

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

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

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 2 ชุด ประกอบด้วย 1) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และการพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลนครอุดรธานี ตามมิติการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี และการศึกษาความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี จากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี

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

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน 210 คน (ร้อยละ 17.16) และภูมิลำเนาที่พักอาศัยส่วนมากอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 965 คน (ร้อยละ 78.84)

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

สำนักการช่าง มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 88 คน ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.76

สำนักการคลัง มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 206 คน ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและมีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.74

สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 198 คน ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีการดูแลเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนและมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.53

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 210 คน ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การ

ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน และผู้ให้บริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.43

กองการแพทย์ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 117 คน ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.87

สถานธนาบาล 1 และ 2 มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 105 คน ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีบริการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.09

ห้องสมุดประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 118 คน ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.98

ห้องฟ้าจำลอง มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 101 คน ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนและมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.33

พิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 81 คน ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ด้านที่มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.29

5.1.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมในภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,046 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 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)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกประเด็น โดยเฉพาะในโครงการ/กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่เทศบาลนครอุดรธานี ดำเนินการ เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV, สายด่วน 199 ทำให้ท่านมีความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ 91.61 รองลงมาคือ มีโครงการ/กิจกรรมเพื่อการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน และป้องกันโรคต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 89.60 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/ กิจกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานีอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 87.34

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งสอบถามกับประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี รวมจำนวน 2,056 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นด้วยว่า เทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะในเรื่องหลักความคุ้มค่า ที่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งนั่นคือ มีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมถึงประชาชนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีการติดตามตรวจสอบงบประมาณที่ดำเนินการแล้วโดยยึดหลักประโยชน์สูงสุด โดยประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ท้องถิ่นได้รับ ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลรับผิดชอบงาน และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลยินดีพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเทศบาลตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นสำคัญ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานีอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 87.80

5.1.3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล แบ่งตามเขต

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี แบ่งตามเขต รวมจำนวน 4 เขต 104 ชุมชน พบว่า ทั้ง 4 เขต มีประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุดเหมือนกัน คือ โครงการ/กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่เทศบาลนครอุดรธานีดำเนินการ เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV, สายด่วน 199 ทำให้ท่านมีความมั่นใจต่อชีวิตและทรัพย์สิน และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ทั้ง 4 เขต เห็นด้วยกับการให้บริการสาธารณะในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

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

5.1.4 ความพึงพอใจโครงการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

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

5.1.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานีที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

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

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คณะผู้วิจัยได้จัดทำข้อเสนอแนะ ในการนำผลการศึกษาในภาพรวม ไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

5.2.1 ประชาชนผู้มารับบริการพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในมิติของการให้บริการ ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร และมีบุคลิกภาพที่ดีและการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลนครอุดรธานี ให้ความสำคัญกับการบริการ ควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงาน จึงส่งผลให้บุคลากรภายในหน่วยงาน สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการ ด้วยการบริการที่สุภาพและเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี มีการดูแล เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ ตลอดจนเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี และการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ซึ่งถือเป็นภาพลักษณ์ ที่สำคัญในการต้อง พบปะและให้บริการประชาชน

5.2.2 ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกประเด็น โดยเฉพาะในโครงการ/ กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่เทศบาลนครอุดรธานี ดำเนินการ เช่น การติดตั้งกล้อง CCTV, สายด่วน 199 ทำให้ท่านมีความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สิน

“ความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สิน” ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ นั่นคือ การที่ประชาชนได้รับหลักประกันด้านสิทธิ ความปลอดภัย การสนองตอบต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี ตลอดจนได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยเบื้องต้น ต่อความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะที่สะท้อนให้เห็นถึงความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สิน จึงเป็นสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่จะเห็นด้วยกับการดำเนินการดังกล่าวเป็นลำดับต้นๆ และในการดำเนินการเพื่อเสริมสร้าง “ความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สิน” ควรคำนึงถึงมิติของความมั่นคงของชีวิตมนุษย์ ทั้ง 10 มิติ ซึ่งประกอบด้วย

1) ความมั่นคงของมนุษย์ด้านการมีงานทำและรายได้ ประกอบด้วย (1) การได้ทำงานที่มั่นคงและมีความสุขหรือพอใจในงาน (2) มีรายได้ที่พอเพียงต่อการดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัว (3) มีเงินออมที่พอเพียงสำหรับอนาคต (4) ปราศจากหนี้สินที่ไม่สร้างผลตอบแทน

2) ความมั่นคงของมนุษย์ด้านครอบครัว ประกอบด้วย (1) ความรักใคร่ปรองดอง (2) ความรับผิดชอบและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ (3) การเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน (4) การไม่ใช้ความรุนแรงในทุกรูปแบบ

3) ความมั่นคงของมนุษย์ด้านสุขภาพอนามัย ประกอบด้วย (1) การมีสุขภาพกายที่ดี (2) การมีสุขภาพจิตที่ดี (3) การมีหลักประกันด้านสุขภาพอนามัยอย่างเท่าเทียมและพอเพียง (4) ประชากรไม่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยทางกายและจิต (5) การปฏิบัติตนที่มีส่วนส่งเสริมสุขภาพกายและจิต

4) ความมั่นคงของมนุษย์ด้านการศึกษา ประกอบด้วย (1) ประชากรได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างเท่าเทียม (2) การมีการศึกษาที่พอเพียงต่อการครองชีวิต (3) การได้รับการศึกษา และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

5) ความมั่นคงของมนุษย์ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (ส่วนบุคคล) ประกอบด้วย (1) การปลอดจากการประทุษร้ายต่อร่างกาย (2) ความรู้สึกปลอดภัยจากการประทุษร้ายต่อร่างกาย (3) การปลอดจากการประทุษร้ายด้านทรัพย์สิน (4) ความรู้สึกปลอดจากการประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน

6) ความมั่นคงของมนุษย์ด้านที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย (1) เพิ่มระดับการมีสิทธิครอบครองที่อยู่อาศัยที่มีมาตรฐาน (2) พัฒนาสิ่งแวดล้อมความสะอาดพื้นฐานโดยเฉพาะน้ำสะอาดอย่างทั่วถึง (3) สิ่งแวดล้อมที่ปราศจากมลพิษทาง เสียง กลิ่น ฝุ่น ควัน

7) ความมั่นคงของมนุษย์ด้านสิทธิและความเป็นธรรม ประกอบด้วย (1) การปลอดจากการถูกละเมิดและเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบ (2) มีหลักประกันและการคุ้มครองด้านสิทธิ (3) กลไกที่แก้ปัญหาข้อขัดแย้งด้านสิทธิที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

8) ความมั่นคงของมนุษย์ด้านสังคม-วัฒนธรรม ประกอบด้วย (1) มีเวลาพักผ่อนที่ปลอดจากภารกิจที่พอเพียง (2) ใช้เวลาติดตามข่าวสารทางสังคม-วัฒนธรรม (3) มีเวลาในการทำจิตใจให้สงบ (4) มีส่วนในการปฏิศาสนกิจ (5) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มสังคมและชุมชน

9) ความมั่นคงของมนุษย์ด้านการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย (1) การมีบุคคลที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ (2) ระบบบริการสังคมที่ให้การคุ้มครองและเข้าถึงได้ในเวลาอันรวดเร็ว (3) ความรู้สึกในคุณค่าของชีวิต และความสุขในชีวิต

10) ความมั่นคงของมนุษย์ด้านการเมือง - ธรรมาภิบาล ประกอบด้วย (1) ส่งเสริมการใช้สิทธิเลือกตั้งอย่างบริสุทธิ์ในทุกระดับ (2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเมืองและการรวมกลุ่มทางการเมือง (3) ส่งเสริมการติดตามข่าวสารทางการเมืองของประชากร (4) สร้างความโปร่งใส การตรวจสอบได้และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

5.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่องานบริการของเทศบาลนครอุดรธานี ที่ดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างเพียงพอ/ทั่วถึง และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่า “การให้บริการอย่างเสมอภาค” เป็นตัวแปรหลักที่ทำให้ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลนครอุดรธานี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งนี้ เนื่องจาก “การให้บริการอย่างเสมอภาค” สะท้อนถึงความเท่าเทียมกันของคนในสังคม ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก จึงส่งผลให้ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลนครอุดรธานี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และเมื่อพิจารณาถึงประเด็น “การให้บริการอย่างก้าวหน้า” ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบน้อยที่สุด ซึ่งอาจสะท้อนได้ว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้า หรือการให้บริการเชิงรุก ของเทศบาลนครอุดรธานี ยังไม่เห็นเด่นชัดเท่าที่ควร ซึ่งควรได้รับการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยที่ “การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)” คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ผลผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการอื่น ๆ การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมาก แต่การให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งการรักษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