

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์การศึกษา	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
หลักการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น	9
องค์การบริหารส่วนจังหวัด.....	21
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม	24
สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม	29
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ	38
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	52
ประชากร	52

หัวข้อเรื่อง	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	52
การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ	68
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	68
สมมติฐานการศึกษา.....	68
ประชากร	68
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	69
การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	71
สรุปผลการศึกษา	72
อภิปรายผล.....	74
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก	82
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการศึกษา.....	82
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	88
ภาคผนวก ค ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	91
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	94
ประวัติผู้ศึกษา.....	100

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	57
2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวมและจำแนก เป็นรายด้าน	58
3 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถาน สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความสะดวกที่ได้รับ.....	59
4 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถาน สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	60
5 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถาน สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	61
6 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถาน สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา	62
7 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	63
8 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนก เป็นรายด้าน	64
9 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในสถาน สงเคราะห์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	65
10 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถาน สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ.....	66

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	6
2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปี พ.ศ. 2552.....	22
3 โครงสร้างกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต (สถานสงเคราะห์ฯ) ปี พ.ศ. 2552	30
4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	43
5 กระบวนการให้บริการ.....	44