

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์การศึกษา.....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่น.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี.....	34
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ.....	43
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล.....	48

## สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อเรื่อง	หน้า
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ .....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	56
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....</b>	<b>60</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>67</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>94</b>
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	94
สมมติฐานการศึกษา.....	94
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	95
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	95
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	96
สรุปผลการศึกษา.....	96
อภิปรายผล .....	97
ข้อเสนอแนะ .....	100

สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อเรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม.....	102
ภาคผนวก.....	109
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา.....	110
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	117
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการศึกษา.....	119
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	122
ประวัติผู้ศึกษา.....	126



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	61
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	69
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	70
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ.....	72
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกเป็นรายข้อ.....	73
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ.....	74
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ.....	75

ตารางที่

หน้า

8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ.....	76
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยรวม จำแนกเป็นรายด้าน..	78
10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยรวม จำแนกเป็นรายด้าน.....	86
11	การเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	88
12	การเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	90
13	จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ.....	92

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	6
2	โครงสร้างการคลังในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ.....	32
3	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล.....	50
4	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์.....	55



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY