

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญแผนภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	5
สมมติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตการศึกษา	6
กรอบแนวคิดการศึกษา	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์การศึกษา	10
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวความคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี	22
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	28
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	33
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล.....	44
องค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย.....	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	58
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	81
วัตถุประสงค์การศึกษา	81
สมมติฐานการศึกษา	82
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	82
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	82
การวิเคราะห์ข้อมูล	83
สรุปผล	83
อภิปรายผล	85
ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	96
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	97
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม	102
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	104
ประวัติผู้ศึกษา	107

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ประเภทผู้ชำระภาษี จำนวนประชากรในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ และกลุ่มตัวอย่าง	55
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายตำบล	62
4	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ.....	63
5	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกเป็นรายข้อ	64
6	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ.....	65
7	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ	66
8	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ	67
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ที่มีความแตกต่างกันด้านอาชีพ โดยรวมจำแนกเป็นรายตำบล.....	68

ตารางที่	หน้า
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ที่มีความแตกต่างกันด้านอาชีพ โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน.....	69
11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ที่มีความแตกต่างกันด้านรายได้ โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน.....	70
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ที่มีความแตกต่างกันด้านรายได้ โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน.....	73
13 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	74
14 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา.....	75
15 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	76
16 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	77
17 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	78
18 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย	79

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1	กรอบแนวคิดการศึกษา 8
2	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546..... 50



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY