

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	24
5. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	28
6. องค์ประกอบของการติดตามและประเมินผล	28
7. กรอบแนวคิดการบริหารราชการแผ่นดิน	29
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	29
9. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน	32
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	57
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	57
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	58
3.4 กระบวนการประเมินผล	58
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
3.6 การวิเคราะห์และประมวลผล	59
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
3.9 การนำเสนอข้อมูล	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565	67
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน	73
1) งานบริการด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	73
2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	79
3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	85
4) งานบริการด้านสาธารณสุข	91
สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การ บริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565	97
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	99
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	99
5.2 สรุปผล	99
5.3 อภิปรายผล	100
5.4 ข้อเสนอแนะ	102
5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย	103
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโปพาน โดยจำแนกตามเพศ	63
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโปพาน โดยจำแนกตามช่วงอายุ	64
ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโปพาน โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	65
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลโปพาน โดยจำแนกตามอาชีพ	66
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	67
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	68
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	69
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ	71
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	73
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	74
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	77
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	94
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	95
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ปอพาน	97

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน โดยจำแนกตามเพศ	63
ภาพที่ 3 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน โดยจำแนกตามอายุ	64
ภาพที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน โดยจำแนกระดับการศึกษา	65
ภาพที่ 5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน โดยจำแนกตามอาชีพ	66
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565	72
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	78
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	84
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	90
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ งานด้านสาธารณสุข	96
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565	98