

ชื่อวิทยานิพนธ์

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้  
ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน  
จังหวัดพิจิตร

ชื่อผู้วิจัย

นางสาวเบญจพร จันตะเรือง

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ ปัทมสนธิ์

อาจารย์ ดร.อดุลย์ วังศรีคุณ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้  
ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร และเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์  
การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน  
จังหวัดพิจิตร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีที่ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ในพื้นที่  
เทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร จำนวน 278 คน เครื่องมือในการ  
วิจัยได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน กลุ่มเป้าหมาย คือ คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และตัวแทนประชาชนที่มาใช้บริการงาน  
จัดเก็บรายได้ จำนวน 10 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการ  
วิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล  
หนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย  
ด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
และด้านขั้นตอนในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด การกำหนด  
ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอ  
วังทรายพูน จังหวัดพิจิตร สามารถกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ออกเป็น 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่  
ยุทธศาสตร์ 1 การส่งเสริมพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ยุทธศาสตร์ 2  
การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และสร้างจิตสำนึกในการชำระภาษีแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษี  
ยุทธศาสตร์ 3 การปรับปรุงภูมิทัศน์สำนักงาน

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่อนักศึกษา 

ลายมือชื่อประธานที่ปรึกษา 

ลายมือชื่อกรรมการที่ปรึกษา 

**Title** A Development of Strategy for Efficient Revenue Collection  
Of Nongplong Sub-district Municipality, Wangsaiphun  
District, Phichit.

**Author** Miss. Benjaporn Chantaruang

**Advisors** Assistant professor Dr.Tasnee Pattamason  
Dr.Adul Wangsrikoon

### **Abstract**

This research aimed at studying the satisfaction of users of revenue collection service, and formulating a strategy to improve the revenue collection. The 278 participants were people liable to tax of revenue collection service in the Nongplong Sub-district Municipality, Wangsaiphun District, Phichit. The data were collected by using a questionnaire, and analyzed by using frequency, percentage, mean and standard deviation. Then 10 executives, staff and representatives were interviewed, the data were analyzed by content analysis.

The results showed that the overall satisfaction was at a high level, with the highest mean on authorities giving the service, and facilities, respectively. The lowest satisfaction was on the process of providing service. As for the Strategic Development, the municipality should develop strategies to promote the development of skills, knowledge and ability to perform tasks, promote public relations and raise taxpayers' awareness and improve the office landscape.

Degree of Master of Arts  
Field in Development Strategy  
Academic Year 2017

Student's Signature *Benjaporn Chantaruang*  
Advisor's Signature *Tasnee*  
Co – Advisor's Signature *Adul*

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จาก คณาจารย์ผู้สอนมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และได้รับความอนุเคราะห์ จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ ปัทมสนธิ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.อดุลย์ วังศรีคุณ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ กรุณาให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ ต่างๆ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.กมลภพ ยอดบ่อพลับ ประธานสาขาวิชายุทธศาสตร์การ พัฒนา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนัช กนกเทศ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด อาจารย์ ดร.พัชรวัลย์ มีทรัพย์ รองศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ สายแสง อาจารย์ ดร.ทวิศักดิ์ ชันยศ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณา ให้คำปรึกษา แนะนำ ให้ข้อเสนอแนะ ให้ความช่วยเหลือ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรเทศบาลตำบลหนองปล้อง ประชาชนตำบล หนองปล้องที่ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการ เก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ช่วยผู้วิจัย เพื่อนร่วมงาน และกัลยาณมิตร เพื่อนนักศึกษาและผู้มีพระคุณอีกหลายท่านที่มีส่วนช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ จนสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณผู้เขียนและจัดทำตำราวิชาการที่ใช้ในการศึกษา ค้นคว้าและอ้างอิงทุกท่าน คุณค่าและประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตเวทิตาแต่ บิดา มารดา ครอบครัว คณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

เบญจพร จันตะเรือง