



รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชน

ต่อผลการดำเนินงาน เทศบาลนครบุรีรัมย์

ประจำปีงบประมาณ
2569





รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

คณะมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2569

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนหลัก ได้แก่

ตอนที่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม

ตอนที่ 3) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

3.1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

3.2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

3.3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ

3.4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย

3.5) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

3.6) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.7) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

ตอนที่ 4) ข้อเสนอแนะ

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 และ ประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์

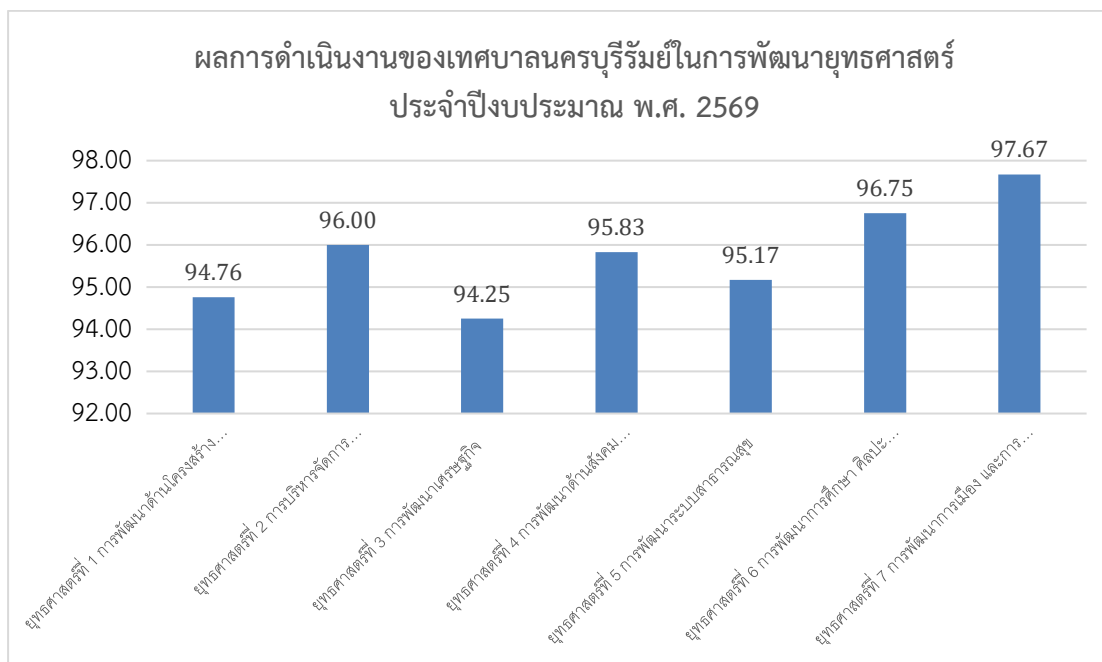
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถสรุปผลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์

จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.09 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 98.35 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 4.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.90 3) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.10 4) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{x} = 4.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.55 5) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.85$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.05 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 4.80$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.05 7) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.83$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\bar{x} = 4.82$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80 และ 9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ ในการพัฒนายุทธศาสตร์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยภาพรวมทั้ง 7 ยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.19 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ($\bar{x} = 2.93$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 2) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ ($\bar{x} = 2.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 3) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.75 4) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ($\bar{x} = 2.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.17 5) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย ($\bar{x} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.83 6) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ($\bar{x} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 และ 7) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{x} = 2.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($= 2.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.17 2) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 3) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.83$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.58 5) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.83$) ร้อย

ละความพึงพอใจ 94.42 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.82$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.83 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.81$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.75 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{x} = 2.79$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.92

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.91$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.58 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.42 4) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.92 5) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.87$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.50 6) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.17 7) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.85$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.08 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{x} = 2.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.17

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 2.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.25 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.95$) ร้อยละความพึงพอใจ 98.17 2) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.94$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.83 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.93$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.50 4) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.93$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.50 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.17 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.58 7) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{x} = 2.91$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.92 8) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.83 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.33 2) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.50 3) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.75 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.08 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.87$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.58 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.86$) ร้อยละความพึง

พอใจ 95.17 7) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.85$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.08 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{x} = 2.83$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.17

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 2.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.17 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.17 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.92 3) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.42 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.85$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.08 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 6) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.83$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 7) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.83$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.42 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{x} = 2.82$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.75 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.94$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.93 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.93$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.58 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.25 4) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.91$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.92 5) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{x} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.50 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.87$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.75 8) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.93

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 2.93$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.96$) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 2) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.95$) ร้อยละความพึงพอใจ 98.33 3) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.94$) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 4) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.93$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.75 5) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.93$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.50 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.25 7) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ

($\bar{x} = 2.91$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.08 8) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
($\bar{x} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.75

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะ

- แสงสว่างไม่เพียงพอในบางจุด
- ต้องการการแก้ไขปัญหาเรื่องไฟฟ้า
- แก้ไขถนนที่ชำรุด
- ต้องการลูกระนาด (ชุมชนฝั่งละลม)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

- ขยะบางจุดไม่มีถังขยะให้ทิ้ง (ฝั่งละลม)
- ไม่มีถังขยะให้ทิ้งขยะบริเวณอินจันทร์ณรงค์
- บางจุดไม่กวาดใบไม้
- บริเวณหลังศาลากลางเก่ามีต้นไม้อุดกุ่มและขยะบริเวณ โรงเรียนเทศบาลมีแต่เข้าไป

นั่งเล่นและขยะเยอะ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ

ข้อเสนอแนะ

- อยากให้มีกิจกรรมส่งเสริมการสร้างรายได้ให้กับชุมชนมากยิ่งขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย

ข้อเสนอแนะ

- มีวัยรุ่นชุกชุมบริเวณฝั่งละลมในช่วงกลางคืนและกลางวันแบบปะปน
- มีวัยรุ่นเสพยาเสพติดในบางจุด
- มีวัยรุ่นบางกลุ่มสร้างความเดือดร้อน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ เป็นระบบที่ดีมาก บริการดีเยี่ยม

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

- ต้องการให้พัฒนากิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้เด็กๆมากยิ่งขึ้น
- ต้องการให้มีกิจกรรมนันทนาการสำหรับเด็กๆที่ด้อยโอกาสและไม่มีค่าใช้จ่ายในการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อเสนอแนะ

- การบริการดีมาก มีหลักการ มีการแจ้ง ให้ข้อเสนอแนะและให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2569 เล่มนี้มีผลต่อการพัฒนาการดำเนินงานในส่วนต่างๆ เนื่องจากการประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ห้องศกรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น

ตามที่เทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เห็นชอบให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดำเนินการจัดทำและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี 2569 นั้น

การจัดทำและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ทุกท่าน ที่ช่วยให้การดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีนครบุรีรัมย์ หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่พนักงานเทศบาลนครบุรีรัมย์ ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล มา ณ โอกาสนี้

คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2569

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครบุรีรัมย์.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	52
สรุปผล.....	52
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	56
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก.....	62
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	63
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล.....	72

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก	41
2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม.....	42
3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ ในการ พัฒนายุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยภาพรวม.....	43
4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569.....	44
5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569.....	45
6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569.....	46
7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569.....	47
8 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569.....	48
9 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569.....	49
10 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	50

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	4

บทที่ 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) การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการและกิจกรรมต่อสาธารณะเป็นการสร้างความรับผิดชอบ

ต่อ สังคม (Social Accountability) และเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอช่วยให้ประชาชนสามารถติดตามและประเมินผลการทำงานของเทศบาลได้อย่างเป็นรูปธรรม (Bovens, 2007) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการและกิจกรรมเป็นมิติสำคัญของการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่เน้นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการเฝ้าระวังและตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2560)

การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดเป็นตัวชี้วัดความสามารถในการบริหารจัดการและประสิทธิภาพขององค์กร การบริหารจัดการเวลาที่ดีแสดงให้เห็นถึงการวางแผนที่ดี การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (Project Management Institute, 2017) ประชาชนคาดหวังว่าโครงการและกิจกรรมของเทศบาลจะดำเนินการได้ตามกำหนดเวลา เพราะความล่าช้าในการดำเนินงานส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและอาจสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน การที่ผลการดำเนินโครงการและกิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นเป็นเป้าหมายสูงสุดของการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชนและเข้าใจปัญหาและความต้องการในระดับพื้นที่มากที่สุด (Blair, 2000) โครงการและกิจกรรมที่ดีต้องสามารถตอบสนองต่อปัญหาที่แท้จริงและสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการสาธารณะ ทฤษฎีการตลาดบริการ (Service Marketing) ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และการออกแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (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) ที่เน้นการมองการณ์ไกลและการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุ เป้าหมาย (Bryson, 2018) ยุทธศาสตร์แต่ละด้านมีความสำคัญและเชื่อมโยงกันเป็นระบบนิเวศการพัฒนาที่สมบูรณ์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น
 ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการ บริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล
 การประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ ครั้งนี้เป็น
 กระบวนการที่สำคัญในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตาม
 ยุทธศาสตร์ทั้ง 7 ด้าน โดยมุ่งเน้นทั้งกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใสและความ
 รับผิดชอบ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน
 การประเมินนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของเทศบาลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการสร้างการ
 มีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ผลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง
 และพัฒนาการดำเนินงานในอนาคต เพื่อให้เทศบาลนครบุรีรัมย์เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 ต้นแบบที่มีธรรมาภิบาล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับ
 ประชาชนอย่างแท้จริง การดำเนินการประเมินด้วยความเป็นกลาง โปร่งใส และมีส่วนร่วมจากทุกภาค
 ส่วนจะช่วยให้ผลการประเมินมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะเป็น
 รากฐานสำคัญในการพัฒนาเทศบาลนครบุรีรัมย์ให้เป็นเมืองน่าอยู่ มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตาม
 วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในภาพรวม
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนา
 ยุทธศาสตร์ จำนวน 7 ยุทธศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลนคร
 บุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาล
 นครบุรีรัมย์ จำนวน 55,315 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาล
 นครบุรีรัมย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ
 ทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่ม
 กลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี
 จำนวน 400 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย
 - 2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ การดำเนินงานด้านต่างๆ ของเทศบาลนครบุรีรัมย์ ที่กระทบต่อ
 ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัด
 บุรีรัมย์

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจวิจัย คือ ช่วงปีงบประมาณ 2569

กรอบแนวคิดงานวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จากการศึกษาแนวคิดและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังภาพที่ 1

ตัวแปรต้น



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ
2. ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าใจสภาพปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลนคร หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดใหญ่ที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไปและมีรายได้พอเพียงต่อการให้บริการสาธารณะตามหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้
2. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหาร อปท. ก็เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งการที่รัฐยอมให้ อปท. ดำเนินงานได้อย่างมีอิสระ หมายความว่า รัฐกระจายอำนาจลงมาสู่ระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ซึ่งหมายถึง เทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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



เทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครบุรีรัมย์



เทศบาลนครบุรีรัมย์จัดตั้งขึ้นครั้งแรกเป็นเทศบาลเมืองในชื่อ เทศบาลนครบุรีรัมย์ ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งตราขึ้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล พระอัฐมรามาธิบดินทร ซึ่งในขณะนั้นมีพระวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าอาทิตย์ทิพอาภา, เจ้าพระยาอมราช (ปั้น สุขุม) และพลเอก เจ้าพระยาพิชัยนทรโยธิน (อุ่ม พิชัยนทรโยธิน) 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

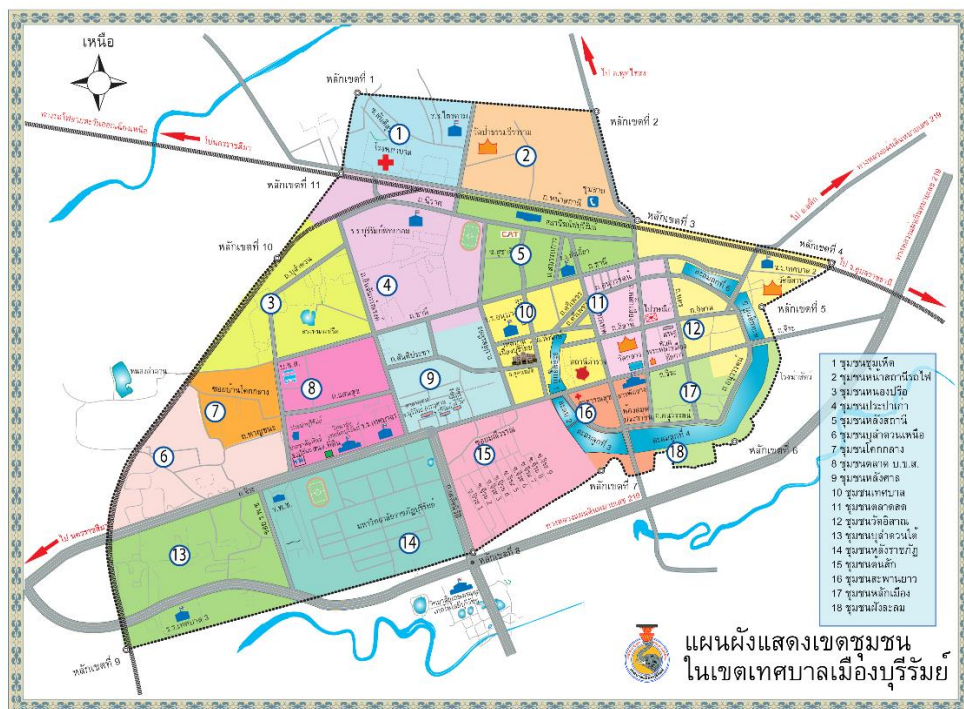
ต่อมาในวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2567 อนุทิน ชาญวีรกูล รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้ออกประกาศกระทรวงมหาดไทย 3 ฉบับ มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแนวเขตเทศบาลนครบุรีรัมย์ โดยยุบรวมเทศบาลตำบลอิสานทั้งหมด รับโอนพื้นที่บางส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด และเปลี่ยนแปลงฐานะจากเทศบาลเมืองขึ้นเป็น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

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปมีลักษณะเป็นที่ราบมีความลาดเอียงเล็กน้อย จากทางทิศตะวันตกไปทางทิศตะวันออก และจากทิศเหนือไปทางทิศใต้ มีความสูงของพื้นที่อยู่เหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง 163 เมตร เขตเทศบาลนครบุรีรัมย์มีอาณาเขตติดต่อกับเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตเทศบาลเมืองชุมเห็ดและเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง (อำเภอเมืองบุรีรัมย์)

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยราช เขตองค์การบริหารส่วนตำบลสนวน (อำเภอห้วยราช) และเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสวายจิก (อำเภอเมืองบุรีรัมย์)

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะแกง อำเภอเมืองบุรีรัมย์
เขตเทศบาลตำบลบ้านบัว และเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง (อำเภอเมืองบุรีรัมย์)
ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตเทศบาลตำบลหนองตาต (อำเภอเมืองบุรีรัมย์)



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 ติดต่อกับตำบลลิสาณ
- ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลลิสาณ
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลลิสาณ

สภาพภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปมีลักษณะเป็นที่ราบมีความลาดเอียงเล็กน้อย จากทางทิศตะวันตกไปทางทิศตะวันออก และจากทิศเหนือไปทางทิศใต้ มีความสูงของพื้นที่อยู่เหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง 163 เมตร

สภาพภูมิอากาศ

สภาพอากาศทั่วไป แบ่งออกเป็น 3 ฤดู

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

ประชากร (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. สถานธนาบาล 3 แห่ง
- 2. โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง
- สถานประกอบการด้านบริการ
- 1. โรงแรม 10 แห่ง
- 2. โรงภาพยนตร์ - แห่ง
- 3. ร้านอาหารทั่ว ๆ ไป 260 แห่ง
- 4. ร้านอาหารระดับภัตตาคาร 1 แห่ง

(ที่มา: กองคลัง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

ชุมชน

เขตการปกครองของเทศบาลนครบุรีรัมย์

ตำบลในเมือง	ตำบลอิสาน	ตำบลเสม็ด
จำนวน 18 ชุมชน	จำนวน 18 หมู่บ้าน	จำนวน 4 หมู่บ้าน
1. ชุมชนชุมเห็ด	1. บ้านโคกวัด	1. บ้านโคกใหญ่
2. ชุมชนหลังสถานีรถไฟ	2. บ้านโคกใหญ่	2. บ้านโคกเขา
3. ชุมชนหนองปรือ	3. บ้านโคกหัวช้าง	3. บ้านเขากระโดง
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. ชุมชนวัดอิสาน	11. บ้านศรีสุข	
12. ชุมชนบุลำดวนใต้	12. บ้านไผ่น้อย	
13. ชุมชนหลังราชภัฏ	13. บ้านโคกขุนสมาน	
14. ชุมชนต้นสัก	14. บ้านสวนคร้ว	
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. โรงเรียนอัมรินทร์
 3. โรงเรียนเทศบาล 3
 4. โรงเรียนอนุบาลธีรา
 5. โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

- ระดับก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา (โรงเรียนขยายโอกาส)

3 แห่ง

1. โรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา"
 2. โรงเรียนเทศบาล 2 "อิสานธีรวิทยาการ"
 3. โรงเรียนเขตการทางสงเคราะห์ 5 "ไตรคามสิทธิศิลป์"
- ระดับมัธยมศึกษาโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 1 แห่ง
 - โรงเรียนเทศบาล 1 "บุรีราษฎร์ดรุณวิทยา"
 - ระดับมัธยมศึกษาโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน 2 แห่ง
 1. โรงเรียนอิสานโกศลศึกษา
 2. โรงเรียนฮั่วเคี้ยวบุรีรัมย์
 - ระดับวิทยาลัยมีสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 4 แห่ง
 1. วิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์
 2. วิทยาลัยการอาชีพ
 3. โรงเรียนเบญจเทคโนโลยี
 4. วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีบุรีรัมย์
 - ระดับมหาวิทยาลัย แห่ง
 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
 2. วิทยาลัยสงฆ์บุรีรัมย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 - โรงเรียนพระปริยัติธรรม 3 แห่ง
 1. โรงเรียนพระปริยัติธรรมวัดกลางวพระอารามหลวง
 2. โรงเรียนพระปริยัติธรรมวัดอิสาน
 3. โรงเรียนพระปริยัติธรรมวัดธรรมธีราราม

ที่มา : กองการศึกษา เทศบาลนครบุรีรัมย์

โทรคมนาคมและการสื่อสาร

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.)
- การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)
- สถานีวิทยุกระจายเสียง/สถานีวิทยุโทรทัศน์ในพื้นที่
 1. สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ระบบ เอ.เอ็ม. ตั้งอยู่ที่ถนนนิเวศช้าง
โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
 2. สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ระบบ เอฟ.เอ็ม. ตั้งอยู่ที่ถนนจิระตรงข้าม
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
 3. ระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่
เทศบาลเมืองบุรีรัมย์

การประปา

- เทศบาลนครบุรีรัมย์ อยู่ในเขตบริการน้ำประปาของสำนักงานการประปาสวนภูมิภาค ซึ่งมีจำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลฯ ประปาในเขตเทศบาลฯ ประมาณ 6,097 ครัวเรือน ผลิตน้ำประปาได้ 28,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน และใช้น้ำประปาเฉลี่ย 25,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน มีห้วยจรเข้มากเป็นแหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาและมีห้วยตลาดเป็นแหล่งน้ำดิบสำรอง

ไฟฟ้า

- ในเขตเทศบาลนครบุรีรัมย์ มีจำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าประมาณ 6,097 ครัวเรือน คิดเป็นพื้นที่ให้บริการไฟฟ้า 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 จำนวน 1 แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน 65 แห่ง (ที่มา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์)
- ศูนย์บริการแพทย์แผนไทย 1 แห่ง (ที่มา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์)
- คลินิกบริการสาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน 1 แห่ง (ที่มา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์)

สาธารณสุข

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

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 และส่งเสริม สนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

- รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

- จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก

- ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

- การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทางงบประมาณ 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 ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

- (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- (6) ให้มีการสาธารณสุขการ
- (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 และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

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

- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและ฼าปนสถาน
- (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 ๆ กำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจ หน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นอีกเป็นจำนวนมาก เช่น

- พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตราย อันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พ.ศ.2464
- พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535
- พระราชบัญญัติควบคุมการใช้จุจาะระทำปุ๋ย 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

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นการรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งบวกและลบ แต่ก็เมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

รวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2546) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบเพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

มณี โพธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ (2547) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสภาพของงานดี หมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคม

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

อเนก กัลยานี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงานนั้น ๆ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545 : 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

ชานนท์ ถั่วคู่ (2545) อธิบายว่า วิธีวัดความพึงพอใจ โดยทั่วไปสามารถวัดได้ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ภูษิต สายกัมมขันธ์ (2550) ได้กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจ ต้องวัดความพึงพอใจ เนื่องจาก 1) เพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ 2) เพื่อที่จะแจ่มแจ้งได้ว่าอะไรคือความจำเป็น ความปรารถนา ความต้องการและความคาดหวัง 3) เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน 4) เพื่อตรวจสอบสิ่งที่คาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพ บริการและความพึงพอใจ 5) เพราะต้องการนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น และ 6) เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่คุณดำเนินการนั้นเป็นอย่างไรบ้างและจากจุดนี้คุณจะมีแนวโน้มไปสู่จุดใดต่อไป

พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์ (2550) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดีคือ เกิดความสุข หมายถึง ความชอบพอ ความชื่นชมอยากใช้บริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่น่าชื่นชม ยกย่อง

สรชัย พิศาลบุตร และคณะ (2549) อธิบายว่าวิธีวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลาพอสมควรที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความรวดเร็วในการให้บริการฝากหรือถอนเงินจากธนาคารที่ตั้งขึ้นในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากหรือถอนเงิน คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการแต่ละรายได้รับการเสร็จผู้บริโภคมักจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

จากการศึกษาแนวคิดสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546 : 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จำต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542 : 13; อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็น

การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามรถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

นอกจากนี้เราได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

2. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

2.1 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

2.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)

2.3 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา

2.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

3. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

3.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

3.2 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

3.3 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ

- 3.4 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
- 3.5 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
- 3.6 มีความริเริ่มสร้างสรรค์
- 3.7 ทำงานเป็นทีม
- 3.8 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 3.9 ยึดการบริหารจัดการที่ดี
- 3.10 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
- 4. หลักการบริการเป็นเลิศ
 - 4.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 4.2 เต็มใจบริการ
 - 4.3 ทำงานฉับไว
 - 4.4 ปราศรัยไพเราะ
 - 4.5 เหมาะสมโอกาส
 - 4.6 ไม่ขาดน้ำใจ
- 5. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
 - 5.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - 5.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
 - 5.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
 - 5.4 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - 5.5 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 - 5.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - 5.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - 5.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - 5.9 มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
 - 5.10 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
 - 5.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
 - 5.12 แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
 - 5.13 ยกย่องผู้มาติดต่อ
- 6. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
 - 6.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
 - 6.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ

- 6.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 6.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
- 6.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 6.6 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
- 6.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
- 6.8 ต้อนรับด้วยความเพียร
- 6.9 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- 6.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จึงได้เน้นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มอบให้กับลูกค้า และถือเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องศึกษาหรือมีข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการจากลูกค้า โดยความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กร เพราะการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากต้องมาจากความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น จึงมีนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ บริการที่ยอดเยียมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2544) กล่าวถึง การบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มักมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย 1) ผู้ให้บริการ คือ หัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้าง

ความสำเร็จให้กับกิจกรรม และ 2) สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าต่างขององค์กรทั้งยังแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ

ดังนั้น ความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของนักวิชาการ คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 1) ด้านระบบการให้บริการ (Service System) 2) ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow Process) 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients Background)

2. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

ชูลีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง
4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะ

ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

10.1 คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

10.2 คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น

องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service Quality Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.1 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการจัดระบบงานที่ดี (Good System) ทั้งระบบบริการ (Service System) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (Improving Service System) และระบบบริหารจัดการ (Management System) เช่น อัตราการมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงานเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือที่ให้บริการ เป็นต้น

1.2 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (Process Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (Good Implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรมขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

1.3 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ เช่น การได้พบพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้อง แม่นยำ ความง่าย บ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความ

น่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหา หลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ มีข้อพิจารณา ดังนี้

- 1) ตัวบ่งชี้ พึงชี้วัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ
- 2) ตัวบ่งชี้ พึงชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการ (System Theory)
- 3) ตัวบ่งชี้ พึงมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา
- 4) ตัวบ่งชี้คุณภาพพึงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
- 5) ตัวบ่งชี้พึงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้

- 2.1 สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน
 - 2.2 กำหนดขอบเขตของบริการ
 - 2.3 ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - 2.4 ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลเฝ้าติดตาม
 - 2.5 กำหนดเครื่องบ่งชี้
 - 2.6 ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา
 - 2.7 วางกลไกในการเก็บข้อมูล
 - 2.8 วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้
 - 2.9 ทดสอบเครื่องบ่งชี้
 - 2.10 วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป
- ทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนด ตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการ

บริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดีที่สุด มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังต่อไปนี้

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

ประยูร กาญจนดุล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

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

อมร รักษาสัตย์ (2546) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป

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

นั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

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

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

2. หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ 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 ก็จะทำให้ขาดศรัทธาต่อองค์กรของรัฐ อย่างไรก็ตามถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแล้วประชาชนก็จะเกิดความศรัทธา และให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดีต่อรัฐ

3. ความสำคัญของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเรื่องของการบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะ

ละเลยไม่ได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

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

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) การให้บริการประชาชน มีนิกวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

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

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

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

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

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

กฤษฎา เพิ่มทันจิตต์ (2546) การให้บริการประชาชนภาครัฐเป็นการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน

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

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

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการ จัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการ

ส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชนระดับการศึกษาและเพศชายมีความพึงพอใจต่างกันในการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจ ต่างกันในการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

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

นาริรัตน์ ชูัชฌา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอบางแพ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า 1) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่ต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05 4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ไม่แตกต่างกัน และ 5) การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบางยอที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

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

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

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

วรุณี เขาวนัสขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน

อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอยะผิง จังหวัดอุดรธานี พบว่า บริการสาธารณะของอบต.นาโพธิ์ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นาโพธิ์ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาโพธิ์ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกลงทุนภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

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

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560 : 50) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดย

คิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

สุกัญญา มีแก้ว (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

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

ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 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 ปี ขึ้นไป โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับค่าความคาดเคลื่อน 5% การวิจัยนี้จะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยพิจารณาว่าเป็นตัวแทนประชากรที่ดี จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 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 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญา

ท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

ลักษณะแบบสอบถามกำหนดระดับความพึงพอใจเป็นค่าคะแนน 1-10 ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 3 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (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

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. จัดทำแบบสอบถามตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

3. การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

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

3.2 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อคุณภาพของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของ

แบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.8493 - 0.9514 (ตาราง ภาคผนวก ข)

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

4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (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 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามแบ่งเป็น 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

ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการ ปัญหาที่เป็นเสียงสะท้อนเชิงพัฒนาที่เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบคอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนด สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

3.1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

3.2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่าง

ยั่งยืน

3.3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ

3.4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและ

ปลอดภัย

3.5) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

3.6) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และ

ภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.7) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลัก

ธรรมาภิบาล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ		n = 400	
		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
	1.1 ชาย	157	39.25
	1.2 หญิง	143	60.75
รวม		400	100.00
2. อายุ			
	2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	19	4.75
	2.2 20 - 30 ปี	82	20.50
	2.3 31 - 40 ปี	93	23.25
	2.4 41 - 50 ปี	126	31.50
	2.5 51 - 60 ปี	53	13.25
	2.6 มากกว่า 60 ปี	27	6.75
รวม		400	100.00
3. การศึกษา			
	3.1 ประถมศึกษา	79	19.75
	3.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	163	40.75
	3.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	119	29.75
	3.4 ระดับปริญญาตรี	25	6.25
	3.5 สูงกว่าระดับปริญญาตรี	14	3.50
รวม		400	100.00
4. อาชีพหลัก			
	4.1 รับราชการ	24	6.00
	4.2 เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	32	8.00
	4.3 ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	143	35.75
	4.4 รับจ้าง	136	34.00
	4.5 นักเรียนนักศึกษา	38	9.50
	4.6 เกษตรกร	27	6.75
รวม		400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน (ร้อยละ 60.75) และเป็นเพศชาย จำนวน 157 คน (ร้อยละ 39.25)

2. อายุส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 126 คน (ร้อยละ 31.50) รองลงมา อายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.25) อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 93 คน (ร้อยละ 23.25) อายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 82 คน (ร้อยละ 20.50) มากกว่า 60 ปี จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.75) และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.75)

4. การศึกษาส่วนใหญ่มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 163 คน (ร้อยละ 40.75) รองลงมา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 119 คน (ร้อยละ 29.75) ประถมศึกษา จำนวน 79 คน (ร้อยละ 19.75) ระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.25) และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.50)

5. อาชีพหลักส่วนใหญ่ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 143 คน (ร้อยละ 35.75) รองลงมา รับจ้าง จำนวน 136 คน (ร้อยละ 34.00) นักเรียนนักศึกษา จำนวน 38 คน (ร้อยละ 9.50) เกษตรกร/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.00) เกษตรกร จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.75) และรับราชการ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.00)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 **ดังตาราง 2**

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวม	$\bar{X}$	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/ กิจกรรม	4.92	98.35	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	4.86	97.10	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม	4.84	96.80	มากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรมต่อสาธารณะ	4.82	96.45	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	4.83	96.60	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.80	96.05	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	4.90	97.90	มากที่สุด

8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.88	97.55	มากที่สุด
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.85	97.05	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.85	97.09	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 97.09 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 98.35 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.90 3) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.55 4) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.10 5) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.85$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.05 6) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80 7) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.83$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\bar{X} = 4.82$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.45 และ 9) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.80$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.05

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ โดยภาพรวม ดังตาราง 3-10

ตาราง 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายยุทธศาสตร์	$\bar{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	2.84	94.67	มากที่สุด
2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน	2.88	96.00	มากที่สุด
3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ	2.92	97.25	มากที่สุด
4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย	2.88	95.83	มากที่สุด
5. ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข	2.86	95.17	มากที่สุด
6. ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	2.90	96.75	มากที่สุด

7. ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล	2.93	97.67	มากที่สุด
โดยรวม	2.89	96.16	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ ในการพัฒนายุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยภาพรวมทั้ง 7 ยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.16 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ($\bar{X} = 2.93$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 2) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 2.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.25 3) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.75 4) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ($\bar{X} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 5) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย ($\bar{X} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.83 6) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ($\bar{X} = 2.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.16 และ 7) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 2.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67

ตาราง 4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 1	$\bar{X}$	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.84	94.58	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.83	94.42	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.81	93.75	มากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	2.79	92.92	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.82	93.83	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.87	95.67	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.89	96.17	มากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.88	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	2.84	94.67	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 2) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 2.87$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.85 4) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.83$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.42 5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.82$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.83 6) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.81$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.75 7) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 2.79$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.92 8) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.17

ตาราง 5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ 2	$\bar{X}$	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.91	97.00	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.90	96.58	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.89	96.42	มากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	2.86	95.17	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.85	95.08	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.87	95.50	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.89	96.33	มากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.88	95.92	มากที่สุด
โดยรวม	2.88	96.00	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

และสิ่งแวดลอมอย่างยั่งยืน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.91$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.58 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.42 4) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 5) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.92 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 2.87$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.50 7) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 2.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.17 8) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.85$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.08

ตาราง 6 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ 3	$\bar{X}$	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน โครงการ/กิจกรรม	2.93	97.50	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	2.93	97.50	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	2.92	97.17	มากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	2.91	96.92	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.89	96.33	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.90	96.58	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.95	98.17	มากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.94	97.83	มากที่สุด
โดยรวม	2.92	97.25	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.25 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 2.95$)

ร้อยละความพึงพอใจ 98.17 2) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.94$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.83 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.93$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.50 4) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.93$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.50 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.17 6) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 2.91$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.92 7) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 8) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.58

ตาราง 7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ 4	$\bar{X}$	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.87	95.58	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.90	96.75	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.88	96.08	มากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	2.83	94.17	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.86	95.17	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.85	95.08	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.92	97.33	มากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.90	96.50	มากที่สุด
โดยรวม	2.88	95.83	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.83 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 2.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.33 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.75 3) ประโยชน์ที่

ประชาชนได้รับการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.50 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.08 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.87$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.58 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.17 7) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 2.85$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.08 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 2.83$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.17

ตาราง 8 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ 5	$\bar{X}$	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน โครงการ/กิจกรรม	2.85	95.08	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	2.86	95.42	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	2.84	94.67	มากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	2.82	94.00	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.89	96.17	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.83	94.42	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.88	95.92	มากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับการจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.87	95.67	มากที่สุด
โดยรวม	2.86	95.17	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.17 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.17 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.92 3) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับการจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.87$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 4) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.42 5) มีการเปิดโอกาสให้

ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.85$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.08 6) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 7) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 2.83$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.42 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 2.82$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00

ตาราง 9 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ 6	$\bar{X}$	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.94	97.83	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.93	97.58	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.92	97.25	มากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	2.90	96.50	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.88	95.83	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.89	96.33	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.87	95.75	มากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.91	96.92	มากที่สุด
โดยรวม	2.90	96.75	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.75 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.94$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.83 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.93$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.58 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.25 3) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 2.91$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.92 4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.50 5) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

($\bar{X}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 95.83 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 95.75

ตาราง 10 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ 7	$\bar{X}$	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน โครงการ/กิจกรรม	2.95	98.33	มากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	2.93	97.75	มากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	2.96	98.67	มากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	2.91	97.08	มากที่สุด
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.92	97.25	มากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.90	96.75	มากที่สุด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.94	98.00	มากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.93	97.50	มากที่สุด
โดยรวม	2.93	97.67	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ = 2.96) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 2) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ = 2.95) ร้อยละความพึงพอใจ 98.33 3) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X}$ = 2.94) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 4) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.75 5) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.50 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.25 7) มีการรายงานผลการดำเนินงานของ

โครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 2.91$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.08 8) การดำเนินงาน
เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.75

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในภาพรวม
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ ในการพัฒนายุทธศาสตร์ จำนวน 7 ยุทธศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลนครบุรีรัมย์

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 และประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75

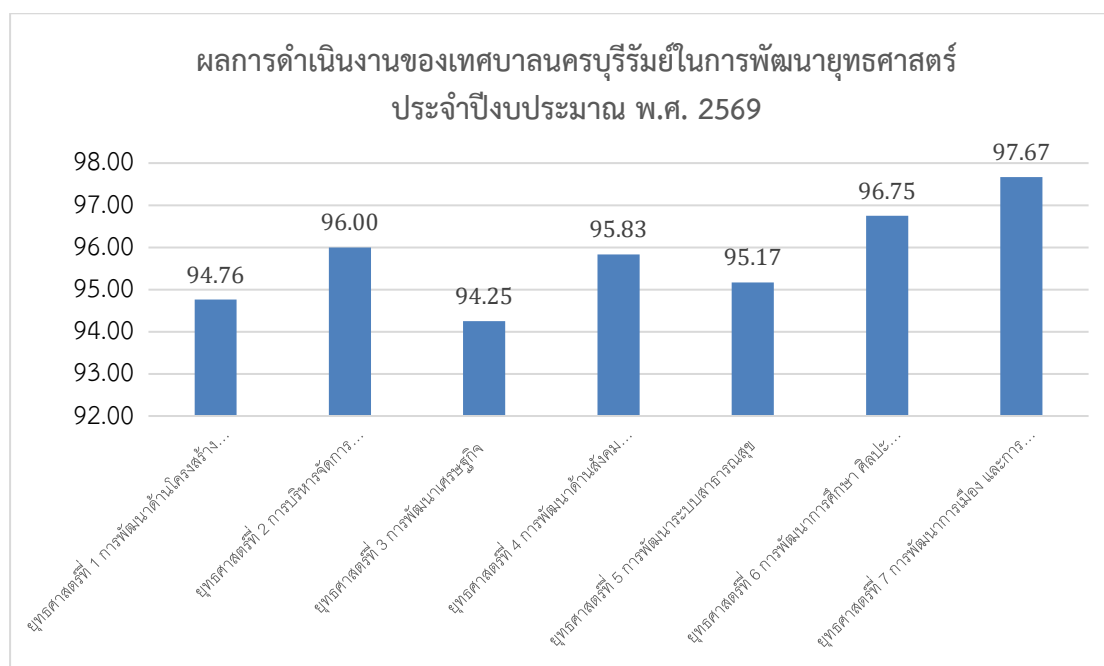
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

การสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถสรุปผลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.09 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 98.35 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 4.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.90 3) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.10 4) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{x} = 4.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.55 5) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.85$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.05 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 4.80$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.05 7) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.83$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.60 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\bar{x} = 4.82$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80 และ

9) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 4.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.80

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยภาพรวมทั้ง 7 ยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.19 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ($\bar{x} = 2.93$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 2) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ ($\bar{x} = 2.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 3) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.75 4) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข ($\bar{x} = 2.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.17 5) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย ($\bar{x} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.83 6) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ($\bar{x} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 และ 7) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{x} = 2.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 2.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.17 2) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 3) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.83$) ร้อยละความ

พึงพอใจ 95.67 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.84) ร้อยละความพึงพอใจ 94.58 5) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.83) ร้อยละความพึงพอใจ 94.42 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.82) ร้อยละความพึงพอใจ 93.83 7) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.81) ร้อยละความพึงพอใจ 93.75 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{x}$ = 2.79) ร้อยละความพึงพอใจ 92.92

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.00 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.91) ร้อยละความพึงพอใจ 97.00 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.58 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.42 4) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 95.92 5) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x}$ = 2.87) ร้อยละความพึงพอใจ 95.50 6) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x}$ = 2.86) ร้อยละความพึงพอใจ 95.17 7) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.85) ร้อยละความพึงพอใจ 95.08 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{x}$ = 2.84) ร้อยละความพึงพอใจ 95.17

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.25 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x}$ = 2.95) ร้อยละความพึงพอใจ 98.17 2) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.94) ร้อยละความพึงพอใจ 97.83 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.50 4) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.93) ร้อยละความพึงพอใจ 97.50 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.17 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.58 7) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{x}$ = 2.91) ร้อยละความพึงพอใจ 96.92 8) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.89) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 95.83 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x}$ = 2.92) ร้อยละความพึงพอใจ 97.33 2) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.50 3) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.90) ร้อยละความพึงพอใจ 96.75 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x}$ = 2.88) ร้อยละความพึงพอใจ 96.08 5) มีการ

เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.87$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.58
 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.17
 7) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.85$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.08
 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{x} = 2.83$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.17

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 2.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.17 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.17 2) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.92 3) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.86$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.42 4) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.85$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.08 5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.84$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.67 6) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.83$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.67 7) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.83$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.42 8) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{x} = 2.82$) ร้อยละความพึงพอใจ 94.00

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.75 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.94$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.93 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.93$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.58 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.25 4) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.91$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.92 5) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{x} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.50 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.89$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.33 7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.87$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.75 8) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.88$) ร้อยละความพึงพอใจ 95.93

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 2.93$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.67 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.96$) ร้อยละความพึงพอใจ 98.67 2) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.95$) ร้อยละความพึงพอใจ 98.33 3) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{x} = 2.94$) ร้อยละความพึงพอใจ 98.00 4) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.93$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.75 5) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.93$) ร้อยละความพึง

พอใจ 97.50 6) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{x} = 2.92$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.25 7) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{x} = 2.91$) ร้อยละความพึงพอใจ 97.08 8) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 2.90$) ร้อยละความพึงพอใจ 96.75

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- 1.1 แสงสว่างไม่เพียงพอในบางจุด
- 1.2 ต้องการการแก้ไขปัญหาเรื่องไฟฟ้า
- 1.3 แก้ไขถนนที่ชำรุด
- 1.4 ต้องการลูกระนาด (ชุมชนฝั่งละลม)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

- 2.1 ขยะบางจุดไม่ถึงถังขยะให้ทิ้ง (ฝั่งละลม)
- 2.2 ไม่มีถังขยะให้ทิ้งขยะบริเวณอินจันทร์ณรงค์
- 2.3 บางจุดไม่กวาดใบไม้
- 2.4 บริเวณหลังศาลากลางเก่ามีต้นไม้ชุกชุมและขยะบริเวณ โรงเรียนเทศบาลมีแต่เข้าไป

นั่งเล่นและขยะเยอะ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ

- 3.1 อยากให้มีกิจกรรมส่งเสริมการสร้างรายได้ให้กับชุมชนมากยิ่งขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย

- 4.1 มีวัยรุ่นชุกชุมบริเวณฝั่งละลมในช่วงกลางคืนและกลางวันแบบปะปน
- 4.2 มีวัยรุ่นเสพสิ่งมีเมาชุกชุมในบางจุด
- 4.3 มีวัยรุ่นบางกลุ่มสร้างความเดือดร้อน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

- 5.1 ไม่มีข้อเสนอแนะ เป็นระบบที่ดีมาก บริการดีเยี่ยม

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

- 6.1 ต้องการให้พัฒนากิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้เด็ก ๆ มากยิ่งขึ้น
- 6.2 ต้องการให้มีกิจกรรมนันทนาการสำหรับเด็กๆ ที่ด้อยโอกาสและไม่มีค่าใช้จ่ายใน

การศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

- 7.1 การบริการดีมาก มีหลักการ มีการแจ้ง ให้ข้อเสนอแนะและให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

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

- ปริญญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใส่เสปียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี กิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสปียงสัตว์เพื่อการจัดจำหน่าย. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : กองอาหารสัตว์ กรมปศุสัตว์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555. รายงานการวิจัย. หนองบัวลำภู : สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.
- พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พีระพงศ์ อมรพิชญ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดเชียงราย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.ม. เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- เพ็ญรัตน์ หงษ์วิทยากร และคณะ. (2558). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. รายงานผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รวีภา วงศ์บุษยรัตน์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชนิกร ไทอึ้ง. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ภูษิต สายกัมมสุวรรณ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. การศึกษาอิสระ รม.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มณี โพธิ์เสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิ์เสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วรุณี เชาวนัสสุขุม และดวงดา สราญรมย์. (2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). ประจำเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2559. 6(2) : 125-134.

- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขง: กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอนทัวร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดอุดรธานี.” วารสารบริหารท้องถิ่น. ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม 2559. 9(1) : 83-99.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2544). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ = Quality in Services. กรุงเทพฯ : ดวงกลมสมัย.
- ศิริวรรณ วุ่นจิรา. (2554). ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินบำนาญการจ่ายเงิน : กรณีศึกษากองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ (2547). คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยทักษิณ. รายงานการวิจัย. พัทลุง : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.
- สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2549). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. ปีที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ :
- วิญญูชน.สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการวิจัย. กาฬสินธุ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอนาทม จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู์ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการนิติบัญญัติแห่งชาติ.

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรกรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อมร รักษาสัตย์. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนnek กลยณี. (2542). ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษา วิทยาลัยนานาชาติที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. การค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ พธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อานีชะ ละเลียมซา และคณะ. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา.” การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 “สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสานวัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจเข้าสู่ AEC”. 1261-1274.

อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่นจำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันยัสินี จาญพจน์. (2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559.” วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. ประจำเดือนมกราคม - เมษายน 2560. 12(1) : 49-60.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

**แบบที่ 3/2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน
ของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในภาพรวม**

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

ส่วนที่ 1 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
☐ อื่นระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์

5. ท่านมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

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

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลนครบุรีรัมย์

**แบบที่ 3/3 แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน
ของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในภาพรวม**

ส่วนที่ 1 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
☐ อื่นระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์

หากให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครบุรีรัมย์ในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ จำนวน 7 ยุทธศาสตร์ โดยให้คะแนนเต็ม 10 ท่านจะให้คะแนนเทศบาลนครบุรีรัมย์เท่าใด

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบสาธารณสุข

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

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

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

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

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจ

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

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัย

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

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

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/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ										
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด										
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น										
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

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/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ										
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด										
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น										
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม										

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

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

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
เทศบาลนครบุรีรัมย์

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล



ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล (ต่อ)

