

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	6
1. วัตถุประสงค์ทั่วไป	6
2. วัตถุประสงค์เฉพาะ	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 กรอบการประเมินผล	7
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	10
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	10
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน	11
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.6 การติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์	14
2.7 การติดตามและประเมินผลโครงการ	14
2.8 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม	14
2.9 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต	16
2.10 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	16
2.11 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง	19
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	48
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	48
3.3 กระบวนการประเมินผล	49
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	49
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
3.8 การนำเสนอข้อมูล	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในภาพรวม 4 งาน	58
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ 4 งาน คือ	63
1) งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	63
2) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	68
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	73
4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	78
สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น	83
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	85
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	85
5.2 สรุปผล	85
5.3 อภิปรายผล	86
5.4 ข้อเสนอแนะ	88
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง โดยจำแนกตามเพศ	54
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง โดยจำแนกตามช่วงอายุ	55
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	56
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง โดยจำแนกตามอาชีพ	57
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	58
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	59
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	61
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ	62
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	63
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	64
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	67
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	68
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	69
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	70
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	72
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	73
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	74
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	78
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	79
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	81
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	82
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น	83

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง โดยจำแนกตามเพศ	54
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง โดยจำแนกตามอายุ	55
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง โดยจำแนกระดับการศึกษา	56
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง โดยจำแนกตามอาชีพ	57
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ	62
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	67
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	72
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	77
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	82
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอภูพาน จังหวัดขอนแก่น	84