

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามการศึกษา .....	3
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์การศึกษา .....	7
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>8</b>
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ .....	21
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล .....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี .....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	40

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	49
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	68
สรุปผลการศึกษา .....	68
อภิปรายผลการศึกษา .....	71
ข้อเสนอแนะ .....	74
บรรณานุกรม .....	75
ภาคผนวก .....	80
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	81
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	87
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	90
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	93
ประวัติผู้ศึกษา .....	99

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม .....	45
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม .....	47
3	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	53
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	54
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค .....	55
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา .....	56
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ .....	57
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง .....	58
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า .....	59

ตารางที่	หน้า
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม ตามอาชีพโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ..... 61
11	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ ..... 62
12	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นรายคู่ตามกลุ่มอาชีพ ด้วยวิธี แอล เอส ดี ..... 63
13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ชำระ ภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน ..... 64
14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นรายคู่ตามกลุ่มหมู่บ้าน ด้วยวิธี แอล เอส ดี ..... 65
15	จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีของ ผู้ชำระภาษีที่มีองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ..... 67

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวความคิดการศึกษา .....	5
2	โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 .....	25
3	แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย .....	40



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY