

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภูมิ .....	ฉ
<hr/>	
บทที่ 1 บทนำ .....	1
กมลหลัง .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	4
สมมติฐานของการศึกษา .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	18
แนวความคิดเกี่ยวกับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ.....	33
แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	35
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร.....	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	62
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	65

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	66
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	66
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	71
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	72
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	72
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	72
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
<hr/>	
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	107
สรุปผล.....	109
อภิปรายผล.....	110
ข้อเสนอแนะ.....	113
บรรณานุกรม.....	116
ภาคผนวก.....	123
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	124
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	129
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	132
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	134
ประวัติผู้วิจัย .....	140

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การแบ่งชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล .....	48
2 จำแนกชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล .....	48
3 ชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล .....	49
4 จำนวนของประชากร .....	50
5 สภาพผลผลิตทางการเกษตร .....	52
6 พนักงานส่วนตำบล/ลูกจ้าง .....	56
<hr/>	
7 เปรียบเทียบงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2553 และ 2554 ประเภท รายรับ.....	57
8 เปรียบเทียบงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2553 และ 2554 ประเภท รายจ่าย.....	55
9 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างแต่ละชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร.....	67
10 จำนวนและร้อยละคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	73
11 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการ เบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย .....	75
12 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการ บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอ สระใคร จังหวัดหนองคาย ด้านความสะดวกที่ได้รับ .....	76
13 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการ บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอ สระใคร จังหวัดหนองคาย ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	77
14 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการ บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอ สระใคร จังหวัดหนองคาย ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ .....	78

ตารางที่	หน้า
15 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ.....	79
16 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใครอำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ .....	80
17 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ .....	81
18 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ .....	82
19 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ .....	83
20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ .....	90
21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่.....	92
22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ .....	95
23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	97

ตารางที่	หน้า
24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนก ตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ .....	99
25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายจำแนก ตาม หมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ .....	101
26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระใครอำเภอสระใครจังหวัดหนองคาย จำแนกตาม หมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ .....	103
27 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะ ยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย..	105

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์.....	15
2 โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล .....	47
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	64



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University