

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT.....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญแผนภูมิ .....	ฎ
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ฐ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง.....	1
คำถามของการวิจัย .....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมุติฐานของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	9
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>11</b>
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ BSC.....	12
ความหมายของการดำเนินงานแบบดุลยภาพ BSC .....	13
ความสำคัญของการวัดผลการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ BSC .....	14
องค์ประกอบของการดำเนินงานแบบดุลยภาพ BSC .....	15
กระบวนการจัดทำเครื่องมือภายใต้แนวคิด BSC .....	21
ประโยชน์ของการนำเครื่องมือภายใต้แนวคิด BSC มาใช้ในการจัดเก็บ รายได้.....	25

## สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี.....	27
ความหมายและความสำคัญของประสิทธิภาพ.....	27
ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร.....	30
แนวคิดที่เกี่ยวกับบริบท.....	36
ประวัติความเป็นมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	36
การจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	44
ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง.....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	62
<b>บทที่ 3</b> วิธีการดำเนินการวิจัย.....	<b>63</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	69
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	<b>77</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	77
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	78
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	79
<b>บทที่ 5</b> สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	<b>106</b>
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	106
สมมติฐานการวิจัย .....	107
วิธีการดำเนินงาน .....	107
สรุปผลการวิจัย .....	109

## สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
อภิปรายผล .....	112
ข้อเสนอแนะ.....	128
บรรณานุกรม .....	130
ภาคผนวก .....	135
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	135
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	146
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	162
ประวัติผู้วิจัย .....	167

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของกลุ่มที่ 1.....	65
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่ เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม.....	79
3	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง การจัดเก็บภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม.....	82
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการ จัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน.....	84
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการ จัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการเงิน.....	85
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการ จัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านลูกค้า.....	86
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการ จัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการภายใน.....	87
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการ จัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการเรียนรู้และ การพัฒนา.....	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
9	89
10	90
11	91
12	93
13	94
14	96
15	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 ผลการทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบ คุณภาพ Balanced Scorecard ด้านการเงิน กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัด มหาสารคาม รายคู่.....	98
17 ผลการทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ แบบคุณภาพ Balanced Scorecard ด้านลูกค้า กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บ รายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัด มหาสารคาม รายคู่.....	99
18 ผลการทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบ คุณภาพ Balanced Scorecard ด้านกระบวนการภายใน กับประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม รายคู่.....	100
19 ผลการทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบ คุณภาพ Balanced Scorecard ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา กับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม รายคู่.....	102
20 ความถี่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม.....	103

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 มุมมอง 4 ด้าน ของ Balanced Scorecard.....	16
2 ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือภายใต้แนวคิด Balanced Scorecard : BSC .....	22
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	62



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ระดับคะแนนดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการสอบถามกับ วัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยค่า IOC.....	146
2 ระดับคะแนนค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation.....	154
3 ระดับคะแนนค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา.....	158



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY