

# รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

โดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตุลาคม 2562

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการ 4 งาน ได้แก่

1) โครงการก่อสร้างหลังคาผ้าใบโครงเหล็กพร้อมเทพื้นคอนกรีตเสริมเหล็กบริเวณอฒจันทร์ที่นั่งสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ (เขาระโดงสเตเดียม) และสนามฟุตบอล 2 และ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 2) โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ สูบน้ำเพื่อการเกษตร (นาข้าว) ตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 3) โครงการขุดลอกลำห้วยโคกสะอาด บ้านโคกสะอาด หมู่ 6 - บ้านโคกมะกอก หมู่ 16 ตำบลอิสาน เชื่อมบ้านโคกเจริญ หมู่ 15 บ้านตะโก หมู่ 14 ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ และ 4) โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Asphaltic Concrete สายบ้านสีเหลี่ยม หมู่ 5 ตำบลสีเหลี่ยม อำเภอประโคนชัย - บ้านสีเหลี่ยมน้อย หมู่ 8 ตำบลหนองโสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีกรอบการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม

### ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 95.65 เมื่อพิจารณาแต่ละงานสามารถสรุปได้ดังนี้

1) โครงการก่อสร้างหลังคาผ้าใบโครงเหล็กพร้อมเทพื้นคอนกรีตเสริมเหล็กบริเวณอฒจันทร์ที่นั่งสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ (เขาระโดงสเตเดียม) และสนามฟุตบอล 2 และ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ , ร้อยละ 95.02) เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ , ร้อยละ 95.80) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ , ร้อยละ 94.38) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.23$ , ร้อยละ 94.73)

2) โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ สูบน้ำเพื่อการเกษตร (นาข้าว) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ , ร้อยละ 95.04) เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ , ร้อยละ 95.30) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ , ร้อยละ 94.50) และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ , ร้อยละ 94.90)

3) โครงการขุดลอกลำห้วยโคกสะอาด บ้านโคกสะอาด หมู่ 6 - บ้านโคกมะกอก หมู่ 16 ตำบลอิสาน เข้มบ้านโคกเจริญ หมู่ 15 บ้านตะโก หมู่ 14 ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ , ร้อยละ 96.43) เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ , ร้อยละ 95.65) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ , ร้อยละ 96.15) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ , ร้อยละ 96.65)

4) โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Asphaltic Concrete สายบ้านสีเหลี่ยม หมู่ 5 ตำบลสีเหลี่ยม อำเภอประโคนชัย - บ้านสีเหล็มน้อย หมู่ 8 ตำบลหนองโสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ , ร้อยละ 96.14) เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ , ร้อยละ 95.95) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ , ร้อยละ 95.63) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ , ร้อยละ 96.10)

จากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน มีดังนี้

1. โครงการก่อสร้างหลังคาผ้าใบโครงเหล็กพร้อมเทพื้นคอนกรีตเสริมเหล็กบริเวณ อัมจันทร์ที่นั่งสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ (เขากระโดงสเตเดียม) และสนามฟุตบอล 2 และ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจในเรื่องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการมีน้อยมากทำให้ประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบเกี่ยวกับการทำโครงการ และระยะเวลาการก่อสร้างค่อนข้างนานจึงเกิดความล่าช้า

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่พึงพอใจในเรื่องการก่อสร้างที่ได้มาตรฐานมีหน่วยงานที่เข้ามาดูแลตลอดการดำเนินงาน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ปลอดภัย และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการหรือเข้าชมกีฬาเป็นอย่างมาก

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในด้านการหมั่นดูแลรักษาเพื่อยืดอายุการใช้งานและรีบดำเนินการหากเกิดปัญหาการชำรุดเสียหายเพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดและไม่เกิดอันตราย

2. โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ สูบน้ำเพื่อการเกษตร (นาข้าว) ตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า ขั้นตอนและวิธีการในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งควรมีความรวดเร็วและทันต่อเวลา ด้านการอำนวยความสะดวกต้องรวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่พึงพอใจต่อการพิจารณาและจัดสรรงบประมาณที่สอดคล้องกับปัญหาของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับความสะดวกด้านการได้รับความช่วยเหลือที่ตรงประเด็นเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องน้ำของประชาชนได้อย่างดี การช่วยเหลือที่มีความเสมอภาคและเป็นธรรม ครบถ้วนเพียงพอกับสถานการณ์ภัยแล้งที่เกิดขึ้น และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องมีความพร้อมช่วยในการจัดการสาธารณภัยได้จริง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุง ช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารขอให้ระบุหมายเลขโทรศัพท์ พร้อมเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ Facebook ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ทุกแผนกในทุกระบบโครงการ ควรปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการดำเนินการป้องกันภัยแล้งมีความทันสมัยได้มาตรฐานและมีสภาพที่พร้อมใช้งานได้ที่มีการร้องขอ

3. โครงการขุดลอกลำห้วยโคกสะอาด บ้านโคกสะอาด หมู่ 6 - บ้านโคกมะกอก หมู่ 16 ตำบลอิสาน เขื่อนบ้านโคกเจริญ หมู่ 15 บ้านตะโก หมู่ 14 ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจการประชาสัมพันธ์โครงการยังไม่ทั่วถึง ป้ายโครงการไม่มีความชัดเจน ระยะเวลาการดำเนินงานนานเกินไป และหลังจากการขุดลอกลำห้วยสีของน้ำมีความขุ่น

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่พึงพอใจในเรื่องประชาชนได้รับประโยชน์ตรงตามความต้องการและมีน้ำใช้อย่างเพียงพอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงานขุดลอกลำห้วย และประชาชนเห็นว่าปัญหาของท้องถิ่นได้รับการแก้ไขหรือช่วยเหลือจาก อบจ.

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการดำเนินโครงการให้รวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง

4. โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Asphaltic Concrete สายบ้านสีเหลี่ยม หมู่ 5 ตำบลสีเหลี่ยม อำเภอประโคนชัย - บ้านสีเหลี่ยมน้อย หมู่ 8 ตำบลหนองโสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจในเรื่องระยะเวลาการดำเนินโครงการใช้เวลานานทำให้ประชาชนได้รับผลกระทบในการเดินทางที่ไม่สะดวก และการเกิดฝุ่นละอองจากการปรับปรุงถนน

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่พึงพอใจในเรื่องการทำงานของเจ้าหน้าที่ การอำนวยความสะดวกในระหว่างที่มีการปรับปรุงถนนโดยการนำป้ายสัญญาณเตือนมาติดตั้งไว้ เมื่อปรับปรุงถนนเสร็จเรียบร้อยประชาชนได้รับความสะดวกสบาย และมีความปลอดภัยในการสัญจรมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ประชาชนยังได้แสดงความคิดเห็นโดยขอคุณองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ได้สนับสนุนโครงการพัฒนาที่ดีแบบนี้ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ขอให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ดูแลให้ทั่วถึงทุกตำบล

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในเรื่องการประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง และปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนที่ใช้เส้นทางได้รับความสะดวกและความปลอดภัย และให้ อบจ. ลงพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจ ของการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) โครงการก่อสร้างหลังคาผ้าใบ โครงเหล็กพร้อมเทพื้นคอนกรีตเสริมเหล็กบริเวณอฒจันทร์ที่นั่งสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ (เขาระโดงสเตเดียม) และสนามฟุตบอล 2 และ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 2) โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ สูบน้ำเพื่อการเกษตร (นาข้าว) ตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 3) โครงการขุดลอกลำห้วยโคกสะอาด บ้านโคกสะอาด หมู่ 6 - บ้านโคกมะกอก หมู่ 16 ตำบลอิสาน เข็มบ้านโคกเจริญ หมู่ 15 บ้านตะโก หมู่ 14 ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ และ 4) โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Asphaltic Concrete สายบ้านสี่เหลี่ยม หมู่ 5 ตำบลสี่เหลี่ยม อำเภอประโคนชัย - บ้านสี่เหล็มน้อย หมู่ 8 ตำบลหนองโสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ มีกรอบการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของ โครงการ/กิจกรรม สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 95.65 เมื่อพิจารณาแยกเป็น 4 งาน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. โครงการก่อสร้างหลังคาผ้าใบโครงเหล็กพร้อมเทพื้นคอนกรีตเสริมเหล็กบริเวณอฒจันทร์ที่นั่งสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ (เขาระโดงสเตเดียม) และสนามฟุตบอล 2 และ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ไปรับบริการโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโครงการก่อสร้างหลังคาผ้าใบโครงเหล็กพร้อม  
เทพื้นคอนกรีตเสริมเหล็กบริเวณอฒันจันทร์ที่นั้งสนามกีฬากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์  
(เขาระโดงสเตเดียม) และสนามฟุตบอล 2 และ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์  
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 95.02 เมื่อพิจารณา  
ในรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33  
คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 94.38 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 94.73 ตามลำดับ

2. โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การ  
สนับสนุนเครื่องสูบน้ำ สูบน้ำเพื่อการเกษตร (นาข้าว) ตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง  
จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00  
มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 117 คน  
คิดเป็นร้อยละ 58.50 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 54 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 21.50 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ไปรับบริการ  
โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโครงการให้ความช่วยเหลือ  
ผู้ประสบภัยสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ สูบน้ำเพื่อการเกษตร  
(นาข้าว) ตำบลบ้านแพ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 95.04 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ  
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 95.30 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ  
ของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 94.50  
และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 94.90  
ตามลำดับ

3. โครงการชุดลอกลำห้วยโคกสะอาด บ้านโคกสะอาด หมู่ 6 - บ้านโคกมะกอก  
หมู่ 16 ตำบลอิสาน เชื่อมบ้านโคกเจริญ หมู่ 15 บ้านตะโก หมู่ 14 ตำบลบ้านยาง  
อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25  
มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 229 คน  
คิดเป็นร้อยละ 57.25 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ  
25.25 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
10,001 - 15,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ไปรับบริการโดยเฉลี่ยน้อยกว่า  
3 ครั้ง/ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโครงการขุดลอกลำห้วย โคกสะอาด บ้านโคกสะอาด หมู่ 6 - บ้านโคกมะกอก หมู่ 16 ตำบลอิสาน เข้มบ้านโคกเจริญ หมู่ 15 บ้านตะโก หมู่ 14 ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 96.43 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 95.65 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็น ร้อยละ 96.15 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็น ร้อยละ 96.65 ตามลำดับ

4. โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Asphaltic Concrete สายบ้านสีเหลี่ยม หมู่ 5 ตำบลสีเหลี่ยม อำเภอประโคนชัย - บ้านสีเหลี่ยมน้อย หมู่ 8 ตำบลหนองโสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 มีสถานภาพสมรส จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ไปรับบริการโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโครงการปรับปรุงถนนลาดยาง ผิวจราจร Asphaltic Concrete สายบ้านสีเหลี่ยม หมู่ 5 ตำบลสีเหลี่ยม อำเภอประโคนชัย - บ้านสีเหลี่ยมน้อย หมู่ 8 ตำบลหนองโสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 96.14 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 95.95 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 95.63 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 96.10 ตามลำดับ

จากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน มีดังนี้

1. โครงการก่อสร้างหลังคาผ้าใบโครงเหล็กพร้อมเทพื้นคอนกรีตเสริมเหล็กบริเวณ อัมจันทร์ที่นั่งสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ (เขากระโดงสเตเดียม) และสนามฟุตบอล 2 และ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ ในเรื่องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการมีน้อยมากทำให้ประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบเกี่ยวกับการทำโครงการ และระยะเวลาการก่อสร้างค่อนข้างนานจึงเกิดความล่าช้า

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่พึงพอใจในเรื่อง การก่อสร้างที่ได้มาตรฐานมีหน่วยงานที่เข้ามาดูแลตลอดการดำเนินงาน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ปลอดภัย และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการหรือเข้าชมกีฬาเป็นอย่างมาก

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในด้านการหมั่นดูแลรักษาเพื่อยืดอายุการใช้งานและ รับผิดชอบต่อเหตุการณ์เกิดปัญหาการชำรุดเสียหายเพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด และไม่เกิดอันตราย

2. โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้ การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ สูบน้ำเพื่อการเกษตร (นาข้าว) ตำบลบ้านแพ อำเภอดุสิต จังหวัดบุรีรัมย์

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า ขั้นตอนและ วิธีการในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งควรมีความรวดเร็วและทันต่อเวลา ด้านการอำนวยความสะดวกต้องรวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่พึงพอใจต่อการพิจารณาและจัดสรรงบประมาณที่สอดคล้องกับปัญหาของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับการเดือดร้อน การได้รับความช่วยเหลือที่ตรงประเด็นเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องน้ำของประชาชนได้อย่างดี การช่วยเหลือที่มีความเสมอภาคและเป็นธรรม ครอบคลุมเพียงพอกับสถานการณ์ภัยแล้งที่เกิดขึ้น และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องมีความพร้อมช่วยในการจัดการสาธารณภัยได้จริง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุง ช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารขอให้ระบุหมายเลข โทรศัพท์ พร้อมเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ Facebook ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดบุรีรัมย์ทุกแผนกในทุกระดับโครงการ ควรปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการดำเนินการป้องกันภัยแล้งมีความทันสมัยได้มาตรฐานและมีสภาพที่พร้อมใช้งานได้ทันที ที่มีการร้องขอ

3. โครงการขุดลอกลำห้วยโคกสะอาด บ้านโคกสะอาด หมู่ 6 - บ้านโคกมะกอก หมู่ 16 ตำบลลิสาณ เชื่อมบ้านโคกเจริญ หมู่ 15 บ้านตะโก หมู่ 14 ตำบลบ้านยาง อำเภอดุสิต จังหวัดบุรีรัมย์

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ การประชาสัมพันธ์โครงการยังไม่ทั่วถึง ป้ายโครงการไม่มีความชัดเจน ระยะเวลาการดำเนินงานนานเกินไป และหลังจากการขุดลอกลำห้วยสีของน้ำมีความขุ่น

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่พึงพอใจในเรื่อง ประชาชนได้รับประโยชน์ตรงตามความต้องการและมีน้ำใช้อย่างเพียงพอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงานขุดลอกลำห้วย และประชาชนเห็นว่าปัญหาของท้องถิ่นได้รับการแก้ไขหรือช่วยเหลือ จาก อบจ.

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการดำเนินโครงการให้รวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างทันทั่วถึง

4. โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Asphaltic Concrete สายบ้านสีเหลี่ยม หมู่ 5 ตำบลสีเหลี่ยม อำเภอประโคนชัย - บ้านสีเหล็มน้อย หมู่ 8 ตำบลหนองโสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจในเรื่องระยะเวลาการดำเนินโครงการใช้เวลานานทำให้ประชาชนได้รับผลกระทบในการเดินทางที่ไม่สะดวก และการเกิดฝุ่นละอองจากการปรับปรุงถนน

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่พึงพอใจในเรื่องการทำงานของเจ้าหน้าที่ การอำนวยความสะดวกในระหว่างที่มีการปรับปรุงถนนโดยการนำป้ายสัญญาณเตือนมาติดตั้งไว้ เมื่อปรับปรุงถนนเสร็จเรียบร้อยประชาชนได้รับความสะดวกสบาย และมีความปลอดภัยในการสัญจรมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ประชาชนยังได้แสดงความคิดเห็นโดยขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ได้สนับสนุนโครงการพัฒนาที่ดีแบบนี้ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ขอให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ดูแลให้ทั่วถึงทุกตำบล

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในเรื่องการประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง และปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนที่ใช้เส้นทางได้รับความสะดวกและความปลอดภัย และให้ อบจ. ลงพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น

#### อภิปรายผล

ผลการสำรวจทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่า มีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 95.65 ทั้งนี้เพราะว่า ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ได้ให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนในพื้นที่บริการเพื่อดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับประชาชน และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร ดังที่ บดินทร์ธร บัวรอด (2559 : 21) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนนั้นจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียม หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ บุญภา (2557 : 63) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการทั้ง 3 งานบริการ โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 คิดเป็นร้อยละ 93.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2559 : 55) ได้ทำการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการของเทศบาลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.41 และสอดคล้องกับงานวิจัยของอิมรอน โส๊ะสัน (2559 : 31) ได้ทำการศึกษาการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2559 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.33 เช่นเดียวกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2560 : 44) ได้ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2560 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.21)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานบริการ มีดังนี้

โครงการก่อสร้างหลังคาผ้าใบโครงเหล็กพร้อมเทพื้นคอนกรีตเสริมเหล็กบริเวณอิมจันทร์ที่นี้่งสนามกีฬาากลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ (เขากระโดงสเตเดียม) และสนามฟุตบอล 2 และ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 95.02 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 94.38 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 94.73 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน และมีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนดังที่ สอดคล้องกับแนวคิดของมณีรัตน์ แดงอ่อน (2551 : 34) ได้อธิบายว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mild) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการบริการของรัฐ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของขุนทรุ นาคทรานันท์ และคณะ (2559 : 62 - 65) ได้ทำการศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ของ อบจ. สมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการสนามกีฬาของ อบจ.สมุทรสงคราม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.40 คิดเป็นร้อยละ 91.80) สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2560 : 47 - 48) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการปรับปรุง ซ่อมแซม สนามกีฬากลาง ได้ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80

โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยสาธารณภัยและภัยพิบัติ โดยให้การสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ สูบน้ำเพื่อการเกษตร (นาข้าว) ตำบลบ้านแพ อำเภอดุสิต จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 95.04 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 95.03 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 94.50 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 94.90 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีขั้นตอนการให้บริการที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ รวมถึงมีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง สอดคล้องกับแนวคิดของอำนาจ ตั้งเจริญชัย (2547 : 35) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วยทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์และทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่และขั้นตอนการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา (2558 : 62) ได้ศึกษาการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 82.80 และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพิมูล และคณะ (2559 : 49 - 60) ได้ทำการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 ผลการวิจัยพบว่า งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48

โครงการขุดลอกลำห้วยโคกสะอาด บ้านโคกสะอาด หมู่ 6 - บ้านโคกมะกอก หมู่ 16 ตำบลอิสาน เข้มบ้านโคกเจริญ หมู่ 15 บ้านตะโก หมู่ 14 ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 93.43 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 95.65 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 96.15 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 96.65 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ทำการประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับโครงการขุดลอกลำห้วยให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีการประสานงานทำให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการ มีป้ายแนะนำโครงการติดตั้งในที่เหมาะสมและมีความชัดเจน ดังที่ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554 : 85 - 96) กล่าวว่า หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่จำเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา (2558 : 62) ได้ศึกษาการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ของโครงการขุดลอกคลอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 86.40 สอดคล้องกับงานวิจัยของของขุนศรี นาคทรานันท์ และคณะ (2559 : 62 - 65) ได้ทำการศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบจ. สมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจเรื่องงานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง ( $\bar{X}$  = 4.50, S.D. = 0.36 คิดเป็นร้อยละ 92.00) อยู่ในระดับมาก

โครงการปรับปรุงถนนลาดยางผิวจราจร Asphaltic Concrete สายบ้านสี่เหลี่ยม หมู่ 5 ตำบลสี่เหลี่ยม อำเภอประโคนชัย - บ้านสี่เหลี่ยมน้อย หมู่ 8 ตำบลหนองโสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 96.14 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 95.95 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 95.63 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 96.10 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีที่นั่งรอที่เพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ โดยรวมมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์เป็นอย่างมาก สอดคล้องกับอำนาจ ตั้งเจริญชัย (2547 : 35) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ

และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วยทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการ ให้นำรัฐมนตรีและทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่และขั้นตอนการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2560 : 47 - 48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการวิจัยพบว่า โครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) ได้ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด (2560 : 69 - 70) ได้ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจในการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการต่อการให้บริการของงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.14, ร้อยละ 89.02) และสอดคล้องกับงานวิจัยของกองแผนและงบประมาณ (2561 : 35) ได้ทำการศึกษาผลการติดตามและประเมินผลโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครสัญจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินโครงการก่อสร้างถนน ค.ส.ล. สายแยกถนนพระราม 2 - บ้านบางพลี หมู่ที่ 10 ตำบลบางโทรัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.00

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ควรจะพัฒนาขีดความสามารถขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์อย่างสม่ำเสมอ โดยการนำเอาผลการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนและตัวชี้วัดอื่น ๆ ด้านความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ได้ดำเนินการมาประเมิน วิเคราะห์ และสร้างแผนงานปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. ควรรักษาคุณภาพด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในท่งงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ในการปฏิบัติราชการ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น
3. ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน
4. ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการพัฒนาความเป็นเลิศในด้านการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการผลักดันโครงการและกิจกรรมของท้องถิ่นให้เกิดเชิงประจักษ์
2. ควรศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อนำผลการศึกษาไปกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารงานและนำไปพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานต่อไป
3. ควรศึกษาวิจัยพฤติกรรมการณ์มีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ในเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์เจาะลึกประชาชนในแต่ละพื้นที่ เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างชัดเจน เพื่อที่จะได้นำปัญหาที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อไป
4. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน
5. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์