



# รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อ  
ผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์  
อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ประจำปีงบประมาณ 2567





รายงานผลการประเมิน  
ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์  
อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2567

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2567 นี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนหลักๆ ได้แก่

ตอนที่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม

ตอนที่ 3) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ โดยแยกประเด็นเป็นด้านยุทธศาสตร์ 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

3.1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

3.2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ

3.3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ

3.4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม

3.5) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

3.6) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.7) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน

ตอนที่ 4) ข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

### ผลการสำรวจ พบว่า

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 ประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00

#### 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถสรุปผลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

**2.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567** โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  = 4.86) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 4.96) ร้อยละความพึงพอใจ 99.20 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 4.95) ร้อยละความพึงพอใจ 99.00 3) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x}$  = 4.92) ร้อยละความพึงพอใจ 98.40 4) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 4.88) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 4.85) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x}$  = 4.83) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 7) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x}$  = 4.81) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 8) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x}$  = 4.79) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 และ 9) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 4.76) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20

**2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**



พบว่า ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยภาพรวมทั้ง 7 ยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  = 2.84) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม ( $\bar{x}$  = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 2) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ( $\bar{x}$  = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 3) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบ

สาธารณสุข ( $\bar{x} = 2.86$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.30 4) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ ( $\bar{x} = 2.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 5) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน ( $\bar{x} = 2.82$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 6) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 81 และ 7) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{x} = 2.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.26

**ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.30 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.83$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.30 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 3) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 2.78$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.67 4) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.75$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.67 5) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.30 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.72$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.67 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.71$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.33 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.69$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 89.67 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.63$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67

**ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.96$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 2) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 2.92$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.33 3) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.90$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 4) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 6) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.84$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 7) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.69$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 89.67

**ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.93$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.91$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 3) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.30 4)

การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.83$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.30 5) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.80$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.30 6) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 2.77$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.30 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.30 8) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.72$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.67 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.68$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 89.30

**ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.96$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.95$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 98.30 3) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.93$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.90$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 5) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 6) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 7) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.86$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.30 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.84$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 และ 9) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.82$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00

**ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.86$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.30 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.94$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.91$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 3) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.90$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 5) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 6) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.84$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.83$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33 8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.82$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 และ 9) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะประชาชน ( $\bar{x} = 2.75$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.67

**ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน

โครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.97$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 99.00 2) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.93$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.91$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 4) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.90$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 5) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 6) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 2.86$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 8) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ใน ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 และ 9) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.79$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00

**ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน**  
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.82$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 3) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.87$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 6) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.79$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 7) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.77$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.33 8) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.76$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 และ 9) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.33

### 2.3 ข้อเสนอแนะ

#### ท่านมีข้อคิดเห็นที่พึงพอใจในเรื่องใด

- การสัญจรการขับขี่ ง่าย ท้วถึง
- ค่ารถค่าการบริการการเดินทางต่างๆ ถูกกลง
- เรื่องพื้นที่ ชยะต่างๆ สะอาดและดีขึ้นกว่าแต่ก่อน
- ถนน ทุกซอยดี ไม่เปลี่ยว ท้วถึง ขับขี่ง่าย
- คนในเทศบาลโดยรวมพุดจาดี เวลาประสานงานอะไรต่าง ๆ
- คนต่างอำเภอเข้ามาทำงาน รู้สึกง่าย ประทับใจในการทำงาน
- แสงสว่างเพียงพอในการขับรถตอนกลางคืนดี
- การรักษาความปลอดภัย ในการใช้บริการ ใช้สถานที่ สวรรมณแบ่งเวรเจ้าหน้าที่ดูแลดี
- แพงตั้งขายของ มีการจัดระเบียบที่ดีผู้ขายสินค้าประทับใจในการทำงาน
- ในการมาเก็บเงินพื้นที่บริการ พุดจาดี ชยะจัดการดี มีคนกวาดคนเก็บบอย ไม่ส่งกลิ่น

- ตามตรอกซอกซอย เทศกิจของเทศบาลดูแลดีมาก

### ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร

- การเก็บบริการขยะ จาก 30 เป็น 60 อยากให้ทางส่วนอื่นมาสนับสนุนเพราะรู้สึกเพิ่มเป็นเท่าตัวเกินไป
- เพิ่มถังขยะแถวเส้นโรงพยาบาลให้มากขึ้น เพราะหาที่ทิ้งไม่พอ และแสงสว่างตรงแยกไฟแดงมืด
- ซบซีช่วงนี้ยังไม่สะดวกเท่าไร ปรับปรุง ทำถนนใหม่หลายเส้น แต่โดยรวมดี
- สวนรมย์ ถนนคนเดิน ยังมีที่ผูกพัน เช่นทางเดินทางวิ่ง ที่นั่ง อยากให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม
- ค่าขายไม่ดี เศรษฐกิจร้านขายของชำขนาดเล็กยังค้าขายแทบไม่ได้เลย



## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2567 เล่มนี้ มีผลต่อการพัฒนาการดำเนินงานในส่วนต่างๆ เนื่องจากเป็นการประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น

ตามที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการจัดทำและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2567 นั้น

การจัดทำและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีเมืองบุรีรัมย์ หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่พนักงานเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2567

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	1
ขอบเขตของการวิจัย.....	1
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>4</b>
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์.....	4
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	15
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>17</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	17
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	18

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>21</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>33</b>
สรุปผล.....	33
ข้อเสนอแนะ.....	36
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>38</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	39
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมลงพื้นที่สำรวจ	46

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยภาพรวม.....	23
2	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ โดยภาพรวม.....	25
3	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน) .....	26
4	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ).....	27
5	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ).....	28
6	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม) .....	29
7	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข) .....	30
8	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น) .....	31
9	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน).....	32

## สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	3
2	จำนวน แยกตาม เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
3	จำนวนแยกตามช่วง อายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4	จำนวนแยกตามกลุ่มอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	23

# ส่วนที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ในบริบทของการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย เทศบาลเมืองถือเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เขตเมือง ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เทศบาลเมืองมีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ตลอดจนส่งเสริมการศึกษา วัฒนธรรม และคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) และหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการปฏิรูประบบราชการไทย ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐ รวมถึงเทศบาลเมือง ต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ มีประชากรในพื้นที่ 19 ชุมชน รวมทั้งสิ้น 21,988 คน เป็นชาย 10,970 คน และเป็นหญิง 12,018 คน (ข้อมูลสถิติประชากรของสำนักทะเบียน เดือนมิถุนายน 2567)

โดย การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ เป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยให้การพัฒนาเมืองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และรองรับการเติบโตในฐานะเมืองกีฬาและการท่องเที่ยวชั้นนำของประเทศไทย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์จำนวน 21,988 คน
  - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดีจำนวน 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

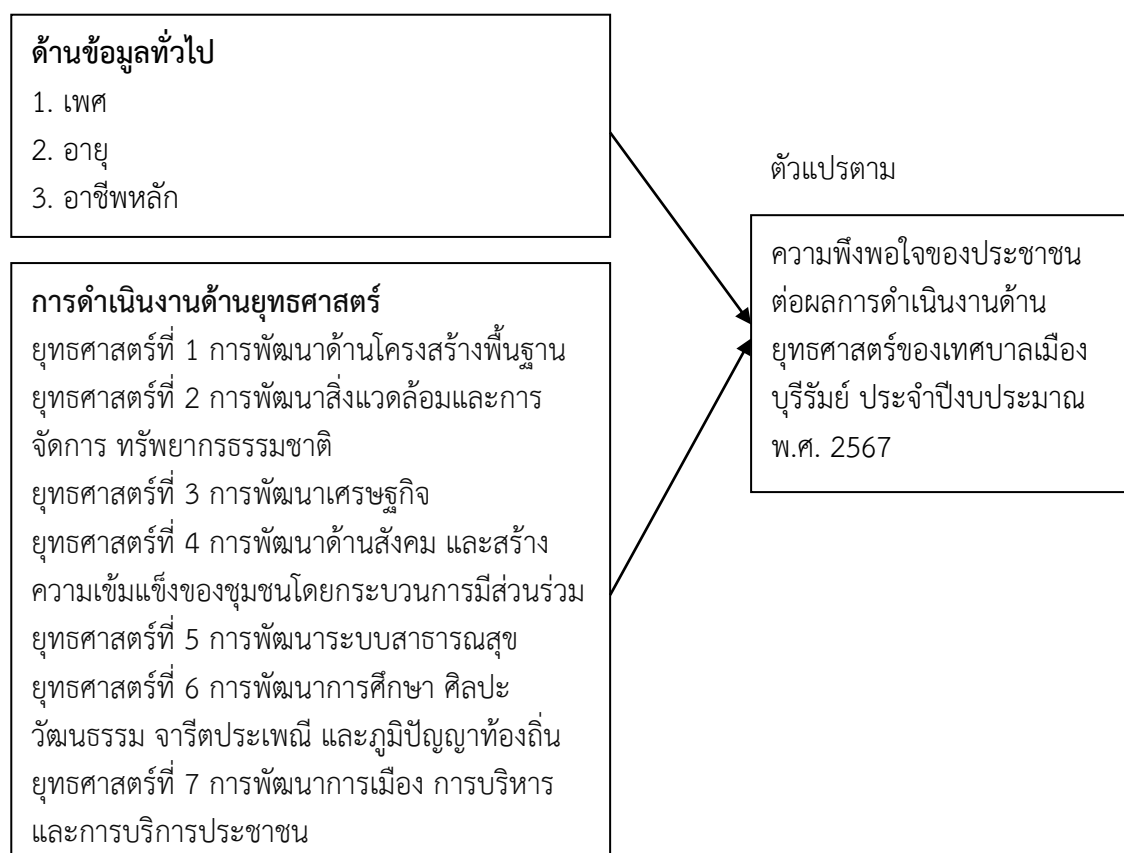
## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย คือช่วงปีงบประมาณ 2567

## กรอบแนวคิดงานวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จากการศึกษาแนวคิดและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังภาพที่ 1

### ตัวแปรต้น



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ
2. 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 จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น
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 อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์



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 เลียบตามถนนพหลโยธินออกห่างจากทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟสายอุบลราชธานี - นครราชสีมา ฟากเหนือ จากหลักเขตที่ 3 เลียบตามทางรถไฟสายอุบลราชธานี - นครราชสีมา ฟากเหนือไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากทางหลวงแผ่นดินสายบุรีรัมย์ - สตึก 380 เมตร จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางเข้าวัดอิสานพากใต้ 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 - เขกระโดง ฟากตะวันตกไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 10 ซึ่งตั้งอยู่ตรงหลัก กม.ที่ 1 จากหลักเขตที่ 10 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 11 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟสายอุบลราชธานี - นครราชสีมา ฟากเหนือ ตรงหลัก กม.ที่ 375 จากหลักเขตที่ 11 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือจนบรรจบหลักเขตที่ 1



ตราเทศบาลเมืองบุรีรัมย์

## 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 ติดต่อกับตำบลอิสาน
- ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลอิสาน
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลอิสาน

### 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 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2567

- ชาย จำนวน 10,942 คน
- หญิง จำนวน 11,997 คน
- รวม 22,939 คน

## การพาณิชย์กรรมและบริการ

- สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม
  1. สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง 15 แห่ง
  2. สถานีแก๊ส - 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. ร้านอาหารทั่ว 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 "บุรีราษฎร์ตรุณวิทยา"
2. โรงเรียนเทศบาล 2 "อิสานธีรวิทยาการ"
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. โรงเรียนฮั่วเคี้ยว
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 ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมายเทศบาล 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) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (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) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (5) การสาธารณสุขูปการ
- (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 ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ



(28) การควบคุมอาคาร

(29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(31) กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

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
- พระราชบัญญัติควบคุมการใช้อุจจาระทำปุ๋ย 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
- พระราชบัญญัติรักษาคคลองประปา พ.ศ.2526
- พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พ.ศ.2528
- ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 44 ลงวันที่ 11 มกราคม 2502
- ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 68 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2515 (กฎหมายว่าด้วยการควบคุมการจอดรถเรือในแม่น้ำลำคลอง)
- ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 295 ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2515 (กฎหมายว่าด้วยทางหลวง)

- ประมวลกฎหมายที่ดิน (ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดูแลรักษาที่สาธารณสมบัติของแผ่นดิน ประเภทที่รกร้างว่างเปล่า ตามคำสั่ง กระทรวงมหาดไทยที่ 890/2498

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

### 1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาครัฐกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังต่อไปนี้

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

ประยูร กาญจนดุล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (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 ผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود (2554) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชนโดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการ

เน้นปริมาณ 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

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ ได้ระบุถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาใน 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 ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

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

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) การให้บริการประชาชน มีนิกวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

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

ศิริวรรณ วุ่นจิรา (2554) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา การบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดี ไว้ว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค

อมร รักษาสัตย์ (2546 : 54) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้น 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

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ 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 โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 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 5 ระดับ ได้แก่

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้เป็น	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้เป็น	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้เป็น	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้เป็น	2	คะแนน

- ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้เป็น 1 คะแนน
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้
- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
  - ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ
  - ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ
  - ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม
  - ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข
  - ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
  - 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. จัดทำแบบสอบถามตามตามตัวชี้วัดที่ 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. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### 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) และ ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยาย และสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้เป็น	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้เป็น	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้เป็น	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้เป็น	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้เป็น	1	คะแนน

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย



ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด  
การคำนวณร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถคำนวณค่าได้ ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อ}}{5} \times 100$$

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

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

ตอนที่ 4 ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

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

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

#### ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ
3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ
4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดย

กระบวนการมีส่วนร่วม

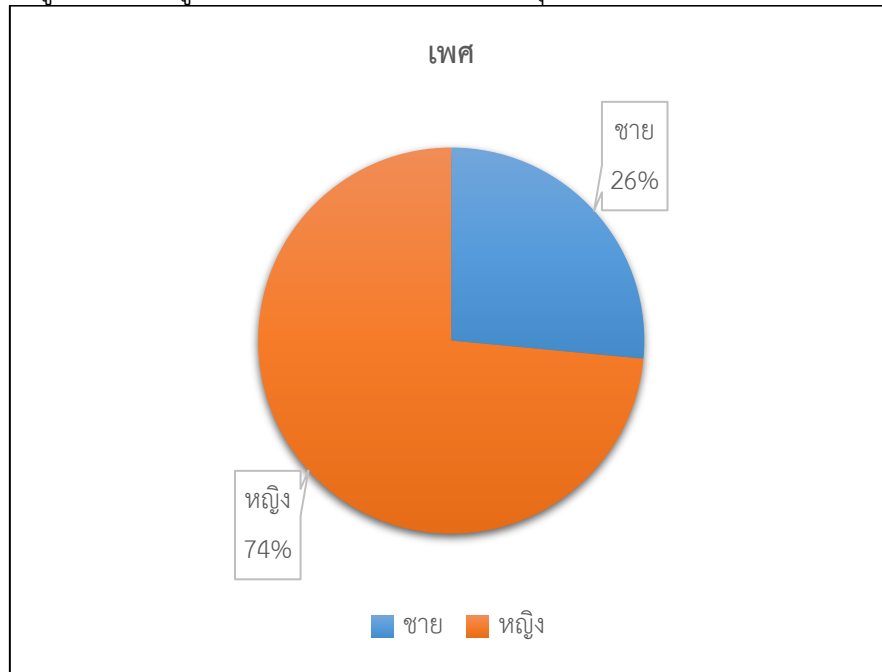
5. ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข
6. ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิ

ปัญญาท้องถิ่น

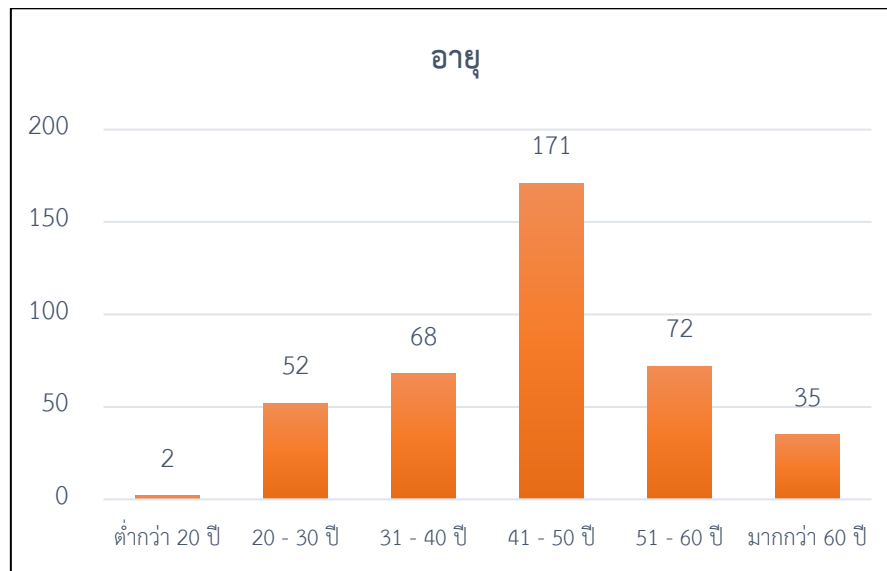
7. ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

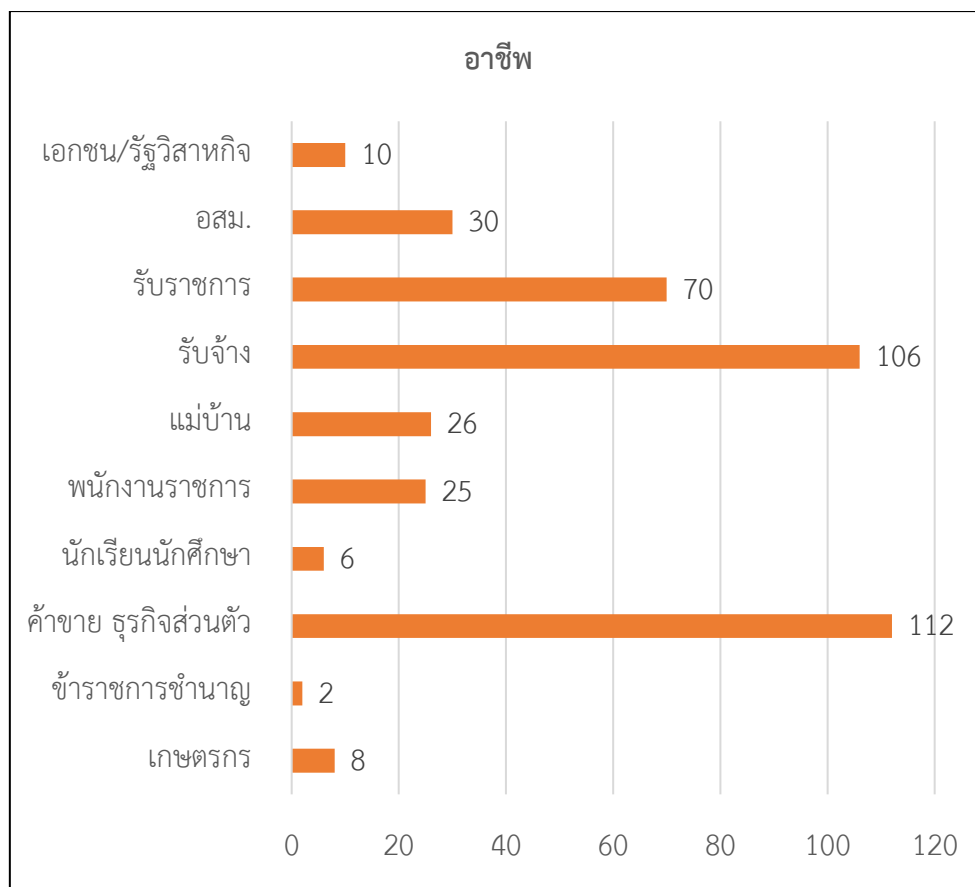
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังตาราง 1



ภาพที่ 2 จำนวน แยกตาม เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 3 จำนวนแยกตามช่วง อายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 4 จำนวนแยกตามกลุ่มอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากภาพที่ 4.1 – 4.3 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 ประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00

#### ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยภาพรวม

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	4.85	97.00	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	4.76	95.20	มากที่สุด

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	4.95	99.00	มากที่สุด
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	4.81	96.20	มากที่สุด
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.88	97.60	มากที่สุด
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.83	96.60	มากที่สุด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน	4.79	95.80	มากที่สุด
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.92	98.40	มากที่สุด
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.96	99.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  = 4.86) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 4.96) ร้อยละความพึงพอใจ 99.20 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 4.95) ร้อยละความพึงพอใจ 99.00 3) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x}$  = 4.92) ร้อยละความพึงพอใจ 98.40 4) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 4.88) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 4.85) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x}$  = 4.83) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 7) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x}$  = 4.81) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 8) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x}$  = 4.79) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 และ 9) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 4.76) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 6 ยุทธศาสตร์ โดยภาพรวม ดังตาราง 3-9

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยภาพรวม

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	2.74	91.26	มากที่สุด
2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ	2.85	95.00	มากที่สุด
3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ	2.81	94.00	มากที่สุด
4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม	2.89	96.40	มากที่สุด
5. ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข	2.86	95.30	มากที่สุด
6. ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	2.88	96.00	มากที่สุด
7. ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหาร และการบริการประชาชน	2.82	94.00	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยรวม	2.84	94.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยภาพรวมทั้ง 7 ยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.84$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 2) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 3) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ( $\bar{x} = 2.86$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.30 4) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ ( $\bar{x} = 2.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 5) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน ( $\bar{x} = 2.82$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 6) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 81 และ 7) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{x} = 2.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.26

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน)

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.71	90.33	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.69	89.67	มากที่สุด
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.63	87.67	มากที่สุด
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.78	92.67	มากที่สุด
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.75	91.67	มากที่สุด
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.72	90.67	มากที่สุด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน	2.81	93.67	มากที่สุด
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.83	94.30	มากที่สุด
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.74	91.30	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยภาพรวม	2.74	91.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  = 2.74) ร้อยละความพึงพอใจ 91.30 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x}$  = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.30 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x}$  = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 3) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x}$  = 2.78) ร้อยละความพึงพอใจ 92.67 4) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.75) ร้อยละความพึงพอใจ 91.67 5) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.74) ร้อยละความพึงพอใจ 91.30 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x}$  = 2.72) ร้อยละความพึงพอใจ 90.67 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.71) ร้อยละความพึงพอใจ 90.33 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.69) ร้อยละความพึงพอใจ 89.67 และ

9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.63$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67

**ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ)**

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.69	89.67	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.77	92.33	มากที่สุด
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.84	94.67	มากที่สุด
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.92	97.33	มากที่สุด
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.85	95.00	มากที่สุด
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.88	96.00	มากที่สุด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน	2.90	96.67	มากที่สุด
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.96	98.67	มากที่สุด
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.81	93.67	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยภาพรวม	2.85	95.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.96$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 2) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 2.92$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.33 3) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.90$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 4) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.85$ ) ร้อยละความพึง



พอใจ 95.00 6) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.84) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 7) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.69) ร้อยละความพึงพอใจ 89.67

**ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ)**

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.72	90.67	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.74	91.30	มากที่สุด
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.68	89.30	มากที่สุด
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.77	92.30	มากที่สุด
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.83	94.30	มากที่สุด
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.89	96.30	มากที่สุด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน	2.91	97.00	มากที่สุด
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.93	97.67	มากที่สุด
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.80	93.30	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยภาพรวม	2.81	94.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 **ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x}$  = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x}$  = 2.91) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 3) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x}$  = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.30 4) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

( $\bar{x}$  = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.30 5) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.80) ร้อยละความพึงพอใจ 93.30 6) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x}$  = 2.77) ร้อยละความพึงพอใจ 92.30 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.74) ร้อยละความพึงพอใจ 91.30 8) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.72) ร้อยละความพึงพอใจ 90.67 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.68) ร้อยละความพึงพอใจ 89.30

**ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม)**

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.88	96.00	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.84	94.67	มากที่สุด
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.90	96.67	มากที่สุด
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.89	96.40	มากที่สุด
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.93	97.67	มากที่สุด
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.86	95.30	มากที่สุด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน	2.95	98.30	มากที่สุด
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.82	94.00	มากที่สุด
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.96	98.67	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยภาพรวม	2.89	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ

จากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.96$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.95$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 98.30 3) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.93$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.90$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 5) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 6) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 7) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.86$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.30 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.84$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 และ 9) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.82$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00

**ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข)**

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.83	94.33	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.91	97.00	มากที่สุด
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.89	96.40	มากที่สุด
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.75	91.67	มากที่สุด
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.94	98.00	มากที่สุด
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.88	96.00	มากที่สุด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน	2.84	94.67	มากที่สุด
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.82	94.00	มากที่สุด
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.90	96.67	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยภาพรวม	2.86	95.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุขโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.86$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.30 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.94$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.91$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 3) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.90$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 5) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 6) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.84$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.83$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33 8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.82$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 และ 9) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะประชาชน ( $\bar{x} = 2.75$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.67

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น)

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.93	97.67	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.90	96.67	มากที่สุด
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.91	97.00	มากที่สุด
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.86	95.33	มากที่สุด
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.81	93.67	มากที่สุด
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.79	93.00	มากที่สุด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน	2.85	95.00	มากที่สุด
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.89	96.40	มากที่สุด

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.97	99.00	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยภาพรวม	2.88	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.97) ร้อยละความพึงพอใจ 99.00 2) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.91) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 4) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}$  = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 5) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x}$  = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 6) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x}$  = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x}$  = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 8) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ใน ( $\bar{x}$  = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 และ 9) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x}$  = 2.79) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหาร และการบริการประชาชน)

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน โครงการ/กิจกรรม	2.81	93.67	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	2.88	96.00	มากที่สุด
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	2.85	95.00	มากที่สุด
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.89	96.40	มากที่สุด

ด้านการประเมิน	$\bar{x}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.77	92.33	มากที่สุด
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.76	92.00	มากที่สุด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน	2.79	93.00	มากที่สุด
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.74	91.33	มากที่สุด
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.87	95.67	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยภาพรวม	2.82	94.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.82$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 3) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.87$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 6) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.79$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 7) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.77$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.33 8) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.76$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 และ 9) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.33

## บทที่ 5

### สรุปผล และ ข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลักๆ ดังนี้ ประเด็นที่

- 1) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม และ
- 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
- 3) ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 ประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00

##### 2. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถสรุปผลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

**2.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567** โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.86$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 4.96$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 99.20 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 4.95$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 99.00 3) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 4.92$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 98.40 4) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 4.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 4.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 4.83$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 7) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 4.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 8) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 4.79$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 และ 9) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 4.76$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20

**2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567** โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยภาพรวมทั้ง 7 ยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.84$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชน โดยกระบวนการมีส่วนร่วม ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 2) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 3) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ( $\bar{x} = 2.86$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.30 4) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ ( $\bar{x} = 2.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 5) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน ( $\bar{x} = 2.82$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 6) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 81 และ 7) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{x} = 2.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.26

**ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.30 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.83$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.30 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 3) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 2.78$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.67 4) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.75$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.67 5) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.30 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.72$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.67 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.71$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.33 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.69$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 89.67 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.63$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67

**ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.96$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 2) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 2.92$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.33 3) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.90$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 4) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 6) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.84$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 7) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 8) มีการ



ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.69$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 89.67

**ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.93$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.91$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 3) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.30 4) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.83$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.30 5) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.80$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.30 6) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 2.77$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.30 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.30 8) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.72$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 90.67 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.68$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 89.30

**ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.96$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.95$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 98.30 3) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.93$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.90$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 5) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 6) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 7) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.86$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.30 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.84$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 และ 9) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.82$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00

**ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.86$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.30 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.94$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.91$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 3) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.90$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 5) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 6) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา

ของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.84$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.83$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33 8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.82$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 และ 9) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะประชาชน ( $\bar{x} = 2.75$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.67

**ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.97$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 99.00 2) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.93$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.91$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 4) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.90$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 5) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 6) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 2.86$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 8) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ใน ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 และ 9) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.79$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00

**ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 2.82$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x} = 2.89$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.40 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.88$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 3) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.87$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.85$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.81$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 6) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ( $\bar{x} = 2.79$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 7) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x} = 2.77$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.33 8) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 2.76$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 และ 9) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 2.74$ ) ร้อยละความพึงพอใจ 91.33

### ข้อเสนอแนะ

#### ท่านมีข้อคิดเห็นที่พึงพอใจในเรื่องใด

- การสัญจรการขับขี่ ง่าย ท้าถึง
- ค่ารถค่าการบริการการเดินทางต่าง ๆ ถูกกลง
- เรื่องพื้นที่ ชยะต่างๆ สะอาดและดีขึ้นกว่าแต่ก่อน
- ถนน ทุกซอยดี ไม่เปลี่ยว ท้าถึง ขับขี่ง่าย
- คนในเทศบาลโดยรวมพูดจาดี เวลาประสานงานอะไรต่างๆ
- คนต่างอำเภอเข้ามาทำงาน รู้สึกง่าย ประทับใจในการทำงาน
- แสงสว่างเพียงพอในการขับรถตอนกลางคืนดี
- การรักษาความปลอดภัย ในการใช้บริการ ใช้สถานที่ สวรรมณแบ่งเวรเจ้าหน้าที่ดูแลดี
- แผงตั้งขายของ มีการจัดระเบียบที่ดีผู้ขายสินค้าประทับใจในการทำงาน
- ในการมาเก็บเงินพื้นที่บริการ พูดจาดี ชยะจัดการดี มีคนกวาดคนเก็บบ่อย ไม่ส่งกลิ่น
- ตามตรอกซอกซอย เทศกิจของเทศบาลดูแลดีมาก

#### ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร

- การเก็บบริการชยะ จาก 30 เป็น 60 อยากให้ทางส่วนอื่นมาสนับสนุนเพราะรู้สึกเพิ่มเป็น

#### เท่าตัวเกินไป

- เพิ่มถึงชยะแถวเส้นโรงพยาบาลให้มากขึ้น เพราะหาที่ทิ้งไม่พอ และแสงสว่างตรงแยกไฟ

#### แดงมืด

- ขับขี่ช่วงนี้ยังไม่สะดวกเท่าไร่ ปรับปรุง ทำถนนใหม่หลายเส้น แต่โดยรวมดี
- สวรรมณ ถนนคนเดิน ยังมีที่ผูกพัน เช่นทางเดินทางวิ่ง ที่นั่ง อยากให้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม
- ค่าขายไม่ดี เศรษฐกิจร้านขายของชำขนาดเล็กยังค้าขายแทบไม่ได้เลย

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

### ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของ เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

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. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

1. รับราชการ

2. เอกชน/รัฐวิสาหกิจ

3. ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

4. รับจ้างทั่วไป

5. นักเรียน/นักศึกษา

6. เกษตรกร

7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์  
โดยภาพรวม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง  ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด  
ดังนี้ (5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม					
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/ กิจกรรม					
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ					











ความพึงพอใจ	ระดับคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด										
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน										
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน										
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										

### 3.7 ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน

ความพึงพอใจ	ระดับคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม										
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม										
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม										
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ										
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด										
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน										
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน										
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- 1).....
- 2).....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ภาคผนวก ข  
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่สำรวจ











