

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ฎ
บทที่ 1	
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการศึกษา.....	3
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์การศึกษา.....	7
บทที่ 2	
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	12
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	39

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
สรุปผลการศึกษา.....	63
อภิปรายผลการศึกษา.....	66
ข้อเสนอแนะ.....	68
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	74
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	82
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	85
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	88
ประวัติผู้ศึกษา.....	93

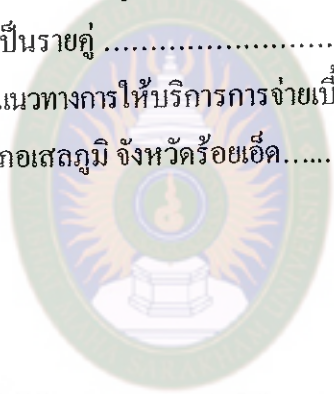
สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	รายละเอียดจำนวนประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเงิน.....	31
2	จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างหมู่ที่ 1-18.....	42
3	จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน	43
4	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามเพศ.....	49
5	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ... ..	50
6	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
7	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรายได้.....	51
8	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	51
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการ ให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	52
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อ การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน.....	53
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อ การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	55
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อ การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ.....	56

13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่าย เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน	57
14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน.....	59
15	ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่	60
16	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหาร ส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด.....	61



สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	กระบวนการให้บริการ.....	19
2	แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลเงิน.....	30
3	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	39



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวก	หน้า
1 คำอำนาจจำแนกรายชื่อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	82
2 ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง.....	85



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY