

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
บริบทของเทศบาลตำบลท่าระหัด.....	7
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลท่าระหัด.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	9
ความหมายคุณภาพการบริการ	9
คุณภาพบริการการให้บริการ	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
ความหมายของความพึงพอใจ	15
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	19
แนวคิดและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีการดำเนินการวิจัย..... 31
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 31
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 33
	การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ 34
	การเก็บรวบรวมข้อมูล 34
	การวิเคราะห์ข้อมูล 35
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 36
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุเทศบาลตำบลท่าระหัด 36
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด 38
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด จังหวัดสุพรรณบุรี 50
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 65
	สรุปผลการวิจัย..... 65
	อภิปรายผล 69
	ข้อเสนอแนะการวิจัย 70
	บรรณานุกรม 72
	ภาคผนวก 77
	ประวัติย่อผู้วิจัย..... 84

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี.....	32
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าระหัด ที่ได้รับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบล ท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี.....	33
3	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุเทศบาลตำบลท่าระหัด.....	37
4	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด ด้านลักษณะทางกายภาพ	39
5	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด ด้านความน่าเชื่อถือได้.....	40
6	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด ด้านการตอบสนอง	41
7	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด ด้านความสามารถ.....	42
8	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	43
9	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด ด้านความน่าเชื่อถือ.....	44
10	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด ด้านความมั่นคงปลอดภัย.....	45
11	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด ด้านการเข้าถึงบริการ	46
12	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด ด้านการติดต่อสื่อสาร	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด ด้านการเข้าใจ 48
14	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด โดยรวมทั้ง 10 ด้าน..... 49
15	การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด จำแนกตามเพศ..... 50
16	การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ เทศบาลตำบลท่าระหัด จำแนกตามเพศ 51
17	การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ เทศบาลตำบลท่าระหัด จำแนกตามอายุ 53
18	การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ เทศบาลตำบลท่าระหัด จำแนกตามระดับการศึกษา..... 55
19	การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ เทศบาลตำบลท่าระหัด จำแนกตามอาชีพ 57
20	การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ เทศบาลตำบลท่าระหัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 59
21	การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ เทศบาลตำบลท่าระหัด จำแนกตามจำนวนผู้พักอาศัยที่อยู่ร่วมกัน..... 61
22	การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ เทศบาลตำบลท่าระหัด จำแนกตามพักอาศัยอยู่กับใคร 63

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4