

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติณี ศิริโกภาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันิดา เพิ่มศิริ
ชื่อนักศึกษา	อุดม อิมอรชร
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2552

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 394 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.75 วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบที (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least - Significant Difference: LSD)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเสมอภาค 2) ด้านความรวดเร็ว 3) ด้านความเชื่อถือ 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 5) ด้านคุณธรรม ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกสถานภาพสมรส และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อจำแนกเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

Thesis Title            People's Satisfaction with Services of Khok Tum District  
                                 Municipality in Mueang District, Lop Buri Province

Thesis Advisors        Asst. Prof. Dr. Suthasinee Siripokhapirom  
                                 Asst. Prof. Wanida Phermsiri

Name                     Udom Im-orachon

Concentration         General Management

Academic Year        2009

### ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to study people's satisfaction with services of Khok Tum district municipality in Mueang district, Lob Buri 2) to compare between the people's satisfaction with the services in this municipality. They were categorized with genders, ages, marriage status, monthly income, educational degrees and occupations. The sample comprise of 394 people who have lived in the area of Khok Tum district municipality. The instrument was a questionnaire and its reliability was 0.75. The data was analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, T-Test, one-way ANOVA, and Fisher's Least Significant Difference (LSD).

The results were as follows:

1. generally, the five aspects of people's satisfaction with the services of Khok Tum district municipality were rated at the high level. These aspects, rearranged from the highest to lowest means, were 1) equality 2) service velocity 3) respect 4) taking care and 5) morals respectively.

2. for the comparison between the satisfaction of people whose marriage status and occupations monthly were emphasized, they were significantly different at the .01 level. Meanwhile, they were significantly different at the .001 level when this comparison underlined the genders, ages, monthly income and educational degrees.