



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2569



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1(1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ : ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืช (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ : คัดแยกขยะ (3) งานด้านสาธารณสุข : แพทย์แผนไทย และ (4) งานด้านรายได้หรือภาษี : จัดเก็บรายได้ ภาษีทุกประเภท

วัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จากผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่าง (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการ จำนวน 800 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.57 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.14 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.67 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.15 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.14 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.57 ระดับคะแนน 10 คะแนน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล: ชุตลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืชมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.75 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี: จัดเก็บรายได้ ภาษีทุกประเภทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.59 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล: คัดแยกขยะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.52 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล: คัดแยกขยะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.42 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. อรุณี เจริญทรัพย์

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ชื่อเรื่องวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี
ชื่อผู้วิจัย : ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์ ,พัชรี ชีวะคำนวน,อังคณา อุดมพันธ์
ปีงบประมาณ : 2569

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีจำนวน 800 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.57 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยสุดคือ ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.14 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.15 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.14 ระดับ ตามลำดับ

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.57 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านพบว่า เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ร้อยละความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ: ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืชมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.75 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี: จัดเก็บรายได้ ภาษีทุกประเภทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.59 รองลงมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ: คัดแยกขยะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.52 และ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ: คัดแยกขยะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.42 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

กิตติกรรมประกาศ

รายงานฉบับนี้ เป็นผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569 ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จากการให้บริการของส่วนงานบริการ ที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี มี 4 งานบริการ ได้แก่

1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างได้แก่ (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ : ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืช (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ : คัดแยกขยะ (3) งานด้านสาธารณสุข : แพทย์แผนไทย และ (4) งานด้านรายได้หรือภาษี : จัดเก็บรายได้ ภาษีทุกประเภท การดำเนินการในครั้งนี้นำสำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ยิ่งจากส่วนงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี และในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินการดำเนินการสำเร็จลุล่วง และมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี หัวหน้าส่วนราชการต่างๆ บุคลากรทุกฝ่าย ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็น ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้ ความผิดพลาดทั้งปวงของเอกสารรายงานฉบับนี้ คณะทำงานขอน้อมรับ และ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนา การบริหาร และการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี อันจะส่งผลต่อประโยชน์สุขของประชาชนในจังหวัดสระบุรีต่อไป

คณะทำงาน

กันยายน 2569

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการสาธารณะเป็นภารกิจที่ประชาชนสามารถรับรู้ผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้โดยตรง เนื่องจากเป็นช่วงที่ประชาชนเข้ามามีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานเพื่อขอรับบริการ ขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือ หรือดำเนินการตามสิทธิและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ดังนั้น คุณภาพของการให้บริการจึงมิได้พิจารณาเฉพาะว่าหน่วยงานสามารถดำเนินการกิจตามอำนาจหน้าที่ได้ครบถ้วนหรือไม่ แต่ยังเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของประชาชนในระหว่างการรับบริการ ทั้งในเรื่องความสะดวก ความชัดเจนของขั้นตอน การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ตลอดจนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเด็นดังกล่าวมีความสำคัญเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่โดยตรง พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และมาตรา 45/1 กำหนดให้การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมทั้งคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540, 2540)

หลักการดังกล่าวสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งวางหลักให้การบริหารราชการมุ่งประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ตลอดจนมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยหลักการดังกล่าวครอบคลุมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 2546)

ในทางวิชาการ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงไม่ควรถูกจำกัดอยู่เพียงการจัดทำคะแนนเพื่อแสดงผลการดำเนินงาน แต่ควรใช้เป็นข้อมูลสำหรับทำความเข้าใจประสบการณ์ของผู้รับบริการ และค้นหาประเด็นที่สามารถนำไปปรับปรุงการให้บริการได้ OECD (2025) เสนอว่า การบริการสาธารณะที่มีคุณภาพควรมีลักษณะตอบสนอง เชื่อถือได้ ครอบคลุม เป็นธรรม และสามารถปรับตัวได้ โดยให้ความสำคัญกับความต้องการและความสะดวกของผู้ใช้บริการมากกว่าการยึดกระบวนการภายในของหน่วยงานเป็นศูนย์กลาง นอกจากนี้ ข้อมูลจากการสำรวจของ OECD (2025) ยังสะท้อนว่า ความรวดเร็วและความง่ายในการเข้าถึงบริการเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัดกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ ขณะที่ความสุภาพและความสามารถของเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนของข้อมูล และความสะดวกในการเข้าถึงบริการก็เป็นองค์ประกอบสำคัญของประสบ การณ์การรับบริการเช่นกัน ข้อค้นพบดังกล่าวมี

ความสอดคล้องกับการประเมินที่มุ่งพิจารณาประสบการณ์ของผู้รับบริการในด้านขั้นตอน ช่องทาง เจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ ความพึงพอใจควรทำความเข้าใจในฐานะข้อมูลสะท้อนการรับรู้ และประสบการณ์ของผู้รับบริการ มิใช่ตัวแทนของคุณภาพการให้บริการทั้งหมดเพียงมิติเดียว

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีจึงกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยกำหนดงานบริการที่จะประเมินจำนวน 4 งาน ได้แก่ (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ : ชุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืช (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ : คัดแยกขยะ (3) งานด้านสาธารณสุข : แพทย์แผนไทย และ (4) งานด้านรายได้หรือภาษี : จัดเก็บรายได้ ภาษีทุกประเภท ซึ่งเป็นงานบริการที่ดำเนินการในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี, 2569)

งานบริการทั้ง 4 งานมีลักษณะของภารกิจและบริบทของการรับบริการแตกต่างกัน การประเมินจึงจำเป็นต้องพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการตามบริบทของแต่ละงาน มิใช่พิจารณาเพียงค่าเฉลี่ยรวมของทุกงานบริการ เนื่องจากประสบการณ์ของผู้รับบริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอาจมีลักษณะแตกต่างจากงานด้านสาธารณสุขหรือการจัดเก็บรายได้และภาษี ทั้งในด้านขั้นตอน ช่องทางการติดต่อ ลักษณะการพบเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง

การประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 กำหนดกรอบการพิจารณาความพึงพอใจไว้ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นกรอบที่กำหนดไว้ในขอบเขตงานประเมินปี 2569

การกำหนดกรอบดังกล่าวทำให้การประเมินสามารถพิจารณาได้ทั้งมิติของ “กระบวนการ” และ “ประสบการณ์ของผู้รับบริการ” กล่าวคือ ขั้นตอนและช่องทางสะท้อนความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ขณะที่เจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสะท้อนองค์ประกอบของการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้โดยตรง การพิจารณาทั้ง 4 ด้านร่วมกันจึงช่วยให้ผลการประเมินมีรายละเอียดเพียงพอสำหรับระบุประเด็นที่ควรรักษาไว้และประเด็นที่ควรปรับปรุง มากกว่าการพิจารณาคะแนนความพึงพอใจรวมเพียงค่าเดียว

อีกประเด็นหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความน่าเชื่อถือของการประเมิน คือการใช้ข้อมูลมากกว่าหนึ่งลักษณะ ขอบเขตงานปี 2569 กำหนดให้ดำเนินการทั้งการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) รวมทั้งเปิดโอกาสให้ใช้วิธีการอื่นตามความเหมาะสม การสำรวจเชิงปริมาณช่วยให้เห็นระดับและรูปแบบของความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามงานบริการหรือองค์ประกอบที่กำหนด ขณะที่ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกช่วยให้เข้าใจเหตุผล ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่อาจไม่สามารถอธิบายได้จากคะแนนแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับข้อเสนอของ OECD ที่สนับสนุนให้ภาครัฐเก็บข้อมูลประสบการณ์และความคิดเห็นของ

ผู้ให้บริการอย่างเป็นระบบ และนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการออกแบบและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

สำหรับการประเมินครั้งนี้ ขอบเขตงานกำหนดระยะเวลาของผลงานที่จะประเมินตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2569 และกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป็นผู้ที่รับบริการในพื้นที่จังหวัดสระบุรี รวมถึงผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างพื้นที่แต่เคยได้รับบริการ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าว การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จึงมิได้มีเป้าหมายเพียงเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนเท่านั้น แต่มีเป้าหมายสำคัญในการจัดทำ ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ เพื่อให้สามารถระบุจุดที่ดำเนินการได้เหมาะสม จุดที่ควรพัฒนา และปัญหาหรือข้อจำกัดที่ควรนำไปพิจารณาปรับปรุง การประเมินจึงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ของหน่วยงานจากผู้รับบริการ และเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาการให้บริการให้มีความเหมาะสมกับลักษณะของงานและความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1.2.1 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ใน 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ: ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืชนานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ: คัดแยกขยะ งานด้านสาธารณสุข: แพทย์แผนไทย และงานด้านรายได้หรือภาษี: จัดเก็บรายได้ ภาษีทุกประเภท

1.2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยพิจารณาตามลักษณะของแต่ละงานบริการ

1.2.3 เพื่อศึกษาและรวบรวมความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

1.2.4 เพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงพัฒนาจากข้อมูลการประเมิน สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละงานบริการและความต้องการของผู้รับบริการ

1.3 ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้กำหนดขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีใน 4 ด้าน ได้แก่

ขั้นตอนการให้บริการ พิจารณาการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับความชัดเจน ความสะดวก ความเหมาะสม และกระบวนการในการรับบริการ

ช่องทางการให้บริการ พิจารณาความสะดวกและความเหมาะสมของช่องทางที่ผู้รับบริการใช้ในการติดต่อหรือเข้าถึงบริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พิจารณาการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ เช่น ความสุภาพ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ การให้ข้อมูล และความสามารถในการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวก พิจารณาความเหมาะสม ความเพียงพอ และความสะดวกของสิ่งสนับสนุนการรับบริการ

กรอบเนื้อหาดังกล่าวยึดตามขอบเขตงานประเมินปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ซึ่งกำหนดองค์ประกอบความพึงพอใจไว้ 4 ด้าน

1.3.2 ขอบเขตด้านงานบริการ

การประเมินครอบคลุมงานบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ: ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืช
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ: คัดแยกขยะ
- 3) งานด้านสาธารณสุข: แพทย์แผนไทย
- 4) งานด้านรายได้หรือภาษี: จัดเก็บรายได้ ภาษีทุกประเภท

ทั้ง 4 งานเป็นงานบริการที่กำหนดไว้ในขอบเขตการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการประเมิน ได้แก่ ผู้รับบริการจากงานบริการที่กำหนดในพื้นที่จังหวัดสระบุรี รวมถึงผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างพื้นที่แต่เคยได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

กลุ่มตัวอย่างกำหนดจำนวน ไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง ตามขอบเขตงานประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ในการดำเนินการประเมิน การกำหนดและกระจายกลุ่มตัวอย่างจะพิจารณาให้ครอบคลุมผู้รับบริการของงานบริการที่กำหนด เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำมาใช้พิจารณาความพึงพอใจของแต่ละงานบริการได้อย่างเหมาะสม

1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดสระบุรี และผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างพื้นที่แต่เคยได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตามลักษณะประชากรที่กำหนดไว้ในขอบเขตงาน

1.3.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ประเมินผลงานบริการที่ดำเนินการระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2569 ซึ่งเป็นช่วงเวลาของปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตามขอบเขตงานที่กำหนด

1.3.6 ขอบเขตด้านวิธีการเก็บข้อมูล

การประเมินใช้ข้อมูลจากทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยประกอบด้วย

- 1) การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey)
- 2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)
- 3) วิธีการอื่นตามความเหมาะสมของผู้ประเมิน

ทั้งนี้ วิธีการ เครื่องมือ และรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอในบทที่ 3

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีใน 4 งานบริการ และ 4 ด้านที่กำหนด

1.4.2 ได้ข้อมูลที่สะท้อนมุมมองและประสบการณ์ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถนำมาใช้พิจารณาจุดแข็งและประเด็นที่ควรปรับปรุงของแต่ละงานบริการ

1.4.3 ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการกำหนดแนวทางปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละงานบริการ

1.4.4 ได้ข้อมูลความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ซึ่งช่วยให้หน่วยงานเข้าใจประเด็นที่ไม่สามารถสะท้อนได้จากข้อมูลเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว

1.4.5 ผลการประเมินสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการติดตามและพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในรอบการดำเนินงานต่อไป

1.4.6 ผลการประเมินสามารถสนับสนุนการบริหารงานที่มุ่งตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยใช้ข้อมูลจากผู้รับบริการประกอบการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการประเมินบริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลประสบการณ์ของผู้ใช้บริการและการนำข้อมูลไปใช้เพื่อปรับปรุงบริการ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้การประเมินมีความชัดเจนและสามารถเชื่อมโยงระหว่างกรอบแนวคิด เครื่องมือ การเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ผล จึงกำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้ในการประเมิน ดังนี้

1.5.1 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ ความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อประสบการณ์ในการได้รับบริการจาก

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ตามงานบริการและองค์ประกอบที่กำหนดในการประเมินปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

1.5.2 ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีใน 4 งาน บริการที่กำหนดในการประเมินครั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่มิภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดสระบุรี หรือผู้ที่มิภูมิลำเนาอยู่ต่างพื้นที่แต่เคยได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

1.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ระดับการรับรู้และความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อประสบการณ์จากการได้รับบริการ โดยประเมินตามองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5.4 ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับกระบวนการและลำดับการให้บริการ ตั้งแต่การติดต่อหรือเข้าสู่บริการจนถึงการได้รับบริการ โดยพิจารณาความชัดเจน ความสะดวก ความเหมาะสม และระยะเวลาของขั้นตอนตามลักษณะของงานบริการ

1.5.5 ช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีการหรือช่องทางที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีจัดไว้สำหรับให้ผู้รับบริการติดต่อ เข้าถึง หรือรับบริการ โดยพิจารณาความสะดวก ความเหมาะสม และความสามารถในการเข้าถึงบริการของผู้รับบริการ

1.5.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ประชาชนในงานบริการที่ประเมิน โดยพิจารณาการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ เช่น ความสุภาพ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ การให้ข้อมูล และความสามารถในการให้บริการ

1.5.7 สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งหรือสภาพแวดล้อมที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีจัดไว้เพื่อสนับสนุนการรับบริการของประชาชน โดยพิจารณาความเหมาะสม ความเพียงพอ ความสะอาด ความสะดวก และความเอื้อต่อการรับบริการตามลักษณะของแต่ละงาน

1.5.8 งานบริการ หมายถึง ภารกิจหรือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีที่กำหนดให้อยู่ในขอบเขตการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ: ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืช งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ: คัดแยกขยะ งานด้านสาธารณสุข: แพทย์แผนไทย และงานด้านรายได้หรือภาษี: จัดเก็บรายได้ ภาษีทุกประเภท

1.5.9 การสำรวจเชิงปริมาณ หมายถึง การรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการโดยใช้แบบสอบถามหรือเครื่องมือที่มีโครงสร้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์ระดับและรูปแบบของความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้านและแต่ละงานบริการ

1.5.10 การสัมภาษณ์เชิงลึก หมายถึง การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง โดยการสนทนาอย่างมีประเด็นและมีแนวคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ประสบการณ์ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีรายละเอียดมากกว่าข้อมูลจากแบบสอบถาม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ผู้ประเมินมิได้พิจารณาความพึงพอใจในฐานะคะแนนความคิดเห็นของผู้รับ บริการเพียงอย่างเดียว แต่พิจารณาความพึงพอใจในฐานะข้อมูลสะท้อนประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากกระบวนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในด้านความสะดวก ความชัดเจน การเข้าถึง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการรับบริการ การทบทวนวรรณกรรมจึงมุ่งเชื่อมโยง 4 ประเด็น ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการและประสบการณ์ของผู้รับบริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และบทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดบริการสาธารณะ จากนั้นจึงนำผลจากงานศึกษาที่ผ่านมาเข้าสู่การสังเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางการประเมินที่เหมาะสมกับบริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สาระสำคัญประกอบด้วย

- 2.1 บริการสาธารณะในมุมมองของผู้รับบริการ
- 2.2 คุณภาพบริการกับประสบการณ์ของผู้รับบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2.4 สัมผัสของประสบการณ์การรับบริการ
- 2.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะ
- 2.6 บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
- 2.7 งานศึกษาและการประเมินที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 การสังเคราะห์วรรณกรรมเพื่อการประเมินปี 2569
- 2.9 กรอบแนวคิดในการประเมิน

2.1 บริการสาธารณะในมุมมองของผู้รับบริการ

การพิจารณาบริการสาธารณะในอดีตมักให้ความสำคัญกับหน้าที่ อำนาจ และกระบวนการบริหารของหน่วยงานเป็นหลัก กล่าวคือ สนใจว่าหน่วยงานดำเนินการกิจตามกฎหมายหรือไม่ มีขั้นตอนและทรัพยากรเพียงพอหรือไม่ และสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เพียงใดอย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากมุมมองของประชาชน สิ่งที่เกิดขึ้น ณ จุดให้บริการมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากระบวนการภายในองค์กร เพราะประชาชนรับรู้คุณภาพของหน่วยงานผ่านประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เช่น การติดต่อขอรับบริการทำได้ง่ายหรือไม่ ต้องใช้เวลานานเพียงใด ได้รับข้อมูลที่เข้าใจง่ายหรือไม่ และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมหรือไม่

OECD (2025) ได้เสนอแนวคิดการจัดบริการภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับประชาชนหรือผู้ใช้ บริการ เป็นศูนย์กลาง โดยเห็นว่าบริการสาธารณะที่มีคุณภาพควรมีลักษณะตอบสนองต่อความต้องการ มีความ น่าเชื่อถือ เข้าถึงได้ มีความเท่าเทียม และสามารถปรับตัวตามความต้องการของผู้รับบริการได้ การ ออกแบบบริการจึงควรมองจากประสบการณ์และความสะดวกของผู้ใช้บริการ มิใช่พิจารณาจากมุมมองของ กระบวนการภายในหน่วยงานเพียงด้านเดียวประเด็นดังกล่าวมีความสำคัญต่อการประเมินขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เพราะผู้รับบริการทั้ง 4 งานในปี 2569 มีลักษณะของบริการแตกต่างกัน ได้แก่ งานขุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช งานคัดแยกขยะ งานแพทย์แผนไทย และงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี ทุกประเภท การประเมินจึงควรให้ความสำคัญกับ ประสบการณ์ของผู้รับบริการในแต่ละงาน มากกว่าการ สรุปว่าการให้บริการขององค์กรมีคุณภาพในภาพรวมเพียงระดับใด

ข้อสังเคราะห์ของผู้ประเมิน

จากแนวคิดข้างต้น ผู้ประเมินเห็นว่า “บริการสาธารณะ” ในการประเมินครั้งนี้ควร หมายถึง กระบวนการที่องค์กรนำทรัพยากรและอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ไปจัดบริการแก่ประชาชน และประชาชน สามารถรับรู้ประสบการณ์จากกระบวนการดังกล่าวได้โดยตรง

2.1.1 ลักษณะของบริการสาธารณะที่ประชาชนรับรู้ได้

บริการสาธารณะมิได้เกิดขึ้นเฉพาะในระดับนโยบายหรือการจัดสรรทรัพยากรของหน่วยงาน แต่ ปรากฏเป็นประสบการณ์ในช่วงเวลาที่ประชาชนเข้ามาติดต่อหรือได้รับผลจากบริการ ผู้รับบริการ จึงรับรู้ บริการผ่านสิ่งที่มองเห็นและสัมผัสได้ เช่น ความชัดเจนของข้อมูล ระยะเวลาที่ต้องใช้ ความสะดวกในการ ติดต่อ และการได้รับคำตอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น การประเมินที่ยึดผู้รับบริการ เป็นศูนย์กลางจึงต้องแปลง กระบวนการภายในให้เป็นประเด็นที่ประชาชนสามารถสะท้อนประสบการณ์ได้อย่างเป็นรูปธรรมสำหรับ งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญเป็นพิเศษ เพราะงานบริการทั้งสี่ ประเภทมีจุดสัมผัสกับประชาชนแตกต่างกัน บางงานเกิดจากการดำเนินการ ในพื้นที่ บางงานเป็นบริการที่ ประชาชนมาติดต่อโดยตรง และบางงานเกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูล หรือการดำเนินการตามสิทธิและหน้าที่ ของประชาชน ดังนั้น การใช้กรอบเดียวกันจึงควรทำหน้าที่เป็นโครงสร้างกลางขณะที่รายละเอียดของ คำถามควรสอดคล้องกับประสบการณ์จริงของแต่ละงานในมุมมองของผู้ประเมิน ประเด็นสำคัญจึงไม่ใช่การทำ ให้บริการทุกประเภทมีลักษณะเหมือนกัน แต่เป็นการสร้างมาตรฐานในการรับฟังเสียงของประชาชนให้ สามารถเปรียบเทียบเชิงโครงสร้างได้ โดยไม่ทำลายความแตกต่างของบริบทบริการวิธีคิดนี้ช่วยให้ผลการ ประเมินมีทั้งความเป็นระบบ

และความไวต่อบริบทของงานบริการ

2.1.2 บริการสาธารณะกับคุณค่าที่ประชาชนได้รับ

การประเมินบริการสาธารณะควรพิจารณามากกว่าการที่หน่วยงานสามารถดำเนินงานตาม ภารกิจได้ครบถ้วน เพราะผลของบริการที่มีต่อประชาชนอาจแตกต่างจากความสำเร็จที่หน่วยงานมองเห็น

จากภายใน องค์การอาจดำเนินการตามแผนได้ครบ แต่ประชาชนยังรู้สึกว่าจะเข้าถึงบริการยาก หรือไม่เข้าใจ ขั้นตอนการดำเนินงาน ประเด็นนี้สะท้อนความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินงานในเชิงบริหารกับ ประสพการณ์ของผู้รับบริการคุณค่าของบริการในสายตาประชาชนจึงเกี่ยวข้องกับคำถามว่า บริการช่วยลด ภาระหรือเพิ่มภาระให้ประชาชนอย่างไร ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่ต้องใช้เวลาและ ทรัพยากรมากเกินไปจนความจำเป็นหรือไม่ และเมื่อเกิดปัญหา หน่วยงานมีช่องทางให้ประชาชนได้รับคำตอบ หรือความช่วยเหลือเพียงใด แนวคิดดังกล่าวทำให้การประเมินความพึงพอใจมีความหมายในฐานะข้อมูล สำหรับปรับปรุงกระบวนการสำหรับการประเมินปี 2569 ผู้ประเมินจึงให้ความสำคัญกับประสพการณ์ที่ ประชาชนได้รับจริง และไม่ตีความคะแนนความพึงพอใจเกินขอบเขตของข้อมูล เพราะคะแนนเป็นหลักฐาน จากมุมมองของผู้รับบริการ มิใช่หลักฐานเพียงชุดเดียวที่ใช้ตัดสินประสิทธิภาพขององค์กรทั้งหมด

2.1.3 การยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

แนวคิดการบริการภาครัฐร่วมสมัยให้ความสำคัญกับการออกแบบบริการจากมุมมองของ ผู้ใช้บริการมากขึ้น การยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางมิได้หมายถึงการทำตามความต้องการทุกประการของ ประชาชนโดยไม่มีข้อจำกัด แต่หมายถึงการทำความเข้าใจเส้นทางการรับบริการ อุปสรรค จุดที่ประชาชน ต้องใช้ความพยายาม และข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการเมื่อนำแนวคิดนี้มาใช้ในการ ประเมิน จุดสนใจจึงเคลื่อนจากคำถามว่า “หน่วยงานมีระบบหรือไม่” ไปสู่คำถามว่า “ระบบดังกล่าวทำให้ ประชาชนรับบริการได้อย่างไร” เช่น ขั้นตอนที่กำหนดไว้มีความชัดเจนหรือไม่ ช่องทางที่ประกาศไว้ สามารถใช้ได้จริงหรือไม่ เจ้าหน้าที่ช่วยลดความไม่แน่นอนของประชาชนได้เพียงใด และสถานที่เอื้อต่อการ รับบริการหรือไม่การประเมินจึงทำหน้าที่เป็นกระบวนการรับฟังผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับ หลักการของ OECD ที่มองว่าข้อมูลจากผู้ใช้บริการสามารถนำไปใช้ทำความเข้าใจความต้องการและ ปรับปรุงบริการได้ ผู้ประเมินจึงนำหลักคิดนี้มาเป็นแกนสำคัญของบทที่ 2

2.2 คุณภาพบริการกับประสพการณ์ของผู้รับบริการ

แนวคิดเรื่องคุณภาพบริการได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบจากงานของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry ซึ่งเสนอแบบจำลองคุณภาพบริการและอธิบายว่าคุณภาพบริการเป็นผลจากการ รับรู้ของผู้ใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ต่อมา Parasuraman et al. (1988) พัฒนา เครื่องมือ SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินการรับรู้คุณภาพบริการ โดยพิจารณาองค์ประกอบหลายด้านของ ประสพการณ์การรับบริการ อย่างไรก็ตาม สำหรับการประเมินองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปี 2569 ไม่ควรนำ SERVQUAL มาใช้เป็นกรอบแบบตรงตัว เนื่องจากขอบเขตงานที่องค์การบริหารส่วน จังหวัดกำหนดไว้มี 4 มิติอย่างชัดเจน ได้แก่

1. ขั้นตอนการให้บริการ
2. ช่องทางการให้บริการ

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

ดังนั้น SERVQUAL จึงมีบทบาทในงานนี้ในฐานะ ฐานแนวคิดเพื่อทำความเข้าใจคุณภาพบริการ มากกว่าการเป็นเครื่องมือที่ต้องนำมาใช้ทั้งคู่

2.2.1 คุณภาพบริการไม่เท่ากับความพึงพอใจ

คุณภาพบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่ควรใช้แทนกันทั้งหมด กล่าวได้ว่า คุณภาพบริการเป็นการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะและมาตรฐานของบริการ ขณะที่ความพึงพอใจเป็นการประเมินประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากผู้รับบริการมีปฏิสัมพันธ์กับบริการ ดังนั้น หากผู้รับบริการให้คะแนน “ขั้นตอนการให้บริการ” ต่ำ คะแนนดังกล่าวไม่ได้หมายความว่าหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพในทุกด้าน แต่เป็นข้อมูลจากมุมมองของผู้รับบริการ กระบวนการดังกล่าวอาจสร้างภาระ ความไม่สะดวก หรือไม่สอดคล้องกับความคาดหวังในทางกลับกัน หากผู้รับบริการให้คะแนนเจ้าหน้าที่ในระดับสูง ก็สะท้อนประสบการณ์เชิงบวกที่เกิดขึ้น ณ จุดบริการ แต่ไม่ควรสรุปต่อไปทันทีว่าระบบบริการทั้งหมดมีประสิทธิภาพสูง

2.2.2 มิติของคุณภาพบริการในมุมมองผู้รับบริการ

แนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry ช่วยอธิบายว่าผู้รับบริการไม่ได้ประเมินบริการจากสิ่งที่องค์กรตั้งใจจัดให้เพียงอย่างเดียว แต่ประเมินจากสิ่งที่ตนรับรู้เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับบริการ แนวคิดนี้ทำให้เห็นความสำคัญของช่องว่างระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง และเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการอย่างไรก็ตาม การนำแนวคิดคุณภาพบริการมาใช้กับบริการภาครัฐต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของบริการสาธารณะประชาชนบางกลุ่มไม่ได้เลือกใช้บริการอย่างเสรี และบางบริการเกี่ยวข้องกับสิทธิ หน้าที่ กฎระเบียบ หรือภารกิจที่หน่วยงานต้องดำเนินการ ดังนั้น การประเมินจึงควรเน้นประสบการณ์และความเหมาะสมของกระบวนการ มากกว่าการมองประชาชนเป็นลูกค้าในความหมายทางการตลาดโดยตรงสำหรับการประเมินครั้งนี้ แนวคิดดังกล่าวถูกนำมาใช้เป็นฐานในการกำหนดประเด็นที่ผู้รับบริการสามารถสะท้อนได้จริง แล้วปรับให้สอดคล้องกับมิติที่กำหนดไว้ในขอบเขตงานปี 2569

2.2.3 SERVQUAL ในฐานะแนวคิดสนับสนุน

SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่มีอิทธิพลต่อการศึกษาคุณภาพบริการอย่างกว้างขวางโดยพัฒนาจากแนวคิดว่าคุณภาพบริการสามารถทำความเข้าใจผ่านการรับรู้ของผู้ใช้บริการอย่างไรก็ตามเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นในบริบทหนึ่งไม่จำเป็นต้องถูกนำมาใช้ทั้งคู่ในทุกบริบทโดยเฉพาะการประเมินบริการสาธารณะที่มีข้อกำหนดเฉพาะในการประเมินปี 2569 ผู้ประเมินจึงมิได้ถือ SERVQUAL เป็นกรอบบังคับในการจัดตัวชี้วัดแต่ใช้เป็นฐานทางทฤษฎีเพื่อทำความเข้าใจธรรมชาติของการรับรู้คุณภาพบริการแล้วนำหลักคิดที่เกี่ยวข้องมา

ประสานกับขอบเขตงานจริงการเลือกแนวทางนี้ช่วยลดปัญหาการนำทฤษฎีมาครอบงำบริบทจนทำให้ประเด็น ประเมินไม่ตรงกับบริการที่ประชาชนได้รับกล่าวอีกนัยหนึ่ง SERVQUALทำหน้าที่ตอบคำถามว่า“เหตุใด ประสิทธิภาพของผู้รับบริการจึงมีความสำคัญต่อการประเมินคุณภาพบริการ”ขณะที่มิติของ TOR ทำหน้าที่ตอบคำถามว่า“ในการประเมินครั้งนี้จะรับฟังประสบการณ์ในเรื่องใด”

2.2.4 คุณภาพบริการภาครัฐในบริบทท้องถิ่น

คุณภาพบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะที่สัมพันธ์กับพื้นที่และกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่าการบริการที่มีมาตรฐานเดียวทั่วประเทศ เนื่องจากสภาพพื้นที่ ความหนาแน่นของประชากร ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยี และลักษณะปัญหาของประชาชนแตกต่างกัน การประเมินจึงควร เปิดพื้นที่ให้ผู้รับบริการสะท้อนข้อจำกัดเฉพาะของพื้นที่การใช้ผลการประเมินจึงไม่ควรตั้งอยู่บนการจัด อันดับหน่วยงานเป็นหลัก แต่ควรใช้เพื่อค้นหาจุดที่ควรพัฒนาในบริบทขององค์กรนั่นเอง หากผลด้าน ช่องทางต่ำในงานหนึ่ง อาจเกิดจากช่องทางไม่หลากหลาย ขณะที่อีกงานหนึ่งอาจเกิดจากประชาชนไม่ ทราบว่ามีช่องทางดังกล่าว ดังนั้น คะแนนเดียวกันอาจนำไปสู่แนวทางแก้ไขที่แตกต่างกันประเด็นนี้เป็น เหตุผลสำคัญที่การประเมินปี 2569 ต้องรายงานทั้งภาพรวม รายงานบริการ และรายมิติ เพื่อรักษา ความหมายของข้อมูลในบริบทจริง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถมองได้ว่าเป็นการประเมินของบุคคลภายหลังจากได้รับ บริการ โดยเกิดจากการรับรู้ต่อประสบการณ์ที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคาดหวังหรือสิ่งที่บุคคลเห็นว่า เหมาะสมสำหรับบริการภาครัฐ ความพึงพอใจจึงมีลักษณะเฉพาะ เนื่องจากประชาชนมิได้เป็นเพียง “ลูกค้า” ที่เลือกซื้อบริการตามความสนใจเสมอไป แต่บางบริการเป็นภารกิจที่รัฐหรือองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ต้องจัดให้ประชาชนด้วยเหตุนี้ การตีความความพึงพอใจของประชาชนจึงควร ระมัดระวัง กล่าวคือ คะแนนความพึงพอใจควรใช้เป็น ข้อมูลสะท้อนประสบการณ์และมุมมองของ ผู้รับบริการ มากกว่าการนำไปใช้เป็นตัวแทนของประสิทธิภาพขององค์กรทั้งหมด

OECD (2025) ให้ความสำคัญกับการสำรวจประสบการณ์ของผู้ใช้บริการภาครัฐ เพราะข้อมูลจาก ผู้ใช้บริการสามารถช่วยให้หน่วยงานเข้าใจความต้องการ ความคาดหวัง และอุปสรรคที่ประชาชนพบ ระหว่างการรับบริการ และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวกลับไปใช้ปรับปรุงบริการได้

2.3.1 ความพึงพอใจในฐานะข้อมูลเพื่อการพัฒนา

ประโยชน์สำคัญของการประเมินความพึงพอใจจึงมิได้อยู่ที่การตอบว่า “พอใจมากหรือพอใจน้อย” เท่านั้น แต่คือการค้นหา จุดที่ผู้รับบริการพบปัญหา

ตัวอย่างเช่น

หากขั้นตอนมีคะแนนต่ำ → ควรพิจารณาความซับซ้อนและระยะเวลาของกระบวนการ

หากช่องทางมีคะแนนต่ำ → ควรพิจารณาการเข้าถึงและความหลากหลายของช่องทาง

หากเจ้าหน้าที่มีคะแนนต่ำ → ควรพิจารณาการสื่อสาร ความสุภาพ และความสามารถในการให้คำแนะนำ

หากสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนต่ำ → ควรพิจารณาสภาพแวดล้อมและความเหมาะสมของจุดบริการ

แนวคิดนี้สอดคล้องกับข้อค้นพบของ OECD (2025) ที่ชี้ว่า “ความรวดเร็ว” และ “ความง่ายในการเข้าถึงบริการ” มีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัดกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการภาครัฐ

2.3.2 ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดขึ้นภายหลังการมีประสบการณ์กับบริการ และเกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดหวังกับสิ่งที่รับรู้ว่าได้รับ ความคาดหวังของผู้รับบริการไม่ได้เกิดจากปัจจัยเดียวแต่อาจมาจากประสบการณ์เดิม ข้อมูลที่หน่วยงานสื่อสาร คำแนะนำจากบุคคลอื่น ตลอดจนมาตรฐานที่ประชาชนมองว่าเหมาะสมในบริการภาครัฐ ความคาดหวังของประชาชนอาจมีทั้งด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการ เช่น ต้องการให้เรื่องดำเนินการได้ถูกต้อง ขณะเดียวกันก็ต้องการความชัดเจนและไม่เสียเวลาเกินจำเป็น การประเมินความพึงพอใจจึงควรอ่านคะแนนร่วมกับบริบทของบริการ ไม่ควรสรุปจากคะแนนโดยไม่พิจารณาประสบการณ์ที่อยู่เบื้องหลังการสัมภาษณ์เชิงลึกมีบทบาทสำคัญในจุดนี้ เพราะช่วยให้ผู้ประเมินเข้าใจว่าผู้รับบริการใช้เกณฑ์อะไรในการตัดสินว่าบริการดีหรือควรปรับปรุง และช่วยอธิบายความแตกต่างระหว่างกลุ่มหรือประเภทบริการได้มากกว่าการใช้คะแนนเพียงอย่างเดียว

2.3.3 การวัดความพึงพอใจอย่างมีความหมาย

การวัดความพึงพอใจที่มีประโยชน์ควรมีความชัดเจนทั้งในระดับข้อคำถาม ระดับมิติ และระดับงานบริการ ข้อคำถามควรสะท้อนสิ่งที่ผู้รับบริการมีโอกาสพบจริง ไม่ควรเป็นถ้อยคำกว้างจนผู้ตอบไม่ทราบว่า จะประเมินส่วนใด การกำหนดระดับการวัดที่เหมาะสมช่วยให้ผลสามารถนำไปตีความและเชื่อมโยงกับการปรับปรุงได้ นอกจากค่าเฉลี่ยหรือร้อยละแล้ว การวิเคราะห์ควรพิจารณาความแตกต่างระหว่างมิติและระหว่างงานบริการ เพราะค่าเฉลี่ยรวมอาจทำให้เห็นเพียงภาพกว้าง หากมิติหนึ่งมีคะแนนต่ำกว่ามิติอื่นอย่างต่อเนื่อง ย่อมเป็นสัญญาณให้หน่วยงานตรวจสอบกระบวนการในมิตินั้นเพิ่มเติมในทางวิชาการ ผู้ประเมินควรแยก “สิ่งที่ข้อมูลบอก” ออกจาก “ข้อสันนิษฐานของผู้ประเมิน” อย่างชัดเจน เช่น คะแนนต่ำบอกว่าผู้ตอบมีความพึงพอใจต่ำในประเด็นนั้น แต่สาเหตุที่แท้จริงต้องอาศัยข้อมูลเพิ่มเติมจากความคิดเห็น การสัมภาษณ์ หรือการตรวจสอบกระบวนการ

2.3.4 ข้อจำกัดของคะแนนความพึงพอใจ

คะแนนความพึงพอใจเป็นข้อมูลเชิงความคิดเห็น จึงมีข้อจำกัดตามธรรมชาติของการรับรู้ของบุคคล ผู้รับบริการแต่ละคนอาจมีประสบการณ์ ความคาดหวัง และความสามารถในการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน คะแนนจึงไม่ควรถูกตีความว่าเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพองค์กรทั้งหมด นอกจากนี้ ความพึงพอใจอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของหน่วยงาน เช่น ความเร่งด่วนของปัญหา สภาพพื้นที่ หรือ

ข้อจำกัดทางกฎหมาย การวิเคราะห์จึงควรระบุข้อจำกัดของข้อมูลอย่างโปร่งใส เพื่อป้องกันการใช้อย่างผิดประเพณีเกินกว่าขอบเขตหลักฐาน ผู้ประเมินจึงเสนอให้ใช้คะแนนเป็น “สัญญาณ” สำหรับค้นหาประเด็นพัฒนา และใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพหรือข้อมูลการดำเนินงานประกอบเมื่อต้องการอธิบายสาเหตุ แนวทางนี้ทำให้ผลประเมินมีความรับผิดชอบทางวิชาการมากขึ้น

2.4 สัมผัสประสบการณ์การรับบริการ

2.4.1 ขั้นตอนการให้บริการ จากคู่มือสู่ประสบการณ์จริง

ขั้นตอนการให้บริการในมุมมองของหน่วยงานอาจเป็นลำดับงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่ในมุมมองประชาชน ขั้นตอนเดียวกันอาจประกอบด้วยการเดินทาง การเตรียมเอกสาร การรอคอย การสอบถาม และการติดตามผล ดังนั้น การประเมินจึงควรพิจารณาภาระที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการควบคู่กับจำนวนขั้นตอนประเด็นที่เหมาะสมต่อการรับฟังความคิดเห็น ได้แก่ ความชัดเจนของขั้นตอน ความเข้าใจง่าย ความสะดวก ความเหมาะสมของระยะเวลา และความซับซ้อนของกระบวนการ หากผู้รับบริการไม่เข้าใจว่าต้องเริ่มต้นอย่างไร ปัญหาอาจไม่ได้เกิดจากจำนวนขั้นตอน แต่เกิดจากการสื่อสารขั้นตอนที่ไม่ชัดเจนสำหรับงานที่ลงพื้นที่ เช่น งานขุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช ลักษณะขั้นตอนอาจแตกต่างจากงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี ดังนั้น ตัวชี้วัดกลางควรเปิดให้ผู้ประเมินตีความตามลักษณะการรับบริการจริง ไม่ควรใช้รายการเดียวกันโดยไม่คำนึงถึงธรรมชาติของงาน

ข้อสังเกต

การประเมินด้านขั้นตอนจึงควรมอง “ขั้นตอนจากสายตาของผู้รับบริการ” มิใช่มองเฉพาะขั้นตอนตามคู่มือของหน่วยงาน

2.4.2 ช่องทางการให้บริการ การเข้าถึงที่ใช้ได้จริง

ช่องทางการให้บริการสะท้อนความสามารถของประชาชนในการเข้าถึงบริการ ทั้งช่องทางการติดต่อโดยตรง การติดต่อทางโทรศัพท์ ช่องทางออนไลน์ หรือช่องทางอื่นที่หน่วยงานจัดให้ OECD (2025) พบว่าความสะดวกในการเข้าถึงบริการและความสามารถในการเข้าถึงบริการผ่านช่องทางที่ประชาชนต้องการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อบริการภาครัฐจำนวนช่องทางไม่ใช่ตัวชี้วัดความสะดวกโดยตัวมันเอง เพราะช่องทางจะมีคุณค่าก็ต่อเมื่อประชาชนสามารถใช้ได้จริงและได้รับข้อมูลหรือการตอบสนองที่เพียงพอ ช่องทางจึงควรพิจารณาทั้งการติดต่อโดยตรง โทรศัพท์ ช่องทางออนไลน์ และช่องทางอื่นตามที่แต่ละงานจัดให้การประเมินควรถามถึงความสะดวกในการติดต่อ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ความหลากหลาย และความเหมาะสมกับลักษณะของผู้รับบริการ ผู้รับบริการบางกลุ่มอาจสะดวกกับการติดต่อโดยตรง ขณะที่บางกลุ่มต้องการช่องทางออนไลน์ การออกแบบบริการจึงควรคำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้บริการในระดับการพัฒนา ผลประเมินด้านช่องทางสามารถนำไปสู่การปรับปรุงได้หลายระดับ ตั้งแต่การจัดทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน การลดขั้นตอนการติดต่อ ไปจนถึงการเพิ่มช่องทางที่เหมาะสมกับงานโดยไม่จำเป็นต้องเพิ่มเทคโนโลยีทุกกรณี

2.4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จุดสัมผัสที่สำคัญ

เจ้าหน้าที่เป็นองค์ประกอบที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้โดยตรง โดยเฉพาะในบริการที่ต้องมีการติดต่อระหว่างบุคคลคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ที่ผู้รับบริการสามารถประเมินได้ เช่น

- ความสุภาพ
- ความเต็มใจให้บริการ
- ความเอาใจใส่
- ความสามารถในการตอบคำถาม
- ความชัดเจนในการอธิบาย
- ความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล

OECD (2025) รายงานว่าความสุภาพ ความสามารถ และความชัดเจนของเจ้าหน้าที่เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของประชาชนในการรับบริการภาครัฐจึงอาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่เป็น “จุดสัมผัส” ที่ทำให้ประชาชนรับรู้หน่วยงานโดยตรง แม้ว่าระบบเบื้องหลังจะมีความซับซ้อนเพียงใดก็ตามในบางสถานการณ์ เจ้าหน้าที่อาจไม่สามารถเปลี่ยนข้อกำหนดหรือขั้นตอนตามกฎหมายได้ แต่สามารถช่วยลดความสับสนของผู้รับบริการด้วยการอธิบายเหตุผลและแนวทางปฏิบัติอย่างชัดเจน ประสบการณ์ของประชาชนจึงขึ้นอยู่กับทั้งพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการเชื่อมโยงประชาชนกับระบบบริการผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่จึงควรถูกใช้ในเชิงพัฒนา เช่น การพัฒนาทักษะการสื่อสาร การจัดทำคำตอบมาตรฐาน การสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับข้อมูลบริการ และการเรียนรู้จากกรณีปัญหาที่ประชาชนพบ

2.4.4 สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนบริการ

สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ที่เกิดขึ้น ณ จุดรับบริการ ทั้งสถานที่ ที่นั่งรอ ป้ายหรือข้อมูลประกอบ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ และสิ่งสนับสนุนอื่นที่ช่วยให้ประชาชนดำเนินการได้สะดวก การประเมินจึงไม่ควรลดทอนมิตินี้ให้เหลือเพียงความสวยงามของสถานที่ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสามารถลดความกังวลและช่วยให้ผู้รับบริการทราบว่าต้องดำเนินการอย่างไร ในทางกลับกัน หากป้ายไม่ชัดเจน จุดบริการแออัด หรือข้อมูลหาได้ยาก แม้เจ้าหน้าที่จะมีความตั้งใจให้บริการ ก็อาจทำให้ประสบการณ์โดยรวมลดลงสำหรับบริการที่เกิดขึ้นนอกสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกอาจต้องตีความกว้างขึ้น โดยพิจารณาสิ่งที่เอื้อต่อการรับบริการในพื้นที่จริง เช่น การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนระหว่างปฏิบัติงาน หรือการจัดข้อมูลที่ช่วยให้ประชาชนเข้าใจการดำเนินงาน

2.5 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะ

ในบริบทของการประเมินครั้งนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรถูกพิจารณาในฐานะหน่วยงานที่แปลงอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายให้เป็นบริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับรู้ได้จริง การประเมินจึงควรเชื่อมโยงภารกิจของหน่วยงานกับประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยไม่แยกคุณภาพการบริการออกจากบริบทของพื้นที่และลักษณะงานที่ดำเนินการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการกับชีวิตประจำวันของประชาชนโดยรัฐธรรมนูญและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในกรณีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภารกิจตามกฎหมายครอบคลุมบริการสาธารณะหลายลักษณะทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานคุณภาพชีวิตสาธารณสุขสิ่งแวดล้อมการศึกษาและการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นประเด็นสำคัญจึงอยู่ที่ว่าการประเมินการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่ควรแยกออกจากผู้ได้รับผลจากบริการเพราะภารกิจขององค์การถูกจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ต่างให้ความสำคัญกับการจัดบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ การอำนวยความสะดวก การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และการประเมินผลการดำเนินงาน

2.6 บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “สาธารณสุขการ สาธารณูปโภคมาตรฐาน ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี” และกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ครอบคลุมด้านโครงสร้างพื้นฐาน คุณภาพชีวิต การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รวมถึงการพัฒนาองค์กรและบุคลากรไปสู่การบริหารจัดการที่ดี เมื่อพิจารณาพร้อมกับขอบเขตงานประเมินปี 2569 จะพบว่า 4 งานที่กำหนดไม่ได้เป็นบริการประเภทเดียวกัน แต่ครอบคลุม สิ่งแวดล้อม สาธารณสุข และรายได้/ภาษี ได้แก่

1. ขุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช
2. คัดแยกขยะ
3. แพทย์แผนไทย
4. จัดเก็บรายได้และภาษีทุกประเภท

2.6.1 ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดสระบุรี ที่ตั้งอยู่ภาคกลางของประเทศไทย ซึ่งตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของกรุงเทพมหานคร ประมาณเส้นรุ้งที่ 14 องศา 31 ลิปดา 43.59439 พิลิปดาเหนือ กับเส้นแวงที่ 100 องศา 54 ลิปดา 35.58478 พิลิปดาตะวันออก อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 (ถนนพหลโยธิน) ระยะทางประมาณ 108 กิโลเมตร และตามทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ ระยะทางประมาณ 113 กิโลเมตร และตามแม่น้ำเจ้าพระยาแยกเข้าแม่น้ำป่าสักประมาณ 165 กิโลเมตร เนื้อที่

2.6.2. ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่จังหวัดสระบุรีเป็นส่วนหนึ่งของบริเวณลุ่มน้ำที่ราบลุ่มภาคกลางรวมกับอีกส่วนหนึ่งของทิวเขาแดงพญาเย็น สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปมีลักษณะแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด 3 ลักษณะ คือ บริเวณที่ราบลุ่ม บริเวณเขาหยาบหรือเขาเตี้ย และบริเวณเขาสูง สภาพภูมิประเทศมีลักษณะที่สำคัญ คือ ทางตอนใต้และทางตะวันตกของจังหวัด เป็นที่ราบสูงกว่าระดับน้ำทะเลเพียง 2 เมตร และพื้นที่จะค่อย ๆ สูงขึ้นเรื่อย ๆ ไปทางทิศเหนือ และตะวันออกเฉียงเหนือ บริเวณนี้จะเป็นลักษณะราบเรียบจนถึงพื้นที่เนินเขาสลับที่ราบสูง ซึ่งสูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 8 -10 เมตร และจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ไปจนถึงพื้นที่ราบสูงและภูเขา

พื้นที่ที่ราบลุ่ม ได้แก่ บริเวณพื้นที่ส่วนใหญ่ทางด้านทิศตะวันตกของจังหวัด บางส่วนอยู่ตอนกลางและทิศใต้ของตัวจังหวัด โดยพื้นที่ราบลุ่มดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของที่ราบลุ่มเจ้าพระยาตอนล่าง มีอาณาเขตอยู่ในพื้นที่อำเภอต่าง ๆ ได้แก่ อำเภอเมืองสระบุรี อำเภอหนองแซง อำเภอพระพุทธบาท บางส่วนของอำเภอหนองแค อำเภอบ้านหมอ อำเภอเสาไห้ อำเภอวิหารแดง อำเภอหนองโดน และอำเภอดอนพุด พื้นที่นี้มีเนื้อที่ ประมาณร้อยละ 60 ของเนื้อที่จังหวัด

พื้นที่เป็นเขาหยาบหรือที่ราบสูง มีลักษณะเป็นเขาลูกโดดที่มีกระจายอยู่ภายในบริเวณที่ราบตอนกลางของจังหวัดและที่เป็นแผ่นดินที่มีลักษณะเป็นคลื่นลอนต่ำทางด้านทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัด ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอมวกเหล็กเป็นส่วนใหญ่

พื้นที่เป็นภูเขาสูง มีแนวการวางตัวของเทือกเขาตามแนวตะวันตกเฉียงเหนือ-ตะวันตกเฉียงใต้ ด้านตะวันตกของทิวเขาแดงพญาเย็น จากทิวเขานี้ทิวเขาจะติดกันเป็นพีคโค้งไปตามแนวตะวันตกเฉียงใต้-ตะวันออกเฉียงเหนือ แล้วจึงต่อด้วยแนวประมาณเหนือ-ใต้ของทิวเขาแดงพญาเย็นอีกทีหนึ่ง และจะต่อกับทิวเขาเพชรบูรณ์ อันเป็นทิวเขาล้อมรอบด้านทิศตะวันตกของที่ราบสูงโคราช ได้แก่ บริเวณทางเหนือของอำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอแก่งคอย อำเภอมวกเหล็ก อำเภอพระพุทธบาท และอำเภอวังม่วง ซึ่งในเขตพื้นที่ดังกล่าวส่วนมาก เป็นพื้นที่ภูเขาที่มีเนินเขาลูกโดด (Monadnock) สลับกับที่ราบสูง โดยเฉลี่ยพื้นที่ดังกล่าวมีความสูงประมาณ 100 – 500 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง เช่น ยอดเขาโพล่ง ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอพระพุทธบาท มีความสูงประมาณ 592 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลางและในเขตพื้นที่ดังกล่าวในช่วงฤดูแล้ง มักประสบกับปัญหาอากาศร้อนและแห้งแล้งที่ค่อนข้างรุนแรงในแต่ละปี โดยบริเวณนี้มีเนื้อที่ประมาณร้อยละ 40 ของเนื้อที่จังหวัด

2.6.3 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

จังหวัดสระบุรีแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 13 อำเภอ 111 ตำบล 973 หมู่บ้าน
การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

องค์การบริหารส่วนจังหวัด	1 แห่ง
เทศบาลเมือง	4 แห่ง
เทศบาลตำบล	34 แห่ง
องค์การบริหารส่วนตำบล	70 แห่ง

จากสถิติของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2563 จังหวัดสระบุรี มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 643,828 คน เป็นชาย 316,505 คน (ร้อยละ 49.08) เป็นหญิง 327,323 คน (ร้อยละ 50.84) ความหนาแน่นของประชากรต่อตารางกิโลเมตร เท่ากับ 180 คน สำหรับอำเภอที่มีประชากรสูงสุดคือ อำเภอเมืองสระบุรี รองลงมาคือ อำเภอแก่งคอย อำเภอหนองแค และอำเภอที่มีประชากรน้อยที่สุดคือ อำเภอดอนพุด (แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี หน้า 23-24)

2.6.4 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ด้านการเกษตรจังหวัดสระบุรีมีเนื้อที่ทั้งหมด 2,235,304 ไร่ จำนวน 13 อำเภอ โดยแบ่งเป็นเนื้อที่ถือครองทางการเกษตร 762,177 ไร่ หรือร้อยละ 34.10 และเนื้อการเกษตรนอกถือครอง 574,470 ไร่ หรือร้อยละ 25.70 ของเนื้อที่ทั้งหมด สำหรับเนื้อที่ถือครองทางการเกษตรเป็นที่พืชไร่/พืชผัก/ไม้ดอกมากที่สุด จำนวน 387,744 ไร่ หรือร้อยละ 17.35 รองลงมา คือ นาข้าว 326,201 ไร่ หรือร้อยละ 14.59 สวนไม้ผล/ไม้ยืนต้น 47,750 ไร่ หรือ ร้อยละ 2.14 และ อื่นๆ 482 ไร่ หรือร้อยละ 0.46 ของเนื้อที่ถือครองทางการเกษตร ตามลำดับ โดยมีพื้นที่เกษตรกรรมในเขตชลประทาน 196,518 ไร่ และพื้นที่เกษตรกรรมนอกเขตชลประทาน 1,759,764 ไร่

พื้นที่เกษตรกรรม เป็นพื้นที่ที่มีสัดส่วนการใช้ประโยชน์ที่ดินมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้ในการปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ กระจายอยู่ในตอนบนของจังหวัด ในเขตอำเภอมวกเหล็ก อำเภอพระพุทธบาท อำเภอแก่งคอยตามลำดับ รองลงมา คือ อ้อยโรงงาน ในจังหวัดสระบุรี จะทำนาในเขตชลประทานและนอกเขตชลประทานส่วนใหญ่กระจายอยู่ในอำเภอหนองแค อำเภอบ้านหมอ อำเภอหนองโดน อำเภอดอนพุด อำเภอหนองแขงอำเภอเสาไห้ อำเภอเมือง อำเภอวิหารแดง อำเภอพระพุทธบาท อำเภอแก่งคอย อำเภอเฉลิมพระเกียรติมูลค่าเศรษฐกิจด้านการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 5 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด มูลค่า 11,524 ล้านบาท

2) การประมง

จังหวัดสระบุรี ในปี 2563 มีผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำหลายชนิด ซึ่งพันธุ์สัตว์น้ำที่นิยมเลี้ยง ได้แก่ ปลา
 ดุกปักก๊วย ปลาทับทิมในกระชัง ปลานิล ปลาตะเพียน และปลาเบญจพรรณ (ปลานิล ตะเพียน ยี่สก
 นวลจันทร์จระเมื่อน้ำจืด และสวาย) นิยมเลี้ยงในร่องสวนและบ่อดินขนาดใหญ่ สัตว์น้ำที่ให้ผลผลิตมาก
 ที่สุด คือ ปลาดุกปักก๊วย ปลาทับทิมในกระชัง ปลานิล และปลาตะเพียน ตามลำดับ โดยในสัตว์น้ำที่ให้ผล
 ผลิตมากที่สุดตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ปลาดุกปักก๊วย ผลิต 10,170,740 กิโลกรัม พื้นที่การเพาะเลี้ยง 1,428.77 ไร่ มี
 จำนวน 1,662 บ่อ/กระชัง มีเกษตรกร จำนวน 670 ราย ต้นทุนการผลิต 26 บาท/กก. ราคาเฉลี่ย 32 บาท/
 กก. มูลค่าการผลิตทั้งสิ้น 325,463,680 บาท

ลำดับที่ 2 ปลานิลในบ่อดิน ผลิต 1,562,580 กิโลกรัม พื้นที่การเพาะเลี้ยง จำนวน 2,250.18
 ไร่ มีจำนวน 1,665 บ่อ/กระชัง มีเกษตรกร จำนวน 1,236 ราย ต้นทุนการผลิต 25 บาท/กก. ราคาเฉลี่ย 35
 บาท/กก. มูลค่าการผลิตทั้งสิ้น 325,463,680 บาท

ลำดับที่ 3 ปลาทับทิมในกระชัง ผลิต 593,390 กิโลกรัม พื้นที่เพาะเลี้ยง 61.13 ไร่ มีจำนวน
 344 บ่อ/กระชัง มีเกษตรกร จำนวน 103 ราย ต้นทุนการผลิต 60 บาท/กก. ราคาเฉลี่ย 70 บาท/กก.
 มูลค่าการผลิตทั้งสิ้น 41,537,300 บาท

3) การปศุสัตว์

จังหวัดสระบุรีเป็นแหล่งผลิตโคนมและไก่เนื้ออยู่ในอันดับที่ 2 และ 3 ของประเทศตามลำดับ มี
 การเลี้ยงไก่เนื้อกระจายอยู่ทุกอำเภอ ส่วนการเลี้ยงโคนมมีพื้นที่ที่เลี้ยงหนาแน่นอยู่ในเขตอำเภอมวกเหล็ก
 อำเภอมวกเหล็กเป็นส่วนใหญ่ และบางส่วนอยู่ในเขตอำเภอแก่งคอย อำเภอพระพุทธบาท และอำเภอวิหาร
 แดง จังหวัดสระบุรีมีศักยภาพสูงในการเลี้ยงโคนมและไก่เนื้อ เนื่องจากมีสภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศ
 เหมาะสมเป็นแหล่งผลิตวัตถุดิบอาหารสัตว์ โรงงานผลิตอาหารสัตว์ โรงงานแปรรูปไก่เนื้อเพื่อการส่งออก
 ขนาดใหญ่มีศูนย์รับซื้อน้ำนมดิบจากเกษตรกรในราคาประกันที่กระจายครอบคลุมทุกพื้นที่ที่มีการเลี้ยงโค
 นม ส่วนอัตราการขยายตัวของการเลี้ยงสัตว์เศรษฐกิจที่สำคัญดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์คงที่ เนื่องจากยังคง
 ประสบปัญหาเรื่องการแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดนกทั้งในและต่างประเทศ ทำให้อัตราการขยายตัวและ
 ส่งออกน้อยลง ส่วนด้านโคนม นั้นอยู่ในเตรียมการเพื่อรองรับผลกระทบจากการเปิดเสรีการค้าระหว่าง
 ประเทศ (FTA) กับประเทศที่เป็นผู้ผลิตน้ำนมรายใหญ่ของโลก เกษตรกรจึงต้องควบคุมปริมาณการผลิต
 รวมทั้งพัฒนาการผลิต เพื่อเพิ่มคุณภาพของน้ำนมดิบให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยจังหวัดสระบุรีมีการเลี้ยง
 ปศุสัตว์เป็นสัตว์เศรษฐกิจที่สำคัญ มีทั้งสิ้น 9 ชนิดประกอบด้วย 1) ไก่เนื้อ 17,501,462 ตัว 2) ไก่ไข่
 1,258,429 ตัว 3) เป็ด 933,319 ตัว 4) สุกร 174,742 ตัว 5) โคนม 152,166 ตัว (น้ำนมโค 884 ตัน/วัน
 โครีตนม จำนวน 68,000 ตัว) 6) ไก่เนื้อ 29,238 ตัว 7) แพะ 21,682 ตัว 8) กระบือ 14,497 ตัว และ 9)
 แกะ 2,322 ตัว

4) การท่องเที่ยว

จังหวัดสระบุรี เป็นจังหวัดที่มีความหลากหลายทั้งทางด้านสภาพภูมิประเทศ สภาพภูมิอากาศ วัฒนธรรมนิยมวัฒนธรรม จึงส่งผลให้มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย ทั้งทางด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี หน้า 58-60)

2.7 งานศึกษาและการประเมินที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนงานศึกษาและการประเมินที่เกี่ยวข้องในครั้ง นี้ มิได้มุ่งรวบรวมผลการศึกษาเดิมเพื่อแสดงให้เห็นจำนวนงานที่มีอยู่เท่านั้น แต่พิจารณาถึง ประเด็นที่ศึกษา วิธีการประเมิน ผลที่ค้นพบ และข้อสังเกตที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยเฉพาะการพิจารณาว่าองค์ประกอบใดของการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้และประเมินได้ และผลการประเมินสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการได้อย่างไร

จากการทบทวนเอกสารและงานศึกษาที่ปรากฏในรายงานการประเมินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในช่วงที่ผ่านมา พบว่างานส่วนใหญ่มีจุดร่วม คือ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาทั้งระดับความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจในองค์ประกอบของการให้บริการ อย่างไรก็ตาม รายละเอียดของงานบริการ กลุ่มผู้รับบริการ และบริบทของ แต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องพิจารณาผลการศึกษาเหล่านั้นในฐานะ “บทเรียน” มากกว่าการนำผลมาใช้เป็นมาตรฐานโดยตรง

2.7.1 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม (2565,บทคัดย่อ) โดยครอบคลุมงานบริการ 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการศึกษา การประเมินพิจารณาความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 96.20 ข้อสังเกตจากการศึกษานี้มีได้อยู่เพียงที่ระดับคะแนนความพึงพอใจ หากแต่อยู่ที่ การใช้โครงสร้าง 4 มิติเป็นกรอบกลางในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของผู้รับบริการในงานบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับขอบเขตการประเมินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี พ.ศ. 2569

2.7.2 การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2563, บทคัดย่อ) ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ โดยครอบคลุมการให้บริการหลายลักษณะ และรายงานผลทั้งในระดับรายงานบริการและภาพรวมของหน่วยงาน ผลการศึกษาที่ปรากฏในรายงานปีก่อนสะท้อนให้เห็นว่า การประเมินความพึงพอใจสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และช่วยให้หน่วยงานเห็นภาพรวมของประสบการณ์ของประชาชนที่เข้ารับบริการสิ่งที่ควรนำมาใช้เป็นบทเรียน คือ การไม่หยุดอยู่ที่ค่าความพึงพอใจโดยรวม แต่ควรพิจารณาผลในระดับงานบริการและองค์ประกอบของการให้บริการควบคู่กัน เพราะค่าเฉลี่ยรวมอาจบดบังความแตกต่างของบริการแต่ละประเภท

2.7.3 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

ชวนทอง ครุฑจ้อน และคณะ (2563) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต โดยใช้ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ งานศึกษาดังกล่าวมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากและมีการเก็บข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมผลการศึกษาที่มีประเด็นที่น่าสนใจคือ การประเมินองค์ประกอบของการให้บริการทำให้เห็นความแตกต่างของประสบการณ์ในแต่ละด้าน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่ได้รับการประเมินในระดับสูง ขณะที่ช่องทางการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการมีความแตกต่างกันตามลำดับข้อค้นพบดังกล่าวมีคุณค่าต่อการประเมินในปี 2569 ในประเด็นที่ว่า คะแนนรวมเพียงค่าเดียวไม่เพียงพอที่จะอธิบายประสบการณ์ของประชาชน การแยกองค์ประกอบของบริการออกเป็นรายด้านช่วยให้สามารถระบุได้ว่าองค์ประกอบใดเป็นจุดแข็งและองค์ประกอบใดควรได้รับการพัฒนานอกจากนี้ การใช้ข้อมูลเชิงลึกประกอบข้อมูลเชิงปริมาณยังช่วยอธิบายเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังคะแนน ซึ่งเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับขอบเขตงานปี 2569 ที่กำหนดให้มีการสำรวจเชิงปริมาณและการสัมภาษณ์เชิงลึก

2.7.4 การศึกษาและประเมินความพึงพอใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่น

จากงานประเมินที่ปรากฏในรายงานปีก่อน ได้แก่ การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดเชียงใหม่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 พบแนวโน้มร่วมกันว่า การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมักพิจารณาองค์ประกอบที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้โดยตรง ได้แก่ ขั้นตอน ช่องทาง เจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกแม้แต่ละงานจะมีรายละเอียดของพื้นที่และภารกิจแตกต่างกัน แต่ข้อค้นพบร่วมที่มีประโยชน์ต่อการประเมินครั้งนี้ คือ การประเมินที่สามารถแยกองค์ประกอบของบริการออกจากกันจะให้ข้อมูลที่น่าไปสู่การพัฒนาได้มากกว่าการรายงานคะแนนความพึง

พอใจในภาพรวมเพียงอย่างเดียวในทางกลับกัน งานศึกษาเหล่านี้ก็สะท้อนข้อจำกัดสำคัญว่า ผลคะแนนจากพื้นที่หนึ่งไม่ควรถูกนำมาเปรียบเทียบกับอีกพื้นที่หนึ่งโดยตรง หากยังไม่ได้พิจารณาความแตกต่างของประเภทบริการ ผู้รับบริการ และบริบทของการให้บริการ

2.7.5 บทเรียนจากงานศึกษาและการประเมินที่ผ่านมา

เมื่อพิจารณางานศึกษาที่เกี่ยวข้องโดยรวม สามารถสรุปบทเรียนที่มีความสำคัญต่อการประเมินปี 2569 ได้ 4 ประการ

ประการแรก การประเมินความพึงพอใจควรพิจารณาเป็นรายงานบริการ เนื่องจากบริการแต่ละประเภทมีลักษณะของผู้รับบริการและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน

ประการที่สอง การประเมินควรแยกองค์ประกอบของการบริการออกจากกัน เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจเกิดจากส่วนใด และส่วนใดควรได้รับการปรับปรุง

ประการที่สาม คะแนนความพึงพอใจไม่ควรถูกตีความเป็นตัวแทนของประสิทธิภาพองค์กรทั้งหมด แต่ควรใช้เป็นข้อมูลสะท้อนมุมมองและประสบการณ์ของประชาชน

ประการที่สี่ การใช้ข้อมูลเชิงปริมาณร่วมกับข้อมูลเชิงคุณภาพช่วยเพิ่มความสามารถในการอธิบายผล เพราะตัวเลขสามารถตอบได้ว่า “ระดับความพึงพอใจเป็นอย่างไร” ขณะที่ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ช่วยตอบได้ว่า “เหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น” ประเด็นเหล่านี้นำไปสู่การสังเคราะห์รอบการประเมินสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ต่อไป

2.7.6 การสังเคราะห์ประเด็นร่วมจากงานศึกษาที่ผ่านมา

เมื่อพิจารณางานศึกษาที่เกี่ยวข้องในภาพรวม พบว่าจุดร่วมที่สำคัญมีได้อยู่เพียงการใช้แบบประเมินความพึงพอใจ แต่คือการพยายามแยกองค์ประกอบของการบริการออกเป็นส่วนที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้โดยตรง การแยกเช่นนี้ทำให้หน่วยงานสามารถเห็นรายละเอียดมากกว่าค่าเฉลี่ยรวม และช่วยระบุจุดแข็งหรือจุดที่ควรปรับปรุงได้ชัดเจนขึ้น อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างของประเภทบริการและบริบทพื้นที่ทำให้ผลคะแนนของแต่ละองค์กรไม่ควรถูกนำมาเปรียบเทียบโดยตรง หากไม่มีการพิจารณาความแตกต่างดังกล่าวประกอบอีกประเด็นหนึ่งที่เห็นได้จากงานที่ผ่านมา คือ ประโยชน์ของข้อมูลเชิงคุณภาพในการอธิบายผลเชิงปริมาณ ตัวเลขสามารถบอกระดับความพึงพอใจได้ แต่ไม่สามารถอธิบายเหตุผลของผู้รับบริการได้ทั้งหมด การสัมภาษณ์จึงช่วยเติมเต็มข้อมูลในประเด็นปัญหา ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการนำผลการประเมินไปใช้จริง ประเด็นนี้มีความสอดคล้องกับขอบเขตงานปี 2569 ที่กำหนดให้ทั้งการสำรวจและการสัมภาษณ์เชิงลึก

2.7.7 ประเด็นที่นำมาใช้เป็นบทเรียนสำหรับการประเมินปี 2569

จากงานศึกษาที่ทบทวน ผู้ประเมินจึงนำมาใช้เป็นบทเรียนใน 3 ประเด็น ได้แก่ หนึ่ง การวิเคราะห์ควรแยกตามงานบริการ เพราะผู้รับบริการและลักษณะประสบการณ์แตกต่างกัน สอง ควรรายงานทั้งภาพรวมและรายมิติ เพื่อไม่ให้ค่าเฉลี่ยรวมบดบังปัญหาเฉพาะด้าน และสาม ควรใช้ข้อมูลเชิง

คุณภาพประกอบการตีความ เพื่อให้ข้อเสนอแนะมีฐานจากประสบการณ์ของผู้รับบริการมากกว่าการคาดการณ์จากคะแนนเพียงอย่างเดียว

2.8 การสังเคราะห์วรรณกรรมเพื่อการประเมินปี 2569

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และงานศึกษาที่ผ่านมา ผู้ประเมินมีได้นำแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งมาใช้โดยตรง หากแต่พิจารณาจุดร่วมของวรรณกรรมและความเหมาะสมกับบริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี การสังเคราะห์นำไปสู่ข้อพิจารณาสำคัญ ดังนี้

2.8.1 จาก “การประเมินหน่วยงาน” สู่ “การประเมินประสบการณ์ของผู้รับบริการ”

แนวคิดด้านบริการสาธารณะและแนวคิดคุณภาพบริการทำให้เห็นว่า การประเมินที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาไม่ควรพิจารณาเฉพาะสิ่งที่หน่วยงานดำเนินการ แต่ควรพิจารณาว่าประชาชนรับรู้และมีประสบการณ์ต่อการให้บริการอย่างไร แนวคิดของ OECD สนับสนุนการจัดบริการภาครัฐที่ยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง และให้ความสำคัญกับความสะดวก ความรวดเร็ว การเข้าถึง และประสบการณ์ของประชาชน ดังนั้น ในการประเมินปี 2569 “ผู้รับบริการ” จึงมีใช่เพียงผู้ตอบแบบสอบถาม แต่เป็นแหล่งข้อมูลหลักในการสะท้อนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงจากการรับบริการ

2.8.2 จาก “คะแนนรวม” สู่ “ข้อมูลเพื่อการปรับปรุง”

การมีคะแนนความพึงพอใจในระดับสูงไม่ได้หมายความว่าทุกองค์ประกอบของบริการไม่มีปัญหาในทางตรงกันข้าม คะแนนในระดับสูงอาจยังมีรายละเอียดบางประการที่ควรพัฒนาการประเมินจึงควรรายงานทั้งภาพรวมและรายมิติ เพื่อให้หน่วยงานสามารถนำผลไปใช้ได้อย่างตรงประเด็นแนวทางนี้สอดคล้องกับ OECD (2025) ที่เสนอให้หน่วยงานภาครัฐใช้ข้อมูลจากผู้ให้บริการเพื่อทำความเข้าใจความต้องการและนำไปสู่การปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

2.8.3 จาก “กรอบทฤษฎี” สู่ “กรอบที่สอดคล้องกับภารกิจจริง”

SERVQUAL มีประโยชน์ในฐานะฐานแนวคิดในการทำความเข้าใจคุณภาพบริการ แต่การประเมินครั้งนี้จำเป็นต้องยึดบริบทของการว่าจ้างและภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีเป็นหลัก ด้วยเหตุนี้ ผู้ประเมินจึงเลือกใช้ 4 มิติที่กำหนดไว้ในขอบเขตงาน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นกรอบในการประเมิน

2.8.4 จาก “การวัด” สู่ “การอธิบาย”

การสำรวจเชิงปริมาณสามารถแสดงระดับและรูปแบบของความพึงพอใจได้ แต่ไม่สามารถอธิบายรายละเอียดของประสบการณ์ได้ทั้งหมด ดังนั้น การสัมภาษณ์เชิงลึกจึงมีบทบาทในการเติมเต็มข้อมูล โดยเฉพาะประเด็นปัญหา ความคาดหวัง ประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเห็นว่าเป็นจุดเด่นหรือจุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับขอบเขตงานปี 2569 ที่กำหนดทั้งการสำรวจเชิงปริมาณและการสัมภาษณ์เชิงลึก

2.8.5 ผลจากการสังเคราะห์ที่นำไปใช้ในการประเมินปี 2569

จากการสังเคราะห์ดังกล่าว ผู้ประเมินจึงกำหนดหลักการสำคัญของการประเมินไว้ว่า “ประเมินจากสิ่งที่ประชาชนได้รับจริง แยกให้เห็นความแตกต่างของแต่ละงานบริการ และแปลงผลการประเมินให้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาบริการ” หลักการนี้ทำให้การประเมินปี 2569 ไม่ได้มุ่งตอบเพียงว่า “ประชาชนพึงพอใจในระดับใด” แต่เพิ่มคำถามว่า “ประชาชนพึงพอใจในส่วนใด เพราะเหตุใด และหน่วยงานควรนำข้อมูลนั้นไปพัฒนาอย่างไร” ซึ่งเป็นประเด็นที่จะนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการประเมินต่อไป

2.8.6 หลักการเชื่อมโยงจากวรรณกรรมสู่กรอบการประเมิน

ผลจากการสังเคราะห์วรรณกรรมทำให้เห็นว่า กรอบการประเมินที่เหมาะสมควรเริ่มจากบริบทของงานบริการ แล้วจึงกำหนดองค์ประกอบที่ผู้รับบริการสามารถประเมินได้จริง ในกรณีนี้ ขอบเขตงานปี 2569 กำหนดงานบริการไว้ 4 งาน และกำหนดองค์ประกอบการประเมินไว้ 4 มิติ ผู้ประเมินจึงได้เพิ่มองค์ประกอบใหม่เพื่อให้รอบมีความซับซ้อนมากขึ้น แต่ใช้แนวคิดและงานศึกษาที่ผ่านมาเป็นฐานในการอธิบายความหมายของแต่ละมิติและการตีความผลหลักการดังกล่าวทำให้กรอบแนวคิดมีหน้าที่สองประการพร้อมกัน คือ เป็นโครงสร้างสำหรับจัดระบบข้อมูล และเป็นหลักสำหรับตีความผลอย่างระมัดระวัง กล่าวคือ ผลคะแนนใช้แสดงระดับความพึงพอใจ ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้ช่วยอธิบายประสพการณ์ปัญหา และข้อเสนอแนะ เมื่อนำข้อมูลทั้งสองส่วนมาพิจารณาร่วมกัน จึงสามารถแปลงผลการประเมินให้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาบริการได้

2.8.7 หลักการอ่านผลเพื่อการพัฒนาบริการ

ผู้ประเมินกำหนดให้การอ่านผลในบทต่อไปพิจารณาอย่างน้อย 3 ระดับ คือ ภาพรวมของการประเมิน รายงานบริการแต่ละประเภท และรายมิติของประสพการณ์ผู้รับบริการ การอ่านผลในลักษณะนี้จะช่วยให้เห็นทั้งทิศทางโดยรวมและรายละเอียดที่จำเป็นต่อการพัฒนา หากพบว่ามิติใดมีคะแนนต่ำ ควรใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพและบริบทของงานมาประกอบการพิจารณาก่อนกำหนดข้อเสนอแนะ เพื่อหลีกเลี่ยงการสรุปเกินกว่าข้อมูลที่มี

2.9 กรอบแนวคิดในการประเมิน

จากการทบทวนแนวคิดและงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสังเคราะห์ประเด็นที่เหมาะสมกับบริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ผู้ประเมินกำหนดกรอบแนวคิดในการประเมินโดยให้ ประเภทของงานบริการเป็นบริบทของการประเมิน และให้ ประสพการณ์ของผู้รับบริการใน 4 มิติ เป็นประเด็นหลักในการประเมินความพึงพอใจขอบเขตงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 กำหนดงานบริการที่ประเมินจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานชุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช งานคัดแยกขยะ งานแพทย์แผนไทย และงานจัดเก็บรายได้ หรือภาษีทุกประเภท โดยแต่ละงานพิจารณาผ่าน 4 มิติ ได้แก่

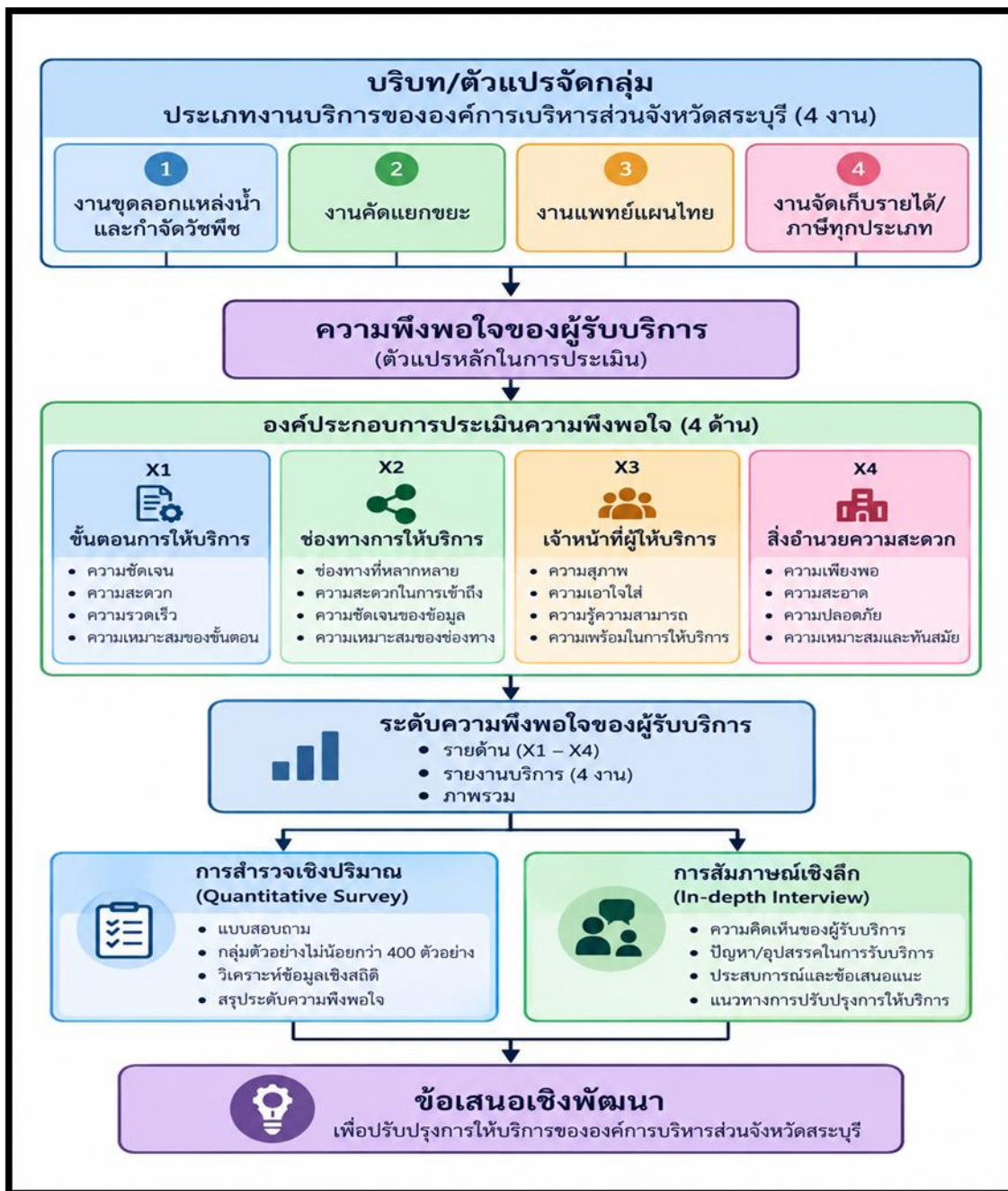
1. ขั้นตอนการให้บริการ พิจารณาความชัดเจน ความสะดวก ความเหมาะสม และความไม่ซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ

2. ช่องทางการให้บริการ พิจารณาความสะดวกในการติดต่อ การเข้าถึงข้อมูล และความเหมาะสมของช่องทางที่หน่วยงานจัดให้

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พิจารณาความสุภาพ ความเต็มใจ ความเอาใจใส่ ความสามารถในการให้ข้อมูลและคำแนะนำ รวมถึงการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ

4. สิ่งอำนวยความสะดวก พิจารณาความเหมาะสมของสถานที่ สภาพแวดล้อม ความสะดวก ความเป็นระเบียบ และสิ่งสนับสนุนการรับบริการ

ทั้ง 4 มิตินี้เป็น องค์ประกอบในการสังเกตประสบการณ์ของผู้รับบริการ มิใช่ตัวแปรที่แยกขาดจากกัน เพราะในสถานการณ์จริง ประสบการณ์ของผู้รับบริการเกิดจากการทำงานร่วมกันของหลายองค์ประกอบ



ภาพ 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย ที่มา ChatGPT Image 17 ก.ย. 2569 00_17_04

ภาพที่ กรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

2.9.1 การทำหน้าที่ของกรอบแนวคิดต่อการประเมิน

กรอบแนวคิดในครั้งนี้จึงทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างแนวคิดทางวิชาการ ขอบเขตงาน และการเก็บข้อมูลจริง โดยแต่ละองค์ประกอบสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ว่ามีที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมหรือข้อกำหนดของงาน การวางกรอบเช่นนี้ช่วยให้บทที่ 3 สามารถกำหนดเครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูลได้อย่างสอดคล้องกับบทที่ 2 และเมื่อเข้าสู่บทที่ 4 ก็สามารถนำผลกลับมาอธิบายตามกรอบเดียวกันได้สาระสำคัญของกรอบจึงมิใช่การแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร แต่เป็นการจัดระบบมุมมองสำหรับการประเมินประสิทธิภาพของผู้รับบริการ โดยยึดหลักว่า ประสิทธิภาพการเป็นบริบท 4 มิติเป็นโครงสร้างการรับรู้ และข้อมูลเชิงปริมาณกับเชิงคุณภาพเป็นฐานสำหรับการสรุปผลและจัดทำข้อเสนอแนะ

2.9.2 การกำหนดความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของกรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดนี้กำหนดให้ประสิทธิภาพการทั้ง 4 งานทำหน้าที่เป็นบริบทหรือเกณฑ์สำหรับการจัดกลุ่มข้อมูล ไม่ถือเป็นตัวแปรอิสระที่ใช้ทดสอบความเป็นเหตุเป็นผลของความพึงพอใจ เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการประเมินตาม TOR มุ่งทราบระดับความพึงพอใจและข้อมูลเพื่อการปรับปรุงบริการ องค์ประกอบ X1-X4 ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทำหน้าที่เป็นองค์ประกอบในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงาน การรายงานผลจึงควรแสดงทั้งระดับรายด้านและระดับรายงานบริการ เพื่อให้เห็นรายละเอียดของประสิทธิภาพโดยไม่ลดทอนความแตกต่างของแต่ละงาน ตัวแปรผล Y คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปเป็นรายด้าน รายงานบริการ และภาพรวม ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกก็ได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรอิสระเพิ่มเติม แต่ทำหน้าที่อธิบายเหตุผล บริบท ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่อยู่เบื้องหลังผลการสำรวจเชิงปริมาณโครงสร้างดังกล่าวทำให้กรอบแนวคิดสามารถเชื่อมโยงโดยตรงกับเครื่องมือในบทที่ 3 กล่าวคือทุกองค์ประกอบในกรอบสามารถแปลงเป็นประเด็นคำถามหรือประเด็นสัมภาษณ์ และผลที่ได้สามารถนำกลับมารายงานตามโครงสร้างเดียวกันในบทที่ 4 ได้

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ครอบคลุมงานบริการที่กำหนดไว้ตามขอบเขตงาน จำนวน 4 งาน และประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งศึกษาความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อนำผลการประเมินไปสังเคราะห์เป็นข้อเสนอสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

การดำเนินการประเมินครั้งนี้กำหนดแนวทางให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการประเมินที่กำหนดไว้ในบทที่ 1 กรอบแนวคิดและองค์ประกอบการประเมินในบทที่ 2 ตลอดจนขอบเขตงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยใช้ข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นข้อมูลหลัก และใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพจากความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นข้อมูลประกอบการอธิบายผล ทั้งนี้ การประเมินมุ่งอธิบายสภาพและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิได้มุ่งทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างองค์ประกอบของการให้บริการกับความพึงพอใจ

3.1 รูปแบบและแนวทางการประเมิน

การศึกษานี้เป็นการประเมินเชิงพรรณนา (Descriptive Evaluation) โดยประยุกต์ใช้แนวทางการเก็บข้อมูลแบบผสมผสาน เพื่อให้สามารถอธิบายผลการประเมินได้ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สำหรับแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน แต่ละงานบริการ และภาพรวม ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้สำหรับอธิบายประสบการณ์ของผู้รับบริการ ตลอดจนความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การใช้ข้อมูลทั้งสองลักษณะมีความเหมาะสมกับการประเมินบริการสาธารณะ เนื่องจากข้อมูลเชิงปริมาณสามารถสะท้อนระดับและแนวโน้มของความพึงพอใจในภาพรวม ขณะที่ข้อมูลเชิงคุณภาพช่วยอธิบายรายละเอียดและบริบทของประสบการณ์การรับบริการ ซึ่งอาจไม่สามารถสะท้อนได้อย่างครบถ้วนจากค่าทางสถิติเพียงอย่างเดียว การบูรณาการข้อมูลทั้งสองส่วนจึงช่วยให้การตีความผลและการจัดทำข้อเสนอเชิงพัฒนามีความรอบด้านมากขึ้น

ขอบเขตงานบริการที่นำมาประเมินประกอบด้วย 4 งาน ได้แก่

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ การขุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ การคัดแยกขยะ
3. งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การให้บริการแพทย์แผนไทย
4. งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ การจัดเก็บรายได้และภาษีทุกประเภท

สำหรับองค์ประกอบความพึงพอใจ กำหนดตามขอบเขตงานจำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเภทงานบริการทั้ง 4 งานจึงมีสถานะเป็น บริบทหรือเกณฑ์สำหรับจำแนกผลการประเมิน ส่วนความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านเป็น องค์ประกอบของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิได้กำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตามสำหรับการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ตารางที่ 3.1 ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับวิธีดำเนินการประเมิน

วัตถุประสงค์การประเมิน	แหล่งข้อมูล/เครื่องมือ	การวิเคราะห์	ผลที่ต้องการ
ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 งาน	แบบสอบถามผู้รับบริการ	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ
ประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน	แบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจรายด้านและภาพรวม
ศึกษาความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	คำถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์เชิงลึก	การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา	ประเด็นที่สะท้อนประสบการณ์และปัญหาการรับบริการ
จัดทำข้อเสนอเชิงพัฒนา	ผลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ	การสังเคราะห์ผลการประเมิน	ข้อเสนอสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานบริการที่อยู่ภายใต้ขอบเขตการศึกษา ทั้งผู้รับบริการที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดสระบุรี และผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกพื้นที่แต่เคยได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีการกำหนดประชากรดังกล่าวยึดหลักประสบการณ์ในการรับบริการเป็นสำคัญ เนื่องจากความพึงพอใจเป็นการประเมินที่เกิดขึ้นภายหลังจากบุคคลได้รับหรือมีประสบการณ์ต่อบริการนั้น การใช้ข้อมูลจากผู้รับบริการโดยตรงจึงช่วยให้ผลการประเมินสะท้อนสภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างเหมาะสม

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานบริการที่อยู่ภายใต้ขอบเขตการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ (1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การขุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การคัดแยกขยะ (3) งานด้านสาธารณสุข การให้บริการแพทย์แผนไทย และ (4) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บรายได้และภาษีทุกประเภท โดยครอบคลุมผู้รับบริการที่อยู่ในจังหวัดสระบุรี รวมถึงผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกพื้นที่แต่เคยได้รับบริการตามขอบเขตที่กำหนด

ตามขอบเขตงานจ้างกำหนดให้การสำรวจมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมผู้รับบริการในงานบริการทั้ง 4 งาน และมีจำนวนข้อมูลเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ผลทั้งในภาพรวมและจำแนกตามประเภทงานบริการ การประเมินครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้และมีข้อมูลสมบูรณ์สำหรับการวิเคราะห์จำนวนทั้งสิ้น 800 คน ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในขอบเขตงาน

การใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 800 คนช่วยให้การประมาณค่าความพึงพอใจในภาพรวมมีความละเอียดมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ความเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างมิได้ขึ้นอยู่กับจำนวนตัวอย่างเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับวิธีการคัดเลือกตัวอย่างและการกระจายตัวอย่างให้ครอบคลุมประชากรเป้าหมายด้วย ดังนั้น การประเมินครั้งนี้จึงกำหนดประเภทงานบริการเป็นเกณฑ์ในการแบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิก่อนดำเนินการสุ่มตัวอย่าง

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การประเมินครั้งนี้ใช้ การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรผู้รับบริการออกเป็นกลุ่มย่อยหรือชั้นภูมิ (Strata) ตามประเภทงานบริการ จำนวน 4 ชั้นภูมิ แล้วดำเนินการคัดเลือกตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิ วิธีการดังกล่าวเหมาะสมกับประชากรที่สามารถจำแนกออกเป็นกลุ่มที่มีลักษณะแตกต่างกันอย่างชัดเจน และช่วยให้ประชากรจากแต่ละกลุ่มได้รับการเป็นตัวแทนในกลุ่มตัวอย่าง (Cochran, 1977; Lohr, 2022) แนวทางทางสถิติของการสุ่มแบบแบ่งชั้นกำหนดให้ประชากรถูกแบ่งออกเป็นชั้นภูมิก่อน และมีการเลือกตัวอย่างภายในแต่ละชั้นภูมิ

การกำหนดประเภทงานบริการเป็นชั้นภูมิมีความเหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากงานบริการทั้ง 4 งานมีลักษณะของภารกิจ กระบวนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิจึงช่วยให้ผู้รับบริการของงานแต่ละประเภทได้รับการครอบคลุมในการสำรวจ และเอื้อต่อการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจแยกตามประเภทงานบริการ ตลอดจนการวิเคราะห์ผลในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ทั้งนี้ Lohr (2022) ได้อธิบายการสุ่มแบบแบ่งชั้นโดยครอบคลุมทั้งการกำหนดชั้นภูมิ การจัดสรรจำนวนตัวอย่างให้แต่ละชั้น และการสุ่มตัวอย่างภายในชั้นภูมิ จัดสรรแบบสัดส่วนจะต้องกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ตามสัดส่วนของขนาดประชากร ในแต่ละชั้นภูมิ การจัดสรรตัวอย่างระหว่างชั้นภูมิเป็นองค์ประกอบเฉพาะของการออกแบบการสุ่มแบบแบ่งชั้น สำหรับการประเมินครั้งนี้ แบ่งประชากรออกเป็น 4 ชั้นภูมิ ดังนี้

ชั้นภูมิ	ประเภทงานบริการ
1	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การขุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช
2	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การคัดแยกขยะ
3	งานด้านสาธารณสุข การให้บริการแพทย์แผนไทย
4	งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บรายได้และภาษีทุกประเภท

กลุ่มตัวอย่างรวมทั้ง 4 ชั้นภูมิมีจำนวน 800 คน โดย ไม่ได้กำหนดให้แต่ละชั้นภูมิมีจำนวนตัวอย่างเท่ากัน แต่กำหนดให้แต่ละงานบริการมีผู้รับบริการเป็นตัวแทนในกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิเป็นไปตามจำนวนผู้รับบริการที่ได้รับการคัดเลือกและมีข้อมูลสมบูรณ์สำหรับการวิเคราะห์ ดังนั้น

$$n = n_1 + n_2 + n_3 + n_4 = 800$$

เมื่อ

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

n_1 หมายถึง จำนวนตัวอย่างงาน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช

n_2 หมายถึง จำนวนตัวอย่าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานคัดแยกขยะ

n_3 หมายถึง จำนวนตัวอย่าง งานด้านสาธารณสุข งานแพทย์แผนไทย

n_4 หมายถึง จำนวนตัวอย่าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานจัดเก็บรายได้และภาษีทุกประเภท

การสุ่มตัวอย่างภายในแต่ละชั้นภูมิใช้ผู้รับบริการของงานนั้นเป็นกรอบในการคัดเลือก โดยผู้ที่ได้รับการคัดเลือกต้องเป็นผู้มีประสบการณ์รับบริการจริงในช่วงเวลาที่อยู่ภายใต้การประเมิน การ

ดำเนินการในลักษณะดังกล่าวทำให้ข้อมูลที่ได้รับสามารถสะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการแต่ละประเภทได้ และช่วยลดโอกาสที่กลุ่มผู้รับบริการของงานใดงานหนึ่งจะไม่ได้รับการเป็นตัวแทนในกลุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มแบบแบ่งชั้น หากใช้การสุ่มอย่างง่ายภายในแต่ละชั้นภูมิ สมาชิกในแต่ละชั้นควรมีโอกาสได้รับการคัดเลือกตามกระบวนการสุ่ม และการสุ่มดำเนินการแยกจากกันในแต่ละชั้นภูมิ ซึ่งเป็นหลักสำคัญของ Stratified Random Sampling (Cochran, 1977; Thompson, 2012)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยเครื่องมือเชิงปริมาณและเครื่องมือเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลได้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.3.1 แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามใช้สำหรับเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ โดยจัดโครงสร้างให้ครอบคลุมสาระสำคัญ ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการจำแนกผล ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ได้รับ ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน และส่วนสำหรับแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การจัดทำข้อคำถามยึดหลักความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามเชิงปฏิบัติการ และบริบทของงานบริการ โดยใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนและมุ่งให้ผู้ตอบประเมินจากประสบการณ์ที่ตนได้รับจริง

3.3.2 ลักษณะของมาตรวัดความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการใช้ มาตรประมาณค่า 5 ระดับ (5-point rating scale) เพื่อให้ผู้ตอบประเมินระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในแต่ละข้อ โดยกำหนดระดับคะแนนจากความพึงพอใจน้อยที่สุดไปจนถึงความพึงพอใจมากที่สุด การใช้มาตรประมาณค่าช่วยแปลงความคิดเห็นหรือการรับรู้ของผู้ตอบให้เป็นข้อมูลที่สามารถนำมาสรุปและวิเคราะห์เชิงปริมาณได้ ทั้งนี้ แนวคิดการใช้มาตรวัดหลายระดับมีพื้นฐานจากงานของ Likert (1932) ซึ่งเสนอวิธีการวัดทัศนคติโดยใช้ชุดของตัวเลือกที่เรียงลำดับตามระดับความคิดเห็นสำหรับการประเมินครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดคะแนนดังกล่าวทำให้คะแนนที่สูงสะท้อนระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้น และคะแนนที่ต่ำสะท้อนระดับความพึงพอใจที่ลดลง โดยนำคะแนนที่ได้ไปคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายระดับและการกระจายของความพึงพอใจในแต่ละข้อ แต่ละด้าน แต่ละงานบริการ และภาพรวม

สำหรับการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย กำหนดช่วงคะแนนโดยใช้ความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากัน จากสูตร

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

ดังนั้น

$$= \frac{5-1}{5} = 0.80$$

จึงกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21–5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41–4.20	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.61–3.40	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81–2.60	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00–1.80	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ โดยประยุกต์แนวความคิดการวัดทัศนคติของ Likert (1932) กำหนดคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 คะแนน ได้แก่ มากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน มาก เท่ากับ 4 คะแนน ปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน น้อย เท่ากับ 2 คะแนน และน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนมาคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจ สำหรับการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาแบ่งช่วงคะแนนระหว่างคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุดออกเป็น 5 ช่วงเท่า ๆ กัน ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.80 จึงกำหนดเกณฑ์การแปลผลเป็น 4.21–5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด 3.41–4.20 หมายถึง ระดับมาก 2.61–3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง 1.81–2.60 หมายถึง ระดับน้อย และ 1.00–1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ทั้งนี้ การ

กำหนดเกณฑ์ดังกล่าวใช้เป็นหลักเกณฑ์เดียวกันในการวิเคราะห์ความพึงพอใจทั้งรายข้อ รายด้าน รายงานบริการ และภาพรวม เพื่อให้การแปลผลมีความสอดคล้องตลอดทั้งรายงาน

3.3.3 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพใช้แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกในลักษณะกึ่งโครงสร้าง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถอธิบายความคิดเห็นและประสบการณ์ได้อย่างอิสระภายใต้ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์ครอบคลุมประสบการณ์ในการรับบริการ ความคิดเห็นต่อขั้นตอนและช่องทางการให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาและอุปสรรคที่พบ รวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการการสัมภาษณ์เชิงลึกมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพในการอธิบายและขยายความผลการสำรวจ มิได้ใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อประมาณค่าระดับความพึงพอใจของประชากรทั้งหมด

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือมีความสำคัญกับความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความชัดเจนของข้อคำถาม และความเหมาะสมกับบริบทของงานบริการ โดยตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการประเมิน ขอบเขตงาน และนิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบที่ต้องการประเมินสำหรับการพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา สามารถใช้การพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบว่าข้อคำถามแต่ละข้อมีความสอดคล้องกับประเด็นหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดหรือไม่ และอาจใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ประกอบการพิจารณานอกจากนี้ การตรวจสอบคุณภาพควรครอบคลุมความชัดเจนของภาษา ความเหมาะสมของถ้อยคำ ความซ้ำซ้อนของข้อคำถาม และความสามารถของผู้ตอบในการทำความเข้าใจข้อคำถามได้ตรงตามเจตนาของการประเมิน ในส่วนของความเชื่อมั่น (Reliability) หากมีการทดลองใช้เครื่องมือหรือมีข้อมูลที่เหมาะสม สามารถตรวจสอบความสอดคล้องภายในของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการภายใต้ขอบเขตระยะเวลาการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ซึ่งครอบคลุมระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2569 โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานบริการที่อยู่ในขอบเขตการประเมิน

การเก็บข้อมูลมีความสำคัญกับการเข้าถึงผู้รับบริการที่สามารถให้ข้อมูลจากประสบการณ์จริงครอบคลุมงานบริการทั้ง 4 งาน ตลอดจนดำเนินการโดยคำนึงถึงความเหมาะสมของสถานการณ์และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการตามปกติของหน่วยงาน

เมื่อได้รับข้อมูลแล้ว มีการตรวจสอบความครบถ้วนและความสมเหตุสมผลของข้อมูลก่อนนำไปประมวลผล เพื่อให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีคุณภาพและสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการประเมินได้

สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมจากความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเน้นประสบการณ์ของผู้รับบริการ ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ ตลอดจนข้อเสนอสำหรับการพัฒนาการให้บริการ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของการประเมินมุ่งอธิบายลักษณะของผู้รับบริการและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ มิได้มุ่งทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับอิทธิพลหรือความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร

สถิติที่ใช้ประกอบด้วย

1) ความถี่ (Frequency) ใช้สำหรับแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มหรือแต่ละประเภทของข้อมูล

2) ร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับแสดงสัดส่วนของผู้ตอบในแต่ละกลุ่มเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ตอบทั้งหมด

3) ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สำหรับแสดงระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของผู้รับบริการ ทั้งรายข้อ รายด้าน รายงานบริการ และภาพรวม

4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้แสดงการกระจายของคะแนนความคิดเห็นรอบค่าเฉลี่ย เพื่อประกอบการพิจารณาว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันในระดับใด

การพิจารณาผลความพึงพอใจจึงมิได้พิจารณาเฉพาะค่าเฉลี่ย แต่พิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประกอบ เพื่อให้การตีความผลมีความรอบคอบมากขึ้น

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อค้นหาสาระสำคัญ รูปแบบของความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

กระบวนการวิเคราะห์ประกอบด้วยการอ่านและทำความเข้าใจข้อมูลในภาพรวม การระบุข้อความหรือหน่วยความหมายที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การประเมิน การจัดกลุ่มข้อมูลที่มีความหมายใกล้เคียงกัน และการสังเคราะห์เป็นประเด็นหลัก

การจัดหมวดหมู่ข้อมูลเบื้องต้นพิจารณาตามกรอบความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตาม หากข้อมูลที่ได้รับสะท้อนประเด็นสำคัญอื่นนอกเหนือจากกรอบดังกล่าว สามารถนำมาพิจารณาเป็นประเด็นเพิ่มเติมได้ โดยยึดข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญในการตีความข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ประเมินพิจารณาทั้งประเด็นที่มีความสอดคล้องกันและประเด็นที่แตกต่างกันระหว่างผู้ให้ข้อมูล และไม่นำความคิดเห็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่งไปสรุปเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการทั้งหมดโดยไม่มีข้อมูลสนับสนุนเพียงพอ

3.8 การคุ้มครองข้อมูลและสิทธิของผู้ให้ข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความสำคัญกับสิทธิ ความเป็นส่วนตัว และความเหมาะสมในการให้ข้อมูลของผู้รับบริการ โดยข้อมูลที่ได้รับนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการประเมินและการพัฒนาการให้บริการ การนำเสนอผลดำเนินการในภาพรวม โดยหลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่จำเป็นต่อการวิเคราะห์หรือข้อมูลที่สามารถนำไปสู่การระบุตัวบุคคล ทั้งนี้ การใช้ข้อมูลควรอยู่ภายใต้ขอบเขตที่จำเป็นต่อวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.9 สรุปวิธีดำเนินการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เป็นการประเมินเชิงพรรณนาที่ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณร่วมกับข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ตรงต่อบริการเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญ ตามขอบเขตงานกำหนดให้มีกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง และข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลในบทที่ 4 มีจำนวน 800 คน การประเมินครอบคลุมงานบริการ 4 งาน และพิจารณาความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ก่อนนำผลทั้งสองส่วนมาบูรณาการเพื่ออธิบายข้อค้นพบและสังเคราะห์ข้อเสนอสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง
- $\bar{x}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)
- S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) จำแนกตามประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ได้แก่

- 2.1 งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ : ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืช
- 2.2 งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ : คัดแยกขยะ
- 2.3 งานบริการด้านสาธารณสุข : แพทย์แผนไทย
- 2.4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี : จัดเก็บรายได้ ภาษีทุกประเภท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	485	60.62
หญิง	315	39.38
เพศทางเลือก	00	00.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	47	5.88
25 - 34 ปี	124	15.50
35 - 44 ปี	168	21.00
45 - 54 ปี	132	16.50
55 - 64 ปี	142	17.75
65 ปีขึ้นไป	187	23.37
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	159	19.87
มัธยมศึกษา	260	32.50
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	103	12.88
ปริญญาตรี	107	13.38
สูงกว่าปริญญาตรี	171	21.37
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16	2.00
พนักงานบริษัท	199	24.87
รับจ้างทั่วไป	165	20.62
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	168	21.00
เกษตรกร/ประมง	64	8.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	38	4.75
นักเรียน/นักศึกษา	94	11.75
ว่างงาน	56	7.00
อื่นๆ	00	00.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รวมเฉลี่ย	800	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 485 คน คิดเป็นร้อยละ 60.62 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 39.38

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 65 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 23.37 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมา อายุระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 45 -54 ปี มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 รองลงมา อายุระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 21.37 รองลงมา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 19.87 รองลงมา ปริญญาตรีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 13.38 และน้อยที่สุดคือ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 12.88

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีพนักงานบริษัทจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 24.87 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมารับจ้างทั่วไป จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 20.62 รองลงมา นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 รองลงมาเกษตรกร/ประมงจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รองลงมาว่างงานจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 รองลงมาเกษียณ/ข้าราชการบำนาญ,บำนาญจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และน้อยที่สุดคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 800		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คีองงานด้านการให้บริการ ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืช	4.84	0.08	มากที่สุด
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพคีองงานด้านการให้บริการคัดแยกขยะ	4.83	0.09	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุขคีอง งานด้านการให้บริการแพทย์แผนไทย	4.82	0.09	มากที่สุด
4. งานด้านรายได้หรือภาษี คีองงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้ภาษีทุกประเภท	4.83	0.09	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.09	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คีองงานด้านการให้บริการ ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืชอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพคีองงานด้านการให้บริการคัดแยกขยะและงานด้านรายได้หรือภาษี คีองงานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้ภาษีทุกประเภทอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83) และรองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุขคีอง งานด้านการให้บริการแพทย์แผนไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อ การให้บริการ	n = 800		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.16	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.12	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.21	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.12	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) และ รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้านด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คือกงานด้านการให้บริการ ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืช ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ คือกงานด้านการให้บริการ ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืช	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.15	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.12	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.19	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.11	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.84	0.08	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คือกงานด้านการให้บริการ ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืชในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.84)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.87) รองลงคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81) ตามลำดับ

ตาราง 4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ: คัดแยกขยะ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ: คัดแยกขยะ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.16	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.12	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.22	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.12	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.09	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ: คัดแยกขยะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
สระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในด้านสาธารณสุข: แพทย์แผนไทยในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการ ด้านสาธารณสุข: แพทย์แผนไทย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.16	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.12	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.21	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.13	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.09	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
สระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรีในงานบริการด้านสาธารณสุข: แพทย์แผนไทยภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$)
รองลงคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{x} = 4.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี:
จัดเก็บรายได้ภาษีทุกประเภทในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการ รายได้หรือภาษี: จัดเก็บรายได้ภาษีทุกประเภท	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.15	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.12	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.12	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.09	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ในงานบริการรายได้หรือภาษี:จัดเก็บรายได้ภาษีทุกประเภทอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) และรองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ใน 4 ด้านที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.15	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.14	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.67	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	มากที่สุด	97.14	10
รวมเฉลี่ย	4.83	มากที่สุด	96.57	10

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.57 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.14 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.67 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.15 ระดับคะแนน 10 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.14 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงาน 4 งานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล: ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืช	4.84	มากที่สุด	96.75	10
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล: คัดแยกขยะ	4.83	มากที่สุด	96.52	10
3. งานด้านสาธารณสุข: แพทย์แผนไทย	4.82	มากที่สุด	96.42	10
4. งานด้านรายได้หรือภาษี: จัดเก็บรายได้ ภาษีทุกประเภท	4.83	มากที่สุด	96.59	10
รวมเฉลี่ย	4.83	มากที่สุด	96.57	10

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.57 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ร้อยละความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล: ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืชมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.75 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี: จัดเก็บรายได้ ภาษีทุกประเภทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.59 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล: คัดแยกขยะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.52 ระดับคะแนน 10 คะแนน และ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล: คัดแยกขยะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.42 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีจุดมุ่งหมายสำคัญมิใช่เพียงการแสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนเท่านั้น แต่เป็นการนำเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการมาใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับทบทวนคุณภาพของกระบวนการให้บริการ ระบุองค์ประกอบที่ดำเนินการได้เหมาะสม ตลอดจนค้นหาประเด็นที่ยังสามารถพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการบริหารจัดการและพัฒนาบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละงานและความต้องการของประชาชน แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับกรอบที่กำหนดไว้ตั้งแต่บทที่ 1 ซึ่งกำหนดวัตถุประสงค์ครอบคลุมทั้งการประเมินความพึงพอใจของงานบริการ 4 งาน การประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน การศึกษาความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ตลอดจนการจัดทำข้อเสนอเชิงพัฒนา ขณะเดียวกัน บทที่ 2 ได้วางหลักการสำคัญว่า ความพึงพอใจควรพิจารณาในฐานะข้อมูลสะท้อนประสิทธิภาพที่ประชาชนได้รับจากการบริการ ทั้งด้านความสะดวก ความชัดเจน การเข้าถึง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของการบริการ มิใช่พิจารณาแค่คะแนนความพึงพอใจเป็นตัวแทนคุณภาพขององค์กรทั้งหมด ดังนั้น การสรุปและอภิปรายผลในบทนี้จึงให้ความสำคัญกับทั้ง “ระดับความพึงพอใจ” และ “ความหมายเชิงการบริหาร” ของผลการประเมิน โดยมีสาระสำคัญประกอบด้วย 5.1 สรุปการดำเนินการประเมิน 5.2 สรุปผลการประเมิน 5.3 อภิปรายผล 5.4 ข้อเสนอเชิงบริหาร 5.5 ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน 5.6 แนวทางนำผลการประเมินไปใช้ และ 5.7 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

5.1 สรุปการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการประเมินเชิงพรรณนา โดยใช้ข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นข้อมูลหลัก และกำหนดให้ข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นข้อมูลประกอบการอธิบายผล แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ TOR ที่กำหนดทั้งการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และวิธีการอื่นตามความเหมาะสม ตลอดจนกำหนดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง

การประเมินครอบคลุมผลการให้บริการในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2569 และครอบคลุมผู้รับบริการในจังหวัดสระบุรี รวมถึงผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกพื้นที่แต่เคยได้รับบริการตามขอบเขตที่กำหนด

สำหรับข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ในรายงานฉบับนี้ มีกลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลสมบูรณ์จำนวน 800 คน ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ TOR กำหนดไว้ การประเมินจำแนกประชากรตามประเภทงานบริการออกเป็น 4 ชั้นภูมิ เพื่อให้ครอบคลุมลักษณะบริการที่แตกต่างกัน

งานบริการที่อยู่ภายใต้การประเมินประกอบด้วย 4 งาน ได้แก่

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การขุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การคัดแยกขยะ
3. งานด้านสาธารณสุข การให้บริการแพทย์แผนไทย
4. งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บรายได้และภาษีทุกประเภท

ส่วนองค์ประกอบความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมินประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นกรอบเดียวกับที่กำหนดไว้ในบทที่ 1 บทที่ 2 บทที่ 3 ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามวิธีดำเนินการที่กำหนดในบทที่ 3 และรูปแบบการวิเคราะห์ที่ปรากฏในบทที่ 4 ส่วนการตีความผลใช้หลักว่าคะแนนความพึงพอใจเป็นข้อมูลสะท้อนประสิทธิภาพและการรับรู้ของผู้รับบริการ มิใช่หลักฐานเพียงชุดเดียวสำหรับตัดสินประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลขององค์กรทั้งหมด หลักการดังกล่าวสอดคล้องกับกรอบการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ซึ่งแยกความหมายระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจอย่างชัดเจน

5.2 สรุปผลการวิจัย

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์จำนวนทั้งสิ้น 800 คน เมื่อพิจารณาตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 485 คน คิดเป็นร้อยละ 60.62 และเพศหญิง จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 39.38

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายในหลายช่วงอายุ โดยกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดคือ อายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 23.37 รองลงมาคือ อายุ 35–44 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 อายุ 55–64 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 อายุ 45–54 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 อายุ 25–34 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และอายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามครอบคลุมประชาชนหลายช่วงวัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีกลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไปรวมอยู่ในสัดส่วนที่สำคัญ จึงเป็นข้อพิจารณาที่ควรนำไปใช้ในการออกแบบช่องทางและรูปแบบการให้ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เพื่อให้บริการสามารถเข้าถึงได้ทั้งประชาชนที่คุ้นเคยกับช่องทางดิจิทัลและประชาชนที่ยังต้องการการติดต่อหรือคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่โดยตรง

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 21.37 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 19.87 ปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 13.38 และอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 12.88

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพหลากหลาย โดยกลุ่มพนักงานบริษัทมีจำนวนมากที่สุด 199 คน คิดเป็นร้อยละ 24.87 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รับจ้างทั่วไป จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 20.62 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ว่างาน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 เกษียณหรือข้าราชการบำนาญ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 การกระจายของลักษณะกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวสะท้อนว่าผู้รับบริการมีภูมิหลังแตกต่างกันทั้งด้านอายุ การศึกษา และอาชีพ ดังนั้น การพัฒนาบริการในอนาคตควรให้ความสำคัญกับหลัก “การเข้าถึงได้สำหรับผู้รับบริการที่หลากหลาย” มากกว่าการออกแบบบริการโดยสมมติว่าผู้รับบริการทุกคนมีความสามารถ ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี หรือ ข้อจำกัดด้านเวลาเหมือนกัน

5.2.2 ผลการวิจัยความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 ผลดังกล่าวสะท้อนว่าประสบการณ์โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการที่อยู่ภายใต้การประเมินเป็นไปในทิศทางที่ดีอย่างชัดเจน

อย่างไรก็ตาม การตีความผลระดับมากที่สุดไม่ควรนำไปสู่ข้อสรุปว่าการให้บริการไม่มีประเด็นที่ต้องพัฒนา เนื่องจากการประเมินความพึงพอใจมีหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การพิจารณาความแตกต่างระหว่างองค์ประกอบและงานบริการ เพื่อค้นหาโอกาสในการยกระดับบริการต่อไปเมื่อแปลงผลตามรูปแบบที่ใช้ในบทที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็น ร้อยละ 96.57 และอยู่ในระดับคะแนน 10 ตามเกณฑ์ที่ใช้ในรายงาน ผลดังกล่าวเป็นภาพรวมของบริการทั้ง 4 งานและองค์ประกอบความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน

5.2.3 ผลการวิจัยจำแนกตามองค์ประกอบความพึงพอใจ 4 ด้าน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามองค์ประกอบ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับ
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.16	96.15	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.12	96.14	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.21	96.67	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.12	97.14	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.37	96.57	มากที่สุด

ตัวเลขดังกล่าวเป็นไปตามผลในบทที่ 4 ซึ่งพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.86 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ 4.83 ขณะที่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.81เมื่อพิจารณาร้อยละความพึงพอใจ พบรูปแบบเดียวกัน กล่าวคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีร้อยละความพึงพอใจสูงสุด 97.14 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ 96.67 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 96.15 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 96.14 แม้ทุกด้านจะมีผลอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ความแตกต่างดังกล่าวมีประโยชน์ในเชิงบริหาร กล่าวคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการสามารถพิจารณาเป็นองค์ประกอบที่ควรรักษาระดับมาตรฐาน ขณะที่ด้านขั้นตอนและเจ้าหน้าที่ แม้มีคะแนนสูงมากเช่นเดียวกัน แต่เป็นสองด้านที่สามารถกำหนดเป็นพื้นที่สำหรับการพัฒนาเชิงละเอียด เพื่อยกระดับประสบการณ์ของประชาชนต่อไป

5.2.4 ผลการประเมินจำแนกตามงานบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการทั้ง 4 งาน พบว่า ทุกงานได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับ
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คืองาน ขุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช	4.84	96.75	มากที่สุด
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลคืองานด้านการให้บริการคัดแยกขยะ	4.83	96.52	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุขคือ งานด้านการให้บริการแพทย์แผนไทย	4.82	96.42	มากที่สุด
4. งานด้านรายได้หรือภาษี คืองานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้ภาษีทุกประเภท	4.83	96.59	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	96.57	มากที่สุด

ผลในบทที่ 4 แสดงให้เห็นว่างานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คืองาน ขุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช คืองานขุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืชมี ค่าเฉลี่ย 4.84 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลคืองานด้านการให้บริการคัดแยกขยะ 4.83 งานด้านสาธารณสุขคือ งานด้านการให้บริการแพทย์แผนไทย 4.82 และงานด้านรายได้หรือภาษี คืองานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้ภาษีทุกประเภท 4.83 โดยทุกงานอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาผลในรายละเอียดของแต่ละงาน พบประเด็นดังต่อไปนี้

1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คือ งานขุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช

งานขุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช ผลการประเมินโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.84 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.87 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ 4.84 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.82 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 4.81 ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีประสบการณ์เชิงบวกต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของงานนี้อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตาม ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดภายในงาน แม้ยังอยู่ในระดับมากที่สุด จึงสามารถนำไปใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการพิจารณาว่ามีขั้นตอนใดที่สามารถทำให้ชัดเจน รวดเร็ว หรือสื่อสารกับประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คือ งานด้านการให้บริการคัดแยกขยะ

งานด้านการให้บริการคัดแยกขยะ ผลการประเมินโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.83 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.85 ด้านช่องทางการให้บริการ 4.82 ส่วนด้านกระบวนการ/

ขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ย 4.81 ลักษณะผลดังกล่าวสะท้อนว่าการจัดบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงทุกองค์ประกอบ แต่สามารถใช้ผลรายด้านเพื่อพัฒนาความชัดเจนของกระบวนการ ตลอดจนเสริมบทบาทของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการคัดแยก การจัดการ และการประสานงานกับประชาชนหรือชุมชน

3) งานด้านสาธารณสุข คือ งานด้านการให้บริการแพทย์แผนไทย

งานด้านการให้บริการแพทย์แผนไทยมีความพึงพอใจโดยรวม 4.82 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านช่องทางการให้บริการ 4.83 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 4.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.79 แม้ทุกด้านจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ผลรายด้านมีความสำคัญต่อการบริหาร เนื่องจากด้านเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในบรรดาองค์ประกอบของงานนี้ ดังนั้น หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีต้องการยกระดับบริการแพทย์แผนไทยต่อไป การพัฒนาควรมุ่งพิจารณาจุดสัมผัสระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ เช่น การอธิบายขั้นตอนการให้คำแนะนำก่อนและหลังรับบริการ การสื่อสารกับผู้สูงอายุ และการตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับบริการ ข้อเสนอดังกล่าวยังมีความสำคัญเมื่อพิจารณาว่ากลุ่มตัวอย่างอายุ 65 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนสูงที่สุดในการสำรวจ จึงควรออกแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุด้วย

4) งานด้านรายได้หรือภาษี คือ งานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้ภาษีทุกประเภท

งานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้ภาษีทุกประเภท ผลการประเมินโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.83 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.85 ด้านช่องทางการให้บริการ 4.83 และด้านขั้นตอนกับด้านเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.81 ผลดังกล่าวสะท้อนว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงต่อบริการจัดเก็บรายได้และภาษี แต่เนื่องจากบริการด้านรายได้และภาษีเกี่ยวข้องกับข้อมูล ขั้นตอน เอกสาร และภาระหน้าที่ของประชาชน การรักษาความชัดเจนของข้อมูลและการทำให้กระบวนการไม่ซับซ้อนเกินความจำเป็นจึงเป็นประเด็นที่ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

5.3 อภิปรายผล

5.3.1 ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการประเมินที่พบว่าความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.57 สะท้อนว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการประเมินประสบการณ์ที่ได้รับจากงานบริการทั้ง 4 งานในเชิงบวกอย่างมาก เมื่อพิจารณาตามแนวคิดของ Oliver (1980) ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินประสบการณ์ที่เกิดขึ้นโดยเชื่อมโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจที่สูงจึงสามารถตีความได้ในระดับหนึ่งว่า ประสบการณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจากบริการมีความสอดคล้องในเชิงบวกกับสิ่งที่คาดหวัง อย่างไรก็ตาม ไม่ควรตีความต่อไปว่าคะแนนดังกล่าวเป็นหลักฐานยืนยันประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลของหน่วยงานทุกด้าน เพราะความพึงพอใจเป็นข้อมูลจากการรับรู้ของผู้รับบริการหลักการ

ดังกล่าวสอดคล้องโดยตรงกับบทที่ 2 ของรายงานฉบับนี้ ซึ่งกำหนดไว้ว่าคุณภาพบริการและความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกัน แต่ไม่ควรใช้แทนกันทั้งหมด ความพึงพอใจเป็นการประเมินประสบการณ์หลังจากผู้รับบริการมีปฏิสัมพันธ์กับบริการ ขณะที่คุณภาพบริการเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมลักษณะและมาตรฐานของบริการในมิติที่กว้างกว่า

ในบริบทของการบริหารงานท้องถิ่น ผลการประเมินระดับสูงจึงควรนำไปใช้สองลักษณะควบคู่กัน ได้แก่ ประการแรก ใช้ยืนยันองค์ประกอบที่ผู้รับบริการประเมินในทางบวกและควรรักษามาตรฐาน และประการที่สอง ใช้ผลรายด้านและรายงานบริการค้นหาโอกาสในการพัฒนาต่อไป

OECD (2025) ให้ความสำคัญกับบริการสาธารณะในฐานะจุดติดต่อสำคัญระหว่างประชาชนกับภาครัฐ และเสนอว่าบริการภาครัฐที่ตอบสนองประชาชนควรมีความน่าเชื่อถือ เข้าถึงได้ ครอบคลุม เป็นธรรม และคล่องตัว โดยออกแบบจากความสะดวกและความต้องการของผู้ใช้บริการมากกว่ามองจากกระบวนการภายในหน่วยงานเพียงด้านเดียว ดังนั้น ผลการประเมินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีที่อยู่ในระดับมากที่สุดจึงควรใช้เป็น ฐานข้อมูลสำหรับรักษามาตรฐานและพัฒนาต่อเนื่อง มากกว่าการใช้เป็นข้อสรุปว่าบริการได้บรรลุระดับที่ไม่จำเป็นต้องปรับปรุงอีกต่อไป

5.3.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ผลการประเมินพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 4.86 และมีร้อยละความพึงพอใจ 97.14 แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมและความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการรับบริการได้รับการประเมินในทางบวกอย่างมาก เมื่อพิจารณาเชื่อมโยงกับแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985, 1988) องค์ประกอบทางกายภาพหรือสิ่งที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็นและสัมผัสได้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์บริการ อย่างไรก็ตาม บทที่ 2 ของรายงานฉบับนี้มีได้นำ SERVQUAL มาใช้โดยตรงทั้งคู่ แต่ใช้เป็นฐานแนวคิดประกอบการทำความเข้าใจคุณภาพบริการ เนื่องจาก TOR กำหนดองค์ประกอบการประเมินไว้ 4 ด้านอย่างชัดเจน ผลที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดยังปรากฏอย่างสม่ำเสมอในทุกงาน ได้แก่ ขุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช 4.87 คัดแยกขยะ 4.85 แพทย์แผนไทย 4.86 และจัดเก็บรายได้และภาษี 4.85 ความสม่ำเสมอนี้เป็นข้อมูลที่มีความหมายในเชิงบริหาร เพราะแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบด้านนี้ไม่ได้ได้รับการประเมินสูงเฉพาะบริการใดบริการหนึ่ง ดังนั้น แนวทางที่เหมาะสมไม่ใช่การลดความสำคัญของด้านนี้เพราะคะแนนสูงแล้ว แต่ควรจัดทำมาตรฐานเพื่อรักษาระดับคุณภาพ เช่น การตรวจสอบความพร้อมของพื้นที่และอุปกรณ์ การดูแลความสะอาดและความปลอดภัย การตรวจสอบป้ายหรือข้อมูลประกอบบริการ และการคำนึงถึงความสะดวกของผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการ

5.3.3 ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจสูงและควรพัฒนาสู่การเข้าถึงแบบหลายช่องทาง

ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.83 และมีร้อยละความพึงพอใจ 96.67 เป็นองค์ประกอบที่ได้รับคะแนนรองจากสิ่งอำนวยความสะดวกผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการบริการที่ยืดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เนื่องจากการเข้าถึงบริการมิได้ขึ้นอยู่กับว่าหน่วยงาน “มีช่องทาง” หรือไม่เท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับ

ว่าประชาชนสามารถใช้ช่องทางดังกล่าวได้จริง สะดวก และเหมาะสมกับสถานการณ์ของตนหรือไม่ ซึ่งเป็นหลักการที่บทที่ 2 ใช้ในการกำหนดกรอบการประเมิน OECD (2025) รายงานว่า ความสะดวกในการได้รับบริการ ความสามารถในการเข้าถึงบริการตามช่องทางที่ต้องการ และความง่ายในการใช้บริการดิจิทัลล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการภาครัฐ นอกจากนี้ ยังเสนอให้การพัฒนาบริการสาธารณะใช้แนวทางที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ลดอุปสรรคในการเข้าถึง และใช้เครื่องมือดิจิทัลสนับสนุนประสบการณ์ของผู้ใช้สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประเด็นสำคัญจึงไม่ควรเป็นการเปลี่ยนบริการทั้งหมดไปสู่ระบบออนไลน์ แต่ควรพัฒนา การเข้าถึงแบบหลายช่องทาง (multichannel access) เพื่อรองรับความแตกต่างของผู้รับบริการ เช่น ช่องทาง ณ จุดบริการ โทรศัพท์ ช่องทางออนไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ และช่องทางประสานงานในพื้นที่ โดยแต่ละช่องทางควรให้ข้อมูลที่สอดคล้องกันข้อเสนอนี้มีความสำคัญเมื่อพิจารณาลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่มีประชาชนหลายช่วงวัย โดยเฉพาะกลุ่มอายุ 65 ปีขึ้นไป การพัฒนาดิจิทัลจึงควรคำนึงควบคู่กับการรักษาช่องทางที่ประชาชนสามารถติดต่อบุคลากรได้โดยตรง ไม่ควรใช้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลเป็นเหตุให้ประชาชนบางกลุ่มเข้าถึงบริการยากขึ้น

5.3.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการใช้หลัก “ลดภาระของผู้รับบริการ”

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.81 และร้อยละความพึงพอใจ 96.15 อยู่ในระดับมากที่สุด แม้ผลดังกล่าวอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับภายในกรอบ 4 ด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ ประเด็นนี้ควรตีความในฐานะ โอกาสในการพัฒนา มิใช่ปัญหารุนแรง เนื่องจากคะแนนยังอยู่ในระดับมากที่สุดการพัฒนากระบวนการควรตั้งคำถามจากมุมมองของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนทราบหรือไม่ว่าต้องเริ่มต้นที่ใด ต้องเตรียมข้อมูลหรือเอกสารอะไร ต้องติดต่อกี่จุด ต้องรอนานเพียงใด และสามารถติดตามผลได้อย่างไร การพิจารณาเช่นนี้สอดคล้องกับแนวคิด ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางที่ปรากฏในบทที่ 2 ซึ่งเน้นการทำความเข้าใจเส้นทางการรับบริการ อุปสรรค และจุดที่ประชาชนต้องใช้ความพยายาม

OECD (2025) พบว่า ในบริการทางปกครอง ความรวดเร็วในการได้รับบริการและความง่ายในการรับบริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์เด่นกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ จึงสนับสนุนให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและความง่ายในการเข้าถึงบริการดังกล่าว องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีสามารถนำผลด้านนี้ไปใช้โดยจัดทำ การเดินทางบริการ (Service Journey) ของแต่ละงาน ตั้งแต่ประชาชนเริ่มต้องการบริการจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ แล้วค้นหาขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน จุกตรอกย จุดที่ประชาชนต้องสอบถามซ้ำ และข้อมูลที่ทำให้เกิดความสับสน ก่อนปรับปรุงเฉพาะจุดที่มีผลกระทบต่อประสบการณ์ของผู้รับบริการจริง

5.3.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนสูงแต่เป็นจุดสัมผัสที่ควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.81 และร้อยละความพึงพอใจ 96.14 อยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีร้อยละต่ำที่สุดเล็กน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบอื่น ผลดังกล่าวไม่ควรตีความว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่ดี เนื่องจากคะแนนอยู่ในระดับสูงมาก แต่ควรตีความว่า การปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับ

ประชาชนเป็นพื้นที่ที่ยังสามารถเพิ่มคุณค่าของบริการได้ เจ้าหน้าที่ที่เป็นจุดเชื่อมระหว่างระบบของหน่วยงานกับประชาชน แม้หน่วยงานจะมีขั้นตอนหรือเทคโนโลยีที่ดี แต่หากประชาชนไม่เข้าใจ เจ้าหน้าที่คือบุคคลที่ช่วยลดความไม่แน่นอน อธิบายทางเลือก และทำให้ผู้รับบริการเข้าใจว่าควรดำเนินการอย่างไร

OECD (2025) รายงานว่าความชัดเจนของภาษาและข้อมูล รวมถึงความสุภาพของบุคลากร เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางปกครอง ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรไม่ควรมุ่งเฉพาะความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ แต่ควรรวมถึงทักษะการอธิบายข้อมูลด้วยภาษาที่ประชาชนเข้าใจง่าย การรับฟังปัญหา การจัดการสถานการณ์ และการให้บริการแก่ประชาชนที่มีความต้องการแตกต่างกันประเด็นนี้เห็นได้ชัดในงานแพทย์แผนไทย ซึ่งด้านเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย 4.79 แม้ยังอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ต่ำกว่าองค์ประกอบอื่นภายในงานเดียวกัน จึงควรใช้เป็นข้อมูลสำหรับการสื่อสารและการดูแลผู้รับบริการโดยเฉพาะ ไม่ควรนำไปใช้ในลักษณะการตำหนิหรือประเมินบุคลากรรายบุคคล

5.3.6 ความแตกต่างระหว่างงานบริการมีขนาดไม่มาก แต่มีความหมายต่อการพัฒนาเฉพาะงาน

ค่าเฉลี่ยของงานบริการทั้ง 4 งานอยู่ระหว่าง 4.82–4.84 ซึ่งแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย ได้แก่ งานชุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช 4.84 งานคัดแยกขยะ 4.83 งานจัดเก็บรายได้และภาษี 4.83 และงานแพทย์แผนไทย 4.82 เนื่องจากการประเมินครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนาและไม่ได้ทดสอบความแตกต่างเชิงอนุมาน จึงไม่ควรสรุปว่าบริการหนึ่ง “ดีกว่า” อีกบริการหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การเรียงค่าเฉลี่ยมีประโยชน์เพื่อการพรรณนาผลและค้นหาประเด็นสำหรับการบริหารเท่านั้นประเด็นนี้สอดคล้องกับหลักการในบทที่ 2 ซึ่งระบุว่างานบริการทั้ง 4 งานมีจุดสัมผัสกับประชาชนแตกต่างกัน บางงานดำเนินการในพื้นที่บางงานเป็นบริการที่ประชาชนเข้ามาติดต่อโดยตรง และบางงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลหรือการดำเนินการตามสิทธิและหน้าที่ จึงควรใช้กรอบกลางเดียวกันในการรับฟังเสียงประชาชน แต่ยังคงรักษาความแตกต่างของบริบทบริการไว้ ดังนั้น การพัฒนาจึงไม่ควรใช้มาตรการเดียวกับทุกบริการ แต่ควรมีทั้ง มาตรฐานกลางขององค์กร และ มาตรการเฉพาะงาน

5.4 ข้อเสนอเชิงบริหารจากผลการประเมิน

เมื่อพิจารณาผลทั้งหมดร่วมกัน สามารถสังเคราะห์ข้อค้นพบสำหรับผู้บริหารได้ 5 ประเด็นสำคัญ

ประเด็นที่หนึ่ง การให้บริการทั้ง 4 งานได้รับการประเมินในทางบวกอย่างมาก โดยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.57 และทุกงานอยู่ในระดับมากที่สุด จึงควรรักษามาตรฐานของบริการที่ดำเนินการได้ดีไว้

ประเด็นที่สอง สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นองค์ประกอบที่โดดเด่นที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.86 และเป็นองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในทุกงานบริการ ดังนั้น ควรรักษามาตรฐานด้านความพร้อม สะอาด ความเหมาะสม ความปลอดภัย และความสะดวกในการใช้บริการ

ประเด็นที่สาม ช่องทางการให้บริการเป็นจุดแข็งที่สามารถต่อยอดได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 จึงควรพัฒนาจาก “มีช่องทาง” ไปสู่ “ช่องทางที่เชื่อมโยงกัน” เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลเดียวกันไม่ว่าจะติดต่อผ่านช่องทางใด

ประเด็นที่สี่ กระบวนการและเจ้าหน้าที่เป็นพื้นที่สำหรับการพัฒนาเชิงละเอียด แม้ทั้งสองด้านมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.81 แต่เมื่อเปรียบเทียบกับในองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านยังมีพื้นที่ให้ยกระดับ โดยเฉพาะการลดขั้นตอน การสื่อสารที่เข้าใจง่าย และการพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเด็นที่ห้า ผลประเมินควรถูกเปลี่ยนเป็นวงจรการปรับปรุงบริการ กล่าวคือ ไม่ควรสิ้นสุดที่การจัดทำรายงาน แต่ควรกำหนดผู้รับผิดชอบ มาตรการ ตัวชี้วัด และรอบติดตามผล เพื่อให้การประเมินมีผลต่อการบริหารงานจริง

5.5 ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

5.5.1 ข้อเสนอแนะระดับองค์กร

1) จัดทำ “มาตรฐานประสบการณ์ผู้รับบริการ” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ควรกำหนดมาตรฐานกลางที่ทุกงานบริการสามารถใช้ร่วมกัน เช่น ความชัดเจนของข้อมูล ระยะเวลาตอบรับ การแจ้งขั้นตอน การแจ้งผู้รับผิดชอบ ช่องทางสอบถาม การอำนวยความสะดวก และแนวทางการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ มาตรฐานดังกล่าวไม่จำเป็นต้องทำให้บริการทั้ง 4 งานเหมือนกัน แต่ทำหน้าที่เป็นหลักประกันว่าประชาชนจะได้รับประสบการณ์พื้นฐานที่เหมาะสมไม่ว่าจะใช้บริการประเภทใด

2) จัดทำแผนผังเส้นทางผู้รับบริการของทั้ง 4 งาน แต่ละหน่วยงานควรจัดทำเส้นทางตั้งแต่ “ประชาชนเริ่มต้องการบริการ” จนถึง “ได้รับผลหรือสิ้นสุดบริการ” เพื่อค้นหาจุดที่ประชาชนต้องรอติดต่อซ้ำ เตรียมข้อมูลซ้ำ หรือไม่ทราบสถานะของงานจากนั้นจึงกำหนดมาตรการลดขั้นตอนหรือทำให้ขั้นตอนเหล่านั้นเข้าใจง่ายขึ้น

3) พัฒนาช่องทางบริการแบบหลายช่องทาง ควรรักษาช่องทางที่ประชาชนพึงพอใจอยู่แล้ว พร้อมเชื่อมโยงช่องทาง ณ จุดบริการ โทรศัพท์ และช่องทางดิจิทัลให้ใช้ข้อมูลชุดเดียวกัน โดยคำนึงถึงผู้สูงอายุและผู้ที่ไม่ถนัดเทคโนโลยีควบคู่กัน

4) จัดระบบรับฟังเสียงผู้รับบริการระหว่างปี ไม่ควรรอการสำรวจปีละครั้งเพียงอย่างเดียว แต่ควรมีระบบรับข้อเสนอแนะหลังรับบริการแบบสั้น เช่น QR Code แบบสอบถาม 3-5 ข้อ หรือช่องทางแสดงความคิดเห็น เพื่อให้หน่วยงานเห็นปัญหาได้รวดเร็วขึ้น

5) ใช้ข้อมูลความพึงพอใจเป็นเครื่องมือพัฒนา ไม่ใช่เพียงตัวเลขประเมินผล หน่วยงานควรพิจารณาทั้งค่าเฉลี่ย การกระจายของความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และความคิดเห็นเชิงคุณภาพร่วมกัน ไม่ควรกำหนดเป้าหมายเพียงว่า “คะแนนปีหน้าต้องสูงขึ้น” เพราะเมื่อคะแนนอยู่ในระดับสูงมากแล้ว สิ่งที่มีคุณค่ากว่าคือการค้นหาว่ามีผู้รับบริการกลุ่มใดหรือขั้นตอนใดที่ยังประสบปัญหา

5.5.2 ข้อเสนอแนะเฉพาะงานบริการ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คือ งานด้านการให้บริการ ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืช อนุรักษ์มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและช่องทางการให้บริการ ซึ่งได้รับการประเมินสูง พร้อมพัฒนากระบวนการโดยจัดทำข้อมูลให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนว่า การขอรับหรือประสานบริการมีขั้นตอนอย่างไร หน่วยงานพิจารณาคำขอด้วยหลักเกณฑ์ใด และสามารถติดตามความคืบหน้าได้จากช่องทางใด สำหรับงานที่ดำเนินการในพื้นที่ ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารก่อนดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน และภายหลังดำเนินงาน เพื่อให้ประชาชนเข้าใจขอบเขต ระยะเวลา และผลที่คาดว่าจะได้รับ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คือ งานด้านการให้บริการคัดแยกขยะ ควรพัฒนาจากการให้บริการไปสู่การสร้าง ความเข้าใจและความร่วมมือกับประชาชน โดยจัดทำข้อมูลการคัดแยกที่เข้าใจง่าย มีตัวอย่างที่เห็นภาพ และสื่อสารผ่านช่องทางที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มควรใช้ผลการประเมินเป็นฐานสำหรับพิจารณาว่าประชาชนต้องการข้อมูลหรือการสนับสนุนส่วนใดเพิ่มเติม และเชื่อมการให้บริการกับการสร้างพฤติกรรมจัดการขยะที่เหมาะสมในระยะยาว

งานด้านสาธารณสุข คือ งานด้านการให้บริการแพทย์แผนไทย ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับการพัฒนาจุดสัมผัสระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการ เนื่องจากด้านเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย 4.79 ซึ่งแม้อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ต่ำที่สุดภายในงานนี้ แนวทางพัฒนาควรครอบคลุมการอธิบายขั้นตอนก่อนรับบริการ การให้คำแนะนำหลังรับบริการ การสื่อสารกับผู้สูงอายุ การตอบคำถามด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และการจัดระบบนัดหมายหรือการให้ข้อมูลที่ลดความไม่แน่นอนของผู้รับบริการนอกจากนี้ ควรรักษาความพร้อมด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวกซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.86 และพิจารณาความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ที่นั่งพัก จุตรอง ความปลอดภัย ป้ายข้อมูล และการเข้าถึงพื้นที่บริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี คือ งานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้ภาษีทุกประเภท ควรรักษามาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวกและช่องทางการให้บริการ พร้อมพัฒนาความชัดเจนของขั้นตอนและข้อมูลที่ประชาชนต้องใช้ เช่น รายการเอกสาร ขั้นตอนการชำระ ช่องทางการติดต่อ กำหนดเวลา และผู้รับผิดชอบ ในระยะต่อไปสามารถพิจารณาเพิ่มช่องทางดิจิทัลในส่วนที่กฎหมายและระบบงานรองรับ แต่ควรดำเนินการในลักษณะ “เพิ่มทางเลือก” มากกว่าการลดช่องทางเดิม เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้

5.6 แนวทางนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม

เพื่อให้การประเมินครั้งนี้เกิดประโยชน์มากกว่าการรายงานผล ควรกำหนดกลไก “ผลประเมิน → ประเด็นพัฒนา → ผู้รับผิดชอบ → การดำเนินงาน → ตัวชี้วัด → การติดตาม” ดังนี้

ผลการประเมิน	แนวทางดำเนินการ	ตัวชี้วัดติดตาม
สิ่งอำนวยความสะดวก 4.86	รักษามาตรฐานและตรวจสอบความ พร้อมสม่ำเสมอ	ผลตรวจความพร้อม/ข้อร้องเรียน
ช่องทางบริการ 4.83	เชื่อมต่อข้อมูลระหว่างช่องทางและเพิ่ม ความสะดวก	ระยะเวลาตอบกลับ/จำนวนเรื่องที่ ดำเนินการได้
ขั้นตอนบริการ 4.81	ทบทวนขั้นตอนและจัดทำคู่มือแบบ เข้าใจง่าย	จำนวนขั้นตอน/ระยะเวลารับ บริการ
เจ้าหน้าที่ 4.81	พัฒนาทักษะการสื่อสารและบริการ ประชาชน	ข้อคิดเห็นหลังรับบริการ/ข้อ ร้องเรียน
แพทย์แผนไทยด้าน เจ้าหน้าที่ 4.79	พัฒนาการสื่อสารและคำแนะนำแก่ ผู้รับบริการ	ผลประเมินเฉพาะจุด/ความคิดเห็น ผู้ใช้บริการ

ระยะที่ 1 ภายใน 3 เดือน

ควรนำผลการประเมินเสนอแก่ผู้บริหารและหน่วยงานเจ้าของบริการทั้ง 4 งาน พร้อมให้แต่ละหน่วยงานเลือกอย่างน้อย 1–2 ประเด็นสำหรับปรับปรุงจากผลประเมินควรจัดทำข้อมูลฐาน (baseline) เช่น ระยะเวลาให้บริการ จำนวนข้อร้องเรียน ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามซ้ำ และช่องทางที่ประชาชนใช้มากที่สุด เพื่อใช้เปรียบเทียบหลังดำเนินมาตรการ

ระยะที่ 2 ภายใน 6 เดือน

ดำเนินมาตรการปรับปรุง เช่น ลดขั้นตอน ปรับคู่มือหรือป้ายข้อมูล เชื่อมโยงช่องทางติดต่อ ปรับระบบนัดหมาย หรือพัฒนาทักษะบุคลากรควรเก็บข้อมูลความเห็นแบบสั้นหลังรับบริการเพื่อดูว่าการปรับปรุงมีผลต่อประสบการณ์ของประชาชนหรือไม่ โดยไม่จำเป็นต้องรอการประเมินประจำปี

ระยะที่ 3 ภายใน 12 เดือน

ทบทวนผลของมาตรการโดยเปรียบเทียบกับข้อมูลฐาน และนำประเด็นที่ยังไม่ดีขึ้นเข้าสู่แผนพัฒนาของหน่วยงาน

แนวทางนี้จะทำให้รายงานความพึงพอใจทำหน้าที่เป็น เครื่องมือบริหารคุณภาพบริการ มิใช่เอกสารที่สิ้นสุดเมื่อส่งมอบผลการประเมิน

OECD (2025) ให้ความสำคัญกับการออกแบบบริการสาธารณะที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และชี้ว่าบริการที่ตอบสนอง เข้าถึงได้ และมีการจัดการเชิงยุทธศาสตร์มีบทบาทต่อคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับภาครัฐ

5.7 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ซึ่งครอบคลุมงานบริการ 4 งาน และความพึงพอใจ 4 ด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้มุ่งประเมินและอธิบายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มิได้มุ่งทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่สามารถนำไปสนับสนุนการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1) **ควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มเติม** โดยพิจารณาปัจจัยที่สะท้อนประสบการณ์ของประชาชน เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนของข้อมูล การตอบสนองของเจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมของช่องทางบริการ เพื่อให้สามารถอธิบายได้มากขึ้นว่าองค์ประกอบใดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ควรกำหนดกรอบแนวคิดและเลือกใช้สถิติให้สอดคล้องกับคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ไม่ควรนำผลเชิงพรรณนาจากการประเมินครั้งนี้ไปตีความเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรง

2) **ควรศึกษาความต้องการและประสบการณ์ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มอย่างเฉพาะเจาะจง** เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้มีความหลากหลายทั้งด้านอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยเฉพาะกลุ่มอายุ 65 ปีขึ้นไปซึ่งมีสัดส่วนสูงที่สุด การวิจัยครั้งต่อไปจึงอาจศึกษาว่าผู้สูงอายุ วัยทำงาน ผู้ประกอบการ หรือประชาชนที่มีลักษณะแตกต่างกัน มีความต้องการ ปัญหา และข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำผลไปใช้ในการออกแบบบริการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมากขึ้น

3) **ควรศึกษาเชิงลึกแยกตามประเภทงานบริการ** เนื่องจากงานทั้ง 4 ประเภทมีลักษณะและจุดสัมผัสกับประชาชนแตกต่างกัน ได้แก่ งานชุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช งานคัดแยกขยะ งานแพทย์แผนไทย และงานจัดเก็บรายได้และภาษีทุกประเภท การวิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกศึกษางานใดงานหนึ่งเป็นกรณีศึกษา เพื่อค้นหาปัญหา ความต้องการ และประสบการณ์ของผู้รับบริการในรายละเอียด ซึ่งจะทำให้ได้ข้อเสนอที่เฉพาะเจาะจงกว่าการประเมินภาพรวม

4) **ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่ออธิบายผลการประเมินให้ลึกซึ้งขึ้น** โดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม หรือการศึกษาประสบการณ์ตามเส้นทางการรับบริการ เพื่อค้นหาสาเหตุเบื้องหลังคะแนนความพึงพอใจ โดยเฉพาะด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นในเชิงเปรียบเทียบ เช่น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

การให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การศึกษาดังกล่าวจะช่วยตอบคำถามว่า “เพราะเหตุใด” ผู้รับบริการจึงมีประสบการณ์ในลักษณะนั้น และ “จุดใด” ของกระบวนการที่ควรได้รับการพัฒนา

5) การศึกษาประสบการณ์ของผู้รับบริการตลอดเส้นทางการรับบริการ (Service Journey) ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูล การติดต่อหน่วยงาน การเตรียมเอกสารหรือข้อมูล การเข้าสู่กระบวนการให้บริการ การรอรับบริการ การได้รับบริการ ตลอดจนการติดตามผลภายหลังรับบริการ เพื่อระบุจุดที่ประชาชนได้รับความสะดวกและจุดที่ยังเกิดภาระหรือความไม่ชัดเจน วิธีการดังกล่าวจะช่วยให้ข้อเสนอจากงานวิจัยเชื่อมโยงกับการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานได้โดยตรง

6) การศึกษาประสิทธิผลของการพัฒนาบริการภายหลังนำข้อเสนอจากการประเมินไปใช้ เช่น หากมีการลดขั้นตอน เพิ่มช่องทางออนไลน์ ปรับระบบการนัดหมาย พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก หรือพัฒนาทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ควรมีการศึกษาก่อนและหลังการดำเนินการ เพื่อพิจารณาว่ามาตรการดังกล่าวช่วยลดระยะเวลาการ ลดภาระของประชาชน หรือทำให้ประสบการณ์ของผู้รับบริการดีขึ้นเพียงใด ซึ่งจะทำให้การวิจัยมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงบริหารมากกว่าการพิจารณาคะแนนความพึงพอใจเพียงอย่างเดียว

7) การศึกษาการเข้าถึงบริการผ่านช่องทางดิจิทัลควบคู่กับช่องทางปกติ เนื่องจากผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับสูง ขณะที่กลุ่มผู้รับบริการมีความหลากหลายด้านอายุและภูมิหลัง การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาความพร้อม ความต้องการ และข้อจำกัดในการใช้ช่องทางดิจิทัลของประชาชนแต่ละกลุ่ม เพื่อพัฒนาระบบบริการแบบหลายช่องทาง โดยไม่ทำให้ประชาชนที่ไม่ถนัดเทคโนโลยีเกิดข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการ

8) การดำเนินการศึกษาแบบต่อเนื่องเพื่อวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจ โดยเก็บข้อมูลในแต่ละปีด้วยองค์ประกอบและวิธีการที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ เพื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านและแต่ละงานบริการมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงอย่างไร ตลอดจนพิจารณาว่าการปรับปรุงบริการของหน่วยงานในแต่ละช่วงเวลาสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของประสบการณ์ผู้รับบริการหรือไม่ ทั้งนี้ การเปรียบเทียบข้ามปีควรควบคุมความสอดคล้องของนิยาม ตัวชี้วัด เครื่องมือ และวิธีการเก็บข้อมูล เพื่อให้ผลสามารถเปรียบเทียบกันได้เหมาะสม

5.8 บทสรุป

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 800 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.57 โดยงานบริการทั้ง 4 งานได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ได้แก่ งานชุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืช ค่าเฉลี่ย 4.84 งานคัดแยกขยะ ค่าเฉลี่ย 4.83 งานแพทย์แผนไทย ค่าเฉลี่ย 4.82 และงานจัดเก็บรายได้และภาษีทุก

ประเภท ค่าเฉลี่ย 4.83 เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบความพึงพอใจ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.86 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ 4.83 ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.81 ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด ผลดังกล่าวสะท้อนว่าผู้รับบริการมีประสบการณ์เชิงบวกต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในระดับสูง อย่างไรก็ตาม คุณค่าที่สำคัญของการประเมินมิได้อยู่ที่การยืนยันว่าจะแนบอยู่ในระดับมากที่สุดเพียงอย่างเดียว แต่อยู่ที่การใช้ความแตกต่างของผลรายด้านและรายงานบริการเป็นข้อมูลสำหรับกำหนดแนวทางรักษามาตรฐานและพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งได้รับการประเมินสูงที่สุดควรได้รับการรักษามาตรฐาน ขณะที่ช่องทางการให้บริการควรพัฒนาต่อไปในลักษณะหลายช่องทางและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน ส่วนกระบวนการ/ขั้นตอนและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรได้รับการพัฒนาเชิงละเอียด โดยเฉพาะการลดภาระของประชาชน การทำข้อมูลให้เข้าใจง่าย และการเพิ่มทักษะการสื่อสารของบุคลากร สำหรับงานด้านสาธารณสุขคือ งานด้านการให้บริการแพทย์แผนไทย ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ขณะที่งานชุดลอกแหล่งน้ำและกำจัดวัชพืชควรพัฒนาความชัดเจนของกระบวนการและการสื่อสารความคืบหน้า งานคัดแยกขยะควรเชื่อมบริการกับการสร้างความรู้และความร่วมมือของประชาชน และงานจัดเก็บรายได้และภาษีควรเน้นความชัดเจนของข้อมูล ขั้นตอน และทางเลือกในการเข้าถึงบริการในภาพรวม การศึกษาครั้งนี้จึงควรนำไปสู่การจัดทำ แผนพัฒนาบริการจากผลการประเมิน ที่กำหนดประเด็นพัฒนา ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ และตัวชี้วัดอย่างชัดเจน พร้อมติดตามผลระหว่างปี หากดำเนินการในลักษณะดังกล่าว การประเมินความพึงพอใจจะไม่เป็นเพียงกระบวนการวัดความคิดเห็นของประชาชน แต่จะเป็นกลไกการเรียนรู้ขององค์กรและเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับพัฒนาบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริการภาครัฐที่ยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางและให้ความสำคัญกับความสะดวก การเข้าถึง และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (OECD, 2025)

บรรณานุกรม

- คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2565. มหาวิทยาลัยนครพนม.
- คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2567). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นทบุรี.
- ทวนธง ครุฑจ้อน, ชลลดา แสงมณีศิริสาธิตกิจ, และอภิรดี จิโรภาส. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 10(2), 94–117.
- ภาณุพันธุ์ ประภาติกุล และคณะ. (2567). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546). ราชกิจจานุเบกษา, 120(100 ก), 1–16.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562. (2562). ราชกิจจานุเบกษา, 136(56 ก), 253–256.
- พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540. (2540). ราชกิจจานุเบกษา, 114(62 ก).
- มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล. (2567). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์. (2563). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี พ.ศ. 2562. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี. (2569). ขอบเขตของงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี. (ม.ป.ป.). วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนา. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.

- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- Lohr, S. L. (2022). *Sampling: Design and analysis* (3rd ed.). CRC Press.
- OECD. (2025). *Government at a glance 2025*. OECD Publishing.
<https://doi.org/10.1787/0efd0bcd-en>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
<https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Thompson, S. K. (2012). *Sampling* (3rd ed.). John Wiley & Sons.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจ

ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาคผนวก ค รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ

- ☐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คือ งานด้านการให้บริการ ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืช
- ☐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คือ งานด้านการให้บริการคัดแยกขยะ
- ☐ งานด้านสาธารณสุข คือ งานด้านการให้บริการแพทย์แผนไทย
- ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี คือ งานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้ภาษีทุกประเภท

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|---|--|---|
| 1. เพศ | 1) ☐ ชาย | 2) ☐ หญิง | 3) ☐ เพศทางเลือก |
| 2. อายุ | 1) ☐ ต่ำกว่า 24 ปี | 2) ☐ 25-34 ปี | 3) ☐ 35-44 ปี |
| | 4) ☐ 45-54 ปี | 5) ☐ 55-64 ปี | 6) ☐ 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | 1) ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 2) ☐ มัธยมศึกษา | |
| | 3) ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | 4) ☐ ปริญญาตรี | |
| | 5) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | | |
| 4. อาชีพ | 1) ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2) ☐ พนักงานบริษัท | |
| | 3) ☐ รับจ้างทั่วไป | 4) ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | 5) ☐ เกษตรกรรม/ประมง | 6) ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ | |
| | 7) ☐ นักเรียน/นักศึกษา | 8) ☐ ว่างงาน | |
| | 9) ☐ อื่นๆ ระบุ | | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่					
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ					
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม					
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ
----------	------------------

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม					
ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์					
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ					
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ					
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้					
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

งานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....

งานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไข.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

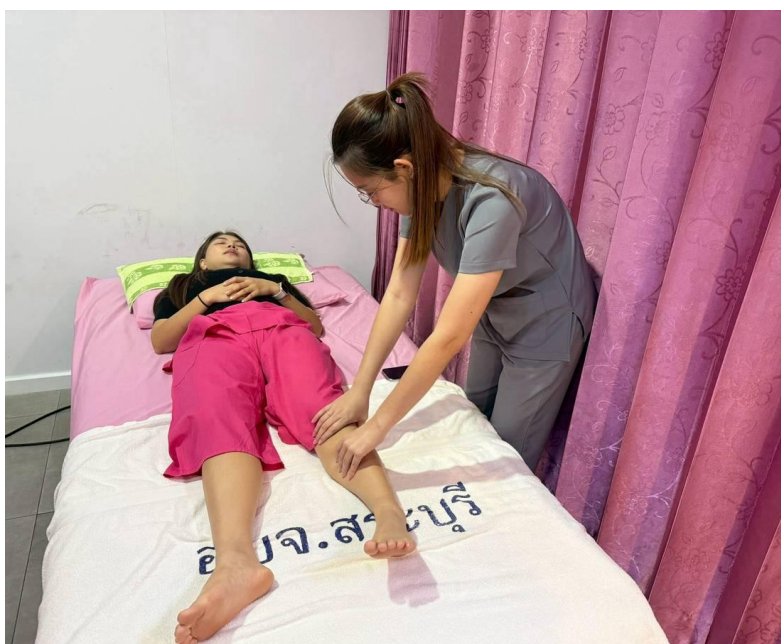
การประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

1. งานด้านรายได้หรือภาษี คือ งานด้านการให้บริการจัดเก็บรายได้ภาษีทุกประเภท



2. งานด้านสาธารณสุข คือ งานด้านการให้บริการแพทย์แผนไทย



3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คือ งานด้านการให้บริการคัดแยกขยะ



4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คือ งานด้านการให้บริการ ขุดลอกแหล่งน้ำ กำจัดวัชพืช



ภาคผนวก ง

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- | | |
|--|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี เจริญทรัพย์ | ที่ปรึกษานักวิจัยผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์ | นักวิจัย |
| 3. อาจารย์ ดร.อังคณา อุดมพันธ์ | นักวิจัย |
| 4. อาจารย์พัชรี ชีวะคำนวน | นักวิจัย |