

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2562 คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวม 3) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล แบ่งตามเขต 4) ความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา และ 5) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอตามลำดับดังรายละเอียดต่อไป

4.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2562 ซึ่งสอบถามกับผู้เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานบริการต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ทั้ง 9 หน่วยงาน รวมจำนวน 1,224 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	562	45.92
หญิง	662	54.08

ตารางที่ 4 แสดงความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	93	7.60
21 – 30 ปี	261	21.32
31 – 40 ปี	418	34.15
41 – 50 ปี	287	23.45
51 – 60 ปี	115	9.40
60 ปีขึ้นไป	50	4.08
อาชีพหลัก		
นักเรียน/ นักศึกษา	142	11.60
เกษตรกร	110	8.99
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	248	20.26
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	273	22.30
รับจ้างทั่วไป	213	17.40
พนักงานบริษัท	175	14.30
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	46	3.76
อาชีพอื่นๆ	17	1.39
หน่วยงานที่มาใช้บริการ		
สำนักงานช่าง	88	7.19
สำนักงานคลัง	206	16.83
สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	198	16.18
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	210	17.16
กองการแพทย์	117	9.56
สถานธนาบาล 1, 2	105	8.58
ห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี	118	9.64
ท้องฟ้าจำลอง	101	8.25

ตารางที่ 4 แสดงความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พิพิธภัณฑสถานเมืองอุดรธานี	81	6.62
ภูมิลำเนาที่ท่านพักอาศัย		
ในเขตเทศบาล	965	78.84
นอกเขตเทศบาล	259	21.16

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 662 คน (ร้อยละ 54.08) ส่วนมากอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 418 คน (ร้อยละ 34.15) อาชีพหลักเป็นธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย จำนวน 273 คน (ร้อยละ 22.30) หน่วยงานที่ประชาชนมาใช้บริการมากที่สุดคือ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 210 คน (ร้อยละ 17.16) และภูมิลำเนาที่พักอาศัยส่วนมากอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 965 คน (ร้อยละ 78.84)

4.1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเทศบาลนครอุดรธานี จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของเทศบาลนครอุดรธานี และผลการวิเคราะห์จำแนกตามหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ามาใช้บริการ จำนวน 9 หน่วยงาน ปรากฏผลดังนี้

4.1.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของเทศบาลนครอุดรธานีในภาพรวม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,224 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 5

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุตรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.74	0.47	93.61	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.56	0.57	89.03	พึงพอใจมากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.50	0.58	87.52	พึงพอใจมาก
4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.41	0.62	85.17	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.49	0.62	87.15	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.54	0.47	88.50	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.65	0.51	91.32	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.47	0.57	86.87	พึงพอใจมาก
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.48	0.56	86.95	พึงพอใจมาก
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางบริการ	3.38	0.60	84.52	พึงพอใจมาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.52	0.60	88.01	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	3.50	0.44	87.53	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.59	0.56	89.64	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.50	0.59	87.44	พึงพอใจมาก
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.47	0.57	86.87	พึงพอใจมาก
4. มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.50	0.57	87.46	พึงพอใจมาก
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.62	0.55	90.42	พึงพอใจมากที่สุด

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.53	0.43	88.37	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.51	0.57	87.87	พึงพอใจมากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.45	0.57	86.19	พึงพอใจมาก
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.47	0.62	86.70	พึงพอใจมาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.48	0.57	86.91	พึงพอใจมาก
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.49	0.59	87.13	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	3.48	0.47	86.96	พึงพอใจมาก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.54	0.59	88.44	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	3.51	0.56	87.70	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.47	0.59	86.81	พึงพอใจมาก
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.47	0.59	86.79	พึงพอใจมาก
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มิใช้บริการ	3.51	0.55	87.81	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.50	0.46	87.51	พึงพอใจมาก
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.56	0.57	88.89	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.50	0.56	87.38	พึงพอใจมาก
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.52	0.54	88.05	พึงพอใจมากที่สุด

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	3.52	0.47	88.10	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	3.51	0.40	87.81	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 5 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม จำนวน 9 หน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการเมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี (\bar{X} =3.51) คิดเป็นร้อยละ 87.81 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =3.54) คิดเป็นร้อยละ 88.50 ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน (\bar{X} =3.74) คิดเป็นร้อยละ 93.61 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =3.53) คิดเป็นร้อยละ 88.37 ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดคือ มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (\bar{X} =3.62) คิดเป็นร้อยละ 90.42 ตามลำดับ

4.1.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการช่าง

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการสำนักงานการช่างเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 88 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 6

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.78	0.41	94.60	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.68	0.47	92.05	พึงพอใจมากที่สุด

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.45	0.50	86.36	พึงพอใจมาก
4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.38	0.53	84.38	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และ โปร่งใส	3.44	0.58	86.08	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.55	0.41	88.69	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.51	0.57	87.78	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.39	0.56	84.66	พึงพอใจมาก
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.44	0.50	86.08	พึงพอใจมาก
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่อง ทางการให้บริการ	3.38	0.49	84.38	พึงพอใจมาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการ ให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.51	0.50	87.78	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	3.45	0.39	86.14	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.38	0.63	84.38	พึงพอใจมาก
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.40	0.49	84.94	พึงพอใจมาก
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้ บริการเป็นอย่างดี	3.35	0.55	83.81	พึงพอใจมาก
4. มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.41	0.49	85.23	พึงพอใจมาก
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.51	0.57	87.78	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.41	0.42	85.23	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารใน การบริการที่ทันสมัย	3.33	0.56	83.24	พึงพอใจมาก

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.31	0.53	82.67	พึงพอใจมาก
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.44	0.52	86.08	พึงพอใจมาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.32	0.47	82.95	พึงพอใจมาก
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.36	0.48	84.09	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	3.35	0.42	83.81	พึงพอใจมาก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.44	0.54	86.08	พึงพอใจมาก
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	3.39	0.51	84.66	พึงพอใจมาก
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.39	0.51	84.66	พึงพอใจมาก
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.40	0.49	84.94	พึงพอใจมาก
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	3.31	0.46	82.67	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.38	0.41	84.60	พึงพอใจมาก
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.56	0.52	88.92	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.33	0.47	83.24	พึงพอใจมาก
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.47	0.50	86.65	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	3.45	0.40	86.24	พึงพอใจมาก
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการสำนักการช่างของเทศบาลนครอุดรธานี	3.43	0.37	85.76	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 6 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสำนักงานการช่างเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.55$) คิดเป็นร้อยละ 88.69 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.78$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.45$) คิดเป็นร้อยละ 86.14, 86.24 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.56$) คิดเป็นร้อยละ 88.92 และด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.35$) คิดเป็นร้อยละ 83.81 เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักงานการช่าง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) คิดเป็นร้อยละ 85.76

4.1.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลัง

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในสำนักงานคลังเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 206 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 7

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.81	0.51	95.27	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.64	0.58	91.02	พึงพอใจมากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.52	0.58	87.99	พึงพอใจมาก
4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.42	0.63	85.44	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.55	0.64	88.83	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.59	0.48	89.71	พึงพอใจมาก

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.86	0.34	96.60	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.53	0.50	88.23	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.52	0.51	87.99	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทาง ทางการให้บริการ	3.40	0.50	85.07	พึงพอใจมาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการ ให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.67	0.47	91.63	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	3.60	0.31	89.90	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.68	0.54	91.99	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.50	0.55	87.50	พึงพอใจมากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้ บริการเป็นอย่างดี	3.54	0.55	88.59	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.49	0.58	87.14	พึงพอใจมาก
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.63	0.54	90.78	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.57	0.41	89.20	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารใน การบริการที่ทันสมัย	3.66	0.51	91.50	พึงพอใจมากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็น ระเบียบ	3.52	0.50	87.99	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.54	0.54	88.59	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.52	0.51	88.11	พึงพอใจมากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.59	0.50	89.81	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ ให้บริการ	3.57	0.37	89.20	พึงพอใจมากที่สุด

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.71	0.51	92.84	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	3.51	0.50	87.86	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.62	0.53	90.41	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.52	0.51	88.11	พึงพอใจมากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	3.62	0.52	90.53	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.60	0.36	89.95	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.72	0.49	92.96	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.56	0.54	89.08	พึงพอใจมากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.64	0.51	91.02	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	3.64	0.43	91.01	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	3.59	0.33	89.74	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 7 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสำนักงานการคลังเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.64$) คิดเป็นร้อยละ 91.01 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.72$) คิดเป็นร้อยละ 92.96 ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.60$) คิดเป็นร้อยละ 89.90, 89.95 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 3.86$)

คิดเป็นร้อยละ 96.60 และมีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.71$) คิดเป็นร้อยละ 92.84 และด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.57$) คิดเป็นร้อยละ 89.20 เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักงานการคลัง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.59$) คิดเป็นร้อยละ 89.74

4.1.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 198 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 8

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.84	0.36	96.09	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.53	0.53	88.13	พึงพอใจมากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.60	0.59	89.90	พึงพอใจมากที่สุด
4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.44	0.59	85.98	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.51	0.66	87.75	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.58	0.44	89.57	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.72	0.45	92.93	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.60	0.57	89.90	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.57	0.53	89.14	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางบริการ	3.53	0.58	88.13	พึงพอใจมากที่สุด

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.58	0.58	89.39	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	3.60	0.40	89.90	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.54	0.53	88.38	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.65	0.56	91.29	พึงพอใจมากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.52	0.56	87.88	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.70	0.47	92.42	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.59	0.53	89.77	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.60	0.41	89.95	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.62	0.52	90.40	พึงพอใจมากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.48	0.55	86.99	พึงพอใจมาก
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.64	0.55	91.04	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.57	0.55	89.14	พึงพอใจมากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.61	0.56	90.28	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	3.58	0.42	89.57	พึงพอใจมากที่สุด

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.54	0.58	88.38	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	3.68	0.54	91.92	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.43	0.58	85.86	พึงพอใจมาก
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.64	0.58	90.91	พึงพอใจมากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	3.59	0.50	89.65	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.57	0.44	89.34	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.51	0.62	87.75	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.56	0.56	89.02	พึงพอใจมากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.53	0.55	88.26	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	3.53	0.49	88.33	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครอุดรธานี	3.58	0.39	89.53	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 8 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$) คิดเป็นร้อยละ 89.90 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 3.72$) คิดเป็นร้อยละ 92.93 และมีการดูแลเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.70$) คิดเป็นร้อยละ 92.42 ด้านที่มีความพึง

พอใจรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.57 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.09 และมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.64$) คิดเป็นร้อยละ 91.04 และด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.53$) คิดเป็นร้อยละ 88.33 เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.53

4.1.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 210 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 9

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.81	0.41	95.24	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.60	0.53	90.12	พึงพอใจมากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.59	0.55	89.76	พึงพอใจมากที่สุด
4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.48	0.60	87.02	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.61	0.50	90.24	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.62	0.41	90.48	พึงพอใจมากที่สุด

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.80	0.40	95.00	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.56	0.54	89.05	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.54	0.53	88.45	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	3.43	0.58	85.71	พึงพอใจมาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.63	0.54	90.71	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	3.59	0.37	89.79	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.66	0.49	91.43	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.65	0.49	91.31	พึงพอใจมากที่สุด
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.59	0.52	89.64	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.64	0.49	91.07	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.69	0.49	92.26	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.65	0.34	91.14	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.62	0.50	90.60	พึงพอใจมากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.64	0.49	91.07	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.60	0.53	90.12	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.63	0.48	90.71	พึงพอใจมากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.57	0.50	89.29	พึงพอใจมากที่สุด

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	3.61	0.34	90.36	พึงพอใจมาก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.65	0.52	91.31	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	3.62	0.50	90.48	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.61	0.52	90.36	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.57	0.52	89.29	พึงพอใจมากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ	3.65	0.48	91.19	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.62	0.36	90.52	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.60	0.52	90.00	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.61	0.49	90.36	พึงพอใจมากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.60	0.49	90.12	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	3.61	0.42	90.15	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลนครอุดรธานี	3.62	0.32	90.43	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 9 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.65$) คิดเป็นร้อยละ 91.14 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 3.69$) คิดเป็นร้อยละ 92.26 ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.62$) คิดเป็นร้อยละ 90.48, 90.52 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.81$) คิดเป็นร้อยละ 95.24 และมีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.65$) คิดเป็นร้อยละ 91.31 และด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.59$) คิดเป็นร้อยละ 89.79 เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.62$) คิดเป็นร้อยละ 90.43

4.1.2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกองการแพทย์

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 117 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังตารางที่ 10

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.76	0.47	94.02	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.45	0.66	86.32	พึงพอใจมาก
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.42	0.66	85.47	พึงพอใจมาก
4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.42	0.71	85.47	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.49	0.66	87.18	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.51	0.54	87.69	พึงพอใจมากที่สุด

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.61	0.52	90.17	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.45	0.64	86.32	พึงพอใจมาก
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.50	0.60	87.39	พึงพอใจมาก
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	3.34	0.63	83.55	พึงพอใจมาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.38	0.68	84.40	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	3.45	0.49	86.37	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.61	0.56	90.17	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.38	0.68	84.62	พึงพอใจมาก
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.47	0.50	86.75	พึงพอใจมาก
4. มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.44	0.62	86.11	พึงพอใจมาก
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.52	0.68	88.03	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.49	0.49	87.14	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.44	0.53	85.90	พึงพอใจมาก
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.30	0.63	82.48	พึงพอใจมาก
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.38	0.74	84.40	พึงพอใจมาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.37	0.64	84.19	พึงพอใจมาก
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.38	0.70	84.40	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	3.37	0.51	84.27	พึงพอใจมาก

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.46	0.66	86.54	พึงพอใจมาก
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	3.49	0.60	87.18	พึงพอใจมาก
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.28	0.73	82.05	พึงพอใจมาก
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.36	0.62	83.97	พึงพอใจมาก
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	3.39	0.63	84.83	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.40	0.53	84.91	พึงพอใจมาก
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.38	0.67	84.40	พึงพอใจมาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.34	0.67	83.55	พึงพอใจมาก
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.36	0.58	83.97	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	3.36	0.54	83.98	พึงพอใจมาก
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการกองการแพทย์ของเทศบาลนครอุดรธานี				
	3.43	0.47	85.87	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 10 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.51$) คิดเป็นร้อยละ 87.69 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.76$) คิดเป็นร้อยละ 94.02 ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.49$) คิดเป็นร้อยละ 87.14 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.61$) คิดเป็นร้อยละ 90.17 และด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.36$) คิดเป็นร้อยละ 83.98 เมื่อพิจารณา

ในภาพรวมการให้บริการของกองการแพทย์ เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) คิดเป็นร้อยละ 85.87

4.1.2.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2 การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในสถานธนานุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 105 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 11

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.58	0.53	89.52	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.55	0.57	88.81	พึงพอใจมากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.47	0.59	86.67	พึงพอใจมาก
4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.42	0.72	85.48	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.32	0.73	83.10	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.47	0.55	86.71	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.53	0.54	88.33	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.48	0.54	86.90	พึงพอใจมาก
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.46	0.60	86.43	พึงพอใจมาก
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางบริการ	3.36	0.68	84.05	พึงพอใจมาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.36	0.74	84.05	พึงพอใจมาก

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	3.44	0.57	85.95	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.65	0.55	91.19	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.48	0.64	86.90	พึงพอใจมาก
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.50	0.54	87.38	พึงพอใจมาก
4. มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.43	0.59	85.71	พึงพอใจมาก
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.56	0.59	89.05	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.52	0.50	88.05	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.42	0.63	85.48	พึงพอใจมาก
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.44	0.63	85.95	พึงพอใจมาก
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.28	0.80	81.90	พึงพอใจมาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.46	0.67	86.43	พึงพอใจมาก
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.47	0.62	86.67	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	3.41	0.62	85.29	พึงพอใจมาก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.59	0.57	89.76	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	3.52	0.59	88.10	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.54	0.56	88.57	พึงพอใจมากที่สุด

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.51	0.61	87.86	พึงพอใจมากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	3.57	0.60	89.29	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.55	0.50	88.71	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.50	0.61	87.62	พึงพอใจมาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.52	0.54	88.10	พึงพอใจมากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.56	0.54	89.05	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	3.53	0.51	88.25	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการสถานธนานุบาล 1 และ 2 ของเทศบาลนครอุดรธานี	3.48	0.52	87.09	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 11 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.55$) คิดเป็นร้อยละ 88.71 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.59$) คิดเป็นร้อยละ 89.76 ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.53$) คิดเป็นร้อยละ 88.25 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.05 และด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.41$) คิดเป็นร้อยละ 85.29 เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของกองสถานธนานุบาล 1 และ 2 เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) คิดเป็นร้อยละ 87.09

4.1.2.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 118 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 12

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.50	0.50	87.50	พึงพอใจมาก
2. มีความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.47	0.65	86.86	พึงพอใจมาก
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.38	0.57	84.53	พึงพอใจมาก
4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.36	0.56	84.11	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.43	0.62	85.81	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.43	0.49	85.76	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.30	0.64	82.42	พึงพอใจมาก
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.21	0.65	80.30	พึงพอใจมาก
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.29	0.71	82.20	พึงพอใจมาก
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางการให้บริการ	3.14	0.68	78.60	พึงพอใจมาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.30	0.72	82.42	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	3.25	0.60	81.19	พึงพอใจมาก

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.48	0.66	87.08	พึงพอใจมาก
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.26	0.73	81.57	พึงพอใจมาก
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.26	0.71	81.57	พึงพอใจมาก
4. มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.28	0.68	81.99	พึงพอใจมาก
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.59	0.59	89.83	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.38	0.57	84.41	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.18	0.71	79.45	พึงพอใจมาก
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.22	0.66	80.51	พึงพอใจมาก
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.16	0.70	79.03	พึงพอใจมาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.23	0.72	80.72	พึงพอใจมาก
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.20	0.78	80.08	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	3.20	0.64	79.96	พึงพอใจมาก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.33	0.60	83.26	พึงพอใจมาก
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	3.29	0.63	82.20	พึงพอใจมาก
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.35	0.65	83.69	พึงพอใจมาก
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.25	0.67	81.14	พึงพอใจมาก

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	3.32	0.58	83.05	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.31	0.56	82.67	พึงพอใจมาก
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.41	0.57	85.17	พึงพอใจมาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.39	0.61	84.75	พึงพอใจมาก
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.36	0.62	83.90	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	3.38	0.52	84.60	พึงพอใจมาก
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนของเทศบาลนครอุดรธานี	3.32	0.50	82.98	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 12 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.43$) คิดเป็นร้อยละ 85.76 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.50$) คิดเป็นร้อยละ 87.50 ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.38$) คิดเป็นร้อยละ 84.41, 84.60 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 3.59$) คิดเป็นร้อยละ 89.83 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.41$) คิดเป็นร้อยละ 85.17 และด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.20$) คิดเป็นร้อยละ 79.96 เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของห้องสมุดประชาชน เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.32$) คิดเป็นร้อยละ 82.98

4.1.2.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของห้องฟ้าจำลอง การวิเคราะห์ผลการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในห้องฟ้าจำลอง เทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 101 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 13

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.82	0.41	95.54	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.62	0.51	90.59	พึงพอใจมากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.51	0.52	87.87	พึงพอใจมาก
4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.42	0.59	85.40	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.44	0.56	85.89	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.56	0.38	89.06	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.67	0.49	91.83	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.49	0.54	87.13	พึงพอใจมาก
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.48	0.54	86.88	พึงพอใจมาก
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางบริการ	3.41	0.59	85.15	พึงพอใจมาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.56	0.57	89.11	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	3.52	0.40	88.02	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.56	0.54	89.11	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.52	0.54	88.12	พึงพอใจมากที่สุด

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.52	0.56	88.12	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.47	0.54	86.63	พึงพอใจมาก
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.70	0.50	92.57	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.56	0.38	88.91	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.63	0.50	90.84	พึงพอใจมากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.48	0.50	86.88	พึงพอใจมาก
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.49	0.52	87.13	พึงพอใจมาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.53	0.52	88.37	พึงพอใจมากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.49	0.56	87.13	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	3.52	0.36	88.07	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.45	0.64	86.14	พึงพอใจมาก
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	3.50	0.50	87.38	พึงพอใจมาก
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.45	0.61	86.14	พึงพอใจมาก
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.51	0.56	87.87	พึงพอใจมากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ	3.48	0.56	86.88	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.48	0.42	86.88	พึงพอใจมาก

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.63	0.58	90.84	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.52	0.52	88.12	พึงพอใจมากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.57	0.54	89.36	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	3.58	0.39	89.43	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการท้องฟ้าจำลองของเทศบาลนครอุดรธานี				
	3.53	0.34	88.33	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 13 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของท้องฟ้าจำลอง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.43 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.63$) คิดเป็นร้อยละ 90.84 ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.06, 88.91 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.82$) คิดเป็นร้อยละ 95.54 และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 3.70$) คิดเป็นร้อยละ 92.57 และด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.48$) คิดเป็นร้อยละ 86.88 เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของท้องฟ้าจำลอง เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.53$) คิดเป็นร้อยละ 88.33

4.1.2.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเข้ามาใช้บริการในพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 81 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 14

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.57	0.59	89.20	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.42	0.65	85.49	พึงพอใจมาก
3. การให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.36	0.58	83.95	พึงพอใจมาก
4. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.16	0.64	79.01	พึงพอใจมาก
5. การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส	3.33	0.63	83.33	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.37	0.46	84.20	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.44	0.50	86.11	พึงพอใจมาก
2. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.31	0.49	82.72	พึงพอใจมาก
3. มีความสะดวกในการใช้ช่องทางการให้บริการ	3.32	0.52	83.02	พึงพอใจมาก
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีใช้ในแต่ละช่องทางบริการ	3.25	0.64	81.17	พึงพอใจมาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.43	0.59	85.80	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ	3.35	0.39	83.77	พึงพอใจมาก

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.58	0.52	89.51	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน	3.32	0.47	83.02	พึงพอใจมาก
3. คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.27	0.57	81.79	พึงพอใจมาก
4. มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	3.30	0.62	82.41	พึงพอใจมาก
5. มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.70	0.46	92.59	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.43	0.31	85.86	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ				
1. มีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือสื่อสารในการบริการที่ทันสมัย	3.40	0.56	84.88	พึงพอใจมาก
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.36	0.51	83.95	พึงพอใจมาก
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.33	0.57	83.33	พึงพอใจมาก
4. มีที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.38	0.49	84.57	พึงพอใจมาก
5. ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.41	0.49	85.19	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	3.38	0.37	84.38	พึงพอใจมาก
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย	3.36	0.66	83.95	พึงพอใจมาก
2. มีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนการใช้ระบบสารสนเทศ	3.27	0.63	81.79	พึงพอใจมาก
3. มีการออกแบบระบบสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.32	0.63	83.02	พึงพอใจมาก
4. มีจุดบริการระบบสารสนเทศเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.14	0.67	78.40	พึงพอใจมาก

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

การให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
5. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประโยชน์ต่อผู้มีใช้บริการ	3.35	0.55	83.64	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.29	0.51	82.16	พึงพอใจมาก
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน				
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.58	0.50	89.51	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.33	0.52	83.33	พึงพอใจมาก
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.41	0.49	85.19	พึงพอใจมาก
ภาพรวมด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	3.44	0.39	86.00	พึงพอใจมาก
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานีของเทศบาลนครอุดรธานี	3.37	0.33	84.29	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 14 แสดงผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.44$) คิดเป็นร้อยละ 86.00 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.51 ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.43$) คิดเป็นร้อยละ 85.86 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 3.70$) คิดเป็นร้อยละ 92.59 และด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.29$) คิดเป็นร้อยละ 82.16 เมื่อพิจารณาในภาพรวมการให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.37$) คิดเป็นร้อยละ 84.29

4.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมในภาพรวม

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2562 คือ แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,046 คน

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2562 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 จำนวน (คน) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	960	46.92
หญิง	1,086	53.08
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	60	2.93
21 – 30 ปี	292	14.27
31 – 40 ปี	400	19.55
41 – 50 ปี	465	22.73
51 – 60 ปี	473	23.12
60 ปี ขึ้นไป	356	17.40

ตารางที่ 15 จำนวน (คน) ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
นักเรียน/ นักศึกษา	121	5.91
เกษตรกร	74	3.62
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	241	11.78
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	674	32.94
รับจ้างทั่วไป	482	23.56
พนักงานบริษัท	119	5.82
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	327	15.98
อาชีพอื่นๆ	8	0.39

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1,086 คน (ร้อยละ 53.08) ส่วนมากอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 473 คน (ร้อยละ 23.12) และอาชีพหลักเป็นธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย จำนวน 674 คน (ร้อยละ 32.94)

4.2.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2562 ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,046 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจมีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี (ภาพรวม)

การให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. โครงการ/กิจกรรมการก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่เทศบาลนครอุดรธานีดำเนินการ เช่น ก่อสร้างถนน ร่องระบายน้ำ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.36	0.88	84.02	เห็นด้วย
2. เทศบาลนครอุดรธานีได้ดำเนินโครงการ/กิจกรรมการจัดการระบบจราจร เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรอย่างมีประสิทธิภาพ	3.47	0.57	86.72	เห็นด้วย
3. โครงการ/กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่เทศบาลนครอุดรธานีดำเนินการ เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV, สายด่วน 199 ทำให้ท่านมีความมั่นใจต่อชีวิตและทรัพย์สิน	3.66	0.51	91.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. เทศบาลนครอุดรธานี มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและพัฒนา ระบบการจัดการศึกษาแก่ประชาชนและเยาวชนอย่างมีประสิทธิภาพ	3.50	0.56	87.46	เห็นด้วย
5. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ	3.58	0.58	89.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อการแก้ไขปัญหา และการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสอย่างมีประสิทธิภาพ	3.41	0.57	85.28	เห็นด้วย

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ และระดับความความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจมีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี (ภาพรวม) ต่อ

การให้บริการสาธารณะในการดำเนินงาน				
ตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนา ท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
7. เทศบาลนครอุดรธานี มีการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน เช่น พัฒนาสินค้า OTOP แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ	3.46	0.61	86.51	เห็นด้วย
8. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การปรับปรุงสวนสาธารณะ การจัดงานเทศกาลตรุษจีน เทศกาลสงกรานต์ เพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ	3.51	0.59	87.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. มีการจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อการส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี อย่างมีประสิทธิภาพ	3.47	0.57	86.78	เห็นด้วย
10. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานีเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ	3.51	0.57	87.76	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ภาพรวม	3.49	0.36	87.34	เห็นด้วย

จากตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี (ในภาพรวม) พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกประเด็น โดยเฉพาะในโครงการ/กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่เทศบาลนครอุดรธานีดำเนินการ เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV, สายด่วน 199 ทำให้ท่านมีความมั่นใจต่อชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{X} = 3.66$) คิดเป็นร้อยละ 91.61 รองลงมาคือ มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อการส่งเสริม

สุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.58$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานีอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.49$) คิดเป็นร้อยละ 87.34

4.2.3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2562 ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,056 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลดังที่ 17

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี (ภาพรวม)

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
หลักนิติธรรม				
1. มีการออกระเบียบข้อบังคับที่ให้ความเท่าเทียมแก่ประชาชน	3.57	0.55	89.16	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. มีการจัดทำระเบียบข้อบังคับเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน	3.54	0.54	88.49	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. กฎระเบียบและข้อบังคับที่ประกาศใช้สอดคล้องกับปัญหาในท้องถิ่น	3.53	0.55	88.22	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. การดำเนินงานของเทศบาลยึดถือหลักแห่งกฎหมายในการปฏิบัติอย่างถูกต้อง และรัดกุม	3.52	0.60	87.94	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. กฎระเบียบและข้อบังคับได้รับการยอมรับจากประชาชน	3.48	0.62	87.04	เห็นด้วย
ภาพรวมหลักนิติธรรม	3.53	0.45	88.17	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี (ภาพรวม)

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
หลักคุณธรรม				
1. คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.50	0.61	87.38	เห็นด้วย
2. มีนโยบายในการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม	3.53	0.61	88.21	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน ยึดหลักความสามารถมากกว่าใช้ระบบอุปถัมภ์	3.46	0.62	86.57	เห็นด้วย
4. มีการส่งเสริมให้ประชาชนประกอบอาชีพด้วยความสุจริต	3.55	0.58	88.64	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. มีการส่งเสริมให้ประชาชนดำเนินชีวิตตามหลักศีลธรรมอันดี	3.49	0.58	87.26	เห็นด้วย
ภาพรวมหลักคุณธรรม	3.50	0.49	87.61	เห็นด้วย
หลักความโปร่งใส				
1. มีการสรุปและรายงานให้ประชาชนรับทราบการบริหารงานของเทศบาล	3.51	0.59	87.85	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ตรวจสอบการทำงานของเทศบาล	3.50	0.59	87.57	เห็นด้วย
3. มีการแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการติดต่องานเทศบาลให้ประชาชนรับทราบ	3.49	0.60	87.16	เห็นด้วย
4. มีการจัดทำเอกสารสรุปการทำงานสำหรับแจกจ่ายให้กับประชาชน	3.49	0.59	87.19	เห็นด้วย
ภาพรวมหลักความโปร่งใส	3.50	0.49	87.45	เห็นด้วย

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี (ภาพรวม)

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
หลักการมีส่วนร่วม				
1. เปิดโอกาสให้ประชาชนในการตัดสินใจเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อท้องถิ่น	3.52	0.57	88.03	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางประชาธิปไตย	3.54	0.55	88.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล	3.51	0.57	87.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดเสนอปัญหาและเสนอโครงการในท้องถิ่น	3.55	0.55	88.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. มีการบริหารงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.55	0.55	88.64	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ภาพรวมหลักการมีส่วนร่วม	3.53	0.45	88.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
หลักความรับผิดชอบ				
1. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชนโดยจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง	3.48	0.59	86.89	เห็นด้วย
2. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลรับผิดชอบงานและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง	3.48	0.63	87.11	เห็นด้วย
3. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลยินดีพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.44	0.62	86.03	เห็นด้วย
4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.51	0.62	87.63	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. เทศบาลตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ	3.46	0.61	86.50	เห็นด้วย
ภาพรวมหลักความรับผิดชอบ	3.47	0.52	86.83	เห็นด้วย

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี (ภาพรวม)

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
หลักความคุ้มค่า				
1. มีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมถึงประชาชนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.56	0.55	88.93	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ	3.59	0.56	89.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.50	0.61	87.46	เห็นด้วย
4. มีการติดตามตรวจสอบงบประมาณที่ดำเนินการแล้วโดยยึดหลักประโยชน์สูงสุด	3.52	0.61	87.90	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ภาพรวมหลักความคุ้มค่า	3.54	0.47	88.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ภาพรวมการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี	3.51	0.43	87.80	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี (ในภาพรวม) พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นด้วยว่า เทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะในเรื่องหลักความคุ้มค่า ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 3.54$) คิดเป็นร้อยละ 88.50 นั่นคือ มีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมถึงประชาชนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีการติดตามตรวจสอบงบประมาณที่ดำเนินการแล้วโดยยึดหลักประโยชน์สูงสุด โดยประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ ($\bar{X} = 3.59$) คิดเป็นร้อยละ 89.70 ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลรับผิดชอบงานและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลยินดีพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเทศบาลตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานีอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 3.51$) คิดเป็นร้อยละ 87.80

4.3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล แบ่งตามเขต

4.3.1 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี แบ่งตามเขต

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ภายใต้โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปี 2562 ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 4 เขต 104 ชุมชน จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผล ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี แบ่งตามเขต

การให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี	ชุมชนเขต 1 (21 ชุมชน)			ชุมชนเขต 2 (22 ชุมชน)			ชุมชนเขต 3 (34 ชุมชน)			ชุมชนเขต 4 (27 ชุมชน)		
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
1. โครงการ/กิจกรรมการก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่เทศบาลนครอุดรธานีดำเนินการ เช่น ก่อสร้างถนน ร่องระบายน้ำ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.57	0.77	89.31	3.17	0.97	79.28	3.24	0.90	81.05	3.51	0.80	87.77
2. เทศบาลนครอุดรธานีได้ดำเนินโครงการ/กิจกรรมการจัดการระบบจราจร เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรอย่างมีประสิทธิภาพ	3.64	0.51	90.94	3.42	0.61	85.47	3.42	0.60	85.40	3.44	0.51	86.12

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจมีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี แบ่งตามเขต (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อ การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี	ชุมชนเขต 1 (21 ชุมชน)			ชุมชนเขต 2 (22 ชุมชน)			ชุมชนเขต 3 (34 ชุมชน)			ชุมชนเขต 4 (27 ชุมชน)		
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
3. โครงการ/กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชนที่เทศบาลนครอุดรธานีดำเนินการ เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV, สายด่วน 199 ทำให้ท่านมีความมั่นใจต่อชีวิตและทรัพย์สิน	3.87	0.34	96.74	3.68	0.52	92.00	3.49	0.58	87.18	3.71	0.46	92.82
4. เทศบาลนครอุดรธานี มีการดำเนินโครงการ/กิจกรรมเพื่อการส่งเสริม และพัฒนาระบบการจัดการศึกษาแก่ประชาชนและเยาวชนอย่างมี ประสิทธิภาพ	3.68	0.49	91.97	3.43	0.58	85.86	3.39	0.59	84.76	3.55	0.51	88.74
5. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและ ป้องกันโรคต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ	3.78	0.44	94.44	3.64	0.57	90.95	3.40	0.65	84.95	3.62	0.51	90.49
6. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อการแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสอย่างมีประสิทธิภาพ	3.59	0.52	89.79	3.36	0.59	83.94	3.31	0.59	82.75	3.44	0.53	86.07
7. เทศบาลนครอุดรธานี มีการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน เช่น พัฒนาสินค้า OTOP แก่ประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ	3.58	0.58	89.61	3.39	0.71	84.65	3.37	0.61	84.23	3.54	0.53	88.59

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจมีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี แบ่งตามเขต (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อ การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี	ชุมชนเขต 1 (21 ชุมชน)			ชุมชนเขต 2 (22 ชุมชน)			ชุมชนเขต 3 (34 ชุมชน)			ชุมชนเขต 4 (27 ชุมชน)		
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
8. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาแหล่งนันทนาการและส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การปรับปรุงสวนสาธารณะ การจัดงานเทศกาลตรุษจีน เทศกาลสงกรานต์ เพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ	3.64	0.51	90.88	3.46	0.65	86.40	3.43	0.62	85.70	3.55	0.52	88.64
9. มีการจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริม อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี อย่างมีประสิทธิภาพ	3.63	0.50	90.82	3.43	0.60	85.64	3.38	0.60	84.61	3.49	0.54	87.33
10. มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานีเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ	3.64	0.51	91.00	3.44	0.63	86.07	3.46	0.59	86.61	3.52	0.53	88.11
ภาพรวมการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี	3.66	0.29	91.55	3.44	0.34	86.03	3.39	0.40	84.72	3.54	0.33	88.47

จากตารางที่ 18 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจมีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี แบ่งตามเขตชุมชน พบว่า

ชุมชนเขต 1 (21 ชุมชน) ประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ โครงการ/กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่เทศบาลนครอุดรธานีดำเนินการ เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV, สายด่วน 199 ทำให้ท่านมีความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สิน (\bar{X} = 3.87) คิดเป็นร้อยละ 96.74 รองลงมาคือประเด็น มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (\bar{X} = 3.78) คิดเป็นร้อยละ 94.44 ตามลำดับ และประเด็นที่ชุมชนเขต 1 เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ โครงการ/กิจกรรมการก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่เทศบาลนครอุดรธานีดำเนินการ เช่น ก่อสร้างถนน ร่องระบายน้ำ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (\bar{X} = 3.57) คิดเป็นร้อยละ 89.31 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าในชุมชนเขต 1 เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี (\bar{X} = 3.66) คิดเป็นร้อยละ 91.55

ชุมชนเขต 2 (22 ชุมชน) ประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ โครงการ/กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่เทศบาลนครอุดรธานีดำเนินการ เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV, สายด่วน 199 ทำให้ท่านมีความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สิน (\bar{X} = 3.68) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือประเด็น มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (\bar{X} = 3.64) คิดเป็นร้อยละ 90.95 ตามลำดับ และประเด็นที่ชุมชนเขต 2 เห็นด้วยน้อยที่สุดคือโครงการ/กิจกรรมการก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่เทศบาลนครอุดรธานีดำเนินการ เช่น ก่อสร้างถนน ร่องระบายน้ำ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (\bar{X} = 3.17) คิดเป็นร้อยละ 79.28 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าในชุมชนเขต 2 เห็นด้วยกับการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี (\bar{X} = 3.44) คิดเป็นร้อยละ 86.03

ชุมชนเขต 3 (34 ชุมชน) ประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ โครงการ/กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่เทศบาลนครอุดรธานีดำเนินการ เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV, สายด่วน 199 ทำให้ท่านมีความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สิน (\bar{X} = 3.49) คิดเป็นร้อยละ 87.18 รองลงมาคือประเด็น มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลนครอุดรธานี

เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}= 3.46$) คิดเป็นร้อยละ 86.61 ตามลำดับ และประเด็นที่ชุมชนเขต 3 เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ โครงการ/กิจกรรมการก่อสร้างปรับปรุงระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการที่เทศบาลนครอุดรธานีดำเนินการ เช่น ก่อสร้างถนน ร่องระบายน้ำ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}= 3.24$) คิดเป็นร้อยละ 81.05 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าในชุมชนเขต 3 เห็นด้วยกับการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ($\bar{X} = 3.39$) คิดเป็นร้อยละ 84.72

ชุมชนเขต 4 (27 ชุมชน) ประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ โครงการ/กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่เทศบาลนครอุดรธานีดำเนินการ เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV, สายด่วน 199 ทำให้ท่านมีความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{X}= 3.71$) คิดเป็นร้อยละ 92.82 รองลงมาคือประเด็น มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนและป้องกันโรคต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}= 3.62$) คิดเป็นร้อยละ 90.49 ตามลำดับ และประเด็นที่ชุมชนเขต 4 เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ เทศบาลนครอุดรธานีได้ดำเนินโครงการ/กิจกรรมการจัดการระบบจราจร เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีโครงการ/กิจกรรมเพื่อการแก้ไขปัญหาและการสงเคราะห์เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}= 3.44$) คิดเป็นร้อยละ 86.12, 86.07 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าในชุมชนเขต 3 เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ($\bar{X} = 3.54$) คิดเป็นร้อยละ 88.47

4.3.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี แบ่งตามเขต

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี แยกตามเขตชุมชน (Citizen Surveys) ประจำปี 2562 ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 4 เขต 104 ชุมชน จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี แยกตามเขตชุมชน

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี	ชุมชนเขต 1 (21 ชุมชน)			ชุมชนเขต 2 (22 ชุมชน)			ชุมชนเขต 3 (34 ชุมชน)			ชุมชนเขต 4 (27 ชุมชน)		
	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ
1. หลักนิติธรรม												
1.1 มีการออกระเบียบข้อบังคับที่ให้ความเท่าเทียมแก่ประชาชน	3.80	0.40	94.93	3.58	0.58	89.58	3.51	0.58	87.82	3.43	0.54	85.87
1.2 มีการจัดทำระเบียบข้อบังคับเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน	3.63	0.50	90.82	3.59	0.53	89.75	3.56	0.56	88.96	3.40	0.52	84.90
1.3 กฎระเบียบและข้อบังคับที่ประกาศใช้สอดคล้องกับปัญหาในท้องถิ่น	3.67	0.49	91.85	3.63	0.53	90.73	3.51	0.59	87.67	3.35	0.52	83.79
1.4 การดำเนินงานของเทศบาลยึดถือหลักแห่งกฎหมายในการปฏิบัติอย่างถูกต้อง และรัดกุม	3.72	0.49	92.93	3.59	0.60	89.86	3.49	0.61	87.29	3.32	0.59	83.06

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี แยกตามเขตชุมชน (ต่อ)

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนคร อุดรธานี	ชุมชนเขต 1 (21 ชุมชน)			ชุมชนเขต 2 (22 ชุมชน)			ชุมชนเขต 3 (34 ชุมชน)			ชุมชนเขต 4 (27 ชุมชน)		
	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ
1.5 กฎระเบียบและข้อบังคับได้รับการยอมรับจาก ประชาชน	3.61	0.55	90.34	3.55	0.63	88.87	3.48	0.63	86.99	3.31	0.62	82.82
ภาพรวมหลักนิติธรรม	3.69	0.36	92.17	3.59	0.45	89.76	3.51	0.48	87.75	3.36	0.43	84.09
2. หลักคุณธรรม												
2.1 คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต	3.68	0.51	92.03	3.54	0.61	88.49	3.49	0.62	87.22	3.31	0.62	82.86
2.2 มีนโยบายในการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดี งาม	3.66	0.52	91.61	3.63	0.58	90.84	3.52	0.62	88.05	3.33	0.62	83.35
2.3 การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน ยึดหลัก ความสามารถมากกว่าใช้ระบบอุปถัมภ์	3.64	0.55	91.12	3.52	0.61	87.88	3.45	0.63	86.35	3.28	0.62	82.04
2.4 มีการส่งเสริมให้ประชาชนประกอบอาชีพด้วยความ สุจริต	3.67	0.51	91.73	3.66	0.51	91.45	3.58	0.59	89.41	3.31	0.60	82.67

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี แยกตามเขตชุมชน (ต่อ)

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนคร อุดรธานี	ชุมชนเขต 1 (21 ชุมชน)			ชุมชนเขต 2 (22 ชุมชน)			ชุมชนเขต 3 (34 ชุมชน)			ชุมชนเขต 4 (27 ชุมชน)		
	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ
2.5 มีการส่งเสริมให้ประชาชนดำเนินชีวิตตามหลัก ศีลธรรมอันดี	3.67	0.50	91.85	3.57	0.54	89.20	3.48	0.60	86.95	3.29	0.59	82.23
ภาพรวมหลักคุณธรรม	3.67	0.41	91.67	3.58	0.46	89.57	3.50	0.50	87.59	3.31	0.51	82.63
3. หลักความโปร่งใส												
3.1 มีการสรุปและรายงานให้ประชาชนรับทราบการ บริหารงานของเทศบาล	3.69	0.50	92.27	3.58	0.56	89.42	3.50	0.62	87.52	3.33	0.59	83.35
3.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ตรวจสอบการ ทำงานของเทศบาล	3.66	0.51	91.49	3.60	0.55	89.91	3.48	0.63	87.07	3.32	0.58	83.01
3.3 มีการแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการติดต่องาน เทศบาลให้ประชาชนรับทราบ	3.66	0.52	91.61	3.57	0.57	89.20	3.46	0.65	86.38	3.31	0.58	82.77
3.4 มีการจัดทำเอกสารสรุปการทำงานสำหรับแจกจ่าย ให้กับประชาชน	3.67	0.50	91.79	3.55	0.60	88.82	3.49	0.61	87.14	3.29	0.58	82.14
ภาพรวมหลักความโปร่งใส	3.67	0.40	91.79	3.57	0.46	89.34	3.48	0.51	87.03	3.31	0.47	82.82

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี แยกตามเขตชุมชน (ต่อ)

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนคร อุดรธานี	ชุมชนเขต 1 (21 ชุมชน)			ชุมชนเขต 2 (22 ชุมชน)			ชุมชนเขต 3 (34 ชุมชน)			ชุมชนเขต 4 (27 ชุมชน)		
	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ
4. หลักการมีส่วนร่วม												
4.1 เปิดโอกาสให้ประชาชนในการตัดสินใจเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อท้องถิ่น	3.67	0.49	91.79	3.61	0.54	90.35	3.50	0.58	87.52	3.34	0.59	83.59
4.2 สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชนที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางประชาธิปไตย	3.63	0.52	90.64	3.64	0.51	90.95	3.56	0.57	88.99	3.38	0.57	84.47
4.3 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล	3.62	0.53	90.46	3.61	0.51	90.30	3.50	0.59	87.59	3.33	0.56	83.20
4.4 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด เสนอปัญหาและเสนอโครงการในท้องถิ่น	3.66	0.49	91.61	3.64	0.49	91.06	3.56	0.57	88.92	3.36	0.58	83.88
4.5 มีการบริหารงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.67	0.49	91.67	3.63	0.50	90.84	3.58	0.56	89.45	3.33	0.57	83.20
ภาพรวมหลักการมีส่วนร่วม	3.65	0.38	91.23	3.63	0.39	90.70	3.54	0.46	88.49	3.35	0.47	83.67

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี แยกตามเขตชุมชน (ต่อ)

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี	ชุมชนเขต 1 (21 ชุมชน)			ชุมชนเขต 2 (22 ชุมชน)			ชุมชนเขต 3 (34 ชุมชน)			ชุมชนเขต 4 (27 ชุมชน)		
	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ
5. หลักความรับผิดชอบ												
5.1 ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลเอาใจใส่ต่อปัญหาชุมชนโดยจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง	3.68	0.51	92.03	3.53	0.57	88.27	3.44	0.59	86.04	3.30	0.61	82.62
5.2 ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลรับผิดชอบงานและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง	3.62	0.53	90.40	3.59	0.63	89.75	3.45	0.65	86.35	3.32	0.63	83.11
5.3 ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลยินดีพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.67	0.53	91.67	3.50	0.61	87.45	3.42	0.63	85.59	3.23	0.62	80.83
5.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.63	0.55	90.82	3.60	0.59	89.91	3.51	0.60	87.86	3.31	0.65	82.77
5.5 เทศบาลตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำคัญในมารับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ	3.65	0.54	91.18	3.56	0.57	89.04	3.48	0.62	86.91	3.20	0.62	79.95
ภาพรวมหลักความรับผิดชอบ	3.65	0.44	91.22	3.56	0.50	88.88	3.46	0.53	86.55	3.27	0.52	81.85

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี แยกตามเขตชุมชน (ต่อ)

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี	ชุมชนเขต 1 (21 ชุมชน)			ชุมชนเขต 2 (22 ชุมชน)			ชุมชนเขต 3 (34 ชุมชน)			ชุมชนเขต 4 (27 ชุมชน)		
	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	\bar{X}	SD	ร้อยละ
6. หลักความคุ้มค่า												
6.1 มีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมถึงประชาชนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.71	0.48	92.75	3.59	0.54	89.75	3.53	0.58	88.16	3.44	0.56	86.12
6.2 มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ	3.62	0.52	90.52	3.66	0.52	91.56	3.58	0.61	89.45	3.51	0.56	87.72
6.3 มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.64	0.55	90.94	3.63	0.53	90.79	3.48	0.65	87.10	3.29	0.60	82.18
6.4 มีการติดตามตรวจสอบงบประมาณที่ดำเนินการแล้วโดยยึดหลักประโยชน์สูงสุด	3.67	0.52	91.79	3.63	0.56	90.68	3.51	0.63	87.63	3.31	0.63	82.67
ภาพรวมหลักความคุ้มค่า	3.66	0.40	91.50	3.63	0.43	90.69	3.52	0.52	88.09	3.39	0.44	84.67
ภาพรวมการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี	3.66	0.34	91.59	3.59	0.40	89.80	3.50	0.45	87.59	3.33	0.42	83.26

จากตารางที่ 19 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี แยกตามเขตชุมชน พบว่า

ชุมชนเขต 1 (21 ชุมชน) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ หลักนิติธรรม (\bar{X} = 3.69) คิดเป็นร้อยละ 92.17 ประเด็นย่อยในหลักนิติธรรม ที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ มีการออกระเบียบข้อบังคับที่ให้ความเท่าเทียมแก่ประชาชน (\bar{X} = 3.80) คิดเป็นร้อยละ 94.93 รองลงมาคือ หลักความโปร่งใส (\bar{X} = 3.67) คิดเป็นร้อยละ 91.79 ประเด็นย่อยในหลักความโปร่งใสที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ มีการสรุปและรายงานให้ประชาชนรับทราบการบริหารงานของเทศบาล (\bar{X} = 3.69) คิดเป็นร้อยละ 92.27 และหลักธรรมาภิบาลที่ประชาชนในชุมชนเขต 1 เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ หลักการมีส่วนร่วมและหลักความรับผิดชอบ (\bar{X} = 3.65) คิดเป็นร้อยละ 91.23, 91.22 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าในชุมชนเขต 1 เห็นด้วยกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี (\bar{X} = 3.66) คิดเป็นร้อยละ 91.59

ชุมชนเขต 2 (22 ชุมชน) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ หลักการมีส่วนร่วม (\bar{X} = 3.63) คิดเป็นร้อยละ 90.70 ประเด็นย่อยในหลักการมีส่วนร่วม ที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด เสนอปัญหาและเสนอโครงการในท้องถิ่น (\bar{X} = 3.64) คิดเป็นร้อยละ 91.06 รองลงมาคือ หลักความคุ้มค่า (\bar{X} = 3.63) คิดเป็นร้อยละ 90.69 ประเด็นย่อยในหลักความคุ้มค่าที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ (\bar{X} = 3.66) คิดเป็นร้อยละ 91.56 และหลักธรรมาภิบาลที่ประชาชนในชุมชนเขต 2 เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ หลักความรับผิดชอบ (\bar{X} = 3.56) คิดเป็นร้อยละ 88.88 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าในชุมชนเขต 2 เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี (\bar{X} = 3.59) คิดเป็นร้อยละ 89.80

ชุมชนเขต 3 (34 ชุมชน) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ หลักการมีส่วนร่วม (\bar{X} = 3.54) คิดเป็นร้อยละ 88.49 ประเด็นย่อยในการมีส่วนร่วม ที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ มีการบริหารงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (\bar{X} = 3.58) คิดเป็นร้อยละ 89.45 รองลงมาคือ หลักความคุ้มค่า (\bar{X} = 3.52) คิดเป็นร้อยละ 88.09 ประเด็นย่อยในหลักความคุ้มค่าที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ (\bar{X} = 3.58) คิดเป็นร้อยละ 89.45 และหลักธรรมาภิบาลที่ประชาชนในชุมชนเขต 3 เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ หลักความรับผิดชอบ (\bar{X} = 3.46) คิดเป็นร้อยละ 86.55 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าในชุมชนเขต 3 เห็นด้วยกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี (\bar{X} = 3.50) คิดเป็นร้อยละ 87.59

ชุมชนเขต 4 (27 ชุมชน) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ หลักความคุ้มค่า (\bar{X} = 3.39) คิดเป็นร้อยละ 84.67 ประเด็นย่อยใน

หลักความคุ้มค่า ที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ (\bar{X} = 3.51) คิดเป็นร้อยละ 87.72 รองลงมาคือหลักนิติธรรม (\bar{X} = 3.36) คิดเป็นร้อยละ 84.09 ประเด็นย่อยในหลักนิติธรรมที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ มีการออกระเบียบข้อบังคับที่ให้ความเท่าเทียมแก่ประชาชน (\bar{X} = 3.43) คิดเป็นร้อยละ 85.87 และหลักธรรมาภิบาลที่ประชาชนในชุมชนเขต 4 เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ หลักความรับผิดชอบ (\bar{X} = 3.27) คิดเป็นร้อยละ 81.85 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าในชุมชนเขต 4 เห็นด้วยกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี (\bar{X} = 3.33) คิดเป็นร้อยละ 83.26

4.4 ความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

การศึกษาความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา (Citizen Surveys) ประจำปี 2562 ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,046 คน สามารถตอบได้ไม่เกิน 3 ข้อ จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ความถี่ ร้อยละ ความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

ความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงาน ในรอบปีที่ผ่านมา	ความถี่	ร้อยละ
การจัดการสิ่งแวดล้อม	752	36.75
การก่อสร้างปรับปรุงร่องระบายน้ำ	705	34.46
การก่อสร้างปรับปรุงถนนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี	574	28.05
การปรับปรุงภูมิทัศน์และเพิ่มพื้นที่สีเขียว	534	26.10
การจัดการสงเคราะห์และสวัสดิการ	447	21.85
การจัดการศึกษา	364	17.79
การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด	346	16.91
การสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	333	16.28
การส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิต	326	15.93
การบริการประชาชนด้วยหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริม	152	7.43
การมีส่วนร่วมและบูรณาการในการพัฒนาแบบประชารัฐ		
การเสริมสร้างอัตลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม เศรษฐกิจและ	146	7.14
การท่องเที่ยวชุมชน		
การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี	101	4.94

จากตารางที่ 20 ความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา 3 อันดับแรกคือ การจัดการสิ่งแวดล้อม จำนวน 752 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 การก่อสร้างปรับปรุงร่องระบายน้ำ จำนวน 705 คน คิดเป็นร้อยละ 34.46 และการก่อสร้างปรับปรุงถนนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 574 คน คิดเป็นร้อยละ 28.05 ตามลำดับ

4.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของท่าน ต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา (Citizen Surveys) ประจำปี 2562 ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,046 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ความถี่ ร้อยละ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของท่านต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา	ความถี่	ร้อยละ
การให้บริการอย่างเสมอภาค	755	36.90
การให้บริการที่ตรงเวลา	317	15.49
การให้บริการอย่างเพียงพอ/ทั่วถึง	454	22.19
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	432	21.11
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	174	8.50
อื่น ๆ โปรตระกูล เช่น ผู้ให้บริการ	7	0.34

จากตารางที่ 21 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา 3 อันดับแรกคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค จำนวน 755 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 การให้บริการอย่างเพียงพอ/ทั่วถึง 454 คน คิดเป็นร้อยละ 22.19 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 432 คน คิดเป็นร้อยละ 21.11 ตามลำดับ