

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป	5
1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 กรอบการประเมินผล	7
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	10
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	10
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน	10
2.5 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.6 ลักษณะของแผนพัฒนาสามปี	15
2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาสามปี	15
2.8 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาสามปี	15
2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาสามปี	17
2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล	18
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	33
3.3 กระบวนการประเมินผล	34
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	34
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
3.8 การนำเสนอข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	43
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา	48
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	53
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	58
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล	63
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	65
5.2 สรุปผล	65
5.3 อภิปรายผล	66
5.4 ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล โดยจำแนกตามเพศ	38
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล โดยจำแนกตามช่วงอายุ	39
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	40
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล โดยจำแนกตามอาชีพ	41
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	43
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ	44
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	45
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน	47
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	48
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	49
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการศึกษา ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	52
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	54
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	57
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	58
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	59
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	61
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	62
ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพล	63

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล โดยจำแนกตามเพศ	38
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล โดยจำแนกตามอายุ	39
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล โดยจำแนกระดับการศึกษา	40
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล โดยจำแนกตามอาชีพ	42
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	47
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	52
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	57
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	62
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล	64