ปีงบประมาณ 2568

รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานของ เทศบาลนครบุรีรัมย์

รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2568

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2568 นี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนหลักๆ ได้แก่

ตอนที่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม

ตอนที่ 3) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

3.1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

3.2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

3.3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬา

3.4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม

3.5) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

3.6) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.7) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

ตอนที่ 4) ข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

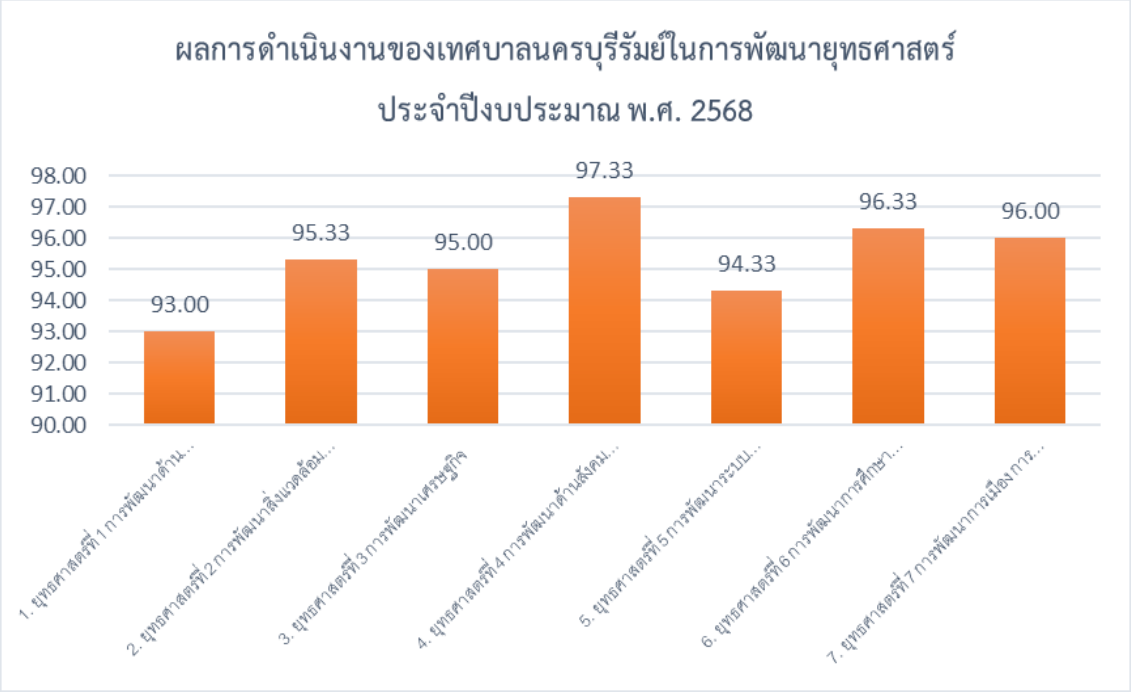
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.78 และ ประกอบอาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถสรุปผลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82) ร้อยละความพึงพอใจ 96.44 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 4.90) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 2) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 4.88) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 3) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 4.86) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 4) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม($\overline{X}$ = 4.83) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 5) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 4.81) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 6) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 4.80) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 7) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 4.79) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\overline{X}$ = 4.78) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 4.75) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยภาพรวมทั้ง 7 ยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม ($\bar{X}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.33 2) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 3) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน ($\bar{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 4) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ($\bar{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 5) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ ($\bar{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 6) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ($\bar{X}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33 และ 7) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X}$ = 2.79) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 2.79) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 2) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 3) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 4) การเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด($\bar{X}$ = 2.82) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 5) มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{X}$ = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 6) มีประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/

กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.80) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.73) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.71) ร้อยละความพึงพอใจ 90.33 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.69) ร้อยละความพึงพอใจ 89.67

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.96) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 2) มีผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 3) มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\overline{X}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 4) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.80) ร้อยละความพึงพอใจ 93.33 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.72) ร้อยละความพึงพอใจ 90.67

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.96) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 2ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 3) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 4มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 6) มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\overline{X}$ = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 7) มีมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.78) ร้อยละความพึงพอใจ 92.67 8) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 92.33 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.76) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ($\overline{X}$ = 2.97) ร้อยละความพึงพอใจ 99.00 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ($\overline{X}$ = 2.96) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 3) มีการ

เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.95) ร้อยละความพึงพอใจ 98.33 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 5) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\overline{X}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.33 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.91) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 7) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 2) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 3) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.84) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 5) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33 6) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ($\overline{X}$ = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.80) ร้อยละความพึงพอใจ 93.33 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.79) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 และ 9) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\overline{X}$ = 2.77) ร้อยละความพึงพอใจ 92.33

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.96) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 2) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.95) ร้อยละความพึงพอใจ 98.33 3) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ($\overline{X}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.91) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 5) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 7) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ใน ($\overline{X}$ = 2.84) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 และ 9) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.82) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\overline{X}$ = 2.94) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.91) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 4) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 7) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 2.84) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 และ 9) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33

2.3 ข้อเสนอแนะ

- ปรับปรุงความปลอดภัยตามสวนสาธารณะ
- มีน้ำขังหน้าบ้าน อยากให้แก้ไข
- อยากให้แก้ปัญหาหมาจรจัดค่อนข้างเยอะ
- ปรับปรุงวิธีการทำงานที่ล่าช้า
- มีโจรขโมยรถมอเตอร์ไซต์ อยากได้กล้องวงจรปิดโซนชุมชนหลังมหาวิทยาลัยราชภัฏ
- อยากให้จัดการการจอดรถและการจราจร
- ไฟทางเดินติดๆดับๆ บริเวณชุมชนสะพานยาว
- การจราจรติดขัดบริเวณชุมชนสะพานยาว
- อยากให้รับฟังการแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
- อยากให้ซ่อมแซมสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่เสนอขอไป มีการดำเนินงานล่าช้า เช่น ขอกล้องวงจรปิด เนื่องจากมีการทะเลาะวิวาทหลังหอประชุมศาลาประชาคมบ่อย
- ปรับปรุงป้ายติดข้างทาง จอดรถวันคี่-วันคู่ ให้ชัดเจนมากขึ้น
- ปรับปรุงถนนและจัดการบริเวณการทิ้งขยะ

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2568 เล่มนี้ มีผลต่อการพัฒนาการดำเนินงานในส่วนต่างๆ เนื่องจากเป็นการประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ทั้งนี้เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น

ตามที่เทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการจัดทำและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2568 นั้น

การจัดทำและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีนครบุรีรัมย์ หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่พนักงานเทศบาลนครบุรีรัมย์ ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2568

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร..... ก
คำนำ..... ง
สารบัญ..... จ
สารบัญตาราง..... ช
สารบัญรูปภาพ..... ญ

บทที่ 1 บทนำ..... 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 1
ขอบเขตของการวิจัย..... 1
กรอบแนวคิดงานวิจัย..... 2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 3
นิยามศัพท์เฉพาะ..... 3

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครบุรีรัมย์..... 6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ..... 14
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ..... 16

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 20
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 20
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ..... 21

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 22
การวิเคราะห์ข้อมูล..... 22
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 23

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 24
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 24
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 24
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 25

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 37
สรุปผล..... 37
ข้อเสนอแนะ..... 41

ภาคผนวก..... 42
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม..... 42
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมลงพื้นที่สำรวจ 54

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยภาพรวม.....	27
2	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยภาพรวม.....	29
3	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.....	30
4	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568.....	31
5	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568.....	32
6	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568.....	33
7	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568.....	34
8	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568.....	35
9	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568.....	36

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดงานวิจัย..... 4

ส่วนที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันได้พัฒนาจากแนวคิดการบริหารแบบดั้งเดิมสู่การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น (กระทรวงมหาดไทย, 2496) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นกลไกสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการภาครัฐ (Parasuraman et al., 1988) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของเทศบาลนครบุรีรัมย์ซึ่งเป็นศูนย์กลางการพัฒนาของจังหวัดบุรีรัมย์ มีประชากรที่หนาแน่นและมีความต้องการบริการสาธารณะที่หลากหลาย การประเมินความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการวัดผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานและเป็นข้อมูลป้อนกลับที่สำคัญสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในระดับสากล องค์การสหประชาชาติได้กำหนดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบด้วย 6 หลักการหลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า (United Nations Development Programme, 1997) หลักการเหล่านี้ได้ถูกนำมาบูรณาการในการบริหารงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ผ่านกลไกต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการดำเนินโครงการและกิจกรรม ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการ ไปจนถึงการติดตามประเมินผล การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับกระบวนการประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น และเป็นการสร้างความเป็นเจ้าของร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น (Arnstein, 1969) นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการและกิจกรรมเป็นหลักการโปร่งใสที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. (2540). พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540. ราชกิจจานุเบกษา.

การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการและกิจกรรมเป็นกลไกสำคัญที่สะท้อนถึงการเคารพในความหลากหลายของความคิดเห็นและการส่งเสริมประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Pateman, 1970) การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไม่เพียงแต่ช่วยให้โครงการมีความสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของชุมชน แต่ยังช่วยสร้างความเข้าใจและการยอมรับในโครงการจากประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานที่ยั่งยืน (Innes & Booher, 2004) การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการและกิจกรรมต่อสาธารณะเป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Accountability) และเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร การเปิดเผยข้อมูลผล

การดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอช่วยให้ประชาชนสามารถติดตามและประเมินผลการทำงานของเทศบาลได้อย่างเป็นรูปธรรม (Bovens, 2007) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการและกิจกรรมเป็นมิติสำคัญของการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่เน้นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการเฝ้าระวังและตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2560)

การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดเป็นตัวชี้วัดความสามารถในการบริหารจัดการและประสิทธิภาพขององค์กร การบริหารจัดการเวลาที่ดีแสดงให้เห็นถึงการวางแผนที่รัดกุม การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (Project Management Institute, 2017) ประชาชนคาดหวังว่าโครงการและกิจกรรมของเทศบาลจะดำเนินการได้ตามกำหนดเวลา เพราะความล่าช้าในการดำเนินงานส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและอาจสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน การที่ผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นเป็นเป้าหมายสูงสุดของการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชนและเข้าใจปัญหาและความต้องการในระดับพื้นที่มากที่สุด (Blair, 2000) โครงการและกิจกรรมที่ดีต้องสามารถตอบสนองต่อปัญหาที่แท้จริงและสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการสาธารณะ ทฤษฎีการตลาดบริการ (Service Marketing) ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและการออกแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Zeithaml et al., 2018) ในบริบทของภาครัฐ การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วและเหมาะสมเป็นตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการและกิจกรรมเป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact) ที่แท้จริงของการทำงาน การประเมินประโยชน์ที่เกิดขึ้นช่วยให้เทศบาลสามารถวัดคุณค่าและความคุ้มค่าของการลงทุนในโครงการต่างๆ และเป็นข้อมูลสำคัญในการตัดสินใจจัดสรรงบประมาณในอนาคต (Hatry, 2006)

เทศบาลนครบุรีรัมย์ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นไว้ 7 ยุทธศาสตร์หลัก ซึ่งครอบคลุมทุกมิติของการพัฒนาเมืองและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการปฏิรูปประเทศ การกำหนดยุทธศาสตร์เป็นการแสดงวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาในระยะยาวที่ชัดเจน ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ที่เน้นการมองการณ์ไกลและการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมาย (Bryson, 2018) ยุทธศาสตร์แต่ละด้านมีความสำคัญและเชื่อมโยงกันเป็นระบบนิเวศการพัฒนาที่สมบูรณ์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬา

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

การประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ครั้งนี้เป็นกระบวนการที่สำคัญในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ทั้ง 7 ด้าน โดยมุ่งเน้นทั้งกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน การประเมินนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของเทศบาลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ผลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในอนาคต เพื่อให้เทศบาลนครบุรีรัมย์เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้นแบบที่มีธรรมาภิบาล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนอย่างแท้จริง การดำเนินการประเมินด้วยความเป็นกลาง โปร่งใส และมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนจะช่วยให้ผลการประเมินมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาเทศบาลนครบุรีรัมย์ให้เป็นเมืองน่าอยู่ มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในภาพรวม
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ จำนวน 7 ยุทธศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลนครบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลนครบุรีรัมย์ จำนวน 55,315 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลนครบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ การดำเนินงานด้านต่างๆ ของเทศบาลนครบุรีรัมย์ ที่กระทบต่อประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

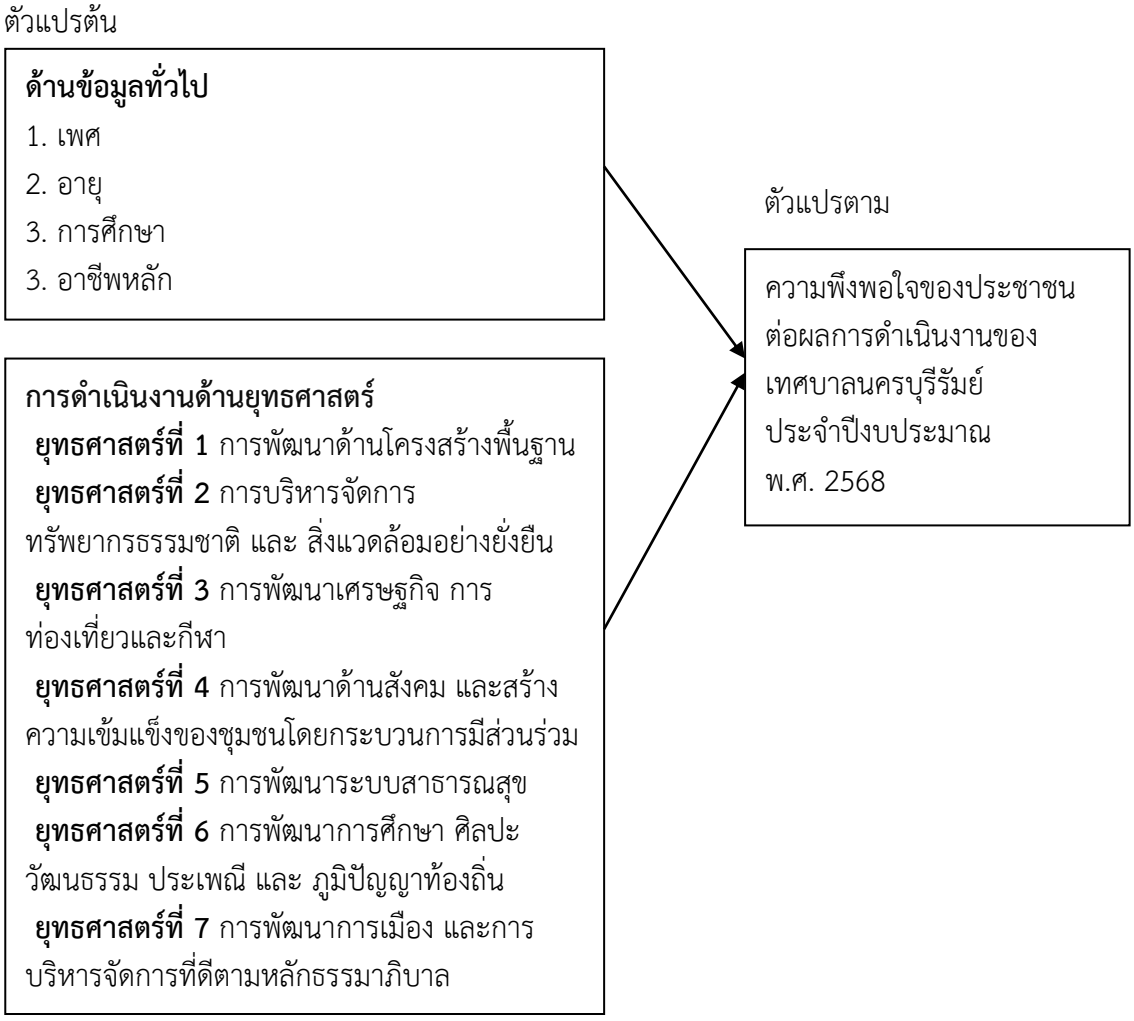
ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย คือช่วงปีงบประมาณ 2568

กรอบแนวคิดงานวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จากการศึกษาแนวคิดและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

2. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลนคร หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดใหญ่ที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไปและมีรายได้พอเพียงต่อการให้บริการสาธารณะตามหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหาร อปท. ก็เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งการที่รัฐยอมให้ อปท. ดำเนินงานได้อย่างมีอิสระ หมายความถึง รัฐกระจายอำนาจลงมาสู่ระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการซึ่งหมายถึง เทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

เทศบาลนครบุรีรัมย์จัดตั้งขึ้นครั้งแรกเป็นเทศบาลเมืองในชื่อ เทศบาลนครบุรีรัมย์ ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งตราขึ้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล พระอัฐมรามาธิบดินทร ซึ่งในขณะนั้นมีพระวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าอาทิตย์ทิพอาภา, เจ้าพระยายมราช (ปั้น สุขุม) และพลเอก เจ้าพระยาพิชเยนทรโยธิน (อุ่ม พิชเยนทรโยธิน) เป็นคณะผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ และมีพระยาพหลพลพยุหเสนา (พจน์ พหลโยธิน) เป็นนายกรัฐมนตรี โดยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479

ต่อมาเมื่อท้องถิ่นเจริญขึ้น มีชุมชนอยู่หนาแน่นทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาลที่ต่อเนื่องกัน สมควรปรับปรุงเขตเทศบาลเสียใหม่ เพื่อขยายเขตให้เทศบาลได้ปกครองและทะนุบำรุงท้องถิ่น จึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ลงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2504 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร โดยมีจอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรี ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2504 มีเนื้อที่รวม 6 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลในเมืองทั้งหมด

ต่อมาในวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2567 อนุทิน ชาญวีรกูล รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้ออกประกาศกระทรวงมหาดไทย 3 ฉบับ มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแนวเขตเทศบาลนครบุรีรัมย์ โดยยุบรวมเทศบาลตำบลอิสาณทั้งหมด รับโอนพื้นที่บางส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด และเปลี่ยนแปลงฐานะจากเทศบาลเมืองขึ้นเป็น เทศบาลนครบุรีรัมย์ มีผลตั้งแต่วันที่ 31 ตุลาคม

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปมีลักษณะเป็นที่ราบมีความลาดเอียงเล็กน้อย จากทางทิศตะวันตกไปทางทิศตะวันออก และจากทิศเหนือไปทางทิศใต้ มีความสูงของพื้นที่อยู่เหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง 163 เมตร เขตเทศบาลนครบุรีรัมย์มีอาณาเขตติดต่อกับเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียงดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตเทศบาลเมืองชุมเห็ดและเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง (อำเภอเมืองบุรีรัมย์)

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยราช เขตองค์การบริหารส่วนตำบลสนวน (อำเภอห้วยราช) และเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสวายจีก (อำเภอเมืองบุรีรัมย์)

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะแกซำ เขตองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด เขตเทศบาลตำบลบ้านบัว และเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง (อำเภอเมืองบุรีรัมย์)

ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตเทศบาลตำบลหนองตาด (อำเภอเมืองบุรีรัมย์)

ดวงตราเทศบาลนครบุรีรัมย์

ที่ตั้งและประชากร

เทศบาลนครบุรีรัมย์ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ตอนกลางของจังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่ทั้งหมด 75.44 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 47,150 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 เทศบาลนครบุรีรัมย์ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลชุมเห็ด
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลอิสาณ
- ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลอิสาณ
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลอิสาณ

สภาพภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปมีลักษณะเป็นที่ราบมีความลาดเอียงเล็กน้อย จากทางทิศตะวันตกไปทางทิศตะวันออก และจากทิศเหนือไปทางทิศใต้ มีความสูงของพื้นที่อยู่เหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง 163 เมตร

สภาพภูมิอากาศ

สภาพอากาศทั่วไป แบ่งออกเป็น 3 ฤดู

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

ประชากร (เขตเทศบาลนครบุรีรัมย์)

- จำนวนประชากรตามสถิติการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 21 มกราคม 2568
- ชาย จำนวน 27,325 คน
- หญิง จำนวน 27,990 คน

รวม 55,315 คน

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครบุรีรัมย์

การพาณิชยกรรมและบริการ

- สถานประกอบการด้านพาณิชยกรรม

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. สถานธนานุบาล 3 แห่ง
2. โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง

- สถานประกอบการด้านบริการ

1. โรงแรม 10 แห่ง
2. โรงภาพยนต์ - แห่ง
3. ร้านขายอาหารทั่ว ๆ ไป 260 แห่ง
4. ร้านอาหารระดับภัตตาคาร 1 แห่ง

(ที่มา:กองคลัง,กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

ชุมชน

เขตการปกครองของเทศบาลนครบุรีรัมย์

ตำบลในเมือง	**ตำบลอิสาณ**	**ตำบลเสม็ด**
จำนวน 18 ชุมชน	**จำนวน 18หมู่บ้าน**	**จำนวน 4 หมู่บ้าน**
1. ชุมชนชุมเห็ด	1. บ้านโคกวัด	1. บ้านโคกใหญ่
2. ชุมชนหลังสถานีรถไฟ	2. บ้านโคกใหญ่	2. บ้านโคกเขา
3. ชุมชนหนองปรือ	3. บ้านโคกหัวช้าง	3. บ้านเขากระโดง

ตำบลในเมือง	**ตำบลอิสาณ**	**ตำบลเสม็ด**
จำนวน 18 ชุมชน	**จำนวน 18หมู่บ้าน**	**จำนวน 4 หมู่บ้าน**
4. ชุมชนประปาเก่า	4. บ้านไทยเจริญ	4. บ้านศิลาทอง
5. ชุมชนหน้าสถานีรถไฟ	5. บ้านหนองโพรง	
6. ชุมชนบุลำดวนเหนือ	6. บ้านโคกสะอาด	
7. ชุมชนตลาด บ.ข.ส.	7. บ้านห้วย	
8. ชุมชนหลังศาล	8. บ้านหนองแปบ	
9. ชุมชนเทศบาล	9. บ้านยาง	
10. ชุมชนตลาดสด	10. บ้านหัวลิง	
11. ชุมชนวัดอิสาณ	11. บ้านศรีสุข	
12. ชุมชนบุลำดวนใต้	12. บ้านไผ่น้อย	
13. ชุมชนหลังราชภัฏ	13. บ้านโคกขุนสมาน	
14. ชุมชนต้นสัก	14. บ้านสวนครัว	
15. ชุมชนหลักเมือง	15. บ้านศิลาชัย	
16. ชุมชนสะพานยาว	16. บ้านโคกมะกอก	
17. ชุมชนโคกกลาง	17. บ้านหินลาด	
18. ชุมชนฝั่งละลม	18. บ้านทรัพย์สมบูรณ์	

การศึกษา

การจัดการศึกษาในเขตเทศบาลนครบุรีรัมย์ มีตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา

- ระดับก่อนประถมศึกษา 4 แห่ง
  1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลนครบุรีรัมย์ (ชุมชนหนองปรือ)
  2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนพยาบาลบุรีรัมย์
- ระดับก่อนประถมศึกษาและระดับประถมศึกษา 10 แห่ง
  1. โรงเรียนอนุบาลบุรีรัมย์
  2. โรงเรียนฮั่วเคี้ยว
  3. โรงเรียนเทศบาล 3
  4. โรงเรียนอนุบาลธีรา
  5. โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- ระดับก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา (โรงเรียนขยายโอกาส) 3 แห่ง
  1. โรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา"
  2. โรงเรียนเทศบาล 2 "อิสาณธีรวิทยาคาร"

3. โรงเรียนเขตการทางสงเคราะห์ 5 "ไตรคามสิทธิศิลป์"

- ระดับมัธยมศึกษาโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 1 แห่ง
- โรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา"
- ระดับมัธยมศึกษาโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน 2 แห่ง
  1. โรงเรียนอิสาณโกศลศึกษา
  2. โรงเรียนฮั่วเคี้ยวบุรีรัมย์
- ระดับวิทยาลัยมีสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 4 แห่ง
  1. วิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์
  2. วิทยาลัยการอาชีพ
  3. โรงเรียนเบญจเทคโน
  4. วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีบุรีรัมย์
- ระดับมหาวิทยาลัย แห่ง
  1. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
  2. วิทยาลัยสงฆ์บุรีรัมย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- โรงเรียนพระปริยัติธรรม 3 แห่ง
  1. โรงเรียนพระปริยัติธรรมวัดกลางวพระอารามหลวง
  2. โรงเรียนพระปริยัติธรรมวัดอิสาณ
  3. โรงเรียนพระปริยัติธรรมวัดธรรมธีราราม

ที่มา : กองการศึกษา เทศบาลนครบุรีรัมย์

โทรคมนาคมและการสื่อสาร

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.)
- การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)
- สถานีวิทยุกระจายเสียง/สถานีวิทย์โทรทัศน์ในพื้นที่

1. สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ระบบ เอ.เอ็ม. ตั้งอยู่ที่ถนนนิวาศ ข้างโรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

2. สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ระบบ เอฟ.เอ็ม. ตั้งอยู่ที่ถนนจิระตรงข้าม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

3. ระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์

การประปา

- เทศบาลนครบุรีรัมย์ อยู่ในเขตบริการน้ำประปาของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งมีจำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลฯ ประปาในเขตเทศบาลฯ ประมาณ 6,097 ครัวเรือน ผลิตน้ำประปาได้ 28,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน และใช้น้ำประปาเฉลี่ย 25,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน มีห้วยจระเข้มากเป็นแหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาและมีห้วยตลาดเป็นแหล่งน้ำดิบสำรอง

ไฟฟ้า

- ในเขตเทศบาลนครบุรีรัมย์ มีจำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าประมาณ 6,097 ครัวเรือน คิดเป็น พื้นที่ที่ให้บริการไฟฟ้า 100% ของพื้นที่ทั้งหมด

กีฬา นันทนาการ/พักผ่อน

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

สาธารณสุข

- โรงพยาบาลในเขตพื้นที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง เตียงคนไข้ จำนวน 750 เตียง (ที่มา:โรงพยาบาลบุรีรัมย์)
- ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จำนวน1 แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน 65 แห่ง (ที่มา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์)
- ศูนย์บริการแพทย์แผนไทย 1 แห่ง (ที่มา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์)
- คลินิกบริการสาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน1 แห่ง (ที่มา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์)

แหล่งน้ำ

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

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครบุรีรัมย์

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดอำนาจของเทศบาล ดังต่อไปนี้

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด
สามารถแบ่งแยกประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้เป็น 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และ อำนาจหน้าที่ ที่เลือกปฏิบัติ

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

(2/1) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และสิ่งเสริม สนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

- รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก
- ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
- การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทางบประมาณ 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
(9) จัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

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

มาตรา 56 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

(1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53

(2) ให้มีการบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น

(5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

(6) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

(8) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

มาตรา 57 เทศบาลนครอาจจัดกิจการอื่นๆ ตามมาตรา 54 ได้

2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอานาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

(2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

(3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ

(5) การสาธารณูปการ

(6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ

(7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

(8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

(9) การจัดการศึกษา

(10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

(11) การบารุงรักษาศิลปะ 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 และการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ

(24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(25) การผังเมือง

(26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

(27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

(28) การควบคุมอาคาร

(29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆกำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจ หน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นอีกเป็นจำนวนมาก เช่น

– พระราชบัญญัติป้องกันภยันตราย อันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พ.ศ.2464

– พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

– 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

– 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 (ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดูแลรักษาที่สาธารณสมบัติของแผ่นดินประเภทที่รกร้างว่างเปล่าตามคำสั่ง กระทรวงมหาดไทยที่ 890/2498

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการดังต่อไปนี้

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

ประยูร กาญจณดุล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริหาร (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 ผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชนโดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจาเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับการบริการนั้นเพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น 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

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ 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 ชอบธรรม มีความเสมอภาค และความเท่าเทียมทุกคน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) การให้บริการประชาชน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

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

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

อมร รักษาสัตย์ (2546 : 54) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้น 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 สาหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย

กฤช เพิ่มทันจิตต์ (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนาโดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน

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

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

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จำนวน 55,315 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คนที่มารับบริการ โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ 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 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬา

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

ลักษณะแบบสอบถามกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นค่าคะแนน 1-10 ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 3 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert, 1967) ดังนี้

ช่วงคะแนน 1-4 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 กำหนด 1 คะแนน ระดับพึงพอใจน้อย

ช่วงคะแนน 5-7 ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 กำหนด 2 คะแนน ระดับพึงพอใจปานกลาง

ช่วงคะแนน 8-10 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.00 กำหนด 3 คะแนน ระดับพึงพอใจมากที่สุด

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) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ(Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย 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

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

3.1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

3.2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

3.3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬา

3.4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม

3.5) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

3.6) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.7) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก ดังตาราง 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ		n = 400	
		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
	1.1 ชาย	178	44.50
	1.2 หญิง	222	55.50
รวม		400	100.00
2. อายุ			
	2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	24	6.00
	2.2 20 – 30 ปี	92	23.00
	2.3 31 – 40 ปี	96	24.00
	2.4 41 – 50 ปี	116	29.00
	2.5 51 – 60 ปี	52	13.00
	2.6 มากกว่า 60 ปี	20	5.00
รวม		400	100.00
3. การศึกษา			
	4.1 ประถมศึกษา	88	22.00
	4.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	155	38.78
	4.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	110	27.50
	4.4 ปริญญาตรี	25	6.25
	4.5 สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.50
รวม		400	100.00
4. อาชีพหลัก			
	5.1 รับราชการ	30	7.50
	5.2 เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	28	7.00
	5.3 ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	140	35.00
	5.4 รับจ้าง	135	33.75
	5.5 นักเรียนนักศึกษา	40	10.00
	5.6 เกษตรกร	27	6.75
รวม		400	100

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 เป็นชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 96

คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และ มากกว่า 60 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.78 รองลงมา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ระดับประถมศึกษา 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระดับปริญญาตรี 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 อาชีพหลักส่วนใหญ่ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาอาชีพรับจ้าง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 นักเรียนนักศึกษา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00อาชีพรับราชการ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 อาชีพเอกชน/รัฐวิสาหกิจ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และ อาชีพเกษตรกร จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ดังตาราง 2

ตาราง 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยภาพรวม

ด้านการประเมิน	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	4.75	95.00	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	4.81	96.20	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	4.90	98.00	มากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	4.78	95.60	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.83	96.60	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.88	97.60	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	4.86	97.20	มากที่สุด
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.79	95.80	มากที่สุด

ด้านการประเมิน	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.80	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	96.44	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82) ร้อยละความพึงพอใจ 96.44 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 4.90) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 2) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 4.88) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 3) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 4.86) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 4) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 4.83) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 5) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 4.81) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 6) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 4.80) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 7) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 4.79) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\overline{X}$ = 4.78) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 4.75) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ โดยภาพรวม ดังตาราง 3-11

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยภาพรวม

ด้านการประเมิน	$\overline{X}$ ค่าคะแนน	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	2.79	93.00	มากที่สุด
2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ	2.86	95.33	มากที่สุด
3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา	2.85	95.00	มากที่สุด

ด้านการประเมิน	$\overline{X}$ ค่าคะแนน	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม	2.92	97.33	มากที่สุด
5. ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข	2.83	94.33	มากที่สุด
6. ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	2.89	96.33	มากที่สุด
7. ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน	2.88	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยรวม	2.86	95.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยภาพรวมทั้ง 7 ยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม ($\overline{X}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.33 2) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 3) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน ($\overline{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 4) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ ($\overline{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 5) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬา ($\overline{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 6) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ($\overline{X}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33 และ 7) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\overline{X}$ = 2.79) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

ด้านการประเมิน	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.73	91.00	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.71	90.33	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.69	89.67	มากที่สุด

ด้านการประเมิน	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.81	93.67	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.85	95.00	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.82	94.00	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.87	95.67	มากที่สุด
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.86	95.33	มากที่สุด
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.86	95.33	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยภาพรวม	2.79	93.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 **ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.79) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 2) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 3) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 4) การเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.82) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 5) มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ($\overline{X}$ = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 6) มีประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.80) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.73) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.71) ร้อยละความพึงพอใจ 90.33 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.69) ร้อยละความพึงพอใจ 89.67

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

ด้านการประเมิน	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.72	90.67	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.80	93.33	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.81	93.67	มากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.90	96.67	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.83	94.33	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.89	96.33	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.93	97.67	มากที่สุด
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.96	98.67	มากที่สุด
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.87	95.67	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยภาพรวม	2.86	95.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 **ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.96) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 2) มีผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 3) มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\overline{X}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 4) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ

โครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.80) ร้อยละความพึงพอใจ 93.33 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.72) ร้อยละความพึงพอใจ 90.67

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬา

ด้านการประเมิน	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.77	92.33	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.78	92.67	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.76	92.00	มากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.81	93.67	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.85	95.00	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.90	96.67	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.93	97.67	มากที่สุด
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.96	98.67	มากที่สุด
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.89	96.33	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยภาพรวม	2.85	95.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 **ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬา** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.96) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 2ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 3) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 4มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 6) มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\overline{X}$ = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ

93.67 7) มีมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.78) ร้อยละความพึงพอใจ 92.67 8) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 92.33 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.76) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม

ด้านการประเมิน	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.93	97.67	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.85	95.00	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.95	98.33	มากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.92	97.33	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.89	96.33	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.91	97.00	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.96	98.67	มากที่สุด
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.88	96.00	มากที่สุด
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.97	99.00	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยภาพรวม	2.92	97.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 **ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ($\overline{X}$ = 2.97) ร้อยละความพึงพอใจ 99.00 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ($\overline{X}$ = 2.96) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.95) ร้อยละความพึงพอใจ 98.33 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/

กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 5) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\overline{X}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.33 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.91) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 7) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

ด้านการประเมิน	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.80	93.33	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.79	93.00	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.84	94.67	มากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.77	92.33	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.90	96.67	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.86	95.33	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.81	93.67	มากที่สุด
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.83	94.33	มากที่สุด
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.88	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยภาพรวม	2.83	94.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 **ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

($\overline{X}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 2) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 3) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.84) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 5) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33 6) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ($\overline{X}$ = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.80) ร้อยละความพึงพอใจ 93.33 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.79) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 และ 9) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\overline{X}$ = 2.77) ร้อยละความพึงพอใจ 92.33

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านการประเมิน	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.91	97.00	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.88	96.00	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.95	98.33	มากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.84	94.67	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.87	95.67	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.82	94.00	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.93	97.67	มากที่สุด
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.85	95.00	มากที่สุด
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.96	98.67	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยภาพรวม	2.89	96.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 **ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม**

จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.96) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 2) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.95) ร้อยละความพึงพอใจ 98.33 3) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ($\overline{X}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.91) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 5) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 7) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ใน ($\overline{X}$ = 2.84) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 และ 9) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.82) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมืองการบริหารและการบริการประชาชน

ด้านการประเมิน	$\overline{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.89	96.33	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.83	94.33	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.91	97.00	มากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.94	98.00	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.87	95.67	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.86	95.33	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.92	97.33	มากที่สุด
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.84	94.67	มากที่สุด
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.90	96.67	มากที่สุด
เฉลี่ยโดยภาพรวม	2.88	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 **ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\overline{X}$ = 2.94) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.91) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 4) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 7) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 2.84) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 และ 9) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33

บทที่ 5
สรุปผล และ ข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในภาพรวม
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ จำนวน 7 ยุทธศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลนครบุรีรัมย์

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.78 และ ประกอบอาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00

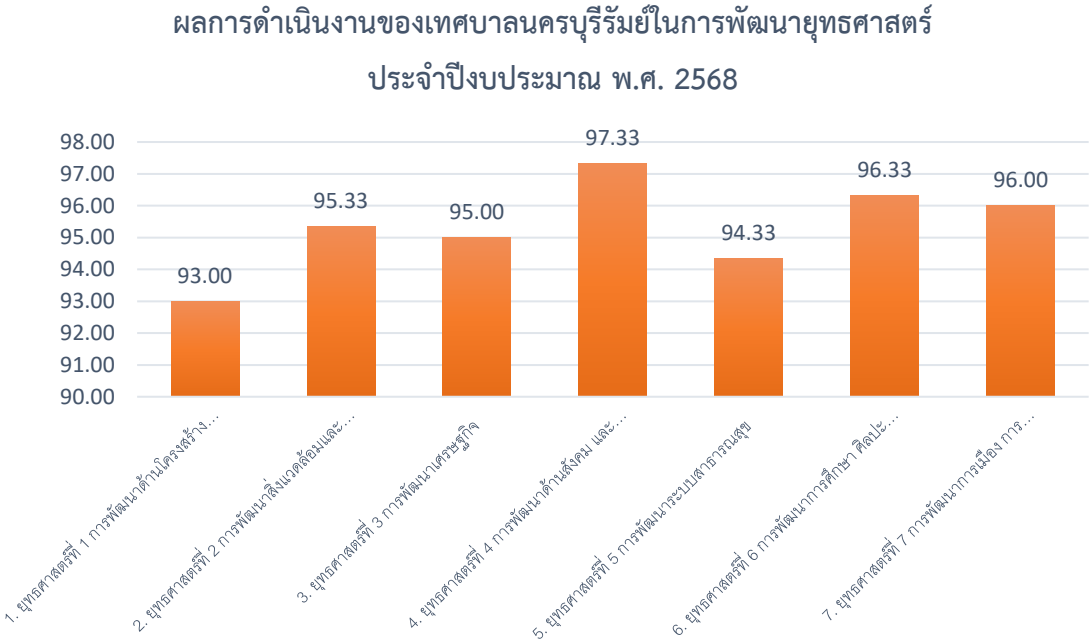
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถสรุปผลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82) ร้อยละความพึงพอใจ 96.44 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 4.90) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 2) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 4.88) ร้อยละความพึงพอใจ 97.60 3) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 4.86) ร้อยละความพึงพอใจ 97.20 4) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม($\overline{X}$ = 4.83) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 5) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 4.81) ร้อยละความพึงพอใจ 96.20 6) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 4.80) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 7) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 4.79) ร้อยละความพึงพอใจ 95.80 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ

($\bar{X}$ = 4.78) ร้อยละความพึงพอใจ 95.60 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ = 4.75) ร้อยละความพึงพอใจ 95.20

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยภาพรวมทั้ง 7 ยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม ($\bar{X}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.33 2) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 3) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน ($\bar{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 4) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ($\bar{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 5) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬา ($\bar{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 6) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ($\bar{X}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33 และ 7) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X}$ = 2.79) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 2.79) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 2) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 3) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 4) การเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด($\bar{X}$ = 2.82)

ร้อยละความพึงพอใจ 94.00 5) มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\overline{X}$ = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 6) มีประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.80) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.73) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.71) ร้อยละความพึงพอใจ 90.33 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.69) ร้อยละความพึงพอใจ 89.67

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.96) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 2) มีผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 3) มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\overline{X}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 4) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.80) ร้อยละความพึงพอใจ 93.33 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.72) ร้อยละความพึงพอใจ 90.67

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.96) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 2ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 3) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 4มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 6) มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\overline{X}$ = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 7) มีมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.78) ร้อยละความพึงพอใจ 92.67 8) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 92.33 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.76) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา

ของประชาชนใน ($\overline{X}$ = 2.97) ร้อยละความพึงพอใจ 99.00 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ($\overline{X}$ = 2.96) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.95) ร้อยละความพึงพอใจ 98.33 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 5) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\overline{X}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.33 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.91) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 7) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 2) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 3) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.84) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 5) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33 6) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ($\overline{X}$ = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.67 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.80) ร้อยละความพึงพอใจ 93.33 8) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.79) ร้อยละความพึงพอใจ 93.00 และ 9) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\overline{X}$ = 2.77) ร้อยละความพึงพอใจ 92.33

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.96) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 2) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.95) ร้อยละความพึงพอใจ 98.33 3) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ($\overline{X}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.91) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 5) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 7) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.00 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ใน ($\overline{X}$ = 2.84) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 และ 9) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.82) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการรายงานผลดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\overline{X}$ = 2.94) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.91) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 4) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.67 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการเสนอโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 7) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.33 8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\overline{X}$ = 2.84) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 และ 9) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\overline{X}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.33

ข้อเสนอแนะ

- ปรับปรุงความปลอดภัยตามสวนสาธารณะ
- มีน้ำขังหน้าบ้าน อยากให้แก้ไข
- อยากให้แก้ปัญหาหมาจรจัดค่อนข้างเยอะ
- ปรับปรุงวิธีการทำงานที่ล่าช้า
- มีโจรขโมยรถมอเตอร์ไซต์ อยากได้กล้องวงจรปิดโซนชุมชนหลังมหาวิทยาลัยราชภัฏ
- อยากให้จัดการการจอดรถและการจราจร
- ไฟทางเดินติดๆดับๆ บริเวณชุมชนสะพานยาว
- การจราจรติดขัดบริเวณชุมชนสะพานยาว
- อยากให้รับฟังการแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
- อยากให้ซ่อมแซมสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่เสนอขอไป มีการดำเนินงานล่าช้า เช่น ขอกล้องวงจรปิด เนื่องจากมีการทะเลาะวิวาทหลังหอประชุมศาลาประชาคมบ่อย
- ปรับปรุงป้ายติดข้างทาง จอดรถวันคี่-วันคู่ ให้ชัดเจนมากขึ้น
- ปรับปรุงถนนและจัดการบริเวณการทิ้งขยะ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบที่ 3/2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในภาพรวม

คำชี้แจง แบบที่ 3/2 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ ในภาพรวม โดยกำหนดให้มีการเก็บข้อมูลปีละ 1 ครั้ง หลังจากสิ้นสุดปีงบประมาณ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี

3. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ ระบุ .....

4. อาชีพหลัก ☐ รับราชการ ☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้าง ☐ นักเรียนนักศึกษา ☐ เกษตรกร ☐ อื่นๆ

ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์

ท่านมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
๑) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
๒) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม					
๓) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม					
๔) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ					
๕) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม					
๖) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๗) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น					
๘) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน					
๙) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม					

5. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเทศบาลนครบุรีรัมย์

แบบที่ ๓/๓ แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในภาพรวม

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี

3. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ ระบุ .....

4. อาชีพหลัก ☐ รับราชการ ☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้าง ☐ นักเรียนนักศึกษา ☐ เกษตรกร ☐ อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์

ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ โดยให้คะแนนเต็ม 10 ท่านจะให้คะแนนเทศบาลนครบุรีรัมย์เท่าใด

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬา
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข
ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น
ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 1. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน.

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม										

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม										
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม										
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ										
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด										
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น										
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน										
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ

ความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม										
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม										
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม										
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ										
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด										
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น										
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน										
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬา

ความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม										
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม										
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม										
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ										
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด										
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น										
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน										
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยกระบวนการมีส่วนร่วม

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม										
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม										
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม										
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ										
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด										
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น										
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน										
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม										
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม										
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม										
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ										
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด										
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น										
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน										
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม										
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม										
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม										
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ										
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด										
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น										
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน										
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง การบริหารและการบริการประชาชน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม										
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม										
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม										
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ										
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด										
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น										
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน										
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่สำรวจ

ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล

เมนู
ราคา
ตำลาว 30 พิเศษ 40 บาท
ตำแตง 30 พิเศษ 40 บาท
ตำปูปลาร้า 35 พิเศษ 45 บาท
ตำไทย 35 พิเศษ 45 บาท
ตำผสม 35 พิเศษ 45 บาท
ตำลาวหมูยอ 40 พิเศษ 50 บาท
ตำถั่ว 40 พิเศษ 50 บาท
ตำข้าวโพด 40 พิเศษ 50 บาท
ตำป่า 45 พิเศษ 55 บาท
ตำไทยไข่เค็ม 45 พิเศษ 55 บาท
ตำไทยหมูยอ 45 พิเศษ 55 บาท
ตำหมูยอใส่ปูปลาร้า 45 พิเศษ 55 บาท
ตำปูปลาร้าไข่ทอย 50 พิเศษ 60 บาท
ตำข้าวโพดไข่เค็ม 50 พิเศษ 60 บาท
ตำข้าวโพดหมูยอ 50 พิเศษ 60 บาท
ข้าวเหนียว 5 บาท
ข้าวสวย 5 บาท

AUGUST 2025

ที่ทำการชุมชนต้นลัก-จิระนคร (ชัวคราว)
ได้รับการสนับสนุนพื้นที่และการก่อสร้าง
จาก พันโทสมพร-ครูสมร โสพัศวง

ประจำปีงบประมาณ 2568
ชุมชนวัดอิสาณ
ต.ในเมือง อ.เมือง จ.บุรีรัมย์

ที่ทำการชุมชน - ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน ชุมชนวัดอิสาณ
งบ SML ปี 2555
อิสาณ

ชุมชนหน้าสถานีรถไฟ
ยินดีต้อนรับ
เทศบาลนครบุรีรัมย์

อร่อยดีจริง

AGRIC ULTURE

เทศบาลนครบุรีรัมย์
Galaxy A54 5G