

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ฎ
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 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะฮีอากร	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาวะฮีอากร	16
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการจัดเก็บภาวะฮีอากรของกรมสรรพากร	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 การจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมสรรพากรเพื่อประเมินโดย เจ้าหน้าที่สรรพากรแขวงจำปาสัก	48
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกสรรพากร 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 ในสังกัดสำนักงานแผนกช่วยสาอากรในพื้นที่แขวงจำปาสัก 39
3.2	จำนวนและร้อยละของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง นักธุรกิจ หรือผู้ประกอบการด้าน ธุรกิจในพื้นที่แขวงจำปาสัก 40
4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 48
4.2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมช่วย สาอากรเพื่อประเมิน โดยเจ้าหน้าที่ช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก รายนามจำแนกเป็น แต่ละด้าน 51
4.3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนการจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมช่วยสาอากรเพื่อ ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่ช่วยสาอากรแขวงจำปาสักด้านการสร้างฐานภาษีพื้นฐาน 52
4.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมช่วย สาอากรเพื่อประเมิน โดยเจ้าหน้าที่ช่วยสาอากรแขวงจำปาสักด้านองค์กรเชิงวิชาการ .. 53
4.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมช่วย สาอากรเพื่อประเมิน โดยเจ้าหน้าที่ช่วยสาอากรแขวงจำปาสักด้านพัฒนาการคุ้มครอง ด้วยระบบทันสมัย (ไอซีที) 54
4.6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนการจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมช่วยสาอากรเพื่อ ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่ช่วยสาอากรแขวงจำปาสักสังกัดฝ่ายในแต่ละด้าน 56
4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนการจัดเก็บภาษีอากรตามยุทธศาสตร์กรมช่วยสาอากรเพื่อ ประเมิน โดยเจ้าหน้าที่ช่วยสาอากรแขวงจำปาสักสังกัดเมืองในแต่ละด้าน 56
4.8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวงจำปาสัก จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน 58
4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาตรฐาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนก ช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก ด้านการเข้าถึงตัวผู้เสียภาษี 59
4.10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวงจำปาสัก ด้านการดำเนินงาน 60

ตารางที่	หน้า
4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวงจำปาสัก ด้านการชำระภาษีผู้เสียภาษี	61
4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวงจำปาสัก ด้านการอำนวยความสะดวก	61
4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาตรฐาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วย สาอากรแขวงจำปาสัก ด้านการพัฒนาระบบบริการ	62
4.14 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวงจำปาสักแต่ละด้านจำแนกตามเพศผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงานด้านธุรกิจ	64
4.15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามอายุ	65
4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวงจำปาสัก จำแนกตามอายุ รวมทุกด้าน โดยวิธี LSD	66
4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนก ช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามอายุ ด้านการเข้าถึงตัวผู้เสียภาษี โดยวิธี LSD	67
4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวงจำปาสัก จำแนกตามอายุ ด้านการดำเนินงาน โดยวิธี LSD	68
4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวงจำปาสักจำแนกตามอายุ การชำระภาษีผู้เสียภาษีโดยวิธี LSD	68
4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวง จำปาสัก จำแนกตามอายุ ด้านการอำนวยความสะดวกโดยวิธี LSD	69
4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวง จำปาสัก จำแนกตามอายุ ด้านการพัฒนาระบบบริการโดยวิธี LSD	70
4.22 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวงจำปาสักแต่ละด้านจำแนกตามระดับการศึกษาผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้ที่ดำเนินงาน ด้านธุรกิจ	71
4.23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวประสิทธิภาพเปรียบเทียบประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามประสบการณ์ ในการดำเนินธุรกิจ	72

ตารางที่	หน้า
4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนก ช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจโดยรวมทุก ด้าน โดยวิธี LSD	73
4.25 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนก ช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ด้านการเข้าถึง ตัวผู้เสียหาย โดยวิธี LSD	74
4.26 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนก ช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ด้านการ ดำเนินงาน โดยวิธี LSD	75
4.27 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนก ช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ การชำระภาษี ผู้เสียหาย โดยวิธี LSD	76
4.28 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนก ช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยวิธี LSD	77
4.29 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากรแขวง จำปาสัก จำแนกตามประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ด้านการพัฒนาระบบบริการ โดย วิธี LSD	78
4.30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่แผนกช่วยสาอากรแขวงจำปาสัก จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ	79
ข.1 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นแบบสอบถามความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (ฉบับ ก)	107
ข.2 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นแบบสอบถามความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเจ้าหน้าที่แผนกช่วยสาอากร แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สำหรับผู้มีหน้าที่เสียหาย ผู้ดำเนินงานด้านธุรกิจ) (ฉบับ ข)	109

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5