

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 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	11
2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	22
2.5 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	26
2.6 องค์ประกอบของการติดตามและประเมินผล	26
2.7 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน	27
2.8 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	27
2.9 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลนากลางของเทศบาลตำบลนาด่าน	30
2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	38
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	38
3.3 กระบวนการประเมินผล	39
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	39
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
3.8 การนำเสนอข้อมูล	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู	48
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ 7 งานบริการ	54
งานบริการที่ 1 ด้านกฎหมาย	54
งานบริการที่ 2 สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	59
งานบริการที่ 3 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	64
งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา	69
งานบริการที่ 5 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	74
งานบริการที่ 6 ด้านการศึกษา	79
งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี	84
สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบล นาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู	89
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	91
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	91
5.2 สรุปผล	91
5.3 อภิปรายผล	92
5.4 ข้อเสนอแนะ	94
5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย	95
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาदान โดยจำแนกตามเพศ	44
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาदान โดยจำแนกตามช่วงอายุ	45
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาदान โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	46
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาदान โดยจำแนกตามอาชีพ	47
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	48
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	49
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู	52
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 ด้านกฎหมาย ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	54
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 ด้านกฎหมาย ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	55
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 ด้านกฎหมาย ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	56
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 ด้านกฎหมาย ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	57
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านกฎหมาย	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	83
ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	84
ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	85
ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86
ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	87
ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม 4 ด้าน	88
ตารางที่ 45 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลนาदान	89

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนกตามเพศ	44
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนกตามอายุ	45
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนกระดับการศึกษา	46
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนกตามอาชีพ	47
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู	53
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านกฎหมาย	58
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	63
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	68
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการศึกษา	73
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	78
ภาพที่ 13 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	83
ภาพที่ 13 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษี	88
ภาพที่ 14 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู	90