

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช

บทที่

1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	34
แนวคิดเกี่ยวกับยุทธศาสตร์.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	49
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
ขั้นตอนที่ 1	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ขั้นตอนที่ 2	
ประชากร.....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ขั้นตอนที่ 1.....	55
ขั้นตอนที่ 2.....	62
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
สรุปผลการวิจัย.....	70
อภิปรายผล.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	75
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	84
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	85
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญและหนังสือราชการ.....	92
ภาคผนวก ค การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (ค่า IOC).....	100
ภาคผนวก ง การหาค่าความเที่ยง (Try out).....	104
ประวัติผู้วิจัย.....	107

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงอัตราภาษีป้าย.....	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร.....	56
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการให้บริการงาน จัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร 3 ด้าน.....	58
4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร.....	59
5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านขั้นตอนในการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร.....	60
6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร.....	61
7 แสดงการสร้างยุทธศาสตร์.....	68

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 การวางแผนยุทธศาสตร์.....	39
2 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	49