

ชื่อผลงาน : สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร
รางวัลที่ได้รับ : - รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2553
 - รางวัล United Nations Public Service Awards 2011
 สาขา การเสริมสร้างการจัดการความรู้ในภาครัฐ
 (Advancing knowledge management in government)
 รางวัลชนะเลิศ (1st Place Winner)

สำนักงานสรรพากรภาค 7 เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรในพื้นที่ความรับผิดชอบ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพิษณุโลก เพชรบูรณ์ ตาก สุโขทัย อุตรดิตถ์ พิจิตร นครสวรรค์ กำแพงเพชร รวมทั้งสิ้น 77 อำเภอ เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการประชาชนในทุกสาขา สำนักงานสรรพากรภาค 7 จึงได้ริเริ่มโครงการ “สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน” โดยมีรายละเอียดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ดังนี้

ปัญหาหรือสถานการณ์ก่อนที่จะเริ่มโครงการ

ก่อนที่จะริเริ่มโครงการ “สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน” สำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้ประสบปัญหาใน 2 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่

สภาพปัญหาภายในองค์กร : จากโครงสร้างระบบงานของสรรพากร ถึงแม้เจ้าหน้าที่แต่ละท่านต่างมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี แต่ขาดการทำงานร่วมกัน ทำให้ส่งผลไปยังการบริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษีทั่วไป

สภาพปัญหานอกองค์กร : ในปัจจุบันสภาพการปฏิบัติงานหรือภาพลักษณ์ของสรรพากรในการบริการประชาชนที่มาเสียภาษีไม่ค่อยดีเท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นการมาเสียภาษีเพียงอย่างเดียว และยังรอคอยในการรับบริการนาน ทำให้เกิดการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

จากปัญหาดังกล่าว สำนักงานสรรพากรภาค 7 จึงริเริ่มดำเนินการโครงการสำนักงานบริการขวัญใจประชาชน โดยการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้สามารถนำความรู้และประสบการณ์มาปรับใช้ในการให้บริการประชาชน พร้อมกับถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ไปยังเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ได้ด้วย และทำการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประชาชนผู้มารับบริการ โดยทำการสำรวจความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการและนำผลที่ได้มาปรับปรุงมาตรฐานการบริการและพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานพร้อมทั้งนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานบริการอีกด้วย โดยกำหนด Roadmap ไว้ดังนี้

- ในปี พ.ศ. 2552 กำหนดเป็น “Year of Awareness” ดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งมุ่งเน้นการบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

- ในปี พ.ศ. 2553 กำหนดเป็น “Year of Action” เป็นปีแห่งการริเริ่มโครงการ “สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน”

- ในปี พ.ศ. 2554 กำหนดเป็น “Year of Customer Satisfaction” มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมการบริการของบุคลากร โดยนำแนวคิด “SMILE-Revenue” มาใช้เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ

- ในปี พ.ศ. 2555 กำหนดเป็น “Year of Service Excellence” ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ และเป็นตัวอย่างที่ดี (good practices) จนกระทั่งกลายเป็นวัฒนธรรมของเจ้าหน้าที่สรรพากรทุกคน

แนวทางการแก้ปัญหา และผลประโยชน์ที่สำคัญที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ

จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงเป็นที่มาของแนวคิดการแก้ปัญหา เพิ่มคุณค่างาน ด้วยนโยบายพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน และส่งมอบบริการสาธารณะ เพื่อนำไปสู่การจัดทำโครงการ “สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน” ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการบูรณาการแนวคิดการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์การทำงานของข้าราชการ และหลักการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) เพื่อยกระดับการให้บริการของหน่วยงานสรรพากรให้มีภาพลักษณ์การให้บริการที่ดีอย่างเป็นรูปธรรม เปลี่ยนบทบาทการให้บริการจากเชิงรับเป็นเชิงรุก และส่งมอบบริการในรูปแบบการบริการที่ตอบสนองตรงตามความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการแต่ละคนโดยการปรับภาพลักษณ์ใหม่ขององค์กรใน 3 ด้าน คือ ปรับสถานที่ให้ทันสมัย (Modernized Organization) ปรับการใช้ IT ให้เต็มรูปแบบ (Optimized use of IT) และปรับคนขององค์กรพร้อมให้บริการอย่างเต็มศักยภาพ ทั้งกาย วาจา ใจ โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางของการให้บริการ (Focusing on Customer Centric) เพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศด้วยการดำเนินการดังนี้

1. พัฒนาเจ้าหน้าที่สู่ความเป็นมืออาชีพ ด้วยการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Management) โดยสำรวจและรวบรวมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการค้นหาองค์ความรู้ทั้งที่เป็น Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) เพื่อสร้างองค์ความรู้ และนำข้อมูลองค์ความรู้ต่าง ๆ มาถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันด้วยการจัดกิจกรรมฝึกอบรม การประชุม/สัมมนาเชิงปฏิบัติการ

2. สร้างการมีส่วนร่วมและความเข้าใจตรงกันของเจ้าหน้าที่ทั่วทั้งองค์กร เพื่อร่วมกันกำหนดทิศทาง นำเสนอแนวคิดการสร้าง Brand Personality และเป็นแรงขับเคลื่อนแผนงาน ตลอดจนรักษามาตรฐาน การให้บริการอย่างต่อเนื่องให้เป็นวัฒนธรรมบริการขององค์กร

3. สร้างและพัฒนาทีมงานคุณภาพ เพื่อพัฒนากระบวนการให้เหมาะสมกับสภาพปัญหา และบริบท ที่เป็นลักษณะเฉพาะของสำนักงานสรรพากรพื้นที่แต่ละพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7

4. สร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชน โดยการสร้างเครือข่าย จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ รับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ปรับปรุงสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในการติดต่อรับบริการ

5. นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ โดยจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการ อิเล็กทรอนิกส์ จัดทำเข้มทิศาษีช่วยในการคำนวณภาษี และให้บริการด้วยระบบบัตรคิวอัตโนมัติ

จากการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้สำนักงานสรรพากรภาค 7 สามารถสร้างภาพลักษณ์งานบริการ ที่ดีได้อย่างเป็นรูปธรรม และตอบสนองความต้องการของประชาชนในการให้บริการที่ดีขึ้น ทำให้ ภาพลักษณ์ของหน่วยงานดีขึ้นเป็นอย่างมาก รวมทั้ง ยังทำให้เจ้าหน้าที่มีการปรับเปลี่ยนมุมมองในการ ปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้นด้วย

ผู้เสนอแนวทางโครงการในการแก้ปัญหา ผู้นำไปทำให้สำเร็จ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้เสนอแนวคิด คือ นางสาวภาวณา ธรรมศิลา สรรพากรภาค 7 เป็นผู้วิเคราะห์สภาพปัญหา ภายในและภายนอกองค์กร โดยการนำแนวคิดการดำเนินการตามโครงการสำนักงานบริการขวัญใจ ประชาชน มาเป็นกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ผู้สนับสนุน คือ ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 7 ซึ่งรวมถึงข้าราชการในสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ ทั้ง 8 จังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ จังหวัดพิษณุโลก พิจิตร ตาก สุโขทัย นครสวรรค์ เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ และกำแพงเพชร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่มารับบริการด้านการชำระภาษี การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับภาษี อากรและบริการอื่น ๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการ หน่วยงานราชการ และประชาชนทั่วไป มีจำนวนประมาณปีละ 428,000 คน ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการของสำนักงานสรรพากรภาค 7 ครอบคลุมพื้นที่ 8 จังหวัด รวม ทั้งสิ้น 77 อำเภอ ในภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทย

กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้โครงการประสบผลสำเร็จ

โครงการสำนักงานบริการช่วยเหลือประชาชนมีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงาน ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่มีอยู่มาปรับใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน ในการเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ
2. เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ในแต่ละกระบวนการ โดยการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Management) และนำองค์ความรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเต็มรูปแบบ
3. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของงานบริการ (Service) ให้เป็นรูปธรรม ประชาชนสามารถมองเห็นได้ สัมผัสได้ และรู้สึกได้ถึงความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ที่ส่งมอบบริการ โดยสะท้อนงานบริการในรูปแบบเฉพาะของสรรพากร ทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience Management: CEM) ในทุกจุดให้บริการ (Touch Point)

สำหรับกลยุทธ์ที่นำมาใช้ ได้แก่

1. บูรณาการแนวคิดการจัดการความรู้เป็นระบบและต่อเนื่อง โดยผ่านการดำเนินงานยกระดับการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ (PMQA) ในทุกกระบวนการ รวมทั้ง มีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (community of practice: Cops) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกัน ประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง
2. ใช้หลักการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management: CRM) โดยดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้
 - สอบถามความต้องการของประชาชน โดยคณะทำงานที่มีความชำนาญการโดยเฉพาะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบมาตรฐานการให้บริการ
 - เปิดตัวโครงการและให้คำมั่นสัญญากับประชาชน เพื่อแสดงถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ
3. ใช้หลักการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน โดยการจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม ดังนี้
 - ทำการประชาสัมพันธ์และดำเนินโครงการ โดยให้บุคลากรทุกระดับส่งผลงานร่วมประกวด 4 ประเภท คือ คำขวัญ บทร้อยกรอง บทความ และตราสัญลักษณ์ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ตระหนักถึงความรัก ความสามัคคี และมีความศรัทธาในความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
 - ทำการออกแบบมาตรฐานการให้บริการ โดยการจัดสัมมนาให้เจ้าหน้าที่ร่วมเสนอแนวคิดในการออกแบบมาตรฐานการบริการ ทำให้เกิดการยอมรับในการบริการรูปแบบใหม่
 - ทำการสร้างบุคลิกภาพที่เป็นเอกลักษณ์ของบุคลากรในองค์กร โดยการถอดรหัส SMILE “สรรพากรยิ้ม” คือ

S	: Smile	มีจิตบริการ
M	: Marvelous	ทำงานอย่างมืออาชีพ
I	: Impress	ให้บริการอย่างประทับใจ
L	: Lively	มีชีวิตชีวา มีความเป็นกันเองในการให้บริการ
E	: Excellence	มีความเป็นเลิศในการบริการ

4. ใช้เทคโนโลยีช่วยในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ บัตรคิวในการรับบริการ ตามลำดับก่อนหลัง เข้มทิศภาชีช่วยในการคำนวณภาษีอย่างง่าย การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ทาง ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การจัดทำคู่มือประชาชนและคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในรูปแบบและ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดทำภาพยนตร์สั้นจำลองสถานการณ์เพื่อแสดงมาตรฐานการให้บริการ ในการรักษา รูปแบบมาตรฐานการให้บริการ รวมทั้ง พัฒนาบุคลากรโดยใช้ Web technology ในการสื่อสารและ แลกเปลี่ยนเรียนรู้

ขั้นตอนที่สำคัญในการพัฒนาโครงการ และการนำไปปฏิบัติ

“โครงการสำนักงานบริการขวัญใจประชาชน” ได้ดำเนินงานตาม Roadmap ที่กำหนดไว้ ดังนี้
ในปี 2552 กำหนดให้เป็น “Year of Awareness” ดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชน ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยทำการปรับปรุงกระบวนการ ทำงานตามหน้าที่และความรู้ความชำนาญที่มีอยู่ทุกกระบวนการ โดยมุ่งเน้น 8 กระบวนการหลักที่ เกี่ยวข้องกับงานภารกิจหลักในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความชำนาญการ โดยการจัดประกวดแข่งขันเพื่อ เป็นแรงจูงใจแก่บุคลากร และเป็นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพต่อไป

ในปี 2553 กำหนดให้เป็น “Year of Action” โดยการเตรียมความพร้อมและนำมาตราฐานบริการ สู่ภาคปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย

1. ขั้นการเตรียมความพร้อม

1.1 กระบวนการ “ใจพร้อม” (Mind ready Process)

1.1.1 พัฒนาศักยภาพในการปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานสู่ความ เป็นเลิศ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีทัศนคติด้านการให้บริการที่ดี

1.1.2 สร้างการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร เพื่อกำหนดทิศทางแผนการขับเคลื่อน

โครงการฯ

1.1.3 สร้างการมีส่วนร่วมในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ โดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และสร้างช่องทางการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ผ่านระบบ Intranet ในองค์กร

1.2 กระบวนการ “ทีมพร้อม” (Team ready Process)

1.2.1 ผู้บริหารร่วมกับเจ้าหน้าที่กำหนดแนวทางและทำแผนขับเคลื่อนโครงการฯ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อนปรับเกณฑ์มาตรฐาน และออกแบบมาตรฐานการบริการที่เหมาะสมกับลักษณะงานแต่ละกระบวนการ พร้อมทั้งสร้างคู่มือมาตรฐานการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

1.2.2 ทำการจัดสถานที่พร้อมบริการ มีการติดตั้งบัตรคิวเพื่อให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และมีเข้มทิศภาชีช่วยในการคำนวณภาษีอย่างง่าย

1.3 กระบวนการ “ตัวพร้อม” (Personal ready Process)

1.3.1 ทำการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีบุคลิกภาพที่ดี กิริยา วาจาดี การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เพื่อสร้างความประทับใจในการบริการ

1.3.2 ทำให้ประชาชนสัมผัสถึงคุณลักษณะเฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 ผ่านคำว่า “SMILE” นำไปสู่วัฒนธรรมการให้บริการที่ดี

2. กระบวนการนำมาตรฐานการบริการที่ดีและการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ เพื่อให้สรรพากรเป็น “ขวัญใจ” ของประชาชน โดยจัดให้มีพิธีเปิดสำนักงานบริการขวัญใจประชาชน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกพื้นที่ในท้องที่ภาค 7

3. กระบวนการพัฒนาต่อเนื่อง มีการดำเนินการ ดังนี้

3.1 สร้างและพัฒนาทีมงานคุณภาพด้านบริการ

3.2 ติดตามประเมินผลโครงการ หลังจากเปิดตัวโครงการฯ

3.3 ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ

ในปี 2554 กำหนดให้เป็น “Year of Customer Satisfaction” กระบวนการปลูกฝังวัฒนธรรมการให้บริการ (Service culture) โดยผ่าน “SMILE-Revenue” และพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดย

1. พัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกระบวนงานสู่ความเป็นมืออาชีพและมีความเป็นเลิศด้านงานบริการ

2. จัดกิจกรรมมอบรอยยิ้มสู่สังคม และมอบความรู้สู่สังคม

3. จัดประกวดโครงการพัฒนามาตรฐานบริการ และจัดทำคู่มือมาตรฐานการบริการ

อุปสรรคสำคัญที่เผชิญ และวิธีการจัดการหรือเอาชนะอุปสรรคนั้น ๆ

ปัญหา/อุปสรรคที่เผชิญ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ปัญหา/อุปสรรคภายในและภายนอกองค์กร

ปัญหา/อุปสรรคภายในองค์กร :

การเปิดตัวโครงการสำนักงานบริการช่วยเหลือประชาชน พบว่าเจ้าหน้าที่บางคนยังมีทัศนคติหรือวัฒนธรรมการให้บริการแบบเก่า หรือความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน

วิธีการแก้ไข

1. จัดประชุมสัมมนาระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการและผู้บริหาร เพื่อเป็นการปรับทัศนคติในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน
2. จัดทำคู่มือมาตรฐานในการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมและงานบริการเดียวกัน

ปัญหา/อุปสรรคภายนอกองค์กร :

จากการให้บริการที่ยังไม่เป็นรูปธรรม ทำให้ประชาชนยังไม่เห็นถึงความมุ่งมั่นและตั้งใจในการบริการของเจ้าหน้าที่

วิธีการแก้ไข

1. สร้างภาพลักษณ์ในการบริการอย่างเป็นรูปธรรมและมาตรฐานเดียวกัน ตามหลักการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ดังนี้
 - การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า : CRM
 - ทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
 - ทำพิมพ์เขียวงานบริการ
 - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ
 - จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก
 - เผยแพร่ความรู้และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาษีอากร
 - พันธะสัญญากับผู้เสียภาษี
2. สร้างบุคลิกภาพที่เป็นเอกลักษณ์ของบุคลากรในองค์กร โดยการถอดรหัส SMILE “สรรพากรยิ้ม”

ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

การบริหารงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2553 ด้วยจำนวนเงินประมาณ 3,000,000 บาท เพื่อให้บริการประชาชนประมาณ 428,000 คน โดยการพัฒนาศูนย์บริการ 1,000 คน ได้ดำเนินการดังนี้

- จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการด้านการให้บริการ จำนวน 12 หลักสูตร
- จัดการประกวด คำขวัญ บทร้อยกรอง บทความ และตราสัญลักษณ์ โดยมีจำนวนผลงานของบุคลากรในหน่วยงานที่ส่งเข้าประกวด 500 ผลงาน
- จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เปิดตัวโครงการและให้คำมั่นสัญญากับประชาชน ใน 8 จังหวัด จำนวนผู้ร่วมงานประมาณ 5,000 คน
- นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อำนวยความสะดวกในการบริการผู้เสียภาษี และใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

การสร้างความต่อเนื่องและความยั่งยืนให้กับโครงการ :

1. ทำการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำปัญหา/ความต้องการของผู้รับบริการไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและตรงกับความต้องการของประชาชนซึ่งเป็นลูกค้าให้มากที่สุด
2. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และปลูกฝังวัฒนธรรมในการให้บริการแก่บุคลากรในองค์กร โดยการจัดกิจกรรมให้บุคลากรในหน่วยงานและประชาชนได้มีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ

การขยายผลและเผยแพร่โครงการ :

1. ได้เผยแพร่โครงการภายในองค์กรผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เพื่อให้หน่วยงานของกรมสรรพากรรับทราบข่าวสารของโครงการ และสามารถนำไปปรับใช้ได้กับทุกหน่วยงานทั่วประเทศ
2. ทำการเผยแพร่โครงการต่อบุคคลภายนอก โดยการเปิดตัวโครงการให้ประชาชนทั่วไป และหลังจากเปิดตัวโครงการแล้ว พบว่ามีหน่วยงานอื่น ๆ ให้ความสนใจในโครงการ ทำให้มีการเชิญให้ไปบรรยายเพื่อเผยแพร่วิธีการในการดำเนินโครงการนี้
3. ส่งผลงานของโครงการเข้าประกวดระดับกระทรวง (โครงการเพชรวิญญูรักษ์) และระดับประเทศของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
4. จัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการสำนักงานบริการช่วยเหลือประชาชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอก

ผลกระทบ (Impact) และบทเรียน (Lessons learned) ที่ได้จากโครงการ

สำนักงานบริการช่วยเหลือประชาชนได้ดำเนินการครบทุกสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 รวม 8 จังหวัด ซึ่งมีหน่วยงานย่อย รวมทั้งสิ้น 77 สาขา ครอบคลุมพื้นที่ทุกอำเภอในเขตภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทย โดยให้บริการประชาชนประมาณปีละ 428,000 คน มีตราสัญลักษณ์ คำขวัญ และสีชมพูเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของโครงการ การดำเนินการของโครงการได้รับการตอบรับจากประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดี โดยมีผลสำรวจความพึงพอใจหลังดำเนินการสูงกว่าก่อนดำเนินการในทุกพื้นที่และอยู่ในระดับที่ดีมาก สำหรับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีดังนี้

ภายในองค์กร การดำเนินโครงการสำนักงานบริการช่วยเหลือประชาชน เน้นการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ทุกระบวนงาน ด้วยการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Management) เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพให้กับเจ้าหน้าที่ เน้นการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโดยการทำงานเป็นทีมด้วยเทคนิคการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้เกิดการพัฒนาทางด้านบุคลิกภาพที่ดี ทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ

ภายนอกองค์กร การพัฒนามาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับลักษณะงานแต่ละกระบวนการอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ผู้รับบริการสามารถสัมผัสและรู้สึกได้ในทุกระบวนงานของการให้บริการ ซึ่งเห็นได้จากการได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้รับบริการ ทำให้เกิดเครือข่ายที่ดีกับหน่วยงานของรัฐ และความเต็มใจในการเสียภาษี ซึ่งนำไปสู่การบรรลุเป้าประสงค์และยุทธศาสตร์ขององค์กร ประสบความสำเร็จในการจัดเก็บภาษี และสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืนของกรมสรรพากร

โดยสรุปแล้ว โครงการสำนักงานบริการช่วยเหลือประชาชนสามารถยกระดับความพึงพอใจ และสร้างความประทับใจในการรับบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นควรให้มีการนำโครงการเผยแพร่ไปยังหน่วยงานบริการของสรรพากรทั่วประเทศ ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลการบรรลุวิสัยทัศน์ ค่านิยม และปรัชญาในการทำงานขององค์กร และท้ายที่สุดเจ้าหน้าที่ของรัฐจะเกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน และเตรียมพร้อมก้าวสู่การทำงานของหน่วยงานราชการยุคใหม่ ที่ให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนองค์กรสู่องค์กรอัจฉริยะต่อไปในภายภาคหน้า
