

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์การศึกษา	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการเก็บภาษี	19
ภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บ	27
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	31
องค์การบริหารส่วนตำบล	36
องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
สรุปผลการศึกษา	74
อภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ	87
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	94
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	97
ประวัติผู้ศึกษา	100

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 57
2	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 58
3	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกเป็นรายข้อ 59
4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 60
5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 61
6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 62
7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ 63
8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ แตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 64
9	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัด กาฬสินธุ์ ที่มีเพศ แตกต่างกัน 65

10	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	66
11	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัด กาฬสินธุ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน	67
12	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	68
13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัด กาฬสินธุ์	69
14	จำนวนข้อความถี่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์	70

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการศึกษา	6
2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล	38



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (IOC)	95
2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	98



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY