

# สารบัญ

หัวเรื่อง

หน้า

บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	ง
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญแผนภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย .....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	9
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	18
แนวคิดเกี่ยวกับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ .....	32
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น .....	34
บริบทเทศบาล .....	40
เทศบาลตำบลหาดคำ .....	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	57

หัวข้อเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	62
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	64
การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ .....	64
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	65
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	66
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	100
สรุปผลการวิจัย .....	102
อภิปรายผล .....	103
ข้อเสนอแนะ .....	106
บรรณานุกรม .....	108
ภาคผนวก .....	112
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย.....	113
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ .....	119
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	122
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	125
ประวัติผู้วิจัย .....	130

## สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	รายชื่อหมู่บ้านและจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลหาดคำ.....	50
2	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างแต่ละชุมชนในเขตเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัด หนองคาย .....	63
3	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	69
4	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟ ผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย .....	70
5	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟ ผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านมาตรฐานของ การบริการ .....	71
6	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟ ผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านกำหนดข้อมูล ข่าวสารและการเปิดเผย .....	72
7	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟ ผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านทางเลือกในการ ปรึกษาหารือ.....	73
8	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟ ผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านความสุภาพและ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน .....	74
9	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟ ผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านความเข้าใจใน การแก้ไขข้อผิดพลาด .....	75
10	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟ ผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านประสิทธิภาพและ ความคุ้มค่า .....	76

ตารางที่

11	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพ ผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม.....	77
12	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพ ผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ .....	78
13	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ของ เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ .....	79
14	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพ ผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม ชุมชนที่ อาศัยอยู่.....	80
15	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพ ผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามชุมชนที่ อาศัยอยู่.....	85
16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ของ เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามชุมชนที่อาศัยอยู่.....	86
17	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ของ เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านมาตรฐานของการบริการ .....	88
18	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ของ เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ.....	90
19	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ของ เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านความเข้าใจในการแก้ไข ข้อผิดพลาด .....	92
20	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ของ เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า.....	94
21	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ของ เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม.....	96

ตารางที่

หน้า

22 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเมื่อยังชีพผู้สูงอายุ  
 ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ..... 98



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโล.....	15
2 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลหาดคำ.....	57
3 กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	61



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY