

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
Abstract .....	ก
กิตติกรรมประกาศ .....	ง
สารบัญ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์การศึกษา .....	6
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>7</b>
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น .....	7
แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและมาตรฐานคุณภาพบริการ .....	12
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน.....	26
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภานี โรงเรือนและที่ดิน .....	34
แนวคิดเกี่ยวกับภาชีอากร .....	41
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น .....	51
ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลแวงน่าง .....	61
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	76
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	81

หัวเรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา</b> .....	82
ประชากร .....	82
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	84
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	86
การจัดทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	88
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	89
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	89
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	89
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b> .....	113
สรุปผลการศึกษา .....	113
อภิปรายผล .....	115
ข้อเสนอแนะ.....	119
<b>บรรณานุกรม</b> .....	120
<b>ภาคผนวก</b> .....	128
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	129
ภาคผนวก ข การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	136
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	139
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	142
<b>ประวัติผู้ศึกษา</b> .....	149

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	หน้าหนึ่งของเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 .....	69
2	ข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลเวียงนาง .....	73
3	จำนวนประชากร จำแนกตามเพศ .....	82
4	จำนวนประชากรจำแนกตามอายุ .....	83
5	จำนวนประชากรจำแนกตามอาชีพ .....	83
6	จำนวนประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา .....	83
7	ประชากรจำแนกตามหมู่บ้าน .....	84
8	คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ผู้เสียหายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	91
9	คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ผู้เสียหายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ .....	92
10	คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ผู้เสียหายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ .....	94
11	คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ผู้เสียหายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ .....	96

12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน .....	99
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ โดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน .....	101
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน .....	103
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน .....	106
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	109
17	จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม .....	111

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานเทศบาลตำบลเวียงนาง.....	66
2	โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลเวียงนาง.....	67
3	โครงสร้างการบริหารงานกองคลังของเทศบาลตำบลเวียงนาง. ....	68
4	แผนที่เทศบาลตำบลเวียงนาง.....	75
5	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	81



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY