

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
<hr/>	
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	5
สมมติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตการศึกษา	5
กรอบแนวคิดในการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
ความหมายของความพึงพอใจ	9
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	14
ความหมายการให้บริการ	14
แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ	15
ระบบการให้บริการสาธารณะ	15
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	22
ความหมายของการปกครองท้องถิ่น	22

หัวเรื่อง

หน้า

หลักการกระจายอำนาจการปกครอง	24
หลักการปกครองท้องถิ่น	24
องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	25
รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	27
วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น	27
ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	27
หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น	28
แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	28
ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล	29
โครงสร้างและการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล	29
อำนาจหน้าที่ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล	30
อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล	31
ภารกิจงานและอำนาจหน้าที่ของส่วนการคลัง	34
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่น	38
การจัดเก็บรายได้จากภาษีอากร	40
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว	60
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	66
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	69
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	69
การสร้างเครื่องมือและการหาประสิทธิภาพเครื่องมือในการศึกษา	71
การเก็บรวบรวมข้อมูล	73
การวิเคราะห์ข้อมูล	73
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	74
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	76

หัวข้อ	หน้า
ลำดับขั้นของการเสนอผลการศึกษา	77
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	100
วัตถุประสงค์การศึกษา	100
สมมติฐานการศึกษา	100
สรุปผลการศึกษา	101
อภิปรายผล	102
ข้อเสนอแนะ	104
ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	104
ข้อเสนอแนะในการทำศึกษารั้งต่อไป	104
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	111
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	112
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	119
ภาคผนวก ค ผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ ของการศึกษา	121
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	124
ประวัติผู้ศึกษา	128

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 วิธีวัดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ	20
2 จำนวนประชากรและหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว	61
3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	70
4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
5 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยรวม	79
6 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความเสมอภาคการให้บริการ	80
7 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ	81
8 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความเพียงพอของการให้บริการ	82
9 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ	83
10 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ	84
11 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านสถานที่ให้บริการ	85
12 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามเพศ	86
13 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามช่วงอายุ	87
14 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามช่วงอายุ เป็นรายคู่ ด้านความต่อเนื่อง ของการให้บริการ	89

ตารางที่	หน้า
15 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามอาชีพ	89
16 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้านความรวดเร็ว ของการให้บริการ	91
17 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้	92
18 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ ด้านความเสมอภาค การให้บริการ	93
19 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ ด้านความตรงต่อเวลา การให้บริการ	94
20 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ ด้านความเพียงพอ ของการให้บริการ	94
21 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ ด้านความต่อเนื่อง ของการให้บริการ	95
22 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ ด้านความรวดเร็ว ของการให้บริการ	96
23 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ โดยรวม	96
24 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว	97

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการศึกษา	6
2 ความต้องการของมนุษย์ที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด	12
