

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
<hr/>	
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์การศึกษา	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	7
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	31
2.1 ความคาดหวัง	31
2.2 ความพึงพอใจ	34
2.3 กลยุทธ์ตลาดบริการ.....	40
2.4 การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ.....	45
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	54

หัวเรื่อง

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	60
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
4. การจัดการทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	63
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	64
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	67
2. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีด้านเพศ	77
3. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีด้านอายุ	79
4. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีด้านอาชีพ	84
5. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีด้านรายได้	91
6. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีด้านการศึกษา	99
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
1. วัตถุประสงค์การศึกษา	104
2. สมมติฐานการศึกษา	104
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	104
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	105
5. การวิเคราะห์ข้อมูล	105
6. สรุปผลการศึกษา	105

หัวเรื่อง	หน้า
อภิปรายผล	108
ข้อเสนอแนะ	113
บรรณานุกรม	115
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	119
ภาคผนวก ข การหาคุณภาพเครื่องมือ	125
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	129
ประวัติผู้วิจัย	133

ตารางที่		หน้า
37	เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาคำ อำเภอเมืองจังหวัดหนองคายที่มีการศึกษาแตกต่างกันทั้งโดยธรรมชาติและรายด้าน.....	106
38	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์.....	108



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างเทศบาลตำบลหาดคำ.....	13
2	เครื่องมือที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์.....	33
3	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	57



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY