



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ .. กองบริหารทรัพยากรบุคคล ส่วนวินัย โทร. ๙๕๒๗

ที่ กค ๐๗๐๗/วท/๔๓๓๘ วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง .. การขับเคลื่อนกรมสรรพากรคุณธรรม

เรียน อธิบดี

ความเป็นมา

ตามหนังสือ ที่ กค ๐๗๐๗/ว ๔๗๒๘ ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐ กรมสรรพากรได้แจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงาน แจ้งให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดเข้าตอบแบบสอบถามพฤติกรรม ในการดำเนินการตามขั้นตอนการขับเคลื่อนกรมสรรพากรคุณธรรม ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๐

ข้อเท็จจริงของการดำเนินงาน

๑. คณะทำงานฯ ได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามในระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถเข้าตอบแบบสอบถามโดยเข้ารหัสเช่นเดียวกับ e - office ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๐ และได้ขยายเวลาถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐

๒. ผลการตอบแบบสอบถาม มีเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๒,๐๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๘ ของจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด มีรายละเอียดดังนี้

๒.๑ เจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป จำนวนทั้งหมด ๑,๕๘๖ คน มีผู้เข้าตอบ ๑,๕๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๖

๒.๒ เจ้าหน้าที่ต่ำกว่าระดับชำนาญการพิเศษ จำนวนทั้งหมด ๒๐,๓๔๔ คน มีผู้เข้าตอบ ๒๐,๔๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐

๒.๓ จำนวนผู้ที่ไม่ได้ตอบแบบสอบถาม ๓๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๑๕

สรุปผลการสำรวจ พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป และต่ำกว่าระดับชำนาญการพิเศษ เฉลี่ยร้อยละ ๔๙ ถึงร้อยละ ๘๓ เห็นว่าเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ โดยการให้คะแนนในระดับมากที่สุด (๕ คะแนน) และคณะทำงานฯ ได้นำพฤติกรรมดังกล่าวมาเป็นข้อมูลในการสร้างคุณธรรมอัตลักษณ์ สรุปได้ดังนี้

ประเภทพฤติกรรม	รายละเอียดพฤติกรรม	ร้อยละ (เฉลี่ยทุกระดับ)	อัตลักษณ์
พฤติกรรมพึงประสงค์	๑. กล้ายืนหยัด ตัดสินใจทำในสิ่งที่ถูกต้อง ๒. ปฏิบัติราชการตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติ อย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้	๗๕.๓๕ ๘๐.๗๗	ซื่อสัตย์
พฤติกรรมไม่พึงประสงค์	๓. ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างประหยัด และคุ้มค่า	๖๗.๐๘	
	๑. รับทำบัญชีหรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร	๖๔.๙๐	
	๒. ใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว	๕๗.๐๓	
	๓. เรียกหรือรับผลประโยชน์เพื่อตอบแทนการปฏิบัติหน้าที่	๗๘.๕๗	

รายงานแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ①

ประเภท	จำนวนบุคลากร	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
ระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป	✓ 1,586	✓ 1,560	✓ 98.36
ต่ำกว่าระดับชำนาญการพิเศษ	✓ 20,744	20,454	✓ 98.60
รวม	22,330	22,014	✓ 98.584
ไม่ได้ทำแบบทดสอบ	(316)		(1.415)

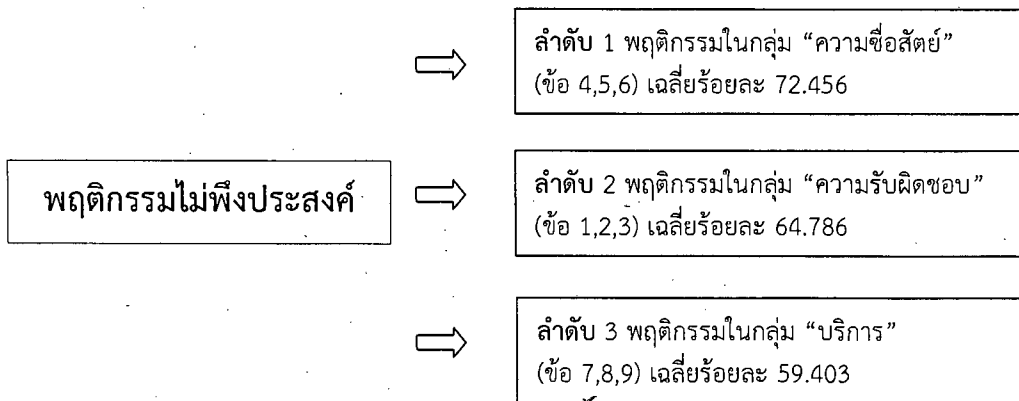
รายงานแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัด	จำนวนบุคลากร	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
ส่วนกลาง	2,374	2,254	94.95
ภาค 1	2,165	2,116	97.74
ภาค 2	2,301	2,255	98.00
ภาค 3	2,133	2,116	99.20
ภาค 4	1,836	1,834	99.89
ภาค 5	2,044	2,041	99.85
ภาค 6	1,437	1,433	99.72
ภาค 7	1,138	1,120	98.42
ภาค 8	1,388	1,383	99.64
ภาค 9	1,401	1,399	99.86
ภาค 10	1,715	1,715	100.00
ภาค 11	1,164	1,133	97.34
ภาค 12	1,234	1,215	98.46

รายงานแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

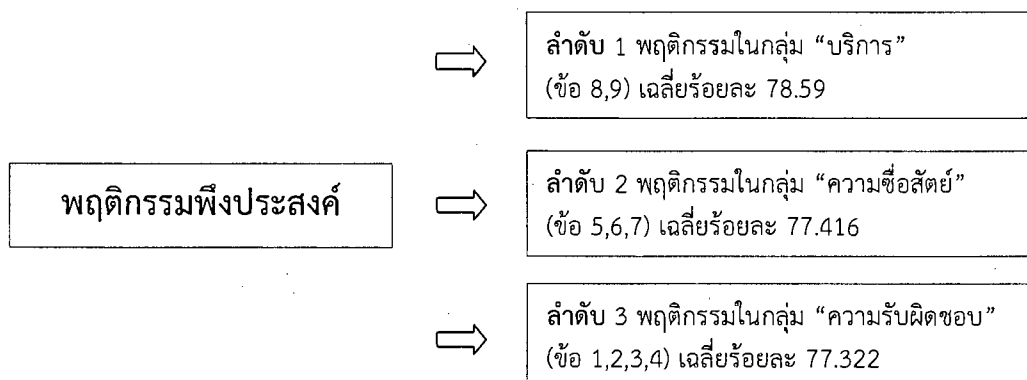
2

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป	1,560 คน				
คำถาม ๑ : พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในหน่วยงานที่ไม่อยากพบเห็นอีกต่อไป	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขาดจิตสำนึกในการทำงาน ไม่กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่	80.45 %	13.08 %	2.63 %	1.35 %	2.37 %
๒. ทำงานไม่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา โดยไม่มีเหตุอันสมควร	60.51 %	31.54 %	3.97 %	1.41 %	2.44 %
๓. ปฏิบัติงานไม่ตรงตามกำหนดเวลาราชการ	53.40 %	34.55 %	7.95 %	1.47 %	2.63 %
๔. รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร	71.28 %	17.50 %	5.38 %	2.37 %	3.33 %
๕. ใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว	60.77 %	28.46 %	5.45 %	1.99 %	3.08 %
๖. เรียก หรือรับผลประโยชน์เพื่อตอบแทนการปฏิบัติหน้าที่	85.32 %	7.95 %	1.41 %	1.28 %	3.78 %
๗. เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์ส่วนตัว	60.77 %	27.82 %	6.15 %	1.28 %	3.46 %
๘. ปฏิเสธ หรือหลีกเลี่ยงการให้บริการเมื่อถึงเวลาใกล้พักเที่ยง หรือเวลาเลิกงาน	58.72 %	27.95 %	6.99 %	1.92 %	3.85 %
๙. แสดงกิริยาไม่สุภาพกับผู้รับบริการ	58.72 %	27.95 %	6.99 %	1.92 %	3.85 %



คำถาม ๒ : ในอีก ๑๒ เดือนข้างหน้าอยากเห็นพฤติกรรมใด เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๑. ทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	86.92 %	12.18 %	0.83 %	0.00 %	0.06 %
๒. มีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	77.82 %	20.77 %	1.09 %	0.06 %	0.06 %
๓. อุทิศเวลาให้กับราชการ	65.26 %	30.51 %	3.59 %	0.06 %	0.06 %
๔. เสียภาษีอย่างถูกต้องเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน	79.29 %	18.33 %	1.79 %	0.19 %	0.06 %
๕. กล้ายืนหยัด ตัดสินใจทำในสิ่งที่ถูกต้อง	79.23 %	19.04 %	1.22 %	0.06 %	0.06 %
๖. ปฏิบัติราชการตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติอย่าง โปร่งใส และตรวจสอบได้	84.49 %	14.17 %	0.96 %	0.00 %	0.13 %
๗. ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า	68.53 %	28.65 %	2.18 %	0.19 %	0.13 %
๘. เต็มที่ เต็มใจ ให้บริการ	80.45 %	17.56 %	1.15 %	0.06 %	0.06 %
๙. ให้บริการด้วยความเสมอภาค	76.73 %	20.19 %	1.22 %	0.13 %	0.06 %



รายงานแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

3

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่าระดับชำนาญการพิเศษ

20,454 คน

คำถาม ๑ : พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในหน่วยงานที่ไม่อยากพบเห็นอีกต่อไป

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขาดจิตสำนึกในการทำงาน ไม่กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่	64.13 %	22.66 %	5.54 %	2.83 %	4.67 %
๒. ทำงานไม่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา โดยไม่มีเหตุอันสมควร	47.60 %	34.22 %	9.57 %	3.60 %	4.78 %
๓. ปฏิบัติงานไม่ตรงตามกำหนดเวลาราชการ	45.27 %	33.47 %	12.21 %	3.78 %	4.94 %
๔. รับทำบัญชี หรือเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร	58.53 %	21.61 %	9.25 %	2.94 %	7.34 %
๕. ใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว	53.30 %	27.98 %	8.77 %	3.14 %	6.43 %
๖. เรียก หรือรับผลประโยชน์เพื่อตอบแทนการปฏิบัติหน้าที่	71.83 %	13.44 %	4.20 %	2.33 %	7.85 %
๗. เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์ส่วนตัว	58.48 %	24.87 %	6.66 %	2.75 %	6.76 %
๘. ปฏิเสธ หรือหลีกเลี่ยงการให้บริการเมื่อถึงเวลาใกล้พักเที่ยง หรือเวลาเลิกงาน	48.35 %	28.73 %	11.34 %	3.90 %	7.17 %
๙. แสดงกิริยาไม่สุภาพกับผู้รับบริการ	48.35 %	28.73 %	11.34 %	3.90 %	7.17 %

พฤติกรรมไม่พึงประสงค์



ลำดับ 1 พฤติกรรมในกลุ่ม “ความซื่อสัตย์”
(ข้อ 4,5,6) เฉลี่ยร้อยละ 61.22



ลำดับ 2 พฤติกรรมในกลุ่ม “ความรับผิดชอบ”
(ข้อ 1,2,3) เฉลี่ยร้อยละ 52.333



ลำดับ 3 พฤติกรรมในกลุ่ม “บริการ”
(ข้อ 7,8,9) เฉลี่ยร้อยละ 51.726

คำถาม ๒ : ในอีก ๑๒ เดือนข้างหน้าอยากเห็นพฤติกรรมใด เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๑. ทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	79.55 %	17.66 %	2.37 %	0.20 %	0.10 %
๒. มีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	69.60 %	26.76 %	3.25 %	0.13 %	0.07 %
๓. อุทิศเวลาให้กับราชการ	56.51 %	34.48 %	8.14 %	0.35 %	0.15 %
๔. เสียภาษีอย่างถูกต้องเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน	73.27 %	22.95 %	3.11 %	0.18 %	0.15 %
๕. กล้ายืนหยัด ตัดสินใจทำในสิ่งที่ถูกต้อง	71.48 %	24.54 %	3.29 %	0.15 %	0.09 %
๖. ปฏิบัติราชการตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติอย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้	77.05 %	20.11 %	2.33 %	0.10 %	0.09 %
๗. ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า	65.64 %	29.17 %	4.41 %	0.20 %	0.15 %
๘. เต็มที่ เต็มใจ ให้บริการ	75.94 %	20.78 %	2.34 %	0.09 %	0.07 %
๙. ให้บริการด้วยความเสมอภาค	75.90 %	19.96 %	2.31 %	0.10 %	0.11 %

พฤติกรรมพึงประสงค์



ลำดับ 1 พฤติกรรมในกลุ่ม “บริการ”
(ข้อ 8,9) เฉลี่ยร้อยละ 75.92



ลำดับ 2 พฤติกรรมในกลุ่ม “ความซื่อสัตย์”
(ข้อ 5,6,7) เฉลี่ยร้อยละ 71.39



ลำดับ 3 พฤติกรรมในกลุ่ม “ความรับผิดชอบ”
(ข้อ 1,2,3,4) เฉลี่ยร้อยละ 69.732