

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก-ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป	5
1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 กรอบการประเมินผล	6
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	9
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	9
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน	10
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2.6 การติดตามและประเมินผลโครงการ	13
2.7 สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม	13
2.8 ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต	14
2.9 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	15
2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล	17
โคกก่อ	
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	28
3.3 กระบวนการประเมินผล	29
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	29
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
3.8 การนำเสนอข้อมูล	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 ด้านของ 4 งานบริการ	37
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ	42
1) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	42
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	47
3) งานบริการด้านการศึกษา	52
4) งานบริการด้านสาธารณสุข	57
ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ	62
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	64
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	64
5.2 สรุปผล	64
5.3 อภิปรายผล	65
5.4 ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ โดยจำแนกตามเพศ	33
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ โดยจำแนกตามช่วงอายุ	34
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	35
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ โดยจำแนกตามอาชีพ	36
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	37
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	38
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	41
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	42
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	43
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	44
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน	46
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	47
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	48
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	49
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	50
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน	51
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านการศึกษา ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	52
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านการศึกษา ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	53
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านการศึกษา ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านการศึกษา ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการศึกษา ในภาพรวม 4 ด้าน	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	57
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	58
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	60
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสาธารณสุขในภาพรวม 4 ด้าน	61
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ	62

สารบัญภาพภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	6
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ โดยจำแนกตามเพศ	33
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ โดยจำแนกตามอายุ	34
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	35
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ โดยจำแนกตามอาชีพ	36
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	41
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน	46
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน	51
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษา ในภาพรวม 4 ด้าน	56
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวม 4 ด้าน	61
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	63