



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์
อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2566 นี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลักๆ ดังนี้ ประเด็นที่ 1) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม และ 2) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า อาชีพส่วนใหญ่ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

2. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถสรุปผลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 2.22$) ร้อยละความพึงพอใจ 73.85 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.29$) ร้อยละความพึงพอใจ 76.33 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.24$) ร้อยละความพึงพอใจ 74.67 มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\bar{X} = 2.22$) ร้อยละความพึงพอใจ 74.00 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.22$) ร้อยละความพึงพอใจ 74.00 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.21$) ร้อยละความพึงพอใจ 73.67 และผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 2.1$) ร้อยละความพึงพอใจ 73.67 การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 2.20$) ร้อยละความพึงพอใจ 73.33 มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.18$) ร้อยละความพึงพอใจ 72.67 และ การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 2.17$) ร้อยละความพึงพอใจ 72.33

2.2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.29 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.55$) ร้อยละความพึงพอใจ 85.00 ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.54$) ร้อยละความพึงพอใจ 84.50 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ ระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.67 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.00 ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม ระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.00 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.47$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.33 และ ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน ระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.45$) ร้อยละความพึงพอใจ 81.67

ข้อเสนอแนะ

- ควรแจ้งกิจกรรมต่างๆ ในเวลาที่เหมาะสม ไม่ใช่ก่อนวันเริ่มกิจกรรมไม่กี่วัน ประชาชนเตรียมเวลาเข้าร่วมไม่ทัน
- ควรพัฒนาด้านสาธารณสุข การจัดการขยะ และการจัดการสัตว์เลี้ยงที่ไม่มีเจ้าของ
- ระยะเวลาการก่อสร้างไม่ต่อเนื่อง ทำได้ไม่ดีพอ
- สถานีขนส่ง ห้างน้ำ ควรเปิดให้บริการประชาชน 24 ชม. เพราะทุกวันมีประชาชนต้องใช้บริการ เอกชน นอกเวลา

คำนำ

ตามที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการจัดทำและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2566 นั้น

การจัดทำและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีเมืองบุรีรัมย์ หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่พนักงานเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2566

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	37
สรุปผล.....	37
อภิปรายผล.....	38
ข้อเสนอแนะ.....	38
บรรณานุกรม.....	39
ภาคผนวก.....	44
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	45
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....	51

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	26
2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม.....	27
3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา แต่ละยุทธศาสตร์ โดยภาพรวม.....	28
4 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	29
5 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ.....	30
6 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ.....	31
7 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดย กระบวนการมีส่วนร่วม.....	32
8 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข.....	34
9 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิ ปัญญาท้องถิ่น.....	35
10 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน.....	36

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	3

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคล และมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ พร้อมทั้งยังมีหน้าที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด (ชนะดา วีระพันธ์, 2555 : 2) โดยลักษณะการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจ คือการที่รัฐบาลส่วนกลางได้ยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริหารในกิจการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยประชาชนจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่บริหาร และกำหนดนโยบายในท้องถิ่นของตน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระเต็มที่ในการดำเนินงาน มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีกำลังเจ้าหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนสามารถกำหนดนโยบายและวินิจัยสั่งการด้วยตนเอง แต่ถึงแม้จะเป็นอิสระ ส่วนกลางก็จะคอยควบคุมดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปโดยความเรียบร้อยและถูกต้อง (ถนัด เดชทรัพย์, 2550 : 1)

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พุทธศักราช 2479 ซึ่งได้ตราขึ้นไว้ ณ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2479 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล รัชกาลที่ 8 ซึ่งมี พ.อ.พหลพลพยุหเสนา เป็นนายกรัฐมนตรี โดยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 53 ตอนที่ 62 วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 ต่อมาเมื่อท้องถิ่นเจริญขึ้น มีชุมชนอยู่หนาแน่นทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาลที่ต่อเนื่องกันสมควรปรับปรุงเขตเทศบาลเสียใหม่ เพื่อขยายเขตให้เทศบาลได้ปกครองและทะนุบำรุงท้องถิ่น

จากเหตุผลข้างต้น คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ที่มีต่อประชาชน จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ประชาชนชาวเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 4,000 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย
 - 2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ การดำเนินงานด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ที่กระทบต่อประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

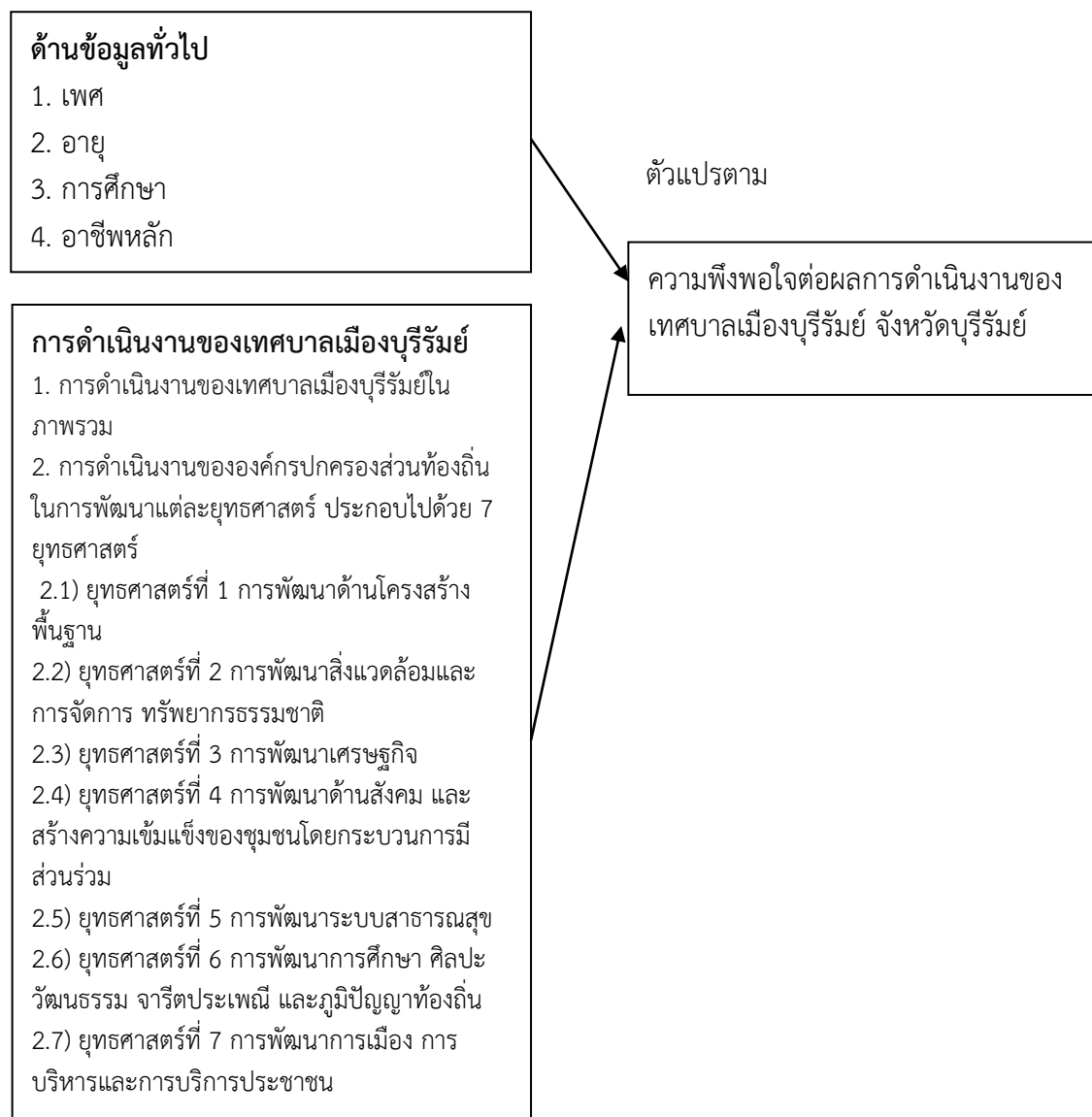
ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย คือช่วงปีงบประมาณ 2566

กรอบแนวคิดงานวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จากการศึกษาแนวคิดและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังภาพที่ 1

ตัวแปรต้น



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ
3. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลเมือง หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับชุมชนในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหาร อปท. ก็เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งการที่รัฐยอมให้อปท. ดำเนินงานได้อย่างมีอิสระ หมายความว่า รัฐกระจายอำนาจลงมาสู่ระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจอธิปไตยของตนเองมากขึ้น
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการซึ่งหมายถึง เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์



ตราตราเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พุทธศักราช 2479 ซึ่งได้ตราขึ้นไว้ ณ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2479 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล รัชกาลที่ 8 ซึ่งมี พ.อ.พหลพลพยุหเสนา เป็นนายกรัฐมนตรี โดยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 53 ตอนที่ 62 วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 ต่อมาเมื่อท้องถิ่นเจริญขึ้น มีชุมชนอยู่หนาแน่นทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาลที่ต่อเนื่องกันสมควรปรับปรุงเขตเทศบาลเสียใหม่ เพื่อขยายเขตให้เทศบาลได้ปกครองและทะนุบำรุงท้องถิ่น จึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2504 ลงวันที่ 30 เมษายน 2504 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช รัชการปัจจุบันมีจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรี ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 78 ตอนที่ 40 วันที่ 9 พฤษภาคม 2504 มีเนื้อที่รวม 6.0 ตารางกิโลเมตร สืบเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลในเมืองทั้งหมดของอำเภอเมืองบุรีรัมย์ โดยมีอาณาเขตตามที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกา ดังนี้

ด้านตะวันออก จากหลักเขตที่ 2 เลียบตามถนนพุทไธสงฟากตะวันออกไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟสายอุบลราชธานี - นครราชสีมา ฟากเหนือ จากหลักเขตที่ 3 เลียบตามทางรถไฟสายอุบลราชธานี - นครราชสีมา ฟากเหนือไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากทางหลวงแผ่นดินสายบุรีรัมย์ - สตึก 380 เมตร จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางเข้าวัดอิสานฟากใต้ ห่างจากคลองละลมฝั่งตะวันออก 40 เมตร จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นขนานกับคลองละลมฝั่งตะวันออกไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากคลองละลมฝั่งใต้ไปทางทิศใต้ 40 เมตร

ด้านใต้ จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นขนานกับคลองละลมฝั่งใต้ไปทางทิศตะวันตก ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากคลองละลมฝั่งใต้ 40 เมตร จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 8 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินสายบุรีรัมย์ - ประโคนชัย ฟากตะวันออก ตรงหลัก กม.ที่ 640 จากหลักเขตที่ 8 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตก ถึงหลักเขตที่ 9 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟสายบุรีรัมย์ - เขกระโดง ฟากตะวันตก ตรงริมลำห้วยจรเข้มาก ฝั่งเหนือ

ด้านตะวันตก จากหลักเขตที่ 9 เลียบตามทางรถไฟสายบุรีรัมย์ - เขกระโดงฟากตะวันตกไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 10 ซึ่งตั้งอยู่ตรงหลัก กม.ที่ 1 จากหลักเขตที่ 10 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 11 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟสายอุบลราชธานี - นครราชสีมา ฟากเหนือ ตรงหลัก กม.ที่ 375 จากหลักเขตที่ 11 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือจนบรรจบหลักเขตที่ 1

ที่ตั้งและประชากร



เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ตอนกลางของจังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่ทั้งหมด 6.0 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 3,750 ไร่ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร โดยทางรถยนต์ประมาณ 384 กิโลเมตร ทางรถไฟประมาณ 376 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดใกล้เคียงดังนี้

- บุรีรัมย์ - สุรินทร์ 53 กิโลเมตร
- บุรีรัมย์ - นครราชสีมา 130 กิโลเมตร
- บุรีรัมย์ - มหาสารคาม 145 กิโลเมตร

- บุรีรัมย์ - ขอนแก่น 200 กิโลเมตร
- บุรีรัมย์ - สระแก้ว 230 กิโลเมตร
- บุรีรัมย์ - กรุงเทพมหานคร 384 กิโลเมตร

อาณาเขต เทศบาลเมืองบุรีรัมย์มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลชุมเห็ด
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลลิสาณ
- ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลลิสาณ
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลลิสาณ

สภาพภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปมีลักษณะเป็นที่ราบมีความลาดเอียงเล็กน้อย จากทางทิศตะวันตกไปทางทิศตะวันออก และจากทิศเหนือไปทางทิศใต้ มีความสูงของพื้นที่อยู่เหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง 163 เมตร

สภาพภูมิอากาศ

สภาพอากาศทั่วไป แบ่งออกเป็น 3 ฤดู

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์เป็นต้นไป จนถึงกลางเดือนพฤษภาคม
- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมเป็นต้นไป จนถึงเดือนตุลาคม
- ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมเป็นต้นไป จนถึงเดือนกุมภาพันธ์

ประชากร

จำนวนประชากรตามสถิติสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566

- ชาย จำนวน 11,228 คน
 - หญิง จำนวน 12,340 คน
- รวม 23,568 คน

การพาณิชย์กรรมและบริการ

- สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม
 1. สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง 15 แห่ง
 2. สถานีก๊าซ - แห่ง
 3. ตลาดสด 4 แห่ง (รายละเอียดเพิ่มเติม)
 4. ตลาดนัด 1 แห่ง
 5. ตลาดค้าปลีกและค้าส่ง 1 แห่ง (รายละเอียดเพิ่มเติม)
 6. ธนาคาร 15 แห่ง
- สถานประกอบการเทศพาณิชย์
 1. สถานธนาบาล 3 แห่ง
 2. โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง
- สถานประกอบการด้านบริการ
 1. โรงแรม 10 แห่ง

2. โรงภาพยนตร์ - แห่ง
 3. ร้านขายอาหารทั่ว ๆ ไป 260 แห่ง
 4. ร้านอาหารระดับภัตตาคาร 1 แห่ง
- (ที่มา: กองคลัง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

ชุมชน

ชุมชนในเขตเทศบาล จำนวน 18 ชุมชน ดังนี้

1. ชุมชนชุมเห็ด
2. ชุมชนหลังสถานีรถไฟ
3. ชุมชนหนองปรือ
4. ชุมชนประปาเก่า
5. ชุมชนหน้าสถานีรถไฟ
6. ชุมชนบุลำดวนเหนือ
7. ชุมชนตลาด บ.ข.ส.
8. ชุมชนหลังศาล
9. ชุมชนเทศบาล
10. ชุมชนตลาดสด
11. ชุมชนวัดอิสาน
12. ชุมชนบุลำดวนใต้
13. ชุมชนหลังราชภัฏ
14. ชุมชนต้นสัก
15. ชุมชนหลักเมือง
16. ชุมชนสะพานยาว
17. ชุมชนโคกกลาง
18. ชุมชนฝั่งละลม

การศึกษา

การศึกษาสถานศึกษาในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ มีดังนี้

สังกัดเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จำนวน 3 แห่ง

1. โรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา"
2. โรงเรียนเทศบาล 2 "อิสานธีรวิทยาคาร"
3. โรงเรียนเทศบาล 3

สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์เขต 1 จำนวน 2 แห่ง

1. โรงเรียนอนุบาลบุรีรัมย์
2. โรงเรียนเขตการทางสงเคราะห์ 5 (ไตรคามสิทธิศิลป์)

สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาที่ 32 จำนวน 1 แห่ง

1. โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม

สถานศึกษาสังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จำนวน 3 แห่ง

1. โรงเรียนอ้าวเคี้ยว
2. โรงเรียนอิสานโกศลศึกษา
3. โรงเรียนอนุบาลธีรา

สถานศึกษาสังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 2 แห่ง

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2. โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สถานศึกษาสังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน

1. โรงเรียนพระปริยัติธรรมวัดกลางพระอารามหลวง

สถานศึกษาสังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 2

1. วิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์
2. วิทยาลัยการอาชีพบุรีรัมย์

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (ชุมชนหนองปรือ)
2. ศูนย์เด็กเล็กโรงพยาบาลบุรีรัมย์

ที่มา : กองการศึกษา เทศบาลเมืองบุรีรัมย์

กีฬา นันทนาการ/พักผ่อน

- ห้องสมุดประชาชน จำนวน 1 แห่ง
- สวนสาธารณะ จำนวน 11 แห่ง
- สวนหย่อม จำนวน 3 แห่ง
- เกาะกลางถนนและพื้นที่สีเขียว จำนวน 5 แห่ง

สาธารณสุข

1. โรงพยาบาลในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (รพ.บุรีรัมย์) มีเตียงคนไข้จำนวน 900 เตียง จำนวน 1 แห่ง
 2. ศูนย์แพทย์ชุมชนโรงพยาบาลบุรีรัมย์ จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย
 - 2.1 ศูนย์แพทย์ชุมชน โรงพยาบาลบุรีรัมย์ สาขา 1
 - 2.2 ศูนย์แพทย์ชุมชน โรงพยาบาลบุรีรัมย์ สาขา 2
 - 2.3 ศูนย์การแพทย์ชุมชน โรงพยาบาลบุรีรัมย์ สาขา 3 (อบจ.เก่า)
 3. คลินิกเอกชน จำนวน 56 แห่ง
 4. ศูนย์บริการแพทย์แผนไทย จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย
 - 4.1 โรงพยาบาลบุรีรัมย์
 - 4.2 ศูนย์แพทย์ 1,2,3
 5. ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (18 ชุมชน) จำนวน 18 แห่ง
 6. จำนวนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 163 คน
 7. คลินิกบริการทันตกรรมสาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน 1 แห่ง
- ที่มา : กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองบุรีรัมย์

แหล่งน้ำ

- คลองละลมตั้งอยู่กลางเมืองบุรีรัมย์มีลักษณะเป็นรูปวงรี แบ่งเป็น 6 ส่วนหรือ 6 ลูก
- สระน้ำ (ละลม) วัดกลาง
- สระหนองปรือ

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 กำหนดไว้แจ้งชัด ซึ่งอาจจำแนกที่มาของ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวได้คือ

1. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด

สามารถแบ่งแยกประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้เป็น 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และ อำนาจหน้าที่ ที่เลือกปฏิบัติ

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1.รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2.ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3.รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

- 4.ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5.ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6.ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7.ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 8.บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9.หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

มาตรา 53** ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๐
- (2) ให้น้ำสะอาดหรือการประปา
- (3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- (5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

มาตรา 54* ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- (6) ให้มีการสาธารณสุข
- (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- (9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- (10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- (12) เทศพาณิชย์

2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ

มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (5) การสาธารณสุข
- (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพ

และสาธารณสถานอื่น ๆ

- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ

ประกาศกำหนด

3. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจ หน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นๆอีกเป็นจำนวนมาก เช่น

- พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตราย อันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พ.ศ.2464
- พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2534
- พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535
- พระราชบัญญัติควบคุมการใช้จุจจาระทำปุ๋ย พ.ศ.2490
- พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณา โดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ.2493
- พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ.2495
- พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ.2535
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534
- พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ.2535

- พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535
- พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจอดยานยนต์ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาล พ.ศ.2503
- พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ.2508
- พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.2510
- พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ.2518
- พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ.2522
- พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.2523
- พระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ.2523
- พระราชบัญญัติรักษาคลองประปา พ.ศ.2526
- พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พ.ศ.2528
- ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 44 ลงวันที่ 11 มกราคม 2502
- ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 68 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2515 (กฎหมายว่าด้วยการควบคุมการจอดเรือในแม่น้ำลำคลอง)
- ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 295 ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2515 (กฎหมายว่าด้วยทางหลวง)
- ประมวลกฎหมายที่ดิน (ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดูแลรักษาที่สาธารณสมบัติของแผ่นดินประเภทที่รกร้างว่างเปล่า ตามคำสั่ง กระทรวงมหาดไทยที่ 890/2498

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาครัฐกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการดังต่อไปนี้

ณัฐยา ศุภนิรติศัย (2550) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประยูร กาญจนดุล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิด

ความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

อมร รักษาสัตย์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต (2554) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชนโดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้นเพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ บริการให้สาธารณะ เกิดขึ้นโดยยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น

2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ ได้รับถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างพอเพียง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐ มีความแตกต่างจากการให้บริการโดยทั่วไป คือการให้บริการของรัฐบางหน่วยงานเป็นการให้บริการที่มีสภาพบังคับตามกฎหมายที่ประชาชนต้องมารับบริการ กล่าวคือ เลือกที่จะไม่รับบริการไม่ได้ ซึ่งจากสภาพบังคับที่ประชาชนต้องมารับบริการหากไม่แล้วต้องได้รับโทษทางกฎหมาย เป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานมีการให้บริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการ และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานของรัฐ แม้ว่าการให้บริการของรัฐจะมีสภาพบังคับก็ตามแต่ถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ไม่ดี ก็จะทำให้ขาดศรัทธาต่อองค์การของรัฐ อย่างไรก็ตามถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแล้วประชาชนก็จะเกิดความศรัทธา และให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดีต่อรัฐ

3. ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ ควรมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างสรรค์ มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม มีความเสมอภาค และความเท่าเทียมทุกคน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) การให้บริการประชาชน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ได้ให้ความหมายคำว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้น ๆ โดยองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ดีนั้น ประกอบด้วย มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุภาพอ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

ศิริวรรณ วุ่นจิรา (2554) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อ

การให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา การบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดี ไว้ว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค

อมร รักษาสัตย์ (2546 : 54) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้น หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน หลักการให้บริการประชาชนภาครัฐ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย

กฤษ เพิ่มทันจิตต์ (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้ องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐ มีหลักการและแนวทางการบริหารงาน แนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้

ดังนั้น การให้บริการประชาชนภาครัฐ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องเน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและงบประมาณจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการ จัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกัน ใน ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชน ระดับการศึกษาและเพศชายมี ความพึงพอใจต่างกัน ในด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจ ต่างกัน ในด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

นารีรัตน์ ชูอัชฌา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียว

เปิดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

พระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

เพ็ญรัตน์ หงส์วิทยากร และคณะ (2558 : 15) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เทศบาลตำบลเชิงดอย มีค่าระดับคุณภาพในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก คือ ได้รับค่าคะแนนเท่ากับ 112.65 จากคะแนนเต็ม 125 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.12 ของคะแนนเต็ม โดยทุกประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ 9 มีแค่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้ระดับ 8

รัชนิกร โทอิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน

วรุณี เชาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอฟะนิง จังหวัดอุดรธานี พบว่า บริการสาธารณะของอบต.นาพุ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้าน การศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการ จัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นาพุ ไม่สามารถจัดบริการได้ อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพุ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินการกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอกาบัง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

สุกัญญา มีแก้ว (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอนาขะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ

ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10

อานีชะ ละเลียมซา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

อัจฉริย์ พิมพิมูล และกันยัสินี จาญพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 4,000 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 4,000 คนที่มารับบริการ โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดีจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 3 ระดับ ได้แก่

ระดับ พอใจมาก	กำหนดให้เป็น	3	คะแนน
ระดับ พอใจ	กำหนดให้เป็น	2	คะแนน
ระดับ พอใจน้อย	กำหนดให้เป็น	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

3.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

3.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ

3.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ

3.3 ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม

3.4 ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

3.5 ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี

และภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.6 ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน

ลักษณะแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ พอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ

แบ่งระดับโดยอิงเกณฑ์ของ (Bloom, 1971) ดังนี้

ค่าคะแนน 1-4 กำหนดให้เป็น 1 คะแนน

ค่าคะแนน 5-7 กำหนดให้เป็น 2 คะแนน

ค่าคะแนน 8-10 กำหนดให้เป็น 3 คะแนน

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. จัดทำแบบสอบถามตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3. การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

3.1 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.2 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อคุณภาพของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.8493 - 0.9514 (ตาราง ภาคผนวก ข)

3.3 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.7858 - 0.9573 (ตาราง ภาคผนวก ข)

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด และได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับ พอใจมาก	กำหนดให้เป็น	3	คะแนน
ระดับ พอใจ	กำหนดให้เป็น	2	คะแนน
ระดับ พอใจน้อย	กำหนดให้เป็น	1	คะแนน

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.00	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 1.68 - 2.33	หมายถึง	พอใจ
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.67	หมายถึง	พอใจน้อย

การคำนวณร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถคำนวณค่าได้ ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อ}}{3} \times 100$$

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ พอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ แบ่งระดับโดยอิงเกณฑ์ของ (Bloom, 1971) ดังนี้

ค่าคะแนน 1-4 กำหนดให้เป็น 1 คะแนน

ค่าคะแนน 5-7 กำหนดให้เป็น 2 คะแนน

ค่าคะแนน 8-10 กำหนดให้เป็น 3 คะแนน

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.00 หมายถึง พอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 1.68 - 2.33 หมายถึง พอใจ

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.67 หมายถึง พอใจน้อย

ตอนที่ 4 ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

- 3.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 3.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ
- 3.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ
- 3.3 ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดย

กระบวนการมีส่วนร่วม

- 3.4 ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข
- 3.5 ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี

และภูมิปัญญาท้องถิ่น

- 3.6 ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		n = 400	
		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
	1.1 ชาย	107	26.75
	1.2 หญิง	293	73.25
รวม		400	100.00
2. อายุ			
	2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	3	0.75
	2.2 20 - 30 ปี	21	5.25
	2.3 31 - 40 ปี	48	12.00
	2.4 41 - 50 ปี	71	17.75
	2.5 51 - 60 ปี	63	15.75
	2.6 มากกว่า 60 ปี	194	48.50
รวม		400	100.00
3. ระดับการศึกษา			
	3.1 ประถมศึกษา	88	22.00
	3.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	136	34.00
	3.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	37	9.25
	3.4 ปริญญาตรี	107	26.75
	3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	32	8.00
รวม		400	100.00
4. อาชีพ			
	4.1 รับราชการ	48	12.00
	4.2 เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	101	25.25
	4.3 ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	130	32.50
	4.4 รับจ้าง	103	25.75
	4.5 นักเรียนนักศึกษา	5	1.25
	4.6 เกษตรกร	13	3.25
รวม		400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 293 คน (ร้อยละ 73.25) และเป็นเพศชาย จำนวน 107 คน (ร้อยละ 26.75)
2. อายุส่วนใหญ่ 41- 50 ปี จำนวน 194 คน (ร้อยละ 48.50) รองลงมาอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 71 คน (ร้อยละ 17.75) อายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 63 คน (ร้อยละ 15.75) อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.00) อายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 21 คน
3. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 136 คน (ร้อยละ 34.00) รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 107 คน (ร้อยละ 26.75) ระดับประถมศึกษา จำนวน 88 คน (ร้อยละ 22.00) ระดับอนุศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.25) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.00)
4. อาชีพส่วนใหญ่ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 130 คน (ร้อยละ 32.50) รองลงมา รับจ้าง จำนวน 103 คน (ร้อยละ 25.75) เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.25) รับราชการ จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.00) เกษตรกร จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.25) และ นักเรียนนักศึกษา จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.25)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังตาราง 2

ตาราง 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม

การดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ โดยภาพรวม	$\bar{x}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน โครงการ/กิจกรรม	2.29	76.33	พอใจ
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	2.24	74.67	พอใจ
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม	2.21	73.67	พอใจ
4.มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.22	74.00	พอใจ
5.มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.18	72.67	พอใจ
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.20	73.33	พอใจ
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.21	73.67	พอใจ
8.การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน	2.17	72.33	พอใจ

การดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ โดยภาพรวม	$\bar{x}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
9.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.22	74.00	พอใจ
โดยรวม	2.22	73.85	พอใจ

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x} = 2.22$) ร้อยละความพึงพอใจ 73.85 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.29$) ร้อยละความพึงพอใจ 76.33 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.24$) ร้อยละความพึงพอใจ 74.67 มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\bar{x} = 2.22$) ร้อยละความพึงพอใจ 74.00 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.22$) ร้อยละความพึงพอใจ 74.00 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.21$) ร้อยละความพึงพอใจ 73.67 และผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.1$) ร้อยละความพึงพอใจ 73.67 การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.20$) ร้อยละความพึงพอใจ 73.33 มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.18$) ร้อยละความพึงพอใจ 72.67 และ การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{x} = 2.17$) ร้อยละความพึงพอใจ 72.33

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ โดยภาพรวม ดังตารางที่ 3-10

ตาราง 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ โดยภาพรวม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละ ยุทธศาสตร์ โดยภาพรวม	$\bar{x}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1.ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	2.47	82.33	พอใจมาก
2.ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการ จัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ	2.49	83.00	พอใจมาก
3.ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ	2.51	83.67	พอใจมาก
4.ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้าง ความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม	2.49	83.00	พอใจมาก
5.ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข	2.55	85.00	พอใจมาก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละ ยุทธศาสตร์ โดยภาพรวม	$\bar{X}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
6.ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	2.54	84.50	พอใจมาก
7.ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหาร และการบริการประชาชน	2.45	81.67	พอใจมาก
โดยรวม	2.50	83.29	พอใจมาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.29 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.55$) ร้อยละความพึงพอใจ 85.00 ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.54$) ร้อยละความพึงพอใจ 84.50 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ ระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.67 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและ การจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ ระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.00 ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้าง ความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม ระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.00 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.47$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.33 และ ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน ระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.45$) ร้อยละความพึงพอใจ 81.67

**ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน**

ด้านการประเมิน	$\bar{X}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอ โครงการ/กิจกรรม	2.49	83.00	พอใจมาก
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	2.46	82.00	พอใจมาก
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม	2.44	81.46	พอใจมาก
4.มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อให้ประชาชนทราบ	2.48	82.54	พอใจมาก

ด้านการประเมิน	$\bar{X}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.45	81.55	พอใจมาก
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.46	82.00	พอใจมาก
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.50	83.37	พอใจมาก
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.51	83.62	พอใจมาก
โดยรวม	2.47	82.33	พอใจมาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.47$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.62 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 2.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.37 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.00 มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 2.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.54 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.46$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.13 การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 2.46$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.13 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.45$) ร้อยละความพึงพอใจ 81.55 และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.44$) ร้อยละความพึงพอใจ 81.46

ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ

ด้านการประเมิน	$\bar{X}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม	2.51	83.04	พอใจมาก
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.48	82.13	พอใจมาก
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.46	82.00	พอใจมาก

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
4.มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อให้ประชาชนทราบ	2.48	82.54	พอใจมาก
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.46	82.00	พอใจมาก
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.47	82.04	พอใจมาก
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.52	83.37	พอใจมาก
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.51	83.62	พอใจมาก
โดยรวม	2.49	83.00	พอใจมาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 2.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.52$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.37 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.62 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.62 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.13 มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อให้ประชาชนทราบ ($\bar{x} = 2.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.13 การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.47$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.04 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.46$) ร้อยละความพึงพอใจ 81.46 และ การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.46$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.00

ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม	2.64	88.00	พอใจมาก
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.48	82.67	พอใจมาก

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม	2.46	82.00	พอใจมาก
4.มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อให้ประชาชนทราบ	2.48	82.67	พอใจมาก
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.46	82.00	พอใจมาก
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.48	82.67	พอใจมาก
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.54	84.67	พอใจมาก
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.52	84.00	พอใจมาก
โดยรวม	2.51	83.58	พอใจมาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา **ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ** โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 2.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.58 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.64$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.00 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.54$) ร้อยละความพึงพอใจ 84.67 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.52$) ร้อยละความพึงพอใจ 84.00 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.67 มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อให้ประชาชนทราบ ($\bar{x} = 2.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.67 การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.67 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.46$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.00 และ การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.46$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.00

