

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 - 2550) กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งเป็นหลักการบริหารที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมายในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 และต่อมาได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ดังนั้น การศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของส่วนราชการ โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้แนวทางซึ่งสามารถเทียบเคียงกับหลักการบริหารจัดการในระดับสากล เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ, 2550 : 3)

PMQA (Public Sector Management Quality Award) คือ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นวิธีการที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยการนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ ซึ่งได้รับการยอมรับเป็นมาตรฐานสากลระดับโลกมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดเรื่องหนึ่งยังไม่เป็นระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรไปสู่ความสำเร็จโดยมีแรงจูงใจในรูปของรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานพัฒนาระบบราชการ, 2551: 5)

สำนักงานสรรพากรภาค 12 ซึ่งเป็นหน่วยงานสังกัด กระทรวงการคลัง ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2552 ประกอบด้วยมิติ 4 ด้าน ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการปรับปรุง

วิธีการทำงานตามเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นตัวชี้วัดตามเป้าหมายขององค์กร (Deployment) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการที่ต้องการเชื่อมโยงความรับผิดชอบในผลสัมฤทธิ์ร่วมกันด้วยการปรับปรุงกระบวนการ ค่านิยม วัฒนธรรมขององค์กร การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) เพื่อยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานสรรพากรภาค 12 ให้สอดคล้องตามพระกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยนำหลักการ PMQA มาประยุกต์ใช้ในการทำงานโดยเฉพาะกระบวนการสร้างคุณค่า 8 กระบวนการในด้านความสอดคล้องและช่วยเสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง ระบบข้อมูลสนับสนุนการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างนวัตกรรมในองค์กร เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการให้บริการประชาชนตามภารกิจของสำนักงานสรรพากรภาค 12 และกรมสรรพากร ตลอดจนความสอดคล้องตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ (สำนักงานจังหวัดยะลา, 2547)

นอกจากนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ในมาตรา 11 ได้กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ และหมวด 3 ข้อ 3 เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การพัฒนา ส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กำหนดไว้ว่าในการบริหารราชการแบบใหม่ ส่วนราชการจะต้องพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและสถานการณ์จากต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศโดยตรง การบริหารราชการแบบใหม่จึงเน้นการพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญให้แก่ข้าราชการอย่างเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน การจัดให้มีกระบวนการเรียนรู้จึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยสร้างพลังทวีคูณ (Synergy) ให้เกิดขึ้น (สำนักงานพัฒนาระบบราชการ, 2551 : 103 – 104)

สำนักงานสรรพากรภาค 12 ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการส่วนกลางและมีที่ตั้งในภูมิภาคมีหน้าที่รับผิดชอบและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการภาษีของหน่วยงานสรรพากรพื้นที่ 8 หน่วยงานใน 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่างประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สงขลา 1 และสงขลา 2 ยะลา ปัตตานี นราธิวาส พัทลุง สตูล และตรัง ด้วยความสำคัญและปรากฏการณ์การพัฒนาระบบกลางสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันในลักษณะดังกล่าว สำนักงานสรรพากรภาค 12 ได้ดำเนินงานโครงการความร่วมมือทางวิชาการร่วมกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ภายใต้โครงการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานสรรพากรภาค 12 ปีงบประมาณ 2552-2553 ซึ่งผู้วิจัยได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยเป็นที่ปรึกษาในการดำเนินงานโครงการดังกล่าว จึงมีความสนใจศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานสรรพากรภาค 12 ในแนวทางและการปฏิบัติ ด้วยการใช้

กระบวนการพัฒนางานในขั้นตอนการปฏิบัติอย่างมีระบบ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนางานขององค์กรและเครือข่ายหน่วยงานงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การพัฒนางานด้วยกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานสรรพากรภาค 12 จึงมีความสำคัญสอดคล้องตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้วยนัยยะดังต่อไปนี้

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาผลเบื้องต้นในแนวทางและการปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานสรรพากรภาค 12

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานของกรมสรรพากร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 12

3. ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) ในแนวทางและการปฏิบัติ สำนักงานสรรพากรภาค 12 โดยกระบวนการวิจัยประกอบด้วย การวางแผนการพัฒนางาน การปฏิบัติการในขั้นตอนการปฏิบัติ (Implementation) การสังเกตการณ์กระบวนการพัฒนางาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานของกรมสรรพากร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร ในหน่วยงานสำนักงานสรรพากรของภาค 12 ประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 1 สงขลา 2 ยะลา ปัตตานี นราธิวาส พัทลุง สตูล และตรัง จำนวน 7 จังหวัด รวม 8 หน่วยงาน และการสะท้อนการปฏิบัติการพัฒนางาน

4. ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย

เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง 8 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 1 สงขลา 2 ยะลา ปัตตานี นราธิวาส พัทลุง สตูล และตรัง ซึ่งเป็นที่ตั้งของหน่วยงานในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 12

