<b>8. การพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว</b>			
มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาแหล่งนันทนาการและ ส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การปรับปรุงสวนสาธารณะ การจัด งานเทศกาลตรุษจีน เทศกาลสงกรานต์ เพื่อให้บริการประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ	3.57	0.64	มากที่สุด
<b>9. การส่งเสริม อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี</b>			
มีการจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริม อนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี อย่างมีประสิทธิภาพ	3.46	0.52	มาก

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลนครอุดรธานี	Mean	S.D.	แปลผล
10. การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน			
มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน ของเทศบาลนครอุดรธานีเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ	3.64	0.48	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	3.59	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในด้านการก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค 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

## 2.3 ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

### ตารางที่ 17 ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงาน ในรอบปีที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. โครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา</b>		
<b>ท่านพึงพอใจโครงการใดบ้าง</b>		
การก่อสร้างปรับปรุงถนนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี	796	78.12
การก่อสร้างปรับปรุงร่องระบายน้ำ	621	60.94
การจัดการสิ่งแวดล้อม	811	79.59
การปรับปรุงภูมิทัศน์และเพิ่มพื้นที่สีเขียว	720	70.66
การส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิต	797	78.21
การจัดการศึกษา	820	80.47
การจัดการสงเคราะห์และสวัสดิการ	837	82.14
การสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	638	62.61
การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด	871	85.48
การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี	872	85.57
การเสริมสร้างอัตลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม เศรษฐกิจและ	893	87.63
การท่องเที่ยวชุมชน		
การบริการประชาชนด้วยหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมการมีส่วนร่วม	979	96.07
และบูรณาการในการพัฒนาแบบประชารัฐ		
<b>2. ปัจจัยที่ส่งผลถึงระดับความพึงพอใจต่อโครงการของเทศบาลนคร</b>		
<b>อุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา</b>		
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	848	83.22
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	535	52.50
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ/ทั่วถึง	694	68.11
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	612	60.06
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	903	88.62
ด้านอื่นๆ	39	3.83

จากตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อผลสำเร็จที่ได้รับจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา เมื่อถามถึงโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ท่านพึงพอใจโครงการใดบ้าง พบว่า โครงการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุด 5 ลำดับแรก ประกอบด้วย 1) การบริการประชาชนด้วยหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและบูรณาการในการพัฒนาแบบประชารัฐ จำนวน 979 คน คิดเป็นร้อยละ 96.07 2) การเสริมสร้างอัตลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม เศรษฐกิจและการท่องเที่ยวชุมชน จำนวน 893 คน คิดเป็นร้อยละ 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

## 2.4 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี	Mean	S.D.	แปลผล
<b>1. หลักนิติธรรม</b>			
1.1 มีการออกระเบียบข้อบังคับที่ให้ความเท่าเทียมแก่ประชาชน	3.86	0.35	อย่างยิ่ง
1.2 มีการจัดทำระเบียบข้อบังคับเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน	3.49	0.52	เห็นด้วย
1.3 กฎระเบียบและข้อบังคับที่ประกาศใช้สอดคล้องกับปัญหาในท้องถิ่น	3.48	0.52	เห็นด้วย
1.4 การดำเนินงานของเทศบาลยึดถือหลักแห่งกฎหมายในการปฏิบัติอย่างถูกต้อง และรัดกุม	3.59	0.52	อย่างยิ่ง
1.5 กฎระเบียบและข้อบังคับได้รับการยอมรับจากประชาชน	3.52	0.52	อย่างยิ่ง
<b>ภาพรวมด้านหลักนิติธรรม</b>	<b>3.59</b>	<b>0.26</b>	<b>อย่างยิ่ง</b>
<b>2. หลักคุณธรรม</b>			
2.1 คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.54	0.55	อย่างยิ่ง
2.2 มีนโยบายในการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม	3.53	0.55	อย่างยิ่ง
2.3 การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน ยึดหลักความสามารถมากกว่าใช้ระบบอุปถัมภ์	3.54	0.50	อย่างยิ่ง
2.4 มีการส่งเสริมให้ประชาชนประกอบอาชีพด้วยความสุจริต	3.85	0.39	อย่างยิ่ง
2.5 มีการส่งเสริมให้ประชาชนดำเนินชีวิตตามหลักศีลธรรมอันดี	3.57	0.49	อย่างยิ่ง
<b>ภาพรวมด้านหลักคุณธรรม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.30</b>	<b>อย่างยิ่ง</b>



ตารางที่ 18 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนคร  
อุดรธานี (ต่อ)

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี	Mean	S.D.	แปลผล
<b>3. หลักความโปร่งใส</b>			
3.1 มีการสรุปและรายงานให้ประชาชนรับทราบการบริหารงาน ของเทศบาล	3.34	0.55	เห็นด้วย
3.2 มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสของคณะผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาล	3.47	0.52	เห็นด้วย
3.3 เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ตรวจสอบการทำงาน ของเทศบาล	3.55	0.50	อย่างยิ่ง
3.4 มีการแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการติดต่อกับเทศบาล ให้ประชาชนรับทราบ	3.55	0.57	อย่างยิ่ง
3.5 มีการจัดทำเอกสารสรุปการทำงานสำหรับแจกจ่ายให้กับ ประชาชน	3.40	0.62	เห็นด้วย
<b>ภาพรวมด้านหลักความโปร่งใส</b>	<b>3.46</b>	<b>0.31</b>	<b>เห็นด้วย</b>
<b>4. หลักการมีส่วนร่วม</b>			
4.1 เปิดโอกาสให้ประชาชนในการตัดสินใจเรื่องสำคัญที่มี ผลกระทบต่อท้องถิ่น	3.64	0.48	อย่างยิ่ง
4.2 สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนที่ส่งเสริม การมีส่วนร่วมทางประชาธิปไตย	3.53	0.52	อย่างยิ่ง
4.3 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา เทศบาล	3.58	0.56	อย่างยิ่ง
4.4 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด เสนอปัญหาและ เสนอโครงการในท้องถิ่น	3.47	0.54	เห็นด้วย
4.5 มีการบริหารงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจในการมี ส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.52	0.52	อย่างยิ่ง
<b>ภาพรวมด้านหลักการมีส่วนร่วม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.31</b>	<b>อย่างยิ่ง</b>

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนคร  
อุดรธานี (ต่อ)

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี	Mean	S.D.	แปลผล
<b>5. หลักความรับผิดชอบ</b>			
5.1 ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชนโดยจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง	3.65	0.50	อย่างยิ่ง
5.2 ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลรับผิดชอบงานและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง	3.55	0.54	อย่างยิ่ง
5.3 ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลยินดีพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.64	0.53	อย่างยิ่ง
5.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.61	0.51	อย่างยิ่ง
5.5 เทศบาลตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ	3.55	0.52	อย่างยิ่ง
<b>ภาพรวมด้านหลักความรับผิดชอบ</b>	<b>3.60</b>	<b>0.32</b>	<b>อย่างยิ่ง</b>
<b>6. หลักความคุ้มค่า</b>			
6.1 มีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมถึงประชาชนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.69	0.49	อย่างยิ่ง
6.2 มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ	3.55	0.52	อย่างยิ่ง
6.3 มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.61	0.56	อย่างยิ่ง
6.4 มีการจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินงานเพื่อใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.53	0.50	อย่างยิ่ง
6.5 มีการติดตามตรวจสอบงบประมาณที่ดำเนินการแล้วโดยยึดหลักประโยชน์สูงสุด	3.56	0.50	อย่างยิ่ง
<b>ภาพรวมด้านหลักความคุ้มค่า</b>	<b>3.59</b>	<b>0.32</b>	<b>อย่างยิ่ง</b>
<b>ภาพรวมตามหลักธรรมาภิบาลทุกด้าน</b>	<b>3.57</b>	<b>0.24</b>	<b>อย่างยิ่ง</b>

จากตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะในเรื่อง **หลักคุณธรรม** ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ( $\bar{X} = 3.61$ ) นั่นคือ **หลักคุณธรรม** ซึ่งประกอบด้วย คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีนโยบายในการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานยึดหลักความสามารถมากกว่าใช้ระบบอุปถัมภ์ มีการส่งเสริมให้ประชาชนประกอบอาชีพด้วยความสุจริต และมีการส่งเสริมให้ประชาชนดำเนินชีวิตตามหลักศีลธรรมอันดี

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

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งมีการดำเนินการประเมินอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินที่ได้ ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นในปีถัดไป ส่งผลให้คะแนนระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น เมื่อกล่าวถึงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จึงให้คำตอบว่า มีการดำเนินการที่ดีอยู่แล้ว ทั้งในส่วนของ การให้บริการของพนักงาน ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ตลอดจนความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการในพื้นที่เทศบาลนครอุดรธานี ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ควรมีการดำเนินการให้ดียิ่งๆ ขึ้น อาทิ การแก้ไขปัญหาจราจร การจราจรติดขัด ถนนแคบ เส้นจราจรของถนนเห็นไม่ชัดเจน พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ และควรจัดพื้นที่ในการจอดรถให้เป็นระเบียบเรียบร้อย การแก้ไขปัญหาท่อระบายน้ำ และปัญหาขยะมูลฝอยและเหตุรำคาญ ทั้งในเรื่องของกลิ่น เสียง ควั่นจากท่อไอเสีย และปัญหาสุนัขจรจัด หรือความต้องการอื่นๆ เพิ่มเติม อาทิ อยากรให้มีการรณรงค์เกี่ยวกับการป้องกันปัญหาเสพติด การจัดทำป้ายบอกทิศทาง ที่มีคำบรรยายทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ จัดให้มีสถานที่ถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ ติดตั้ง Wi-Fi ฟรีแก่ประชาชน และการเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่คอยให้คำแนะนำในการรับบริการในจุดบริการต่างๆ