

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการศึกษา	3
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์การศึกษา	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	14
แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552	22
ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ..	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30

หัวข้อเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	39
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
สรุปผลการศึกษา	61
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	73
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	74
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	79
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	81
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	84
ประวัติผู้ศึกษา	90

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนตำบลหนองห้าง 25
2	แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างจำแนกหมู่ที่ 1-9 41
3	แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อาชีพและหมู่บ้าน 48
4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อ การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอ กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน 50
5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อ การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอ กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน 51
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อ การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอ กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 52
7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อ การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอ กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ 53
8	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้าน 54
9	แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ย ยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่ 56
10	แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยัง ชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่ 57

11	แสดงผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่	58
12	แสดงข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	59



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา	5
--------------------------------	---



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 แสดงผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับกับค่าดัชนีความสอดคล้อง	80
2 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	82



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY