

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	๗
Abstract	๘
กิตติกรรมประกาศ	๙
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๙
สารบัญแผนภูมิ	๙
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
1. ความหมายของการกระจายอำนาจ	10
1.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ	10
1.2 หลักการกระจายอำนาจ	11
2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	12
2.1 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล	12
2.2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น	13
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี	16
3.1 ความหมายของภาษี	16
3.2 ลักษณะของภาษี	17

หัวเรื่อง	หน้า
3.3 วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี	18
3.4 การจัดสรรส่วนภาษีและอากร	19
3.5 ภาษีอากรที่ดี	21
3.6 หลักการภาษีอากร	22
3.7 หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี	23
4. แนวคิดเกี่ยวข้องกับการให้บริการ	25
4.1 ความหมายของการบริการ	25
4.2 หลักของการบริการ	28
4.3 ลักษณะความสำคัญของการบริการ	29
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	32
5.1 ความหมายของความพึงพอใจ	32
5.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ	34
5.3 ระดับความพึงพอใจ	36
5.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ	38
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
ลักษณะของเครื่องมือ	47
วิธีสร้างเครื่องมือ	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การวิเคราะห์ข้อมูล	49
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	50

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนผู้เสียหายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอ โกสุมพิสัยจังหวัดมหาสารคาม 45
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เสียหายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 47
3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป 52
4	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของผู้เสียหายที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 53
5	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของผู้เสียหายที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 54
6	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของผู้เสียหายที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา 55
7	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของผู้เสียหายที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 56
8	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของผู้เสียหายที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 57
9	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของผู้เสียหายที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 58

- 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีอาชีพต่างกัน
เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 59
- 11 เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่จำแนกตาม
ประเภทของภาษีที่ชำระต่างกันเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 60
- 12 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีที่มีต่อองค์การ
บริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 61



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และ และองค์การบริหารส่วนตำบล (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546	15
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	43



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY