

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

อุดม อิ่มอรชร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษิตตามหลักสูตร

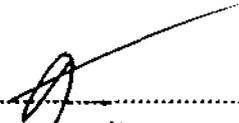
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

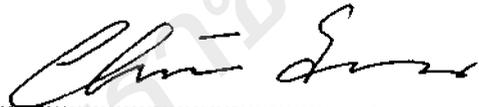
ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

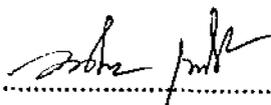
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เสนอโดย นายอุดม
อัมอรชรเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ทั่วไป


.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)
วันที่ 28 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2552

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ดร.จิราวรรณ สมหวัง)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาลณี ศิริโกคาภิรมย์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันิดา เพิ่มศิริ)


.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.วิโรจน์รัตน์ ตรีเนตร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาลณี ศิริโภาคภิมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา เพิ่มศิริ
ชื่อนักศึกษา	อุดม อิ่มอรชร
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง 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 อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเสมอภาค 2) ด้านความรวดเร็ว 3) ด้านความเชื่อถือ 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 5) ด้านคุณธรรม ตามลำดับ
2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง 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, Lop 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.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยการให้คำปรึกษา แนะนำเป็นอย่างดีของอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ ประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์วันิดา เพิ่มศิริ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์สาคร กล้าหาญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัสสรศศิริ อภิยาหอม ดร.จิราวรรณ สมหวัง นายชิตี ฤทธิ์นาคา และนายวุฒิชัย นัทธี เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่สั่งสอนอบรม ตลอดจนเพื่อน ๆ ทุกคนที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา และเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ บิดา มารดา และคณาจารย์ทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอนผู้วิจัยด้วยดีเสมอมาตลอดจนถึงปัจจุบัน

อุคม อีมอรรช

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลโคกคูม.....	10
ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลโคกคูม.....	10
วิสัยทัศน์ พันธกิจการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลโคกคูม.....	10
อาณาเขตพื้นที่ตั้งของเทศบาลตำบลโคกคูม.....	10
สภาพภูมิศาสตร์ของเทศบาลตำบลโคกคูม.....	11
แหล่งน้ำของเทศบาลตำบลโคกคูม.....	12
ศักยภาพของพื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกคูม.....	12
ระบบคมนาคมและขนส่งของเทศบาลตำบลโคกคูม.....	12
การบริการของเทศบาลตำบลโคกคูม.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
ความหมายของความพึงพอใจ.....	18
ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	20
องค์ประกอบของความพึงพอใจ.....	23
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ.....	25
ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	28
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	30
ความหมายเกี่ยวกับการบริการ.....	30
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	32
องค์ประกอบของการให้บริการ.....	33

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
หลักการบริการที่ดี.....	35
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ.....	36
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ.....	37
ด้านความเชื่อถือ.....	37
ด้านความเสมอภาค.....	39
ด้านการดูแลเอาใจใส่.....	42
ด้านความรวดเร็ว.....	43
ด้านคุณธรรม.....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
งานวิจัยในประเทศ.....	48
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย.....	107
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	107
สมมติฐานการวิจัย.....	107
วิธีดำเนินการวิจัย.....	107
สรุปผลการวิจัย.....	108
การอภิปรายผล.....	110
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	113

	หน้า
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	122
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	123
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย.....	128
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ.....	130
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	136

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกคูม.....	56
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	64
ตาราง 3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือ.....	66
ตาราง 4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความเสมอภาค.....	67
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่.....	67
ตาราง 6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความรวดเร็ว.....	68
ตาราง 7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณธรรม.....	68
ตาราง 8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ภาพรวม.....	69
ตาราง 9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง.....	70
ตาราง 10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ.....	71

ตาราง 11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือ จำแนกตามอายุ.....	72
ตาราง 12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ.....	73
ตาราง 13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ.....	74
ตาราง 14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอายุ.....	75
ตาราง 15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณธรรม จำแนกตามอายุ.....	76
ตาราง 16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ภาพรวม จำแนกตามอายุ.....	77
ตาราง 17	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	78
ตาราง 18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	79
ตาราง 19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	79
ตาราง 20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	80

ตาราง 21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	81
ตาราง 22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณธรรม จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	81
ตาราง 23	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	82
ตาราง 24	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	83
ตาราง 25	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	84
ตาราง 26	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	85
ตาราง 27	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	86
ตาราง 28	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	87
ตาราง 29	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณธรรม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	88
ตาราง 30	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	89

	หน้า
ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	90
ตาราง 32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	91
ตาราง 33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา.....	92
ตาราง 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	94
ตาราง 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา.....	95
ตาราง 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	96
ตาราง 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	98
ตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	99
ตาราง 39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ.....	100
ตาราง 40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ.....	102

	หน้า
ตาราง 41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพ.....	103
ตาราง 42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอาชีพ.....	104
ตาราง 43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ด้านคุณธรรม จำแนกตามอาชีพ.....	105
ตาราง 44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ภาพรวม จำแนกตามอาชีพ.....	106

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี