

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1. วัตถุประสงค์ทั่วไป	5
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	36
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	40
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	40
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	41
3.4 กระบวนการประเมินผล	41
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
3.6 การวิเคราะห์และประมวลผล	42
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
3.9 การนำเสนอข้อมูล	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล	50
ตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2564	
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล	56
ตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดอำนาจเจริญ ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน	
1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	56
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	61
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	66
4) งานบริการด้านการศึกษา	71
สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของ	76
เทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2564	
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	78
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	78
5.2 สรุปผล	78
5.3 อภิปรายผล	79
5.4 ข้อเสนอแนะ	81
5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย	82
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนกตามเพศ	46
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนกตามช่วงอายุ	47
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	48
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนกตามอาชีพ	49
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	50
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	51
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	52
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ	54
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	56
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	57
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	60
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	61



## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานบริการที่ 4 งานด้านการศึกษา ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	74
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านการศึกษา	75
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาदान	76

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนกตามเพศ	46
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนกตามอายุ	47
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนกระดับการศึกษา	48
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลนาด่าน โดยจำแนกตามอาชีพ	49
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2564	55
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	60
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	65
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	70
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านการศึกษา	75
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2564	77