

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	ง
สารบัญ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภูมิ .....	ฅ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ณ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมุติฐานของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	11
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>13</b>
บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและสถานสงเคราะห์	
คนชรามหาสารคาม .....	14
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ .....	25
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับองค์ประกอบทางการบริหารจัดการ .....	42
ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ .....	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	55
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	60
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>62</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	62
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	66

## สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	70
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	71
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	76
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>82</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	82
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	85
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	86
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>162</b>
วัตถุประสงค์ในการวิจัย .....	162
สมมุติฐานของการวิจัย .....	162
วิธีดำเนินการวิจัย .....	163
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	166
สรุปผล .....	168
อภิปรายผล .....	183
ข้อเสนอแนะ .....	196
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>198</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>203</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (สำหรับผู้ให้บริการ) .....	204
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (สำหรับผู้รับบริการ) .....	213
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม ปัจจัยทางการบริหาร ของสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม สำหรับผู้ให้บริการ .....	222

## สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
ภาคผนวก ง การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม สำหรับผู้ให้บริการ .....	225
ภาคผนวก จ การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ของสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม สำหรับผู้รับบริการ .....	227
ภาคผนวก ฉ การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม สำหรับผู้รับบริการ .....	230
ภาคผนวก ช ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าเชื่อมั่นรายด้าน และทั้งหมด ปีจัดการบริหาร ของผู้ให้บริการ .....	232
ภาคผนวก ซ ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าเชื่อมั่นรายด้าน และทั้งหมด ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของผู้ให้บริการ .....	235
ภาคผนวก ฌ ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าเชื่อมั่นรายด้าน และทั้งหมด คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ .....	237
ภาคผนวก ฎ ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าเชื่อมั่นรายด้าน และทั้งหมด ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของผู้รับบริการ .....	241
ภาคผนวก ฏ หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	243
ประวัติผู้วิจัย .....	251

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การกำหนดมาตรฐานกับลักษณะบริการ .....	34
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	65
3	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการในสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม .....	87
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของผู้ให้บริการ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน .....	88
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของผู้ให้บริการ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านคน เป็นรายชื่อ .....	89
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของผู้ให้บริการ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านเงิน เป็นรายชื่อ .....	90
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของผู้ให้บริการ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านวัสดุอุปกรณ์ เป็นรายชื่อ .....	91
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของผู้ให้บริการ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการจัดการทั่วไป เป็นรายชื่อ .....	92
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของผู้ให้บริการ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการให้บริการประชาชน เป็นรายชื่อ .....	93
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของผู้ให้บริการ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านจริยธรรม เป็นรายชื่อ .....	94

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ..... 95
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม เป็นรายชื่อ ..... 96
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสังคมสงเคราะห์ เป็นรายชื่อ ..... 97
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล เป็นรายชื่อ ..... 98
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ ของผู้ให้บริการ ..... 100
16	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยภาพรวม ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ..... 101
17	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาสังคม ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ..... 103
18	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้านการสังคมสงเคราะห์ ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ..... 104
19	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ..... 106
20	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 10 ตัวแปรของผู้ให้บริการ ..... 108

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	ตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ตัวแปรตาม (Y) .....	110
22	ตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ตัวแปรอิสระ (X) ของผู้ให้บริการ .....	110
23	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวมของผู้ให้บริการ (Y) .....	112
24	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม (Y <sub>1</sub> ) ของผู้ให้บริการ .....	115
25	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสังคมสังเคราะห์ (Y <sub>2</sub> ) ของผู้ให้บริการ .....	118
26	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล (Y <sub>3</sub> ) ของผู้ให้บริการ .....	121
27	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม .....	124
28	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ในการส่งเสริม คุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ของผู้รับบริการ .....	125
29	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นรายข้อ .....	126

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
30	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นรายชื่อ .....	128
31	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นรายชื่อ .....	129
32	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายชื่อ .....	130
33	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม ด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ เป็นรายชื่อ ...	132
34	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการรับบริการจากสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน .....	133
35	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการรับบริการของสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม เป็นรายชื่อ .....	134
36	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการรับบริการของสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม ด้านการสังคมสงเคราะห์ เป็นรายชื่อ .....	135
37	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการรับบริการของสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล เป็นรายชื่อ .....	136
38	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ ของผู้รับบริการ .....	138

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
39	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยภาพรวม ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม (Y) ..... 139
40	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาสังคม ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม (Y <sub>1</sub> ) ..... 141
41	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้านการสังคมสังเคราะห์ ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม (Y <sub>2</sub> ) ..... 142
42	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (Y <sub>3</sub> ) ..... 144
43	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร ของผู้รับบริการ ..... 146
44	ตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ตัวแปรตาม (Y) ..... 148
45	ตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ตัวแปรอิสระ (X) ของผู้รับบริการ ..... 148
46	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม โดยรวม (Y) ..... 150
47	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม (Y <sub>1</sub> ) ..... 153
48	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม ด้านการสังคมสังเคราะห์ (Y <sub>2</sub> ) ..... 156
49	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล (Y <sub>3</sub> ) ..... 159



## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม .....	19
2	โครงสร้างกองส่งเสริมคุณภาพชีวิตองค์การบริหารส่วนจังหวัด .....	20
3	แบบจำลองคุณภาพการบริการ .....	30
4	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	61



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคามสำหรับผู้ให้บริการ .....	223
2 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความสำเร็จ ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม สำหรับผู้ให้บริการ .....	226
3 ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม สำหรับผู้รับบริการ .....	228
4 ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความสำเร็จ ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม สำหรับผู้ให้บริการ .....	231
5 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกที่เข้าเกณฑ์รายข้อ และความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับ ปัจจัยการบริหาร ของผู้ให้บริการ .....	233
6 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกที่เข้าเกณฑ์รายข้อ และ ความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับ ความสำเร็จในการส่งเสริม คุณภาพชีวิตของผู้ให้บริการ .....	236
7 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกที่เข้าเกณฑ์รายข้อ และความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับ องค์ประกอบคุณภาพ การให้บริการของผู้รับบริการ .....	238
8 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกที่เข้าเกณฑ์รายข้อ และความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับ ความสำเร็จในการส่งเสริม คุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ .....	242