

ความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อสื่อสาร
กับพนักงานเทศบาลเมืองจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ



นางสาวบุศรินทร์ หนุณักดี

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2534

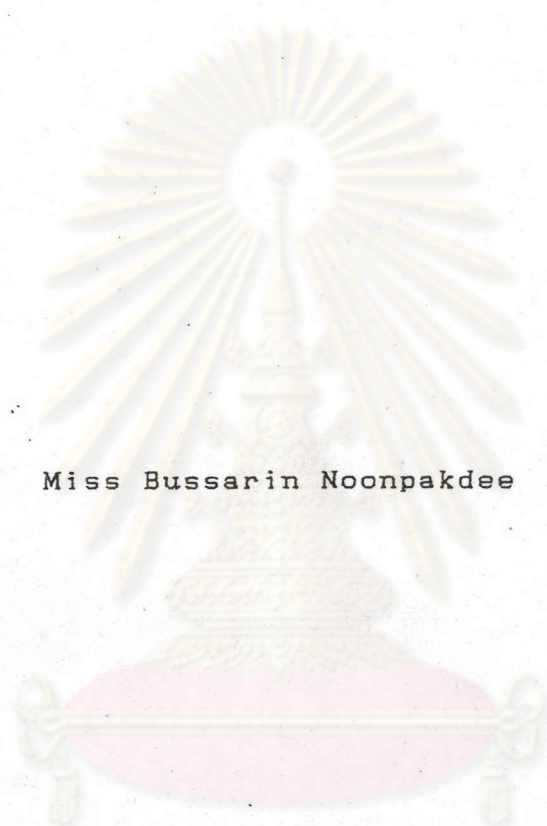
ISBN 974-578-949-6

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

017629

117330 450

THE SATISFACTION OF PEOPLE IN COMMUNICATION
TO THE MUNICIPAL OFFICERS OF
NONTHABURI, PATHUM THANI, AND SAMUT PRAKARN



Miss Bussarin Noonpakdee

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For Degree of Master of Arts
Department of Public Relations
Graduate School
Chulalongkorn University


1991

ISBN 974-578-949-6

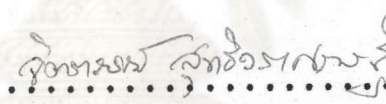


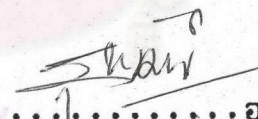
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน
เทศบาลเมืองจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ
โดย นางสาวศรินทร์ หนูนุกกติ
ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร. ยุทธวัฒน์ ภัทรภาณุภัทร

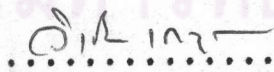
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร. ถาวร วัชรภักย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตราภรณ์ สุกธิธรเศรษฐ์)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ยุทธวัฒน์ ภัทรภาณุภัทร)


.....กรรมการ
(ดร. วิเชียร เกตุสิงห์)

มุศรินทร์ หนูนงกิติ : ความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน เทศบาลเมือง
จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ (THE SATISFACTION OF PEOPLE IN
COMMUNICATION TO THE MUNICIPAL OFFICERS OF NONGTHABURI, PATHUM THANI,
AND SAMUT PRAKARN) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.บุษกรวัฒน์ ภัทรภาณุภัทร, 112 หน้า
ISBN 974-578-949-6

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับ
พนักงานเทศบาลเมือง จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ ของประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ
การศึกษา และรายได้แตกต่างกัน โดยทำการสุ่มตัวอย่างมาศึกษาเป็นจำนวน 431 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง
ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต เทศบาลเมืองจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ เครื่องมือที่ใช้
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติ t
และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การประมวลผลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้คำแนะนำของพนักงาน เทศบาลเมือง และ
มีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อการให้บริการของพนักงาน เทศบาลเมือง
2. ประชาชน เพศชายและ เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้ข่าวสารต่าง ๆ ของพนักงาน
เทศบาลเมืองแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้ข่าวสารต่าง ๆ ของพนักงาน
เทศบาลเมืองแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำต่าง ๆ ของ
พนักงาน เทศบาลเมืองแตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีช่วงอายุ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของพนักงาน
เทศบาลเมืองแตกต่างกัน



ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา 2533

ลายมือชื่อนิสิต มุศรินทร์ หนูนงกิติ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา สุวนันท์

BUSSARIN NOONPAKDEE : THE SATISFACTION OF PEOPLE IN COMMUNICATION
TO THE MUNICIPAL OFFICERS OF NONTHABURI, PATHUM THANI, AND SAMUT
PRAKARN. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. YUTHAWAT PATHARAPANUPATH, Ph.D.
112 pp. ISBN 974-578-949-6

The objective of this study is to investigate the difference of satisfaction among people in communication to the municipal officers of Nonthaburi, Pathum thani, and Samut prakarn. About four hundred people who live in area of the Nonthaburi, Pathum thani, and Samut prakarn municipality were selected for the interview. Percentage, T-test and One Way Analysis of Variance were used for data analysis.

Results of the study are as follow:

1. People has the most satisfaction to any advice receiving from the municipal officers.
2. There were differences between male and female people in terms of satisfaction.
3. There were differences among people of different education in terms of satisfaction in information receiving from the municipal officers.
4. There were differences among people of different occupation of income level in terms of satisfaction in advice receiving from the municipal officers.
5. There were differences among people of different age or income level in terms of satisfaction. in service receiving from the municipal officers.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา 2533

ลายมือชื่อนิติ ยงวิมล อนุชวณิช
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา อนุชวณิช
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาพร้อม



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะความเอาใจใส่ดูแลและความกรุณาของผศ.ดร.ยุทธวัฒน์ ภัทรภาณุภัทร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำตรวจแก้ไข นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ ประธานกรรมการและอาจารย์ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ที่ช่วยกรุณาให้คำแนะนำทางด้านสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ทุกท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
2. ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	24
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
5. สรุป อภิปราย และเสนอแนะ.....	49
เอกสารอ้างอิง.....	57
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.....	59
ภาคผนวก ข.....	104
ประวัติผู้เขียน.....	112

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเขตเทศบาล...	61
2. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ.....	62
3. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามกลุ่มอายุ.....	62
4. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา.	63
5. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ.....	63
6. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายได้.....	64
7. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการได้รับ ข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง.....	64
8. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการได้รับ ข่าวสารจากวิทยุและรักษาความสะอาด.....	65
9. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการได้รับ ข่าวสารทางวิทยุ.....	65
10. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการได้รับ ข่าวสารทางวิทยุ.....	66
11. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้ข่าวสารของพนักงานเทศบาลเมือง.....	66
12. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามความต้องการ เกี่ยวกับการให้ข่าวสารของพนักงานเทศบาลเมือง.....	67
13. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของพนักงาน เทศบาลเมือง.....	67
14. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเหตุผลที่ สนับสนุนการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกของพนักงาน เทศบาลเมือง.....	68
15. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเวลาที่ใช้ ติดต่อธุระกับพนักงานเทศบาลเมืองที่เทศบาลเมือง.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง...	69
17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเหตุผลที่สนับสนุนการปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนของพนักงานเทศบาล.....	69
18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการประสบปัญหาเรื่องการนำเอกสารที่จำเป็นไปไม่ครบหรือไม่ถูกต้องหรือไม่รู้ว่า จะเข้าติดต่อกับบุคคลใด หรือแผนกใดโดยตรง.....	70
19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการได้รับคำแนะนำจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็น.....	70
20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการได้รับคำแนะนำจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่.....	71
21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามที่มาของคำแนะนำ ช่วยเหลือ หรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมือง.....	71
22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง.....	72
23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในการได้รับข่าว ความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง.....	73
24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับของความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารข่าวกิจการและรักษาความสะอาด.....	74
25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารสาธารณูปโภค.....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาธารณสุข.....	76
27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลเมืองที่เทศบาลเมือง.....	77
28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในการได้รับการอำนวยความสะดวกจากพนักงานเทศบาลเมืองที่เทศบาลเมือง...	78
29 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง.....	79
30 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง.....	80
31 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ กับการได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลเมือง.....	81
32 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ กับการได้รับคำแนะนำ.....	81
33 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการต่าง ๆ กับการได้รับคำแนะนำ.....	81
34 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ.....	82
35 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับข่าวความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง..	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
36	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับข่าวสุขภาพและรักษาความสะอาด...	82
37	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับข่าวสาธารณสุขปกิ.....	83
38	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับข่าวสาธารณสุข.....	83
39	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับการอำนวยความสะดวกจากพนักงานเทศบาลเมืองที่เทศบาลเมือง.....	83
40	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง.....	84
41	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารจำเป็น.....	84
42	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่.....	84
43	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีอายุต่างกัน.....	85
44	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับการอำนวยความสะดวกจากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีอายุต่างกัน.....	85
45	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีอายุต่างกัน.....	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
46	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ เอกสารจำเป็น ระหว่างกลุ่มที่มีอายุต่างกัน.....	86
47	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับบุคคล หรือสถานที่ ระหว่างกลุ่มที่มีอายุต่างกัน.....	87
48	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ ระหว่าง กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน.....	87
49	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวความรู้ความเข้าใจ ในเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน....	88
50	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสุขภาพและรักษา ความสะอาด ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	88
51	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการ ได้รับข่าวสุขภาพและรักษาความสะอาด ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ...	89
52	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาธารณสุขปึก ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน.....	90
53	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการ ได้รับข่าวสาธารณสุขปึก ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ.....	90
54	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาธารณสุขระหว่าง กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน.....	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
55	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการ ได้รับข่าวสาธารณสุข ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ.....	91
56	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับการอำนวยความสะดวก จากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน..	92
57	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของ พนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน....	92
58	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ เอกสารจำเป็น ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	93
59	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับบุคคล หรือสถานที่ ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	93
60	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จาก พนักงานเทศบาลเมืองระหว่าง กลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน.....	94
61	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับการอำนวยความสะดวก จากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน.....	94
62	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับความรวดเร็วในการ บริการจากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน...	95
63	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ เอกสารจำเป็น ระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน.....	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
64 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับบุคคล หรือสถานที่ที่ ระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน.....	96
65 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จาก พนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน.....	96
66 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวความรู้ความเข้าใจ ในเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน.....	97
67 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสุขภาพและรักษา ความสะอาด ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน.....	97
68 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาธารณูปโภคจาก พนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน.....	98
69 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาธารณสุขจาก พนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน.....	98
70 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการ ได้รับข่าวสาธารณสุข ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ.....	99
71 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับการอำนวยความสะดวก จากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน.....	100
72 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการ ได้รับการอำนวยความสะดวกจากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่าง กลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน.....	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
73	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน.....	101
74	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน.....	101
75	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารจำเป็น ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน.....	102
76	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารจำเป็น ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน..	102
77	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน.....	103
78	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน.	103

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดงการแบบจำลองที่ปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	17



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย