

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ .....	ซ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉ
<b>บทที่</b>	
1 <b>บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
2 <b>เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	7
บริบทและ โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา .....	8
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา .....	8
โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา.....	9
การจัดเก็บรายได้ของเทศบาล .....	10
ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีของเทศบาล.....	10
การพัสดุของเทศบาล .....	12
การเงินของเทศบาล .....	12
การเก็บรักษาเงิน .....	13
การเบิกจ่ายเงิน.....	13
ประเภทของภาษีอากร .....	13

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	ภานีโรงเรีอนและที่คิน .....	13
	ภานีบารุงทอองที่ .....	18
	ภานีปาย .....	21
	แนวคืดและทฤษฎีเกือวกับควมฟงพอใจ .....	26
	ควมหมายของควมฟงพอใจ .....	26
	ทฤษฎีเกือวกับควมฟงพอใจ .....	27
	ลัษณะของควมฟงพอใจในการบริการ .....	29
	องค์ประกอบของควมฟงพอใจในการบริการ .....	30
	การวัดและการประเมินควมฟงพอใจ .....	31
	ควมสัมพันธระหวางควมฟงพอใจของผูรับบริการและผูให้บริการ ...	33
	แนวคืดและทฤษฎีเกือวกับการบริการ .....	34
	หลักการให้บริการ .....	34
	ลัษณะของการบริการ .....	38
	คุณภาพของการบริการ .....	41
	กลยุทธการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ .....	43
	ควมฟงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ .....	45
	ดานเจ้าน้าที่ .....	45
	ดานกระบวนการ .....	47
	ดานสิ่งอานวยควมสะดวก .....	50
	ดานการประชาสัมพันธ .....	54
	งานวิจัยที่เกือวข้อง .....	57
3	วิธีคานินการวิจัย .....	62
	ประชากรและกลุมตัวอย่าง .....	62
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	63
	การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	65
	การวิเคราะห์ข้อมูล .....	65

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	67
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของ เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนาอำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง.....	68
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับ ชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง .....	74
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน .....	79
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	94
	สรุปผลการวิจัย.....	94
	อภิปรายผล .....	95
	ข้อเสนอแนะ.....	97
	บรรณานุกรม .....	99
	ภาคผนวก.....	105
	ประวัติย่อผู้วิจัย .....	109

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	เป้าหมายการจัดเก็บภาษีประจำปี พ.ศ. 2553 .....	3
2	ข้อมูลจำนวนประชากรของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา .....	8
3	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทภาษี .....	63
4	ค่าความถี่ และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของ เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเพศ.....	70
5	ค่าความถี่ และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของ เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุ.....	71
6	ค่าความถี่ และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของ เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามสถานภาพสมรส .....	72
7	ค่าความถี่ และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของ เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
8	ค่าความถี่ และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของ เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอาชีพ .....	74
9	ค่าความถี่ และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของ เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	75
10	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ด้านเจ้าหน้าที่.....	76
11	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ด้านกระบวนการ.....	77

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทองด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	78
13	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ด้านการประชาสัมพันธ์.....	79
14	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยรวม.....	80
15	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตาม เพศ.....	81
16	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตาม อายุ.....	82
17	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาล ตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการ กับ อายุ.....	83
18	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	84
19	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาล ตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher's LSD procedureระหว่าง ด้านการประชาสัมพันธ์ กับ สถานภาพสมรส.....	85

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตาราง	หน้า
20	86
การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	86
21	87
การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาล ตำบลไผ่ดำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่าง ด้านเจ้าหน้าที่ กับ ระดับการศึกษา.....	87
22	88
การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาล ตำบลไผ่ดำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการ กับ ระดับการศึกษา.....	88
23	89
การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาล ตำบลไผ่ดำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กับ ระดับการศึกษา.....	89
24	90
การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตาม อาชีพ.....	90
25	91
การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาล ตำบลไผ่ดำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการ กับ อาชีพ.....	91
26	92
การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	92

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27    การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาล ตำบลไผ่ดำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านเจ้าหน้าที่ กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	93
28    การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาล ตำบลไผ่ดำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	94
29    การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาล ตำบลไผ่ดำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการประชาสัมพันธ์ กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	95

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4