

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมุติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)	7
ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พ.ศ. 2542	
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการ	14
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	22
ประวัติกรมสรรพากร	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
วิธีการรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ทัศนคติของเจ้าหน้าที่	44
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทัศนคติของเจ้าหน้าที่	94
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	129
สรุปผลการวิจัย	129
อภิปรายผล	135
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	137
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	139
บรรณานุกรม	141
ภาคผนวก	145
แบบสอบถาม	147
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและ สังคมที่ดี พ.ศ. 2542	153
ประวัติผู้วิจัย	159

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	41
4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทรรศนะของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความรับผิดชอบ และ ด้านความคุ้มค่า จำแนกตามเพศ	44
4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทรรศนะของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามอายุ	51
4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทรรศนะของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามระดับการศึกษา	57
4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทรรศนะของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามสถานภาพสมรส	65
4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทรรศนะของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	70
4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทรรศนะของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามอายุการทำงาน	77
4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทรรศนะของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามตำแหน่งงาน	85
4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับทรรศนะของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีผลต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามเพศ	94
4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับทรรศนะของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีผลต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกอายุ	98

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีผลต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามระดับการศึกษา	102
4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีผลต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามสถานภาพสมรส	107
4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีผลต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	110
4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีผลต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามอายุการทำงาน	117
4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 ที่มีผลต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามตำแหน่งงาน	122

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1	ลำดับชั้นทางการจัดการ	15
2.2	กระบวนการและหน้าที่ทางการจัดการ	17
2.3	บทบาททางการจัดการ	18
2.4	ทักษะทางการจัดการและลำดับชั้นของผู้จัดการในการองค์การ	21