

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	
คำนำ	
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	5
1.2.1 วัตถุประสงค์เฉพาะ	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 กรอบการประเมินผล	6
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิดการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.2 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล	9
2.3 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล	10
2.4 กรอบแนวคิดแผนการบริการราชการแผ่นดิน	10
2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.6 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์	13
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการประเมินผล	100
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	100
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	100
3.3 กระบวนการประเมินผล	101
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	101
3.5 การวิเคราะห์และการประมวลผล	101

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	101
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	102
3.8 การนำเสนอข้อมูล	103
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	104
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	105
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการป้องกันบรรเทา สาธารณภัย คือ งานชุดเจาะบ่อบาดาล	110
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านโยธา คือ งานซ่อม บำรุงถนนลาดยางภายในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์	116
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี คือ งานการจัดเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม	121
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการศึกษา คือ งาน ส่งเสริม ฮีต 12 คลอง 14 งานในบริการเกี่ยวกับงานสนทนากการ ดนตรี กีฬา วัฒนธรรม และประเพณี ของโรงเรียนใน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด	126
ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในงานบริการงานด้านอื่นๆ เช่น การ ให้บริการห้องประชุมฯ	132
ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์	138
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	140
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา	140
5.2 สรุปผล	140
5.3 อภิปรายผล	141
5.4 ข้อเสนอแนะ	145
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	105
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	106
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา	107
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	108
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คือ งานชุดเจาะบ่อบาดาล ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	110
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คือ งานชุดเจาะบ่อบาดาล ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	111
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คือ งานชุดเจาะบ่อบาดาล ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	112
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คือ งานชุดเจาะบ่อบาดาล ด้านที่ 4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	113
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวม งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คือ งานชุดเจาะบ่อบาดาล ทั้ง 4 ด้าน	114
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านโยธา คือ งานซ่อมบำรุงถนนลาดยางภายในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	116
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านโยธา คือ งานซ่อมบำรุงถนนลาดยางภายในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	117
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านโยธา คือ งานซ่อมบำรุงถนนลาดยางภายในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านโยธา คือ งานซ่อมบำรุงถนนลาดยางภายในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	119
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานด้านโยธา คือ งานซ่อมบำรุงถนนลาดยาง ภายในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 4 ด้าน	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
<p>ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ งานด้านรายได้หรือภาษี คือ งานการจัดเก็บภาษีน้ำมัน และค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</p>	121
<p>ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ งานด้านรายได้หรือภาษี คือ งานการจัดเก็บภาษีน้ำมัน และค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</p>	122
<p>ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านรายได้หรือภาษี คือ งานการจัดเก็บภาษีน้ำมัน และค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p>	123
<p>ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านรายได้หรือภาษี คือ งานการจัดเก็บภาษีน้ำมัน และค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</p>	124
<p>ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี คือ งานการจัดเก็บภาษีน้ำมัน และค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม ทั้ง 4 ด้าน</p>	125
<p>ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านการศึกษา คือ งานส่งเสริม ฮีต 12 คลอง 14 งานในบริการ เกี่ยวกับงานสนทนา การ ดนตรี กีฬา วัฒนธรรม และประเพณี ของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</p>	126
<p>ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านการศึกษา คือ งานส่งเสริม ฮีต 12 คลอง 14 งานในบริการ เกี่ยวกับงานสนทนา การ ดนตรี กีฬา วัฒนธรรม และประเพณี ของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</p>	127
<p>ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านการศึกษา คือ งานส่งเสริม ฮีต 12 คลอง 14 งานในบริการ เกี่ยวกับงานสนทนา การ ดนตรี กีฬา วัฒนธรรม และประเพณี ของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p>	128

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านการศึกษา คือ งานส่งเสริม ฮีต 12 คลอง 14 งานในบริการ เกี่ยวกับงานสันตนา การ ดนตรี กีฬา วัฒนธรรม และประเพณี ของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	129
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวม งานด้านการศึกษา คือ งานส่งเสริม ฮีต 12 คลอง 14 งานในบริการเกี่ยวกับงานสันตนา การ ดนตรี กีฬา วัฒนธรรม และประเพณี ของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้ง 4 ด้าน	130
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านอื่นๆ เช่น การให้บริการห้องประชุมฯ ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	132
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านอื่นๆ เช่น การให้บริการห้องประชุมฯ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ	133
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านอื่นๆ เช่น การให้บริการห้องประชุมฯ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	134
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ งานด้านอื่นๆ เช่น การให้บริการห้องประชุมฯ ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	135
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานบริการ ในภาพรวมงานด้านอื่นๆ เช่น การให้บริการห้องประชุมฯ ทั้ง 4 ด้าน	136
ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนกาฬสินธุ์	138

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมิน	7
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	105
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	106
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกระดับการศึกษา	107
ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	109
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการงานด้านการป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย คือ งานชุดเจาะบ่อบาดาล ทั้ง 4 ด้าน	115
ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการงานด้านโยธา คือ งานซ่อมบำรุง ถนนลาดยางภายในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 4 ด้าน	120
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี คือ งานการจัดเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม ทั้ง 4 ด้าน	125
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการงานด้านการศึกษา คือ งานส่งเสริม ฮีต 12 คลอง 14 งานในบริการเกี่ยวกับงานสนทนาการ ดนตรี กีฬา วัฒนธรรม และประเพณี ของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 4 ด้าน	131
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ งานด้านอื่นๆ เช่น การให้บริการห้องประชุมฯ ทั้ง 4 ด้าน	137
ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์	139