

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ
อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

Satisfaction of People towards the Quality of Services of Khao Din Nuea
Subdistrict Administrative Organization, Ban Kruat District, Buriram Province

นารัตน์ ประรณนา¹ ชานชัย จิตรเหล้าอาพร² จิดาภา ธีรศิริกุล³

Naowarat Prathana, Chanchai Chitlaoarporn, Jidapa Thirasirikul

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการ จำนวน 377 คน แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้านขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือที่แตกต่างกัน 3) การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่มีสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ; คุณภาพการให้บริการ; องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ

Received: 2025-12-09 Revised: 2026-01-06 Accepted: 2026-01-08

¹ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตรมหาวิทยาลัยสยาม ; Master of Political Science Program, Graduate School, in Political Science, Siam University E-mail: nunu97908@gmail.com

² หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตรมหาวิทยาลัยสยาม ; Master of Political Science Program, Graduate School, in Political Science, Siam University E-mail: chanchai1974@hotmail.com

³ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตรมหาวิทยาลัยสยาม ; Master of Political Science Program, Graduate School, in Political Science, Siam University E-mail: jidapathirasirikul@gmail.com

Abstract

This research aimed to: 1. study the level of satisfaction of people towards the quality of services of Khao Din Nuea Subdistrict Administrative Organization, Ban kruit district, Buriram province; 2. compare the level of satisfaction among the people classified by personal factors; and 3. examine the relationship between political participation and satisfaction with the service quality of the subdistrict administrative organization. The sample group consisted of 377 service users, and data were collected through questionnaires. Statistical methods applied included descriptive statistics as well as inferential statistics such as t-test and One way ANOVA.

The research findings were as follows: 1. Overall, people had a high level of satisfaction of people towards the quality of services of Khao Din Nuea Subdistrict Administrative Organization. The highest satisfaction was with service personnel, followed by service outcomes, service procedures, and facilities. 2. Demographic factors, including gender, marital status, age, educational level, and service recipient status, were associated with differences in people's levels of satisfaction with the quality of services provided by the Khao Din Nuea Subdistrict Administrative Organization at the 0.05 level. 3. The political participation of service users was not significantly related to their satisfaction of people towards the quality of services of Khao Din Nuea Subdistrict Administrative Organization.

Keywords: satisfaction; service quality; Khao Din Nuea Subdistrict Administrative Organization

บทนำ (Introduction)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานที่สำคัญระบบบริหารราชการแผ่นดินของไทย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่มีเขตบริการ 11 หมู่บ้าน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้างทั่วไป ภายในองค์กรมีการแบ่งส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งทำหน้าที่ตามบทบาทและความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน โดยเน้นการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น กฎหมาย การทะเบียน โยธา สิ่งแวดล้อม สาธารณสุข การศึกษา รายได้ และสวัสดิการสังคม ในปัจจุบันประชาชนในท้องถิ่นมีบทบาทและการมีส่วนร่วมทางการเมืองในหลากหลายรูปแบบ ซึ่งสะท้อนถึงวัฒนธรรมทางการเมืองของสังคม การเข้ามามีส่วนร่วมดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับการรับรู้และประสบการณ์ของประชาชน และการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ทั้งในด้านการติดต่อราชการ การแสดงความคิดเห็น ตลอดจนการร่วมกิจกรรมสาธารณะ ทั้งนี้การให้บริการทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติหน่วยงานจึงต้องบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ, 2568)

ทั้งนี้ อานนท์ อาภาภิรม (2528: 119) สะท้อนให้เห็นว่า ความเสมอภาคในความเป็นมนุษย์ อันได้แก่ ศักดิ์ศรี เกียรติยศ และความสำคัญในคุณค่าของความเป็นมนุษย์และความเสมอภาคทางกฎหมาย ได้แก่ การที่บุคคลพึงมีสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายโดยเสมอภาคกัน การเข้ารับบริการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือจึงเป็นศูนย์กลางของประชาชนโดยมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการมา

ที่สุด บริการด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งคำนึงถึงสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นหลัก การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ หากการบริการมีคุณภาพ ย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชน แต่หากยังมีข้อจำกัดหรือปัญหา ย่อมส่งผลกระทบต่อทัศนคติและภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

ดังนั้น การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนและต้องการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการบริการเพื่อวางแผนการบริหารจัดการและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน สุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีต่อไป นอกจากนี้ยังสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่จะสะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน กระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถพัฒนาและสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

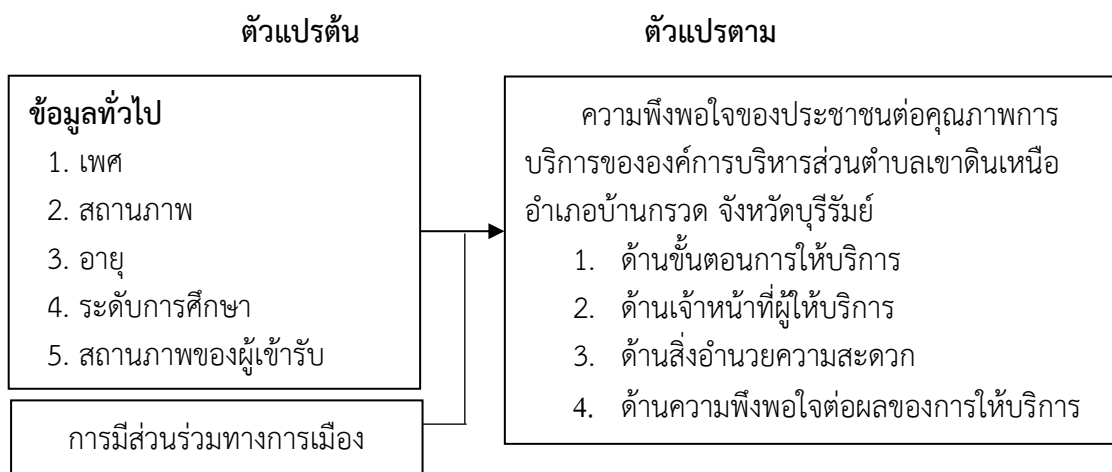
สมมุติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีสถานภาพของผู้มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
6. การมีส่วนร่วมทางการเมืองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแสดงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1995) มาประยุกต์ใช้เป็นชื่อตัวแปรต้น คือ 1.ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ 1) เพศ 2) สถานภาพ 3)

อายุ 4) ระดับการศึกษา 5) สถานภาพของผู้ใช้บริการ 6) การมีส่วนร่วมทางการเมือง ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแสดงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพ กรอบแนวคิด Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

1.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกประชาชนที่เข้ารับบริการเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด จำนวน 6,293 คน ข้อมูลจากสำนักทะเบียนกรมการปกครอง ณ เดือนสิงหาคม 2568 (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว, 2568) โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (1973) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งประมาณค่าไว้ร้อยละ 5 ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 377 คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

1 สิงหาคม 2568-31 ตุลาคม 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มารับบริการ เป็นการตอบคำถามโดยทำเครื่องหมายตรวจสอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 การสำรวจเอกสาร

3.2 การเก็บข้อมูลภาคสนาม

3.3 เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม ดำเนินการตรวจสอบเช็คความเรียบร้อย สมบูรณ์ของแบบสอบถาม สภาพของข้อมูลบริบทของข้อมูลวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลและการตรวจสอบความน่าเชื่อถือกับความถูกต้องแม่นยำ เพื่อดำเนินการในขั้นตอนของงานวิจัยต่อไป

3.4 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลแจกแจงความถี่โดยแบ่งตามชนิดของข้อมูล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มารับบริการ เพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบไปด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว เพื่อหาค่าจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อหาค่าสหสัมพันธ์

4.4 วิเคราะห์ข้อมูลจากการตั้งสมมติฐาน สามารถอาศัยสถิติเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทดสอบด้วยการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันด้วยค่า Independent-Sample T-Test

สมมติฐานที่ 2-5 ทดสอบด้วยการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way Anova (F-Test)

ผลการวิจัย (Research Results)

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ลักษณะโดยทั่วไปของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.60 รองลงมา เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.40 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 27.30 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง อายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.60 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง อายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.50 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ตอนต้น-ปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 60.20 รองลงมาศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.70 ทั้งนี้ผู้เข้ามารับบริการส่วนใหญ่สถานภาพของผู้มารับบริการ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 66.80 รองลงมาเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 20.70

วัตถุประสงค์ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชากรผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาจากระดับความพึงพอใจรายด้าน ผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาระดับความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ระดับความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ระดับความพึงพอใจได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และแจ้งรายละเอียดหลักฐานการขอรับบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และลำดับสุดท้ายระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชากรผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาจากระดับความพึงพอใจรายด้าน ผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 รองลงมาระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ระดับความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ระดับความพึงพอใจต่อความใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.08 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงหรือข้อสงสัยได้อย่างน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ลำดับสุดท้ายระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนอ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณาจากระดับความพึงพอใจรายด้าน ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาระดับความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการติดต่อ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และระดับความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ลำดับสุดท้ายระดับความพึงพอใจต่อมีป้ายประชาสัมพันธ์จุดบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ประชากรผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนอ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาจากระดับความพึงพอใจรายด้าน ผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากจากบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และลำดับสุดท้ายระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนอ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมทางการเมือง ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (SD = 2.75) เมื่อพิจารณาจากระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนจะไปใช้สิทธิเลือกตั้งระดับท้องถิ่นทุกครั้งเมื่อมีการเลือกตั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมาระดับประชาชนรับรู้นโยบายการทำงานของผู้บริหารส่วนตำบลในท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ประชาชนมักให้ความสนใจในประเด็นทางการเมืองอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ประชาชนมีส่วนร่วมในการประชุมในหมู่บ้านเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ประชาชนมีความสนใจต่อกิจกรรมการเมืองต่าง ๆ ในท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ท่านทราบว่าประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ เกี่ยวกับการทำงานของท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ท่านจะคอยติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งในระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และประชาชนได้มีโอกาสพูดคุยกับผู้สมัครหรือผู้นำทางการเมืองระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และลำดับสุดท้ายท่านมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมืองระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับที่ได้กล่าวข้างต้น

ผลการวิจัย พบว่า

พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนอ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพของผู้มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จากผลการศึกษา พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านผลของการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยดังกล่าวอาจเป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสุภาพ ซื่อสัตย์สุจริต ให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน อีกทั้งผลลัพธ์ของการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูงซึ่ง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2562: 153-173) ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการตามลำดับซึ่งสะท้อนว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพ ด้านเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการรับรู้และการคาดหวังต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้านได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านเพศ พบว่า กลุ่มเพศชายและเพศหญิงกับระดับความพึงพอใจของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีค่า t เท่ากับ 4.244 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ($P=0.000$) ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 แสดงว่าปัจจัยด้านเพศมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานในการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของดลพร รุ่งปัจฉิม (2556, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในจังหวัดระนอง พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05"

ปัจจัยด้านสถานภาพ พบว่า กลุ่มที่มีสถานภาพแตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีค่า f เท่ากับ 10.719 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.000 ($P=0.000$) ซึ่งน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ที่ 0.05 สะท้อนว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานของ อัครเดช เดชาขจรสุข (2562) โดยพบว่าประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน ไม่มีความแตกต่างด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน มีค่า f เท่ากับ 4.584 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ($P=0.001$) ซึ่งน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ที่ 0.05 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ผลลัพธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานของ อมรรัตน์ บุญญา (2557: บทคัดย่อ) โดยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน มีค่า f เท่ากับ 2.585 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.037 ($P=0.037$) ซึ่งน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ที่ 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานของ จงรัก เนียมประเสริฐ (2564: บทคัดย่อ) พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านสภาพของผู้มารับบริการมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน มีค่า f เท่ากับ 2.585 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.037 ($P=0.037$) ซึ่งน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ที่ 0.05 สะท้อนให้เห็นว่าสภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ กรฐลี จันทะรัง (2563) โดยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยดังกล่าวอาจเป็นเพราะประชาชนแยกการรับรู้ระหว่างบทบาทด้านการเมืองออกจากการรับบริการของหน่วยงาน โดยแม้ประชาชนจะมีการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับสูง เช่น การไปใช้สิทธิเลือกตั้งหรือการติดตามข่าวสารทางการเมือง แต่การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการอาจพิจารณาจากประสบการณ์ตรงที่ได้รับจากการติดต่อราชการเป็นหลัก เช่น ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดของขั้นตอน และผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับการมีส่วนร่วมทางการเมือง ทั้งนี้การมีส่วนร่วมทางการเมืองไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในระดับท้องถิ่นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานมากกว่าปัจจัยด้านการเมือง ผลดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ สมพิศ สุขแสน (2552: 109) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ นโยบายและการบริหารงานของรัฐบาลหรือผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวมีส่วนช่วยลดการต่อต้านทางการเมือง และส่งเสริมการสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นสำคัญ โดยเฉพาะบทบาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับสูงที่สุด ขณะเดียวกันปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน เช่น เพศ อายุ สภาพภาพ และระดับการศึกษา ส่งผลต่อการรับรู้และการประเมินคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมทางการเมืองไม่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจต่อการบริการของประชาชน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนสามารถแยกบทบาทด้านการเมือง

นอกจากการรับบริการสาธารณะ และให้ความสำคัญกับประสบการณ์ตรงจากการติดต่อราชการมากกว่าปัจจัยทางการเมือง องค์ความรู้ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระดับท้องถิ่นควรมุ่งเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรและระบบการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 พัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเนื่องจากด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นมิติที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุง ได้แก่ การจัดให้มีที่จอดรถที่เพียงพอและปลอดภัย การจัดห้องน้ำและที่นั่งรอที่สะอาดและเหมาะสม การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกจุดบริการให้ชัดเจน เข้าใจง่ายเพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายตั้งแต่ขั้นตอนการเข้าถึงบริการ

1.2 เพิ่มความคล่องตัวและความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ แม้ด้านขั้นตอนการให้บริการจะอยู่ในระดับมากแล้ว แต่ประชาชนยังต้องการเห็นความรวดเร็วและการลดความยุ่งยากในกระบวนการมากขึ้น จึงควรทบทวนและปรับลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน พัฒนาระบบคิวบริการ หรือการจองคิวล่วงหน้า และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินการ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาขยายผลไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นหรือพื้นที่อื่นเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมทางการเมืองในบริบทที่แตกต่างกัน เช่น เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นในจังหวัดบุรีรัมย์ จะช่วยให้ได้ภาพรวมที่กว้างขึ้นและสามารถเปรียบเทียบเชิงพื้นที่ได้

2.2 ศึกษาการเปลี่ยนแปลงก่อนและหลังการปรับปรุงบริการหากในอนาคตมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกหรือปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ควรมีการวิจัยเพื่อติดตามผลก่อนและหลังการปรับปรุง เพื่อประเมินประสิทธิผลของมาตรการและใช้ยืนยันแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียวมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกยังเป็นมิติที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด จึงควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนควบคู่ไปกับการเพิ่มความคล่องตัวในขั้นตอนการให้บริการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้จะช่วยลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง (References)

กรชูลี จันทะรัง. (2563) ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- จรงค์ เนียมประเสริฐ. (2564). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดลพร รุ่งปัจฉิม. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดระนอง**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมพิศ สุขแสน. (2552). **การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลเมือง อุดรดิตถ์. รายงานการวิจัย**. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**. วารสารอินทนิลทักษิณสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ. 14(2): 153-173.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ. (2568). **ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://khaodinnua.go.th/index.php> สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2568
- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัครเดช เดชาขจรสุข. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อานนท์ อาภาภิรม. (2528). **รัฐศาสตร์เบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 49(4): 41–51.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. 3rd ed. Harper & Row.