

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทที่ 1 บทนำ	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. เป้าหมาย	2
4. ขอบเขตของการศึกษา	2
5. นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครอุดรธานี	5
1. ข้อมูลทั่วไป	5
2. ขนาดและที่ตั้งทางภูมิศาสตร์	5
3. นโยบายการบริหารงาน	6
4. โครงสร้างการบริหารงาน	15
5. ตัวอย่างกิจกรรมที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	29
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	31
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครอุดรธานี	38
2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล นครอุดรธานี และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมในภาพรวม	70
3. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล นครอุดรธานี และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล แบ่งตามเขต	78
4. ความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา	90

สารบัญ (ต่อ)

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา	91
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	92
1. สรุปผลการศึกษา	92
2. ข้อเสนอแนะ	97
อ้างอิง	100
ภาคผนวก	103
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	104
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	111
ภาคผนวก ค คณะกรรมการดำเนินงาน การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Citizen Surveys) ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562	117