5. นิยามศัพท์

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) หมายถึง การนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ ซึ่งได้รับการยอมรับเป็นมาตรฐานสากลระดับโลก มาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน เทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจสอบพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรไปสู่ความสำเร็จโดยมีแรงจูงใจในรูปของรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกันเพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ โดยทั่วไป กระบวนการประกอบด้วย คน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค และวัสดุ มาทำงานร่วมกันตามขั้นตอนที่กำหนดให้ ในบางสถานการณ์กระบวนการต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ชัดเจน ในกรณีที่เป็นการให้บริการ กระบวนการจะมีลักษณะกว้างๆ เช่น บอกว่าต้องทำอะไรบ้าง ซึ่งอาจรวมถึงขั้นตอนที่พึงประสงค์หรือคาดหวัง หากขั้นตอนนั้นสำคัญอย่างยิ่ง การให้บริการต้องให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ให้ผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจ และปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าวและต้องมีแนวทางสำหรับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจเกิดขึ้นด้วย ในการให้ความรู้ เช่น การวางแผนยุทธศาสตร์ การวิจัย การพัฒนา และการวิเคราะห์ กระบวนการไม่จำเป็นต้องมีลำดับขั้นตอนที่เป็นทางการ แต่อาจเป็นความเข้าใจโดยทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินการที่มีสมรรถภาพ เช่น จังหวะเวลา และทางเลือกที่กำหนดไว้

การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment) หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของการนำแนวทางไปดำเนินการ เพื่อตอบสนองข้อกำหนดทางเลือก การนำไปปฏิบัติจะประเมินจากความกว้างและความลึกในการนำแนวทางไปใช้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั่วทั้งส่วนราชการ

การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี (High-Performance Work) หมายถึง กระบวนการที่มุ่งให้ผลการดำเนินการของส่วนราชการและบุคลากรมีระดับสูงขึ้นไปเรื่อยๆ อย่างเป็นระบบ ซึ่งรวมถึงผลดำเนินการด้านคุณภาพ ผลผลิตภาพ อัตรานวัตกรรม และรอบเวลา การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีส่งผลให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดีขึ้น แนวทางที่นำไปสู่การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีมีรูปแบบ หน้าที่ และระบบจูงใจที่แตกต่างกันไป การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี มักประกอบด้วยความร่วมมือระหว่างฝ่ายบริหาร และบุคลากร ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับทีมงานต่างๆ การรับผิดชอบด้วยตนเองและการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากร ปัจจัยนำเข้าของบุคลากรในการวางแผน การสร้างทักษะและการเรียนรู้ในระดับองค์กรและบุคคล การเรียนรู้จากองค์กรอื่นๆ ความยืดหยุ่น ในการออกแบบงาน และการมอบหมายงาน โครงสร้างองค์กรแบบไม่ซับซ้อน (Flattened Organizational Structure) ซึ่งทำให้มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และการตัดสินใจกระทำโดยผู้ที่อยู่ใกล้หน้างานมากที่สุด รวมทั้งการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเปรียบเทียบระบบการทำงาน

ทำให้ผลการดำเนินการที่ดีส่วนใหญ่ใช้สิ่งจูงใจ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ เช่นผลการดำเนินการของส่วนราชการ สิ่งที่เป็นบุคลากรและทีมทำให้ส่วนราชการ และการเพิ่มทักษะ นอกจากนี้ กระบวนการทำงานที่ทำให้ผลการดำเนินการที่ดีต้องพยายามทำให้โครงสร้างองค์กร งาน การพัฒนาบุคลากร และการให้สิ่งจูงใจมีความสอดคล้องในแนวทางเดียวกัน

การบูรณาการ (Integration) หมายถึง การผสมกลมกลืนของแผน กระบวนการ ข้อมูลและสารสนเทศ การตัดสินใจที่เกี่ยวกับทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของส่วนราชการการบูรณาการที่มีประสิทธิผล ซึ่งเป็นสิ่งที่ยิ่งกว่าความสอดคล้องในแนวทางเดียวกัน และจะสำเร็จได้เมื่อองค์ประกอบแต่ละส่วนของระบบการจัดการมีการปฏิบัติเชื่อมต่อกันอย่างสมบูรณ์

การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง ความรู้หรือทักษะใหม่ที่ได้รับจากการเรียนรู้ การศึกษา ประสบการณ์ และนวัตกรรม ในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กล่าวถึงการเรียนรู้ทั้ง 2 ส่วน คือการเรียนรู้ของส่วนราชการ และการเรียนรู้ของบุคลากร การเรียนรู้ของส่วนราชการ ได้มาจากการวิจัยและพัฒนาวงจรการประเมินและการปรับปรุง ความคิดและปัจจัยนำเข้าจากบุคลากร และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศและการจัดระดับเทียบเคียง การเรียนรู้ของบุคลากรได้มาจากการศึกษา การฝึกอบรม และโอกาสในการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าของบุคคล เพื่อความมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้ควรปลูกฝังอยู่ในวิธีการปฏิบัติงานของส่วนราชการ การเรียนรู้ส่งผลถึงการได้เปรียบเชิงแข่งขันของส่วนราชการและบุคลากร

แนวทาง (Approach) หมายถึง วิธีการที่ส่วนราชการดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์แนวทาง หมายถึงความเหมาะสมของวิธีการต่อข้อกำหนดของหัวข้อและประสิทธิผลของการใช้แนวทางนั้นๆ

ผู้รับบริการ (Customer) หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ระบบการนำองค์กร (Leadership System) หมายถึง วิธีการบริหารที่ผู้บริหารที่ผู้บริหารของส่วนราชการนำมาใช้อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการทั่วทั้งส่วนราชการ ซึ่งเป็นพื้นฐานและวิธีที่ใช้ตัดสินใจเรื่องที่สำคัญ การสื่อสารและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ รวมถึงโครงสร้างและกลไกในการตัดสินใจ การเลือกสรรและการพัฒนาผู้นำและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการเสริมสร้างค่านิยม พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ทิศทาง และความคาดหวังด้านผลการดำเนินการ ระบบการนำองค์กร สร้างความภาคภูมิใจและการทำงานเป็นทีม โดยขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์และค่านิยม รวมทั้งการมุ่งไปสู่เป้าหมายรวมของส่วนราชการ ระบบการนำองค์กรกระตุ้นและสนับสนุนความคิดริเริ่มและความเสี่ยงที่เหมาะสม การจัดโครงสร้างสายการบังคับบัญชาตามจุดประสงค์และหน้าที่ รวมทั้ง

หลีกเลี่ยงการมีสายการบังคับบัญชาที่มีการตัดสินใจหลายขั้นตอน ระบบการนำองค์กรที่มีประสิทธิผล ต้องคำนึงถึงความสามารถและความต้องการของบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ และต้องตั้งความคาดหวังในด้านผลการดำเนินการและการปรับปรุงผลการดำเนินการให้สูง รวมทั้งการมีกลไกที่ผู้บริหารของส่วนราชการใช้ในการตรวจประเมินเบื้องต้นการรับข้อมูล ป้อนกลับ การปรับปรุงและการขยายผล

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ผู้รับบริการเสียภาษี ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ควรแยกผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบโดยตรงออกมาเป็นอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน

ผลเบื้องต้นในแนวทางและการปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมายถึง ผลที่เกิดจากการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานสรรพากรภาค 12 ตามกรอบแนวทางในการศึกษา ประกอบด้วย การวางแผนดำเนินงาน การปฏิบัติการในขั้นตอนการปฏิบัติ(Implementation) การสังเกตการณ์กระบวนการพัฒนางาน และการสะท้อนการปฏิบัติเพื่อตรวจสอบกระบวนการ ปัญหาหรืออุปสรรคต่อการปฏิบัติการในด้านต่างๆ ผ่านการอภิปรายเพื่อการพัฒนา/กิจกรรมและเป็นพื้นฐานไปสู่การปรับปรุงและวางแผนการพัฒนางานต่อไป

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกของประชาชนที่พอใจต่อการให้บริการงานของกรมสรรพากร ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 12 ประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 1 และสงขลา 2 (จังหวัดสงขลา แบ่งการบริหารงานสรรพากรพื้นที่ออกเป็น 2 หน่วย) และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา ปัตตานี นราธิวาส พัทลุง สตูล และตรัง ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการใน 3 ภารกิจ ประกอบด้วย ภารกิจกฎหมาย ภารกิจกำกับดูแล และภารกิจจัดเก็บและคืนภาษี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 12 ที่พอใจต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในแต่ละกลุ่มภารกิจ ประกอบด้วย ภารกิจกฎหมาย ภารกิจกำกับดูแล และภารกิจจัดเก็บและคืนภาษี ในลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมีชื่อเสียงของหน่วยงานและการยอมรับของสังคม เงินเดือน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรสำนักงานสรรพากรภาค 12 ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการหน่วยงานเพื่อสู่ระดับมาตรฐานสากล เป็นการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน การปรับเปลี่ยนกระบวนการทํางานใหม่ การพัฒนาระบบงาน การทํางานเป็นทีม ก่อให้เกิดความรักความสามัคคีในหมู่คณะ และเป็นพลังในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานที่มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กร ตลอดจนเป็นต้นแบบการพัฒนาองค์กรภายใต้กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการขยายผลองค์กรอื่นๆ ต่อไป

6.2 องค์ความรู้ในแนวทางและการปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานของกรมสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 12 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 12 สามารถปรับประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบงานในขั้นตอนการปฏิบัติ (To Implementation) ของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