สารบัญ

หัวเรื่อง **หน้า**

บทคัดย่อ ..... ก

Abstract ..... ค

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพประกอบ ..... ฎ

บทที่ 1 บทนำ 1

ภูมิหลัง 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

สมมติฐานของการวิจัย 4

ขอบเขตของการวิจัย 4

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 9

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 10

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร 11

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ 20

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ 27

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบริบทองค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา 40

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 68

กรอบแนวคิดในการวิจัย 79

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	81
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	81
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	83
การเก็บรวบรวมข้อมูล	87
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	88
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	91
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	95
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	95
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	96
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	97
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	126
วัตถุประสงค์การวิจัย	126
สมมติฐานการวิจัย	127
วิธีการดำเนินงานวิจัย	127
สรุปผล	129
อภิปรายผล	140
ข้อเสนอแนะ	165

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง **หน้า**

บรรณานุกรม 168

ภาคผนวก 174

ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 174
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 184
ค่า IOC ของแบบสอบถาม 184
ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ..... 191
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์..... 196
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้สูงอายุ..... 200

ประวัติผู้วิจัย 257

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การกำหนดมาตรฐานกับลักษณะบริการ	39
2	ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	82
3	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation	86
4	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา	98
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารโดยรวมและรายด้าน	100
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการวางแผน	101
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านจัดองค์การ	102
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการจัดคนเข้าทำงาน	103
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการอำนวยการ	104
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการประสานงาน	105
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการรายงาน	106
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารด้านการงบประมาณ	108

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน	109
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	110
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	111
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ	113
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	114
18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ	115
19	ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	117

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	แบบจำลองคุณภาพการบริการ.....	35
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	80

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY