

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์เฉพาะ	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 กรอบการประเมินผล	6
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	9
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	9
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน	9
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2.6 ลักษณะของแผนพัฒนาท้องถิ่น	12
2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	12
2.8 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	13
2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	14
2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงใต้	15
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	35
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	35
3.3 กระบวนการประเมินผล	36
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล	36
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
3.8 การนำเสนอข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข	45
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	51
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	56
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา	
ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา	61
ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี	67
ตอนที่ 8 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองสูงใต้	73
	78
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	80
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	80
5.2 สรุปผล	80
5.3 อภิปรายผล	81
5.4 ข้อเสนอแนะ	81

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	40
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	41
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	42
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	43
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	45
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	46
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	48
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวมด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน	49
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	51
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	52
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	53
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	54
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 4 ด้าน	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	56
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	57
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	59
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน	60
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	61
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	62
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านโยธา ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	64
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวมด้านโยธา ทั้ง 4 ด้าน	65
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	67
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	69
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการศึกษา ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	70
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวมด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน	71
ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	73
ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	74
ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75
ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	76
ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวมด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน	77
ตารางที่ 35 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล หนองสูงใต้	78

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	6
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	40
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	41
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกระดับการศึกษา	42
ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	44
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุขทั้ง 4 ด้าน	50
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณสุขภัย ทั้ง 4 ด้าน	55
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน	60
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านโยธา ทั้ง 4 ด้าน	66
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานด้านการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน	72
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ทั้ง 4 ด้าน	77
ภาพที่ 12 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองสูงใต้ อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร	79