ตาราง 7 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการ
มีส่วนร่วม

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอ โครงการ/กิจกรรม	2.60	86.67	พอใจมาก
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	2.46	82.00	พอใจมาก
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม	2.44	81.33	พอใจมาก
4.มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อให้ประชาชนทราบ	2.45	81.67	พอใจมาก
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.45	81.67	พอใจมาก
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.49	83.00	พอใจมาก
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.52	84.00	พอใจมาก
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.50	83.33	พอใจมาก
โดยรวม	2.49	83.00	พอใจมาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดย
กระบวนการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x}$ = 2.49) ร้อยละความพึงพอใจ 83.00
โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอ
โครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.60) ร้อยละความพึงพอใจ 86.67 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่
การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x}$ = 2.52) ร้อยละความพึงพอใจ 84.00 ประโยชน์ที่
ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.50) ร้อยละความพึงพอใจ 83.33
การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x}$ = 2.49) ร้อยละความพึงพอใจ 83.00 มีการ
ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.46) ร้อยละความพึงพอใจ
82.00 มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อให้ประชาชนทราบ ($\bar{x}$ = 2.45) ร้อยละ
ความพึงพอใจ 81.67 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
($\bar{x}$ = 2.45) ร้อยละความพึงพอใจ 81.67 และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นใน
โครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.44) ร้อยละความพึงพอใจ 81.33

ตาราง 8 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม	2.65	88.33	พอใจมาก
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.63	88.00	พอใจมาก
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.50	83.33	พอใจมาก
4.มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อให้ประชาชนทราบ	2.50	83.33	พอใจมาก
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.49	83.00	พอใจมาก
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.53	84.33	พอใจมาก
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.53	84.33	พอใจมาก
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.59	86.33	พอใจมาก
โดยรวม	2.55	85.00	พอใจมาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 2.55$) ร้อยละความพึงพอใจ 85.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.65$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.33 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.63$) ร้อยละความพึงพอใจ 88.00 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 86.33 การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 84.33 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 84.33 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.33 มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อให้ประชาชนทราบ ($\bar{x} = 2.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.33 และ การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.00

ตาราง 9 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา
ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอ โครงการ/กิจกรรม	2.62	87.33	พอใจมาก
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	2.61	87.00	พอใจมาก
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม	2.50	83.33	พอใจมาก
4.มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อให้ประชาชนทราบ	2.48	82.67	พอใจมาก
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.48	82.67	พอใจมาก
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.52	84.00	พอใจมาก
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.51	83.67	พอใจมาก
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.56	85.33	พอใจมาก
โดยรวม	2.54	84.50	พอใจมาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 2.54$) ร้อยละความพึงพอใจ 84.50 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.62$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.33 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.61$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.00 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 85.33 การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.52$) ร้อยละความพึงพอใจ 84.00 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.67 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.33 มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อให้ประชาชนทราบ ($\bar{x} = 2.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.67 และ การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.48$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.67

ตาราง 10 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา
ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอ โครงการ/กิจกรรม	2.44	81.33	พอใจมาก
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	2.56	85.33	พอใจมาก
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม	2.46	82.00	พอใจมาก
4.มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อให้ประชาชนทราบ	2.45	81.67	พอใจมาก
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.42	80.67	พอใจมาก
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.43	81.00	พอใจมาก
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.40	80.00	พอใจมาก
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.45	81.67	พอใจมาก
โดยรวม	2.45	81.67	พอใจมาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 2.45$) ร้อยละความพึงพอใจ 81.67 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 85.33 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.46$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.00 มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อให้ประชาชนทราบ ($\bar{x} = 2.45$) ร้อยละความพึงพอใจ 81.67 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.45$) ร้อยละความพึงพอใจ 81.67 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.44$) ร้อยละความพึงพอใจ 81.33 การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.43$) ร้อยละความพึงพอใจ 81.00 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.42$) ร้อยละความพึงพอใจ 80.67 และ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.40$) ร้อยละความพึงพอใจ 80.00

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลักๆ ดังนี้ ประเด็นที่ 1) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม และ 2) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า อาชีพส่วนใหญ่ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

2. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถสรุปผลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 2.22$) ร้อยละความพึงพอใจ 73.85 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.29$) ร้อยละความพึงพอใจ 76.33 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.24$) ร้อยละความพึงพอใจ 74.67 มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\bar{X} = 2.22$) ร้อยละความพึงพอใจ 74.00 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.22$) ร้อยละความพึงพอใจ 74.00 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.21$) ร้อยละความพึงพอใจ 73.67 และผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 2.1$) ร้อยละความพึงพอใจ 73.67 การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 2.20$) ร้อยละความพึงพอใจ 73.33 มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.18$) ร้อยละความพึงพอใจ 72.67 และ การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 2.17$) ร้อยละความพึงพอใจ 72.33

2.2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.50$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.29 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 2.55$) ร้อยละความพึงพอใจ 85.00 ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนา

การศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 2.54$) ร้อยละความพึงพอใจ 84.50 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ ระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 2.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.67 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 2.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.00 ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม ระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 2.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 83.00 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 2.47$) ร้อยละความพึงพอใจ 82.33 และ ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน ระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 2.45$) ร้อยละความพึงพอใจ 81.67

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ซึ่งทางเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ได้มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมต่างๆ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ รวมไปถึงประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

2. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ที่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม รองลงมายุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

- ควรแจ้งกิจกรรมต่างๆ ในเวลาที่เหมาะสม ไม่ใช่ก่อนวันเริ่มกิจกรรมไม่กี่วัน ประชาชนเตรียมเวลาเข้าร่วมไม่ทัน
- ควรพัฒนาด้านสาธารณสุข การจัดการขยะ และการจัดการสัตว์เลี้ยงที่ไม่มีเจ้าของ
- ระยะเวลาการก่อสร้างไม่ต่อเนื่อง ทำได้ไม่ดีพอ
- สถานีขนส่ง ห้องน้ำ ควรเปิดให้บริการประชาชน 24 ชม. เพราะทุกวันมีประชาชนต้องใช้บริการ เอกชน นอกเวลา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย**. สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2546). **ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการเกิดเป็นเมือง**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2555). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์. (2554). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง.” **วารสารสุทธิปริทัศน์**. ประจำเดือน กันยายน - ธันวาคม 2554. 25(77) : 63-86.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ropic.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชานันท์ ถั่วคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2546). “แนวคิดแนวทางในการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้. **วารสารราชภัฏเพชรบุรี**.” ประจำเดือนธันวาคม 2545 - พฤษภาคม 2546. 11(2) : 3-8.
- ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ropic.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐยา สุภณิรัตติย์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ropic.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัด เดชทรัพย์. (2550). **การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ตามหลักธรรมาภิบาล**. วิทยานิพนธ์ ropic.ม. (การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- นารินทร์ ชูอัสมา. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปริญญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใส่เสปียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี กิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสปียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย**. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : กองอาหารสัตว์ กรมปศุสัตว์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). **การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555**. รายงานการวิจัย. หนองบัวลำภู : สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.
- พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พีระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดเชียงราย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- เพ็ญรัตน์ หงษ์วิทยากร และคณะ. (2558). **ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่**. รายงานผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รวีภา วงศ์บุศยรัตน์. (2546). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชนิกร ไทอึ้ง. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ภูษิต สายกัมซ้วน. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล**. การศึกษาอิสระ ปร.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.
- มณี โพธิเสน. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร นนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และ

- สังคมศาสตร์).** ประจำเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2559. 6(2) : 125-134.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขง: กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอนทัวร์.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการมนุษยกับสิ่งแวดล้อม). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดอุดรธานี.” **วารสารบริหารท้องถิ่น.** ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม 2559. 9(1) : 83-99.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). **คุณภาพคือความยั่งยืน.** กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). **คุณภาพในงานบริการ = Quality in Services.** กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- ศิริวรรณ รุ่งจินา. (2554). **ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่อบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษา กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ (2547). **คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยทักษิณ.** รายงานการวิจัย. พัทลุง : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.
- สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2549). **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม.** ปีที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดกาญจนบุรี.** รายงานการวิจัย. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558.** รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.** กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการนิติบัญญัติแห่งชาติ.

- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรกรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมร รักษาสัตย์. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนงก กลยณี. (2542). ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษาวิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. การค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ พธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อานีชะ และเลียมซา และคณะ. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา.” การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 “สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสานวัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจเข้าสู่ AEC”. 1261-1274.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่นจำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันยัสินี จาญพจน์. (2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559.” วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. ประจำเดือนมกราคม - เมษายน 2560. 12(1) : 49-60.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2. 20 - 30 ปี

☐ 3. 31 - 40 ปี

☐ 4. 41 - 50 ปี

☐ 5. 51 - 60 ปี

☐ 6. มากกว่า 60 ปี

3. การศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

☐ 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ 4. ปริญญาตรี

☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี

☐ 6. อื่นๆ.....

4. อาชีพ

☐ 1. รับราชการ

☐ 2. เอกชน/รัฐวิสาหกิจ

☐ 3. ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

☐ 4. รับจ้าง

☐ 5. นักเรียนนักศึกษา

☐ 6. เกษตรกร

☐ 6. อื่นๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ในภาพรวม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด
ดังนี้

- 3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมาก
2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจ
1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อย

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	1	2	3
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม			
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม			
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม			
4.มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ			
5.มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น			
8.การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน			
9.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด
ดังนี้

- 3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมาก
2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจ
1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อย

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	1	2	3
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม			
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม			
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม			
4.มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ			
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			

7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น			
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			

2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	1	2	3
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม			
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม			
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม			
4.มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ			
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น			
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			

3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	1	2	3
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม			
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม			
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม			
4.มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ			
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น			
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			

4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	1	2	3
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม			
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม			
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม			
4.มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ			
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น			
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			

5. ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	1	2	3
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม			
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม			
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม			
4.มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ			
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น			
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			

6. ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	1	2	3
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม			
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม			
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม			
4.มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ			
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			

6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น			
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			

7. ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	1	2	3
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม			
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม			
3.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม			
4.มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ			
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น			
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1).....

.....

2).....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ภาคผนวก ข
คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 23 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
1.	0.8674	
2.	0.8039	
3.	0.8613	
4.	0.8953	
5.	0.8962	
รวม		0.8996
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1.	0.8119	
2.	0.7858	
3.	0.8144	
4.	0.8101	
5.	0.8640	
รวม		0.8493
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1.	0.9329	
2.	0.9132	
3.	0.9403	
4.	0.9363	
5.	0.9573	
รวม		0.9514
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1.	0.9146	
2.	0.8576	
3.	0.8645	
4.	0.8860	
5.	0.8899	
รวม		0.9042

ตาราง 23 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
1.	0.7956	
2.	0.8152	
3.	0.8120	
4.	0.8495	
5.	0.8920	
รวม		0.8642