

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการศึกษา.....	4
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์การศึกษา.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล.....	8
กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	32
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	45

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม.....	48
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปผลการศึกษา.....	64
อภิปรายผลการศึกษา.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	73
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	74
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	81
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	84
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	87
ประวัติผู้ศึกษา.....	91

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลสระแก้ว..... 47
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลสระแก้ว..... 48
3	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปจำแนกตามประเภทภาษีที่ต้องชำระ..... 54
4	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปจำแนกตามอาชีพ..... 54
5	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปจำแนกตามอายุ..... 55
6	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปจำแนกตามเพศ..... 55
7	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปจำแนกตามวุฒิการศึกษา..... 56
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัด ขอนแก่น โดยรวม..... 57
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัด ขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค..... 57
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัด ขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา.....58
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัด ขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ..... 59
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัด ขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... 60
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัด ขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....60

- 14 ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัด
ขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....61



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล.....	11
2	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	45



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1	แนวเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว.....	13
---	---	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1	แสดงค่าอำนาจจำแนกรายชื่อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... 81
2	แสดงผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง..... 84



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY