

สารบัญ

| หัวข้อ | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อ | ก |
| Abstract | ค |
| กิตติกรรมประกาศ | จ |
| สารบัญ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ช |
| สารบัญตารางภาคผนวก | ฎ |
| | |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| คำถามการศึกษา | 3 |
| วัตถุประสงค์การศึกษา | 4 |
| ขอบเขตการศึกษา | 4 |
| กรอบแนวคิดในการศึกษา | 6 |
| คำนิยามศัพท์เฉพาะ | 7 |
| ประโยชน์การศึกษา | 8 |
| | |
| บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 9 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น | 9 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 18 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ | 24 |
| การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ | 31 |
| สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง | 33 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 37 |

| หัวข้อเรื่อง | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา | 43 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 43 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล | 46 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 48 |
| การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล | 49 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 50 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 51 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 51 |
| ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล | 51 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 52 |
| บทที่ 5 สรุปผลอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 72 |
| วัตถุประสงค์การศึกษา | 72 |
| วิธีดำเนินการศึกษา | 72 |
| สรุปผลการศึกษา | 74 |
| อภิปรายผลการศึกษา | 77 |
| ข้อเสนอแนะ | 79 |
| บรรณานุกรม | 81 |
| ภาคผนวก | 88 |
| ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล | 88 |
| ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ | 95 |
| ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นและอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม | 98 |
| ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ | 101 |
| ประวัติผู้ศึกษา | 108 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|--|
| 1 | รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง 36 |
| 2 | จำนวนประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง 45 |
| 3 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 52 |
| 4 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 53 |
| 5 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา 53 |
| 6 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ 54 |
| 7 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ 54 |
| 8 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมและรายด้าน 55 |
| 9 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านขั้นตอนการให้บริการ 56 |
| 10 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 57 |
| 11 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 59 |
| 12 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ 60 |

- 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ 62
- 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามการศึกษา 64
- 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ 67
- 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามรายได้ 69
- 17 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น 71

สารบัญตารางภาคผนวก

| ตารางภาคผนวกที่ | หน้า |
|---|------|
| 1 ผลการทดสอบค่า IOC..... | 96 |
| 2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นและอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม ... | 99 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY