

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
Abstract	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
สมมุติฐานการศึกษา.....	5
ขอบเขตการศึกษา.....	5
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์การศึกษา.....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน.....	22
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	30
แนวคิดทฤษฎีภาชีอากาศและองค์ประกอบของภาชีอากาศ.....	32
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	56
การปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล.....	67
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน.....	75
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	79

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	83
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	83
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	85
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	87
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	88
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	91
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	109
สรุปผล.....	111
อภิปรายผล.....	113
ข้อเสนอแนะ.....	115
บรรณานุกรม.....	117
ภาคผนวก.....	125
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	126
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ.....	133
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	136
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	139
ประวัติผู้ศึกษา.....	145

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 โครงสร้างอัตราภาษีแบบก้าวหน้า.....	45
2 โครงสร้างอัตราภาษีแบบลดหย่อน.....	45
3 จำนวนหมู่บ้าน ประชากรและประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้งตำบลหัวหิน.....	76
4 จำนวนหน่วยกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน.....	84
5 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	92
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านจำนวน 5 ด้าน.....	93
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	94
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการที่ทันเวลา โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ...	95
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	96
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	97
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มี ประเภทผู้เสียภาษี แตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน..... 99
13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัด กาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน..... 100
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน..... 101
15	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า..... 102
16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน..... 103
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นราย ด้าน..... 104
18	จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์..... 106

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

- 1 กรอบแนวคิดการศึกษา..... 6
- 2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 72
- 3 โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน..... 78



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY