

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	6
สมมติฐานการศึกษา	6
ขอบเขตการศึกษา	6
กรอบแนวคิดการศึกษา	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์การศึกษา	9
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	17
แนวคิดเกี่ยวกับภาณีอากร.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	41
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล	50
ประวัติและบริบทของเทศบาลตำบลพุดไส่	59
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	62

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	68
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	69
การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล	71
การวิเคราะห์ข้อมูล	72
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	72
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	89
สรุปผล	91
อภิปรายผล	92
ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	102
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	103
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	110
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	114
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	117
ประวัติผู้ศึกษา	123

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม 75
2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 77
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 77
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ..... 79
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ 80
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 82
7	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 83
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 84
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 86

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

- 10 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล
ตำบลพุดไธสง อำเภอพุดไธสง จังหวัดบุรีรัมย์..... 87



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการศึกษา	8
2	ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการบริการ.....	25



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY