

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์การศึกษา	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการเก็บภาษี	23
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	27
องค์การบริหารส่วนตำบล	33
องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก	39
กฎหมายที่ให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษี	43
กฎระเบียบเกี่ยวกับภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องถิ่น	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51

หัวเรื่อง

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
การวิเคราะห์ข้อมูล	59
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	93
สรุปผลการศึกษา	95
อภิปรายผล	96
ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	102
ภาคผนวก	107
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	108
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	117
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	120
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลและแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ	122
ประวัติผู้ศึกษา	129

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวน (คน) และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	64
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเชื่อถือได้ จำแนกเป็นรายข้อ	65
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนอง จำแนกเป็นรายข้อ	66
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสามารถ จำแนกเป็นรายข้อ	67
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการเข้าถึงการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ	68
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	69
8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสื่อสาร จำแนกเป็นรายข้อ	70
9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความซื่อสัตย์ จำแนกเป็นรายข้อ	71

10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความปลอดภัย จำแนกเป็นรายข้อ	72
11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเข้าใจ จำแนกเป็นรายข้อ	72
12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ จำแนกเป็นรายข้อ	74
13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	75
14	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ ที่มีเพศแตกต่างกัน	77
15	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	78
16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	80
17	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	82
18	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน	83

ตารางที่

หน้า

19	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีรายได้แตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	84
20	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีรายได้แตกต่างกัน	85
21	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	87
22	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน	89
23	จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด	91

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

- 1 กรอบแนวคิดการศึกษา 5
- 2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และ
องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 35

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดกับวัตถุประสงค์ (IOC)	117
2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	120