

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
ABSTRACT.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
สมมติฐานของการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล.....	16
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	28
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปผล.....	66
อภิปรายผล.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	75
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้องของเครื่องมือ.....	82
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	85
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	88
ประวัติผู้ศึกษา	93

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชาชนที่มารับบริการจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม.....	40
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
3	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	49
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน.....	50
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ.....	51
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกเป็นรายข้อ.....	52
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ.....	53
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ.....	54

ตารางที่

หน้า

9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ.....	55
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้าน แตกต่างกัน โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน...	57
11	วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้านแตกต่างกัน.....	59
12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้านแตกต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน.....	60
13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้านแตกต่างกันกับการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	61
14	จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม.....	62
15	ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา (IOC).....	83
16	ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	86

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
2	โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	19



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY