



บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2544. คู่มือสำหรับผู้บริหาร เรื่องสถานที่ทำงานน่าอยู่
ทำงาน.ออนไลน์. เข้าถึงได้จาก: [http://22 www.dmh.go.th](http://22www.dmh.go.th). (วันที่สืบค้นข้อมูล:
10 ธันวาคม 2554)
- กรวิทย์ ศรีกิจการ. 2540. **พื้นฐานและกระบวนการนโยบาย**. เอกสารประกอบการบรรยายวิชาพื้นฐานและ
กระบวนการนโยบาย. คณะพัฒนาสังคม. สถาบันจิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- กล้า ทองขาว. 2534. **การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไป
ปฏิบัติ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สถาบันจิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- กิตติ บุญนาค. 2536. **การนำนโยบายภาษีมูลค่าเพิ่มไปปฏิบัติ : การศึกษาเชิงปรากฏการณ์ในธุรกิจ
โรงแรม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา).
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันจิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- กันยา สุวรรณแสง. 2544. **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- กิริบุญ จงวุฒิเวศย์, มาเรียม นิลพันธุ์, ระพีพรรณ ฉลองสุข, ฐาปนีย์ ธรรมเมธาและวรรณภา
แสงวัฒนกุล. 2543. **รายงานฉบับสมบูรณ์ การพัฒนากระบวนการเรียนรู้เรื่องสมุนไพร
ชุมชนปลักไม้ลาย อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม : การสำรวจข้อมูลพื้นฐานชุมชน
กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.**
- โครงการเอกสารและตำราคณะรัฐประศาสนศาสตร์. 2537. **ทฤษฎีองค์การและการจัดการ**.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เจษฎา อรุณพัฒน์พงศ์. 2529. **การปฏิบัตินโยบายสำหรับชายแดนภาคใต้: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด
นราธิวาส**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีววิทยาและงาน
ยุติธรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ฉลองภพ สุตังกรณ์กาญจน์ และอภิชัย พันธเสน. 2539. **ภาคราชการกับอนาคตการพัฒนา
ประเทศ**. รายงานเสนอในการสัมมนาวิชาการประจำปี 2539. เรื่อง ปฏิรูปภาคราชการ
เพื่ออนาคตของไทย (ภาคการประชุมที่ 1). จัด โดยมูลนิธิชัยพัฒนาและมูลนิธิสถาบันวิจัย
เพื่อการพัฒนาประเทศไทย ณ โรงแรมแอมบาสเดอร์ซิตี้ จอมเทียน จังหวัดชลบุรี.

- เฉลิมชัย สุวรรณรัตน์. 2539. ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายป้องกันและแก้ปัญหาต่อความไม่สงบ
ของนักศึกษา นักเรียน ของกระทรวงศึกษาธิการไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีโรงเรียนสังกัด
กรมสามัญศึกษาส่วนกลาง กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคนิพนธ์ปริญญา
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันจิตพัฒนา
บริหารศาสตร์.
- ชิดชนก เชิงเขาว. 2547. วิธีวิจัยทางการศึกษา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. 2551. เทคนิคพิชิตความเครียดเพื่อความสุขของคนทำงาน.(ออนไลน์).
เข้าถึงได้จาก: www.panyathai.or.th.(วันที่สืบค้นข้อมูล: 10 ธันวาคม 2554)
- ดวงเดือน ศาสตราภรณ์. 2546. การเรียนรู้. สารานุกรมศึกษาศาสตร์. ฉบับที่ 28, 82 – 92.
- ทิสนา แยมมณี พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์ วรวรรณ เหมชะญาติ อรชา ตูลานนท์ และชนาธิป พรกุล.
2544. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของโรงเรียน: การศึกษา
พหุกรณี. ม.ป.ท.
- นิสาร์ตน์ ไวยเจริญ.(2544).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการผลิตใน
บริษัทไทยเทคไทยจำกัด(สำนักงานใหญ่).วารสารศึกษาศาสตร์. 22(2),275-286.
- ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ.(2547).ยุทธศาสตร์เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐ.
วารสารดำรงราชานุภาพ, 4 (10).24.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.(พิมพ์ครั้งที่7).กรุงเทพฯ:
พิมพ์ดีจำกัด.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต).2548 .งานได้ผล คนก็เป็นสุข. (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพมหานคร :สำนักพิมพ์อมรินทร์.
- พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- พงศ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2542. พฤติกรรมกลุ่ม. กรุงเทพฯ : วิสิทธ์พัฒนา.
- พจนานุกรม ภาษาไทยฉบับปรับปรุงจากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2493. 2510.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมศาสนา.
- พรนพ พุกกะพันธุ์ .2544. ภาวะผู้นำและการจูงใจ.กรุงเทพฯ: จามจุรี โปรดักท์.
- มีนา น้อยเนบ. 2548 . พฤติกรรมเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานโรงงาน
อุตสาหกรรมแปรรูปยางพาราขนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์พยาบาลศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์,มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ไหมสุหรี อีสภาค เขาวนิจ กิตติธรรกุล และสนั่น เพ็งเหมือน. 2550. การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของครูเรือนในการจัดการมูลฝอยโดยเริ่มต้นจากโรงเรียน:กรณีศึกษาโรงเรียนวัดโคกสมานคุณ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์, 13 (4), 497 -512.

ยาใจ พงศ์บริบูรณ์. 2537. การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน.ขอนแก่น: คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วรเดช จันทรศร. 2541. การนำนโยบายไปปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).

วรเดช จันทรศร และวินิจ ทรงประทุม. 2529. การศึกษาภารกิจและการนำภารกิจไปปฏิบัติของกรมประมง. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันชาติพัฒนบริหารศาสตร์.

วรลักษณ์ ไชยทัต. 2544. การจัดการกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม. เชียงใหม่.

วิจิตร อาวะกุล. 2537. การฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัฒนะชัย ยะนินทร. 2547. การนำนโยบายหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ไปปฏิบัติ กรณีศึกษา กลุ่มแปรรูปผ้าฝ้าย อำเภอกุเวียง จังหวัดขอนแก่น. ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันชาติพัฒนบริหารศาสตร์.

ศุภชัย ยาวะประภาส. 2540. นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมบัติ ชำรงธัญวงศ์. 2543. นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันชาติพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: เสนาธรรม.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2549. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2550. ภารกิจการบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ถนนพญาไท เขตดุสิต กรุงเทพฯ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2551. คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัด การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ.2552. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ถนนพญาไท เขตดุสิต กรุงเทพฯ.

สำนักงานจังหวัดยะลา. 2547. การพัฒนาระบบบริหารราชการและการบริหารงานบุคคล จังหวัดยะลา : นโยบายและการปฏิบัติ ปีงบประมาณ 2547. กลุ่มพัฒนาระบบบริหารราชการและการบริหารงานบุคคล สำนักงานจังหวัดยะลา จังหวัดยะลา.

- สมคิด บางโม. (2544). **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพมหานคร :
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อากม ใจแก้ว. 2533. **การนำนโยบายไปปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ : ศึกษาปัจจัยที่ส่งผล
 กระทบต่อความสำเร็จ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต
 (การบริหารการพัฒนา) คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
 อารี เพชรผุด. (2537). **สภาพการทำงานและองค์ประกอบด้านบุคคล**. กรุงเทพมหานคร :
 ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อภิชัย มงคลและคณะ. (2544). **รายงานวิจัยการศึกษาดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย**. ขอนแก่น :
 โรงพิมพ์พระธรรมขันธ์.
- เอมอร กฤษณะรังสรรค์. (2544). **วิธีการสร้างชีวิตที่เป็นสุข** (ออนไลน์). เข้าถึงได้
 จาก: <http://www.courseware.ssru.ac.th>. (วันที่สืบค้นข้อมูล: 10 ธันวาคม 2554)
- อุบลรัตน์ เฟื่องสถิตย์. (2547). **จิตวิทยาการเรียนรู้**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง.
- Diener, E. (2003). **Frequently asked Question (FAQ'S) about subjective well-being.
 (Happiness and life satisfaction)**. Retrieved November 30, 2006.
- Herzberg, Frederick, Bernarol and Synderman, Barbara Bloch. 1959. **The Motivation to work**.
 New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Lyubomirsky, S. 2001. Why are some people happier than other? The role of cognitive and
 Motivational process in well-being. **American Psychologist**, 56 (7), 239- 249.
- Manion, J. 2003. Joy At work: Creating a positive workplace. **Journal of Nursing
 Administration**, 33 (12), 652 -655.
- Rue, L.W. and L.L. Byars. 2003. **Management skill and application**. (10 th ed.) New York:
 McGraw - Hill.
- Schultz, D. and S.E. Schultz. 2002. **Psychology & work today: an Introduction to industrial
 and organizational psychology** (8 th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Warr, P. 2007. **Work, happiness and unhappiness**. New Jersey: Erlbaum Associates.
- Zuber - Skerrit, O. (Ed.) (1966). **New directions in action research**. Bristol, PA: Falmer Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. แบบประเมินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการปูพื้นฐาน
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในบริบทของสรรพากร สำนักงาน
สรรพากรภาค 12

ภาคผนวก ข.แบบประเมินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรผู้นำ
การเปลี่ยนแปลง การขับเคลื่อนแผนการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงาน
สรรพากรภาค 12

ภาคผนวก ค.แบบประเมินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการปรับ
กระบวนการทัศน์กลุ่มภารกิจการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงาน
สรรพากรภาค 12

ภาคผนวก ง. แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน
ของกรมสรรพากร ในภารกิจกฎหมาย สำนักงานสรรพากรภาค 12

ภาคผนวก จ.แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน
ของกรมสรรพากร ในภารกิจกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรภาค 12

ภาคผนวก ฉ.แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน
ของกรมสรรพากร ในภารกิจจัดเก็บและคืนภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 12

ภาคผนวก ช.แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 12

แบบประเมินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการปูพื้นฐานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในบริบทของสรรพากร
สำนักงานสรรพากรภาค 12

รุ่นที่ 1-2 ระหว่างวันที่ ถึง..... เดือน.....พ.ศ..... สถานที่ดำเนินการ.....

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามในแบบประเมินนี้ให้ครบทุกข้อ โดยการกาเครื่องหมายถูกลงในช่องที่ท่านต้องการ

สถานะภาพผู้ตอบ

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. ภาระกิจที่รับผิดชอบ

☐ จัดเก็บ

☐ กฎหมาย

☐ กำกับดูแล

3. ตำแหน่ง

☐ ระดับ 1-3

☐ ระดับ 4-5

☐ ระดับ 6-7

☐ ระดับ 8 ขึ้นไป

1. ท่านมีความคิดว่า การจัดการอบรมในด้านต่างๆ สามารถทำได้ดีมากน้อยเพียงใด

ข้อ	รายการประเมิน การฝึกอบรม	ระดับการประเมิน				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง
	การจัดการฝึกอบรม					
1	การติดต่อประสานงานก่อนการอบรม					
2	ช่วงเวลาที่จัดฝึกอบรม					
3	ความเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรม					
4	ที่พักระหว่างการฝึกอบรม					
5	อาหารและเครื่องดื่ม					
6	สิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม					
7	เอกสารประกอบการบรรยาย					
8	การบริหารจัดการต่างๆ และการบริการในระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม					
9	รูปแบบของการจัดกิจกรรมในการฝึกอบรม					
10	การจัดการฝึกอบรมโดยรวม					
	การประเมินวิทยากรโดยรวมในแต่ละหัวข้อ					
11	เรื่อง การนำเสนอโครงการงานการวิพากษ์ ข้อเสนอแนะโครงการ					
12	เรื่อง การสังเคราะห์บริบทของระบบงานกับมาตรฐาน PMQA					
13	เรื่อง การจัดทำแผนปฏิบัติการ Action Plan แบบครบวงจร (ODCA)					
	การพัฒนาของผู้เข้าอบรม					
14	ความรู้ความสามารถที่ท่านได้ตามจุดประสงค์ของการฝึกอบรม					
15	ความสามารถที่ท่านจะนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้					
16	แรงจูงใจของท่านที่จะนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
17	ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อระบบ PMQA					
18	อื่นๆ โปรดระบุ.....					

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

.....

.....

แบบประเมินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรผู้นำการเปลี่ยนแปลง การขับเคลื่อนแผนการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ

สำนักงานสรรพากรภาค 12

ระหว่างวันที่..... ถึง.....พ.ศ.....สถานที่ดำเนินการ.....

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามในแบบประเมินนี้ให้ครบทุกข้อ โดยการกาเครื่องหมายถูกลงในช่องที่ท่านต้องการ

สถานะภาพผู้ตอบ 1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง 2. ภารกิจที่รับผิดชอบ ☐ จัดเก็บ ☐ กฎหมาย ☐ กำกับดูแล
3. ตำแหน่ง ☐ ระดับ 1-3 ☐ ระดับ 4-5 ☐ ระดับ 6-7 ☐ ระดับ 8 ขึ้นไป

1. ท่านมีความคิดว่า การจัดการอบรมในด้านต่างๆ สามารถทำได้ดีมากน้อยเพียงใด

ข้อ	รายการประเมิน การฝึกอบรม	ระดับการประเมิน/ความคิดเห็น				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุง อย่างยิ่ง
	การจัดการฝึกอบรม					
1	การติดต่อประสานงานก่อนการอบรม					
2	ช่วงเวลาที่จัดฝึกอบรม					
3	ความเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรม					
4	ที่พักระหว่างการฝึกอบรม					
5	อาหารและเครื่องดื่ม					
6	สิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม					
7	เอกสารประกอบการบรรยาย					
8	การบริหารจัดการต่างๆ และการบริการในระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม					
9	รูปแบบของการจัดกิจกรรมในการฝึกอบรม					
10	การจัดการฝึกอบรมโดยรวม					
	การประเมินวิทยากรโดยรวมในแต่ละหัวข้อ					
11	เรื่อง การนำเสนอโครงการงานการวิพากษ์/ข้อเสนอแนะโครงการ					
12	เรื่อง การสังเคราะห์บริบทของระบบงานกับมาตรฐาน PMQA					
13	เรื่อง การจัดทำแผนปฏิบัติการ					
	การพัฒนาของผู้เข้าอบรม					
14	ความรู้ที่ท่านได้ตามจุดประสงค์ของการฝึกอบรม					
15	ความสามารถที่ท่านจะนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้					
16	แรงจูงใจของท่านที่จะนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
17	ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อระบบ PMQA					
18	อื่นๆ โปรดระบุ.....					

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

.....
.....

โปรดเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านหลังได้ถ้าต้องการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบประเมิน

แบบประเมินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการปรับกระบวนการทัศนกลุ่มภารกิจการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

สำนักงานสรรพากรภาค 12

ระหว่างวันที่..... ถึง.....พ.ศ.....สถานที่ดำเนินการ.....

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามในแบบประเมินนี้ให้ครบทุกข้อ โดยการกาเครื่องหมายถูกลงในช่องที่ท่านต้องการ

สถานะภาพผู้ตอบ 1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ตำแหน่ง ☐ ระดับ 1-3 ☐ ระดับ 4-5 ☐ ระดับ 6-7 ☐ ระดับ 8 ขึ้นไป

1. ท่านมีความคิดว่า การจัดการอบรมในด้านต่างๆ สามารถทำได้ดีมากน้อยเพียงใด

ข้อ	รายการประเมิน การฝึกอบรม	ระดับการประเมิน/ความคิดเห็น				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง
	การจัดการฝึกอบรม					
1	การติดต่อประสานงานก่อนการอบรม					
2	ช่วงเวลาที่จัดฝึกอบรม					
3	ความเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรม					
4	ที่พักระหว่างการฝึกอบรม					
5	อาหารและเครื่องดื่ม					
6	สิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม					
7	เอกสารประกอบการบรรยาย					
8	การบริหารจัดการต่างๆ และการบริการในระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม					
9	รูปแบบของการจัดกิจกรรมในการฝึกอบรม					
10	การจัดการฝึกอบรมโดยรวม					
	การประเมินวิทยากรโดยรวมในแต่ละหัวข้อ					
11	เรื่อง การปรับกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม					
12	เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ: PMQA Model					
13	เรื่อง การปฏิบัติงานด้วยความผาสุก					
14	เรื่อง การทำหน้าที่ Chief change Officer เพื่อการเปลี่ยนแปลง					
15	การพัฒนาของผู้เข้าอบรม					
16	ความรู้ที่ท่านได้ตามจุดประสงค์ของการฝึกอบรม					
17	ความสามารถที่ท่านจะนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้					
18	แรงจูงใจของท่านที่จะนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
23	ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อระบบ PMQA					
15	อื่นๆ โปรดระบุ.....					

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

.....
.....

โปรดเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านหลังได้ถ้าต้องการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือนัดตอบแบบประเมิน



**แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานของกรมสรรพากร
ในการกักกฏหมาย สำนักงานสรรพากรภาค 12**

เรียน ท่านผู้รับบริการที่นับถือ ในนามของสำนักงานสรรพากรภาค 12 ขอขอบคุณที่ให้โอกาสในการให้บริการด้านภาษีแก่ท่าน เพื่อให้สามารถยกระดับการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ท่านให้ดียิ่งขึ้น โปรดแจ้งว่าที่ผ่านมาท่านได้รับบริการเป็นอย่างไร เพื่อที่จะได้เสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ท่านและขอขอบคุณที่ได้ให้ข้อมูล									
1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง 2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-35 ปี ☐ 36-45 ปี ☐ 46-55 ปี ☐ 56 ปีขึ้นไป									
3. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่ามัธยม ☐ อาชีวศึกษา (ปวช./ปวส.) ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี									
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ บุคคลธรรมดา ☐ คณะบุคคลฯ ☐ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ☐ บริษัทจำกัด ☐ บริษัทจำกัด (มหาชน) ☐ อื่นๆ (ระบุ).....									
5. ระยะเวลาในการประกอบการ/ ระยะเวลาทำงาน ☐ ไม่เกิน 1 ปี ☐ 1-3 ปี ☐ 4-6 ปี ☐ 7-9 ปี ☐ 56 ปีขึ้นไป									
6. ประเภทอาชีพ ☐ 1. รับจ้าง ☐ 2. พนักงานประจำ/ ลูกจ้าง ☐ 3. นักเรียน/ นักศึกษา ☐ 4. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ☐ 5. ประกอบธุรกิจ (ระบุข้อ 7) ☐ 6. อื่นๆ (ระบุ).....		7. ถ้าประกอบธุรกิจ ท่านทำด้าน ☐ 1. พลังงาน/ เชื้อเพลิง, ถ่านหิน/ลิกไนท์ ☐ 2. อุปโภค/ บริโภค, สิ่งทอ, เวชภัณฑ์ ☐ 3. เคมีภัณฑ์ ☐ 4. เหล็ก, แร่โลหะ ☐ 5. พลาสติก, กระดาษ, แก้ว ☐ 6. ยานยนต์, ชิ้นส่วนยานยนต์ ☐ 7. อัญมณี, ทองคำ ☐ 8. ไฟฟ้า, คอมพิวเตอร์, สื่อสาร		☐ 9. เกษตรกรรม, ประมง, โรงสี ☐ 10. อสังหาริมทรัพย์, วัสดุก่อสร้าง, เฟอร์นิเจอร์ ☐ 11. อาหาร, เครื่องดื่ม, โรงแรม, ท่องเที่ยว, บันเทิง ☐ 12. ขนส่ง, คลังสินค้า ☐ 13. รับเหมาก่อสร้าง ☐ 14. ประกันชีวิต/ ประกันวินาศภัย ☐ 15. บริการอื่น ☐ 16. อื่นๆ (ระบุ).....					
8. ความคิดเห็นในการให้บริการงานกรมสรรพากร ในการกักกฏหมาย สำนักงานสรรพากรภาค 12 ให้การเครื่องหมาย / แสดงระดับความคิดเห็นดังนี้				ระดับความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก					
				พอใจ มาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ตอบ ไม่ได้
1) การให้บริการครบทุกขั้นตอนเพียงจุดเดียวและมีความชัดเจน									
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ และมีอัธยาศัยที่ดี									
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม									
4) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้ความสะดวกเมื่อท่านติดต่อ									
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยสุจริต และโปร่งใส									
6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อมีปัญหา									

9. ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการปฏิบัติงานในการกิจกฎหมาย สำนักงานสรรพากรภาค 12
โปรดกาเครื่องหมาย/ แสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละข้อลงในช่องที่ต้องการ

ก. ในกรณีที่ท่านเคยติดต่อเรื่องกฎหมาย/ อุทธรณ์/ คด/ เร่งรัดหนี้ กรรณากาเครื่องหมาย / แสดงระดับความเห็นดังนี้	ระดับความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก					
	พอใจ มาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ตอบ ไม่ได้
1) มีช่องทางในการให้บริการหลากหลาย						
2) ช่องทางการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว						
3) ท่านสามารถติดต่อ/ เข้าพบกับเจ้าหน้าที่ที่ต้องการได้ไม่ยาก						
4) จำนวนครั้งกับการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เพื่อขอรับบริการ						
5) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ						
6) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านกฎหมายภาษีอากรเป็นอย่างดี						
7) ท่านได้รับคำตอบที่ชัดเจนในระยะเวลาที่รวดเร็ว						
8) ท่านรู้สึกมั่นใจว่าข้อมูลของท่านจะได้รับการรักษาเป็นความลับ						
9) ให้การบริการด้วยอัธยาศัย มารยาทที่ดี และให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนอย่างดี						
10) แสดงความรู้และความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ภาษีอากรอย่างดี						
11) มีความรู้และเข้าใจในอาชีพ/ ธุรกิจของท่านเป็นอย่างดี						
12) รับฟังปัญหาและให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง						
13) สามารถระบุปัญหาและชี้แนะข้อผิดพลาด เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจ เกิดขึ้นของท่านได้						

10. เมื่อมีปัญหาด้านกฎหมาย/ อุทธรณ์/ คด/ เร่งรัดหนี้ ท่านพึงพอใจที่จะติดต่อช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่าหนึ่ง)

☐ โทรถามผ่าน Call Center

☐ โทรถามเจ้าหน้าที่กฎหมายโดยตรง

☐ ไปพบเจ้าหน้าที่

☐ ทำหนังสือหารือ

☐ ค้นหาทาง Internet

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

สำนักงานสรรพากร ภาค 12 ขอขอบคุณในความเห็นของท่าน และเชื่อมั่นว่าจะมีการปรับปรุงการให้บริการ อัน
จะเป็นประโยชน์ต่อท่านและสังคมโดยรวม ด้วยความขอบคุณยิ่ง

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานของกรมสรรพากร
ในการிகักำกับดูแล สำนักงานสรรพากรภาค 12

เรียน ท่านผู้รับบริการที่นับถือ

ในนามของสำนักงานสรรพากรภาค 12 ขอขอบคุณที่ให้โอกาสในการให้บริการด้านภาษีแก่ท่าน เพื่อให้สามารถยกระดับการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ท่านให้ดียิ่งขึ้น โปรดแจ้งว่าที่ผ่านมาท่านได้รับบริการเป็นอย่างไร เพื่อที่จะได้เสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ท่านและขอขอบคุณที่ได้ให้ข้อมูล

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-35 ปี ☐ 36-45 ปี ☐ 46-55 ปี ☐ 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่ามัธยม ☐ อาชีวศึกษา (ปวช./ปวส.) ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ บุคคลธรรมดา ☐ คณะบุคคล ☐ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ☐ บริษัทจำกัด ☐ บริษัทจำกัด (มหาชน) ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

5. ระยะเวลาในการประกอบการ/ ระยะเวลาทำงาน ☐ ไม่เกิน 1 ปี ☐ 1-3 ปี ☐ 4-6 ปี ☐ 7-9 ปี ☐ 56 ปีขึ้นไป

6. ประเภทอาชีพ

☐ 1. รับจ้าง

☐ 2. พนักงานประจำ/ ลูกจ้าง

☐ 3. นักเรียน/ นักศึกษา

☐ 4. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

☐ 5. ประกอบธุรกิจ (ระบุข้อ 7)

☐ 6. อื่นๆ (ระบุ).....

7. ถ้าประกอบธุรกิจ ท่านทำด้าน

☐ 1. พลังงาน/ เชื้อเพลิง, ถ่านหิน/ลิกไนท์

☐ 2. อุปโภค/ บริโภค, สิ่งทอ, เวชภัณฑ์

☐ 3. เคมีภัณฑ์

☐ 4. เหล็ก, แร่โลหะ

☐ 5. พลาสติก, กระจก, แก้ว

☐ 6. ยานยนต์, ชิ้นส่วนยานยนต์

☐ 7. อัญมณี, ทองคำ

☐ 8. ไฟฟ้า, คอมพิวเตอร์, สื่อสาร

☐ 9. เกษตรกรรม, ประมง, โรงสี

☐ 10. อสังหาริมทรัพย์, วัสดุก่อสร้าง, เฟอร์นิเจอร์

☐ 11. อาหาร, เครื่องดื่ม, โรงแรม, ท่องเที่ยว,บันเทิง

☐ 12. ขนส่ง, คลังสินค้า

☐ 13. รับเหมาก่อสร้าง

☐ 14. ประกันชีวิต/ ประกันวินาศภัย

☐ 15. บริการอื่น

☐ 16. อื่นๆ (ระบุ).....

8. ความคิดเห็นในการให้บริการงานของกรมสรรพากร ในการิกักำกับดูแลสำนักงานสรรพากรภาค 12 ให้คำเครื่องหมาย / แสดงระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก

พอใจมาก

พอใจ

ไม่แน่ใจ

ไม่พอใจ

ไม่พอใจมาก

ตอบไม่ได้

1) การให้บริการครบทุกขั้นตอนเพียงจุดเดียวและมีความชัดเจน

2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ และมีอริยาศัยที่ดี

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

4) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้ความสะดวกเมื่อท่านติดต่อ

5) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยสุจริต และโปร่งใส

6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อมีปัญหา

9. ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการปฏิบัติงานในการกิจกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรภาค 12
โปรดกาเครื่องหมาย/ แสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละข้อลงในช่องที่ต้องการ

ก. ในกรณีที่ท่านเคยติดต่อกับทีมกำกับ กรมการเครื่องหมาย / แสดงระดับความเห็นดังนี้	ระดับความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก					
	พอใจ มาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ตอบ ไม่ได้
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้านภาษีอากรที่ถูกต้องและชัดเจน						
2) การขอเอกสารหลักฐานมีความเหมาะสม						
3) เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการนัดหมาย						
4) เจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลของท่านเป็นความลับ						
5) เจ้าหน้าที่มีความรู้และเข้าใจในธุรกิจของท่าน						
6) ท่านได้รับความรู้ความเข้าใจด้านภาษีเพิ่มขึ้นภายหลังการตรวจกิจการ						
7) ท่านได้รับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนรับการตรวจกิจการ						
8) ท่านได้รับแจ้งข้อมูลความคืบหน้าในการตรวจกิจการ						
9) ทักษะคดีของท่านต่อความชำนาญของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับ						
กรณีการตรวจสอบสภาพกิจการ						
10) ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจ (จนถึงวันยุติเรื่อง)						
กรณีการขอคืนภาษีเงินได้นิติบุคคล						
11) ระยะเวลาในการตรวจคืนภาษีเงินได้นิติบุคคล						

10. เมื่อมีปัญหาด้านกฎหมาย/ อุตสาหกรรม/ คด/ เร่งรัดหนี้ ท่านพึงพอใจที่จะติดต่อช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่าหนึ่ง)

- | | | |
|---|--|--|
| ☐ โทรถามผ่าน Call Center | ☐ โทรถามเจ้าหน้าที่กฎหมายโดยตรง | ☐ ไปพบเจ้าหน้าที่ |
| ☐ ทำหนังสือหารือ | ☐ ค้นหาทาง Internet | ☐ อื่นๆ (ระบุ)..... |

สำนักงานสรรพากร ภาค 12 ขอขอบคุณในความเห็นของท่าน และเชื่อมั่นว่าจะมีการปรับปรุงการให้บริการ อัน
จะเป็นประโยชน์ต่อท่านและสังคมโดยรวม ด้วยความขอบคุณยิ่ง

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานของกรมสรรพากร
ในการกิจจัดเก็บและคืนภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 12

เรียน ท่านผู้รับบริการที่นับถือ

ในนามของสำนักงาน สรรพากรภาค 12 ขอขอบคุณที่ให้โอกาสในการให้บริการด้านภาษีแก่ท่าน เพื่อให้สามารถยกระดับการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ท่านให้ดียิ่งขึ้น โปรดแจ้งว่าที่ผ่านมาท่านได้รับบริการเป็นอย่างไร เพื่อที่จะได้เสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ท่านและขอขอบคุณที่ได้ให้ข้อมูล

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-35 ปี ☐ 36-45 ปี ☐ 46-55 ปี ☐ 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ☐ .ต่ำกว่ามัธยม ☐ อาชีวศึกษา (ปวช./ปวส.) ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ บุคคลธรรมดา ☐ คณะบุคคลฯ ☐ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ☐ บริษัทจำกัด
☐ บริษัทจำกัด (มหาชน) ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

5. ระยะเวลาในการประกอบการ/ ระยะเวลาทำงาน ☐ ไม่เกิน 1 ปี ☐ 1-3 ปี ☐ 4-6 ปี ☐ 7-9 ปี ☐ 56 ปีขึ้นไป

6. ประเภทอาชีพ
☐ 1. รับจ้าง
☐ 2. พนักงานประจำ/ ลูกจ้าง
☐ 3. นักเรียน/ นักศึกษา
☐ 4. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
☐ 5. ประกอบธุรกิจ (ระบุข้อ 7)
☐ 6. อื่นๆ (ระบุ).....

7. ถ้าประกอบธุรกิจ ท่านทำด้าน
☐ 1. พลังงาน/ เชื้อเพลิง, ถ่านหิน/ลิกไนท์
☐ 2. อุปโภค/ บริโภค, สิ่งทอ, เวชภัณฑ์
☐ 3. เคมีภัณฑ์
☐ 4. เหล็ก, แร่โลหะ
☐ 5. พลาสติก, กระจก, แก้ว
☐ 6. ยานยนต์, ชิ้นส่วนยานยนต์
☐ 7. อัญมณี, ทองคำ
☐ 8. ไฟฟ้า, คอมพิวเตอร์, สื่อสาร

☐ 9. เกษตรกรรม, ประมง, โรงสี
☐ 10. อสังหาริมทรัพย์, วัสดุก่อสร้าง, เฟอร์นิเจอร์
☐ 11. อาหาร, เครื่องดื่ม, โรงแรม, ท่องเที่ยว, บ้านเทิง
☐ 12. ขนส่ง, คลังสินค้า
☐ 13. รับเหมาก่อสร้าง
☐ 14. ประกันชีวิต/ ประกันวินาศภัย
☐ 15. บริการอื่น
☐ 16. อื่นๆ (ระบุ).....

8. ความคิดเห็นในการให้บริการงานของกรมสรรพากร ในการกิจจัดเก็บและคืนภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 12 ให้กาเครื่องหมาย / แสดงระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก

พอใจมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ตอบไม่ได้
1) การให้บริการครบทุกขั้นตอนเพียงจุดเดียวและมีความชัดเจน					
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ และมีอัธยาศัยที่ดี					
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม					
4) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้ความสะดวกเมื่อท่านติดต่อ					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยสุจริต และโปร่งใส					
6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างชัดเจนเมื่อมีปัญหา					

9. ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการปฏิบัติงานในการกิจจัดเก็บและคืนภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 12
โปรดกาเครื่องหมาย/ แสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละข้อลงในช่องที่ต้องการ

ก. กรณีที่เคยติดต่อเรื่องยื่นแบบ/ ชำระ/ ขอคืนภาษี กรณากาเครื่องหมาย / แสดงระดับความเห็นดังนี้	ระดับความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก					
	พอใจ มาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ตอบ ไม่ได้
1) วิธีการยื่นแบบ ชำระภาษีและขอคืนภาษี สะดวกและเพียงพอ						
2) สถานที่ให้บริการในการยื่นแบบชำระ/ ขอคืนภาษีมีความเหมาะสม						
3) แบบคำร้องคำขอ/ แบบแสดงรายการเกี่ยวกับภาษี ชัดเจน เข้าใจง่าย						
4) ช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาษีมีความหลากหลาย						
5) มีการประชาสัมพันธ์เตรียมความพร้อมในการมาติดต่อและเข้าใจสิทธิประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับอย่างทั่วถึง รวดเร็ว						
6) มีการขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมอย่างเหมาะสม						
7) ท่านได้รับเงินคืนภาษีในเวลาที่เหมาะสม						
8) โดยสรุป ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับการบริการเกี่ยวกับภาษี ระดับใด						
8.1) ระยะเวลาในการให้บริการ						
8.2) ความสะดวกในการรับบริการ						
8.3) คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่						

10. เมื่อมีปัญหาด้านกฎหมาย/ อุตธรรม/ คด/ เร่งรัดหนี้ ท่านพึงพอใจที่จะติดต่อช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่าหนึ่ง)

☐ โทรถามผ่าน Call Center
☐ โทรถามเจ้าหน้าที่กฎหมายโดยตรง
☐ ไปพบเจ้าหน้าที่

☐ ทำหนังสือหรือ
☐ ค้นหาทาง Internet
☐ อื่นๆ (ระบุ).....

สำนักงานสรรพากร ภาค 12 ขอขอบคุณในความเห็นของท่าน และเชื่อมั่นว่าจะมีการปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและสังคมโดยรวม ด้วยความขอบคุณยิ่ง

แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร

สำนักงานสรรพากรภาค 12

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลและทำเครื่องหมาย (/) ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ	() ชาย	() หญิง	
2. อายุ	() ต่ำกว่า 25 ปี () 36 – 45 ปี	() 25 - 35 ปี () 46 ปีขึ้นไป	
3. อายุราชการ	() ต่ำกว่า 5 ปี () 6 – 15 ปี	() 5 - 10 ปี () 15 ปีขึ้นไป	
4. ตำแหน่ง	() ระดับ 1 – 3 () ระดับ 6 – 7	() ระดับ 4 -5 () ระดับ 8 ขึ้นไป	
5. ระดับการศึกษา	() ต่ำกว่าปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี	() ปริญญาตรี () อื่นๆ (ระบุ).....	
6. ภารกิจที่ท่านรับผิดชอบ	() ภารกิจจัดเก็บและคืนภาษี	() ภารกิจกฎหมาย () ภารกิจกำกับดูแล	
7. หน่วยงาน / เจ้าหน้าที่	() สภ.12 () สท.พัทลุง () สท.นราธิวาส	() สท.สงขลา 1 () สท.ปัตตานี () สท.สตูล	() สท.สงขลา 2 () สท.ยะลา () สท.ตรัง
8. อายุราชการในกรมสรรพากร	() น้อยกว่า 5 ปี () 16 - 20 ปี	() 5 - 10 ปี () 21 ปีขึ้นไป	() 11 - 15 ปี
9. เงินเดือน	() ไม่เกิน 15,000 บาท () 20,001 – 30,000 บาท	() 15,000- 20,000 บาท () 30,001 บาทขึ้นไป	

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โปรดทำเครื่องหมาย/ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
1	เป็นงานที่ทำท่ายและเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ					
2	เป็นงานที่ต้องบริการประชาชนเป็นจำนวนมาก					
3	เป็นงานจำเจ ทำสิ่งเดียวกันซ้ำๆ					
4	เป็นงานที่มีเกียรติทำให้รู้สึกภาคภูมิใจ					
5	เป็นงานที่มีโอกาสฝึกฝนและเสี่ยงต่อการถูก ร้องเรียนจากบุคคลภายนอกมาก					
6	การปฏิบัติงานมีอิสระและเสนอความเห็นได้ อย่างเต็มที่					
	นโยบายและการบริหาร					
1	การบริหารงานของกรมสรรพากรมีการปรับปรุงแนว ปฏิบัติ/ กฎหมาย การประชาสัมพันธ์ การใช้ IT ใน การปฏิบัติงาน ฯลฯ					
2	การบริหารงานบุคคลของกรมสรรพากร เช่น การ สรรหาคัดเลือก การแต่งตั้ง การโยกย้าย การ ฝึกอบรม ฯลฯ					
3	การบริหารงานจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรเพื่อให้ ได้ตามเป้าหมาย เช่น การกำกับดูแลผู้เสียภาษี การ สำรวจ การเร่งรัดภาษีอากรค้าง ฯลฯ					
4	การจัด โครงสร้างการแบ่งงานและสายการบังคับ บัญชาของกรมสรรพากร					
	การปกครองบังคับบัญชา					
1	ผู้บังคับบัญชานิยดีและเต็มใจรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของท่าน					
2	ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี					
3	ผู้บังคับบัญชาบริหารงานด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์และ สุจริต					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
4	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือเสมอเมื่อมีโอกาส					
5	ท่านสามารถเรียนรู้งานหรือเมื่อมีปัญหาสามารถขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา					
6	ผู้บังคับบัญชามีเหตุผล มีความยุติธรรมในการมอบหมายงาน และพิจารณาความดีความชอบ					
	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
1	การมีความสัมพันธ์ที่ดี ไม่มีปัญหาขัดแย้ง ทั้งเรื่องส่วนตัว/ หน้าที่งานในหน่วยงาน					
2	การให้ความร่วมมือและการประสานงานที่ดีของบุคลากรในหน่วยงาน					
3	การช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน					
4	ความสัมพันธ์ของท่านกับผู้มาติดต่องานหรือมาขอรับบริการ					
5	ท่านสามารถปรึกษาหารือกับผู้ร่วมงานได้อย่างสบายใจ					
	สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1	อาคารสถานที่และบรรยากาศด้านกายภาพของหน่วยงาน					
2	สิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน					
3	วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
4	ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในหน่วยงาน					
	ความมีชื่อเสียงของหน่วยงานและ การยอมรับของสังคม					
1	ความมีชื่อเสียงและการยอมรับในสังคมของกรมสรรพากร					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
	ความมีชื่อเสียงของหน่วยงานและ การยอมรับของสังคม					
2	บทบาทของกรมสรรพากรในการมีส่วนร่วมกับ หน่วยงานภายนอกและสังคม					
3	ภาพลักษณ์ของกรมสรรพากรในสายตาของ ประชาชนและสื่อมวลชน					
4	ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อกรมสรรพากร					
	เงินเดือนและสวัสดิการ					
1	เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความ เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ					
2	เงินและค่าตอบแทนเมื่อเทียบกับหน่วยงานภาครัฐ อื่นๆ					
3	สวัสดิการที่ได้รับจากกรมสรรพากร เช่น เงินกู้ ดอกเบี้ยต่ำ ทุนการศึกษา การไปศึกษาดูงาน ต่างประเทศ เป็นต้น					
4	เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอและ เหมาะสมกับค่าครองชีพปัจจุบัน					
	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
1	หลักเกณฑ์หรือวิธีการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งของ กรมสรรพากร					
2	การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาต่อ หรืออบรม/ ดูงานต่างประเทศ					
3	การสนับสนุนให้ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การ งานอย่างเต็มที่					
4	ข้าราชการกรมสรรพากรมีโอกาสก้าวหน้ากว่า บุคลากรหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ					
5	การโยกย้ายไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่ดีกว่า					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด



1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ.....
.....

2. นโยบายและการบริหาร

ข้อเสนอแนะ.....
.....

3. การปกครองบังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะ.....
.....

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ข้อเสนอแนะ.....
.....

5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ.....
.....

6. ความมีชื่อเสียงของหน่วยงานและการยอมรับของสังคม

ข้อเสนอแนะ.....
.....

7. เงินเดือนและสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะ.....
.....

8. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ข้อเสนอแนะ.....
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

