

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ	5
แนวคิดพื้นฐานของการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ	5
การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในฐานะเครื่องมือที่ช่วย	
ในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	9
การแปลวิสัยทัศน์สู่แผนปฏิบัติการ	11
กระบวนการในการสร้างการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ	13
ข้อจำกัดของตัวชี้วัดทางการเงิน	18
ข้อจำกัดของตัวชี้วัดที่ไม่ใช่ตัวชี้วัดด้านการเงิน	19
ลักษณะของตัวชี้วัดที่ดี	19
วัตถุประสงค์ที่องค์กรต่าง ๆ ใช้การวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ	20
ทบทวนวรรณกรรม	22
บทที่ 3 การดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	25
ความเป็นมาของกรมสรรพากร	25
วิสัยทัศน์ของกรมสรรพากร	26

	ภารกิจและบทบาทของกรมสรรพากร	26
	วัตถุประสงค์หลักของกรมสรรพากร	27
	แผนปฏิบัติงานกรมสรรพากรปีงบประมาณ 2546	27
	ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ปี 2547 – 2551	31
	การดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	32
	วิสัยทัศน์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	33
	โครงสร้างสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	33
	ระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	36
บทที่ 4	การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	37
	ศึกษาลักษณะธุรกิจและความเป็นมารวมถึงบทบาทของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	37
	ยืนยันในวิสัยทัศน์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	40
	การกำหนดมุมมอง (Perspectives) ที่เหมาะสมของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	40
	การกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์โดยรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	41
	การพัฒนาวิธีการวัด และกำหนดวิธีการวัดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	47
	ข้อจำกัดในการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	63
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	64
	สรุปผลการศึกษา	64
	ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	68
บรรณานุกรม		70
ภาคผนวก		73
	ภาคผนวก ก แนวทางที่ใช้ในการสัมภาษณ์	74
	ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาตทำการค้นคว้าแบบอิสระ	75
ประวัติผู้เขียน		77

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมิติการเพิ่มขึ้นของรายได้ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	48
2	การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมิติผู้เสียภาษี ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	51
3	การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมิติการปฏิบัติงานภายใน ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	55
4	การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมิตินวัตกรรม ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	60
5	การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมิติด้านสังคม ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	62

สารบัญภาพ

รูปที่		หน้า
1	องค์ประกอบของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ	6
2	ความสำคัญของทั้งกลยุทธ์และการนำไปสู่การปฏิบัติ	9
3	ภาพรวมของกระบวนการแปลวิสัยทัศน์สู่แผนการปฏิบัติ	12
4	ปัจจัย/องค์ประกอบที่จะต้องพิจารณาในการกำหนดวิสัยทัศน์	14
5	แผนภูมิโครงสร้างภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1	35
6	แบบแสดงความคิดเห็นของผู้เสียภาษี	53
7	แบบสอบถามทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงาน	58

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved