

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญตารางภาคผนวก	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการศึกษา	4
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	5
กรอบแนวคิดการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์จากการศึกษา	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ	17
แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552	32
การดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน	36
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ...	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	56
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การจัดกระทำกับข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	62
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	82
สรุปผลการศึกษา	82
อภิปรายผล	83
ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	92
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	97
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	99
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	102
ประวัติผู้ศึกษา	108

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนตำบลคอนหวาน.....	45
2	แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างหมู่บ้านที่ 1-9.....	57
3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน.....	67
4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน.....	68
5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	69
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	70
7	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน.....	71
8	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน.....	72

- 9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
ของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายยั้งชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน
ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน..... 74
- 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
ของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายยั้งชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... 76
- 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
ของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายยั้งชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 78
- 12 แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายยั้งชีพ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม
จังหวัดมหาสารคามเกี่ยวกับการให้บริการ..... 79

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 แสดงการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	98
2 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	100



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY