**สารบัญ**

**หัวเรื่อง หน้า**

บทคัดย่อ ค
ABSTRACT จ

กิตติกรรมประกาศ ฉ

สารบัญ ช

สารบัญตาราง ฌ

สารบัญภาพ ฏ
บทที่ 1 บทนำ 1
 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
 1.2 คำถามของการวิจัย 3
 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

 1.4 สมมติฐานการวิจัย 3
 1.5 ขอบเขตของการวิจัย 3
 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย 4
 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ 6
 1.8 ประโยชน์ที่จะได้รับ 7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม 8
 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ 8
 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร 11

 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร 16
 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร 22
 2.5 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่แขวงจำปาสัก 27

 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 38
 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 38
 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 41

 3.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย 43

**หัวเรื่อง**  **หน้า**

 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 44

 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล 44

 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 45

บทที่ 4 ผลการวิจัย 48

 ตอนที่ 1 การจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมส่วยสาอากรเพื่อประเมินโดย

 เจ้าหน้าที่ส่วยสาอากรแขวงจำปาสัก 48

 ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากร

 แขวงจำปาสัก 58
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 80
 5.1 สรุปผลการวิจัย 81
 5.2 อภิปรายผล 84
 5.3 ข้อเสนอแนะ 89

บรรณานุกรม 91

ภาคผนวก 96

 ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 97

 ภาคผนวก ข ค่า IOC 106
 ภาคผนวก ค หนังสือสำคัญ 111
ประวัติผู้วิจัย 118

**สารบัญตาราง**

**ตารางที่ หน้า**

 3.1 จำนวนและร้อยละของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติงาน
 ในสังกัดสำนักงานแผนกส่วยสาอากรในพื้นที่แขวงจำปาสัก 393.2 จำนวนและร้อยละของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง นักธุรกิจ หรือผู้ประกอบการด้าน
 ธุรกิจในพื้นที่แขวงจำปาสัก 40

 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 48

 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมส่วย

 สาอากรเพื่อรประเมินโดยเจ้าหน้าที่ส่วยสาอากรแขวงจำปาสัก รายรวมจำแนกเป็น

 แต่ละด้าน 51

 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนการจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมส่วยสาอากรเพื่อ ประเมินโดยเจ้าหน้าที่ส่วยสาอากรแขวงจำปาสักด้านการสร้างฐานภาษีพื้นฐาน 52

 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมส่วย
 สาอากรเพื่อประเมินโดยเจ้าหน้าที่ส่วยสาอากรแขวงจำปาสักด้านองค์กรเชิงวิทยาการ 53

 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมส่วย
 สาอากรเพื่อประเมินโดยเจ้าหน้าที่ส่วยสาอากรแขวงจำปาสักด้านพัฒนาการคุ้มครอง
 ด้วยระบบทันสมัย (ไอซีที)  54

 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนการจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมส่วยสาอากรเพื่อ ประเมินโดยเจ้าหน้าที่ส่วยสาอากรแขวงจำปาสักสังกัดฝ่ายในแต่ละด้าน 56

 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนการจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมส่วยสาอากรเพื่อ ประเมินโดยเจ้าหน้าที่ส่วยสาอากรแขวงจำปาสักสังกัดเมืองในแต่ละด้าน 56

 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากร
 แขวงจำปาสัก จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน 58

 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาตรฐาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนก
 ส่วยสาอากรแขวงจำปาสัก ด้านการเข้าถึงตัวผู้เสียภาษี 59

 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากร

 แขวงจำปาสัก ด้านการดำเนินงาน 60

**ตารางที่ หน้า**

 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากร

 แขวงจำปาสัก ด้านการชำระภาษีผู้เสียภาษี 61

 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากร แขวงจำปาสัก ด้านการอำนวยความสะดวก 61

 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาตรฐาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกส่วย
 สาอากรแขวงจำปาสัก ด้านการพัฒนาระบบบริการ 62

 4.14 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากร
 แขวงจำปาสักแต่ละด้านจำแนกตามเพศผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ 64

 4.15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 แผนกส่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามอายุ 65

 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากร
 แขวงจำปาสัก จำแนกตามอายุ รวมทุกด้านโดยวิธี LSD 66

 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนก
 ส่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามอายุ ด้านการเข้าถึงตัวผู้เสียภาษี โดยวิธี LSD 67

 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากร
 แขวงจำปาสัก จำแนกตามอายุ ด้านการดำเนินงานโดยวิธี LSD 68

 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากร
 แขวงจำปาสักจำแนกตามอายุ การชำระภาษีผู้เสียภาษีโดยวิธี LSD 68

 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากรแขวง จำปาสัก จำแนกตามอายุ ด้านการอำนวยความสะดวกโดยวิธี LSD 69

 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากรแขวง จำปาสัก จำแนกตามอายุ ด้านการพัฒนาระบบบริการโดยวิธี LSD 70

 4.22 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากร
 แขวงจำปาสักแต่ละด้านจำแนกตามระดับการศึกษาผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงาน

 ด้านธุรกิจ 71

 4.23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวประสิทธิภาพเปรียบเทียบประสิทธิภาพ
 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามประสบการณ์
 ในการดำเนินธุรกิจ 72

**ตารางที่ หน้า**

 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนก
 ส่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจโดยรวมทุก
 ด้าน โดยวิธี LSD 73

 4.25 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนก
 ส่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ด้านการเข้าถึง
 ตัวผู้เสียภาษี โดยวิธี LSD 74

 4.26 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนก
 ส่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ด้านการ ดำเนินงาน โดยวิธี LSD 75

 4.27 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนก
 ส่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ การชำระภาษี
 ผู้เสียภาษี โดยวิธี LSD 76

 4.28 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนก
 ส่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ด้านการอำนวย ความสะดวกโดยวิธี LSD 77

 4.29 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากรแขวง จำปาสัก จำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ด้านการพัฒนาระบบบริการโดย

 วิธี LSD 78

 4.30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้า

 ที่แผนกส่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ 79

ข.1 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นแบบสอบถามความคิดเห็นของ

 ผู้ เชี่ยวชาญที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากร

 แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (ฉบับ ก) 107

ข.2 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นแบบสอบถามความคิดเห็นของ

 ผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกส่วยสาอากร

 แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สำหรับผู้มีหน้าที่เสียภาษี

 ผุ้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ) (ฉบับ ข) 109

**สารบัญภาพ**

**ภาพที่ หน้า**

 1.1กรอบแนวคิดในการวิจัย 5