

## 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	10
1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	12
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	23
5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	27
6. องค์ประกอบของการติดตามและประเมินผล	27
7. กรอบแนวคิดการบริหารราชการแผ่นดิน	28
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	28
9. บริบทของเทศบาลตำบลนาด่าน	31
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	39
3.3 กระบวนการประเมินผล	40
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	40
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
3.8 การนำเสนอข้อมูล	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563	49
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ตามลักษณะงานบริการ 7 งาน	55
งานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข	55
งานบริการที่ 2 สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	60
งานบริการที่ 3 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	65
งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา	70
งานบริการที่ 5 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	75
งานบริการที่ 6 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	80
งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี	85
สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบล นาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563	90
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	92
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	92
5.2 สรุปผล	92
5.3 อภิปรายผล	93
5.4 ข้อเสนอแนะ	95
5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย	96
บรรณานุกรม	98
ภาคผนวก	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาदान โดยจำแนกตามเพศ	45
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาदान โดยจำแนกตามช่วงอายุ	46
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาदान โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	47
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาदान โดยจำแนกตามอาชีพ	48
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	49
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	50
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	52
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู	53
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	55
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	56
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	58
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านสาธารณสุข	59





## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	84
ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	85
ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	86
ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87
ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	88
ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม 4 ด้าน	89
ตารางที่ 45 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลนาदान	90

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนกตามเพศ	45
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนกตามอายุ	46
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนกระดับการศึกษา	47
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนกตามอาชีพ	48
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู	54
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านสาธารณสุข	59
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	64
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	69
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการศึกษา	74
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	79
ภาพที่ 13 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	84
ภาพที่ 13 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษี	89
ภาพที่ 14 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู	91