

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
วัตถุประสงค์	2
เป้าหมาย	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2

บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	3
บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์พนมสวรรค์	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
กรอบแนวคิดการประเมิน	30

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีการศึกษา	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือในการศึกษา	33
การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล	33

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ	35
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ	36
ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม	45

บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผล	46
ข้อเสนอแนะ	48

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สวรรค์	35
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สวรรค์	36
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	37
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	38
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	40
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	41
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	43
ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สวรรค์	45