

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
Abstract.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ.....	29
แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	31
แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล.....	40
บริบทของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.....	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	63
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	70

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	71
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	75
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	77
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	102
สรุปผล.....	102
อภิปรายผล.....	103
ข้อเสนอแนะ.....	106
บรรณานุกรม.....	108
ภาคผนวก.....	115
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	116
ภาคผนวก ข คำอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	123
ภาคผนวก ค ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	125
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	128
ประวัติผู้วิจัย.....	133

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนครัวเรือนและประชากรในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	48
2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	73
3 จำนวนผู้สูงอายุ จำแนกตามเพศและชุมชนที่อยู่อาศัย	80
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน	83
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการ บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านมาตรฐานของการบริการ เป็นรายชื่อ	84
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการ บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย เป็นรายชื่อ	85
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการ บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ เป็นรายชื่อ	86
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการ บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เป็นรายชื่อ	87
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการ บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด เป็นรายชื่อ	88
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการ บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า เป็นรายชื่อ	89

11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นรายชื่อ.....	90
12	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ	91
13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามชุมชนที่อยู่อาศัย.....	92
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามชุมชนที่อยู่อาศัย.....	94
15	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการเบี่ยงชีฟของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์	100

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์.....	17
2 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	52
3 กรอบแนวคิดการวิจัย	71



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 คำอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	124
2 ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม	126



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY