

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	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 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.6 ลักษณะของแผนพัฒนาสามปี	13
2.7 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาสามปี	13
2.8 ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาสามปี	14
2.9 ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาสามปี	15
2.10 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยทอง	15
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	26
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	26
3.3 กระบวนการประเมินผล	27
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผล	27
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
3.8 การนำเสนอข้อมูล	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 ด้านของ 4 งานบริการ	35
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ	40
1) งานบริการด้านการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง	40
2) งานบริการด้านการช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค	45
3) งานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมนายะ	50
4) งานบริการด้านกู้ชีพ (แพทย์ฉุกเฉิน)	55
ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง	60
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	62
5.2 สรุปผล	62
5.3 อภิปรายผล	62
5.4 ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง โดยจำแนกตามเพศ	31
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง โดยจำแนกตามช่วงอายุ	32
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	33
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง โดยจำแนกตามอาชีพ	34
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	35
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	36
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	37
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการใน 4 ด้าน ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	38
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	39
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	40
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	41
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	42
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	43

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง ในภาพรวม 4 ด้าน	44
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านการช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	45
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านการช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	46
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านการช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านการช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	48
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านการช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ในภาพรวม 4 ด้าน	49
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	50
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	51
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	52
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะ ในภาพรวม 4 ด้าน	54

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านกู้ชีพ (แพทย์ฉุกเฉิน) ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	55
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านกู้ชีพ (แพทย์ฉุกเฉิน) ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	56
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านกู้ชีพ (แพทย์ฉุกเฉิน) ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านกู้ชีพ (แพทย์ฉุกเฉิน) ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	58
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกู้ชีพ (แพทย์ฉุกเฉิน)ในภาพรวม 4 ด้าน	59
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง	60

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง โดยจำแนกตามเพศ	31
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง โดยจำแนกตามอายุ	32
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง โดยจำแนกระดับการศึกษา	33
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง โดยจำแนกตามอาชีพ	34
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน	39
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง ในภาพรวม 4 ด้าน	44
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านการช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค ในภาพรวม 4 ด้าน	49
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะ ในภาพรวม 4 ด้าน	54
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านกู้ชีพ (แพทย์ฉุกเฉิน) ในภาพรวม 4 ด้าน	59
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น	61