

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
Abstract.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ญ
<b>บทที่ 1</b>	
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการศึกษา.....	3
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
กำหนดศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์การศึกษา.....	6
<b>บทที่ 2</b>	
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	18
หลักการพื้นฐานของการให้บริการ.....	22
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย.....	26
ขั้นตอนและวิธีดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้แต่ละประเภท ประจำปี 2554	
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38

## สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการศึกษา.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	48
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
สรุปผลการศึกษา.....	63
อภิปรายผล.....	65
ข้อเสนอแนะ.....	68
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	74
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	74
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC).....	81
ภาคผนวก ค ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	83
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	84
ประวัติผู้ศึกษา.....	90

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม..... 26
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา..... 45
3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 51
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระ ภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายค้ำ..... 52
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระ ภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ ด้านกระบวนการให้บริการ..... 53
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระ ภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... 55
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระ ภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ ด้านสถานที่ให้บริการ..... 56
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระ ภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ โดยรวมและ จำแนกเป็นรายค้ำ..... 58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ.....	59
10 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม.....	60



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

# สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
---	-------------------------	---



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1	ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC).....81
2	ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....83



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY