



กรมสรรพากร

สำนักงานบริการชวัญใจประชาชน
(Service Excellence Tax Office)

“เรามุ่งมั่นบริการ ด้วยหัวใจและไมตรี”





นางสาวภาวนา ธรรมติลา
สรรพากรภาค 7

Email: Pawana.th@rd.go.th หรือ
Secretary.region7@rd.go.th





ปรัชญาในการทำงาน



เต็มที่ เต็มใจ ให้ประชาชน

ก้าวสู่



“สำนักงานบริการช่วยเหลือประชาชน”





สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน

วิสัยทัศน์ : เรามุ่งมั่นบริการ ด้วยหัวใจและไมตรี

พันธกิจ : สรรพากรยิ้ม

ค่านิยม : เต็มที่ เต็มใจ ให้ประชาชน





วัตถุประสงค์ของโครงการ..

1. เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถนำความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่มีอยู่ปรับใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน นำสู่ที่ปรึกษามืออาชีพ
2. เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ในแต่ละกระบวนการงาน โดยการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Management) และนำองค์ความรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างเต็มรูปแบบ





วัตถุประสงค์ของโครงการ..(ต่อ)

3. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของงานบริการ(Service) ให้เป็นรูปธรรม ประชาชนสามารถมองเห็นได้ สัมผัสได้ และรู้สึกได้ถึงความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ที่ส่งมอบบริการโดยสะท้อนงานบริการในรูปแบบเฉพาะของสรรพากร ทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience Management : CEM) ในทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Point)





กลยุทธ์ที่ใช้..

**1. บูรณาการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และ
ต่อเนื่อง โดยการนำแนวคิดการปรับกระบวนการ
ทำงานของข้าราชการ และการยกระดับการพัฒนา
คุณภาพการจัดการภาครัฐ (PMQA) มาเป็นแนวทาง
ในการดำเนินการในทุกกระบวนการงาน จัดตั้งชุมชน
นักปฏิบัติ (CoPs) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
ประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง**





กลยุทธ์ที่ใช้..(ต่อ)

2. ใช้หลักการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

(CRM : Customer Relation Management) โดยดำเนินการ

- สอบถามความต้องการของประชาชน โดย
ขณะทำงานที่มีความชำนาญการโดยเฉพาะ เพื่อใช้เป็น
ข้อมูลในการออกแบบมาตรฐานการให้บริการ
- เปิดตัวโครงการและให้คำมั่นสัญญากับ
ประชาชน เพื่อแสดงถึงความพร้อมและความเต็มใจใน
การให้บริการ





กลยุทธ์ที่ใช้..(ต่อ)

3. ใช้หลักการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน โดยการจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม ดังนี้
- ประชาสัมพันธ์และดำเนินโครงการ โดยให้บุคลากรทุกระดับ ส่งผลงานร่วมประกวด 4 ประเภท คือ คำขวัญ บท ร้อยกรอง บทความ และตราสัญลักษณ์ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ตระหนักถึงความรัก ความสามัคคี และมีความศรัทธาในความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
 - ออกแบบมาตรฐานการให้บริการ โดยการจัดสัมมนาให้เจ้าหน้าที่ร่วมเสนอแนวคิดในการออกแบบมาตรฐานการบริการ ทำให้เกิดการยอมรับในการบริการรูปแบบใหม่
 - สร้างบุคลิกภาพที่เป็นเอกลักษณ์ของบุคลากรในองค์กร โดยการถอดรหัส SMILE “สรรพากรยิ้ม”
(Service mind) (Marvelous) (Impression) (Lively) (Excellence)





กลยุทธ์ที่ใช้..(ต่อ)

4. ใช้เทคโนโลยีช่วยในการอำนวยความสะดวก
แก่ผู้รับบริการ ได้แก่ **บัตรคิว**ในการรับบริการ
ตามลำดับก่อนหลัง **เข็มทิศภาษี**ช่วยในการคำนวณ
ภาษีอย่างง่าย **การสื่อสารและประชาสัมพันธ์**ทางระบบ
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต **การจัดทำคู่มือประชาชนและ**
คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในรูปแบบและสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์ **จัดทำภาพยนตร์สั้น**จำลองสถานการณ์
เพื่อแสดงมาตรฐานการให้บริการ ในการรักษารูปแบบ
มาตรฐานการให้บริการและ**พัฒนาบุคลากร**โดยใช้
Web Technology ในการ**สื่อสาร** และ**แลกเปลี่ยนเรียนรู้**





ขั้นตอนในการพัฒนา..

2555

**Year of
Service
Excellent**

2554

**Year of
Customer
Satisfaction**

2553

**Year of
Action**

2552

**Year of
Awareness**





2552 Year of Awareness..

ดำเนินการพัฒนาบุคลากรตามแนวทางการยกระดับการพัฒนาคูณภาพการจัดการภาครัฐ(PMQA) โดยให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานตามหน้าที่และความรู้ความชำนาญที่มีอยู่ทุกกระบวนการ รวมทั้งสิ้น 8 กระบวนการใน 8 พื้นที่ มีการจัดประกวดแข่งขันชิงรางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจแก่บุคลากรและเป็นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพในตัวบุคคล
ขั้นต่อไป



คำขวัญ



บทร้อยกรอง



บทความ



สัญลักษณ์





คำขวัญ “สำนักงานบริการขวัญใจ ประชาชน”



คำขวัญ

“เรามุ่งมั่นบริการ ด้วยหัวใจและไมตรี”

นางสมปอง रामสูต

นักวิชาการภาษีชำนาญการ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่พิษณุโลก





บทร้อยกรอง “สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน”



ด้วงมุ่งมั่นมุ่งหมายราชได้รัฐ

ด้วงซื่อสัตย์ตั้งใจในหน้าที่

ด้วงอบอุ่นมาตรฐานบริการดี

ด้วงศักดิ์ศรีลุ่มค่า “สรรพากร”

นายกาดภูมิ เพียรบนะ
นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ตาก





บทความ “สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน”

บทความ

สรรพากรภาค 7 : บ้านของเรา

“บ้านคือวิมานของเรา” คงเป็นคำกล่าวที่ไม่เกินความเป็นจริงนัก เพราะในความหมายที่แท้จริงของคำว่าบ้านนั้น นอกจากจะเป็นสถานที่ที่ใช้เป็นร่มเงาหลบแดดฝน และเป็นที่อยู่อาศัยให้เราตั้งแต่เกิดจนเติบโตแล้ว คำว่าบ้านยังเป็นสถานที่ที่รวบรวมความรักความอบอุ่นและความผูกพันของสมาชิกในครอบครัว และการที่บ้านของเราจะเป็นดังวิมานได้นั้น คงไม่ใช่การที่เรามีบ้านขนาดใหญ่โตหรูหรา หรือมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครันราคาแพง แต่การที่เรามีบ้านที่น่าอยู่ สมาชิกทุกคนในบ้านอยู่ด้วยกันด้วยความรักความเข้าใจ ให้อภัยกันเมื่อขามผิดพลาดเป็นกำลังใจให้กันยามเมื่อผิดหวังห่มั่นดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ต่างฝ่ายต่างทำหน้าที่ของตนเองช่วยกันดูแลบ้านให้น่าอยู่ มีบรรยากาศเต็มไปด้วยความอบอุ่นร่มเย็นและอบอุ่นไปด้วยความรักของสมาชิกในครอบครัว เป็นบ้านที่ทุกคนอยากอยู่ร่วมกัน ซึ่งถึงแม้บ้านจะไม่ได้มีขนาดใหญ่โตหรูหรา แต่ทุกคนก็สามารถอยู่ในบ้านที่มีขนาดเล็กแต่เต็มไปด้วยความอบอุ่นร่มเย็นเสมือนดังเป็นวิมานขนาดใหญ่ได้

เช่นเดียวกับสรรพากรภาค 7 ซึ่งถือว่าเป็นบ้านอีกแห่งหนึ่งของเราทุกคน ถึงแม้ว่าจะเป็นภาคที่มีขนาดเล็กและมีผลการจัดเก็บภาษีได้น้อยที่สุดในบรรดาหน่วยงานของกรมสรรพากรเป็นบ้านที่มีขนาดเล็กไม่ได้ใหญ่โตหรูหรา แต่สมาชิกทุกคนในครอบครัวสรรพากรภาค 7 ก็สามารถสร้างบ้านแห่งนี้ให้เป็นดังวิมานที่น่าอยู่ เป็นบ้านที่เราทุกคนอยู่ได้ด้วยความสุข และมีความภาคภูมิใจในการได้เป็นหนึ่งในสมาชิกของบ้านแห่งนี้ได้เช่นกัน

เพราะที่แท้จริง การที่จะถือว่าเป็นบ้านประสบความสำเร็จและมีความตั้งใจใหญ่นั้นไม่ได้วัดจากขนาดของสถานที่ จำนวนสมาชิก หรือการที่มีผลการจัดเก็บภาษีได้สูงตามเป้าหมายที่กรมกำหนดไว้เป็นอ่างเดียว เพราะถึงแม้ว่าบ้านของตนเองจะมีขนาดใหญ่มีผลการจัดเก็บภาษีได้มากกว่าบ้านอื่นเพียงใด แต่ถ้าสมาชิกในบ้านอยู่อย่างมีความสุข ไม่มีความรู้สึกสนุกกับการทำงาน ทุกคนทำงานด้วยความเห็นแก่ตัว ไม่มีการแบ่งปันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่มีความภาคภูมิใจในการเป็นหนึ่งในสมาชิกของบ้าน ที่ทำงานก็ตงจะเป็นเพียงที่สถานที่ทำงานที่มีขนาดใหญ่ แต่ไม่มีบรรยากาศของความผูกพันแบบครอบครัว ไม่มีการร่วมมือกันไม่มีความรักความสามัคคี เป็นบ้านที่มีขนาดใหญ่แต่ไร้ซึ่งความสุข





สัญลักษณ์ “สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน”



การออกแบบสัญลักษณ์ “สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน”

สัญลักษณ์ที่ออกแบบ ได้แสดงออกถึงความ เป็น “สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน” ได้อย่างชัดเจน โดยตัวสัญลักษณ์มีลักษณะเป็นรูปหัวใจ หมายถึง การเป็นขวัญใจประชาชน ซึ่งล้อมรอบพนักงานในสำนักงานที่กำลังไหว้ แสดงถึงความมีน้ำใจไมตรี และมีมือที่คอยโอบอุ้มหัวใจอยู่ หมายถึง พระหัตถ์ของในหลวงที่ได้ส่งตัวแทนมาคอยดูแลประชาชน สมกับความหมายของคำว่า “ข้าราชการ” คือ ผู้ที่ทำงานต่างพระเนตร ต่างพระกรรมของพระเจ้าแผ่นดิน

นางเบญจมาศ ดุจนขุนทด
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สำนักงานสรรพากรภาค 7



2553 Year of Action..

การเตรียมความพร้อมและนำมามาตรฐานบริการ สู่ภาคปฏิบัติ

1. กระบวนการเตรียมความพร้อม

1.1 ใจพร้อม 1.2 ทีมพร้อม 1.3 ตัวพร้อม

2. กระบวนการนำมามาตรฐานการบริการสู่การปฏิบัติ

3. กระบวนการติดตามประเมินผลและการพัฒนา

ต่อเนื่อง





กระบวนการ เตรียม ความพร้อม

ใจพร้อม



มีจิตสำนึกในการบริการ

- เต็มใจบริการ
- จริงใจบริการ
- ใส่ใจและกระตือรือร้นรับบริการ

ทีมพร้อม



- มีการประสานกันทำงาน
- ไม่เกี่ยงงาน
- สถานที่พร้อม

ตัวพร้อม



- บุคลิกภาพที่ดี
- กิริยามารยาท และน้ำเสียงดี

คู่มือมาตรฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

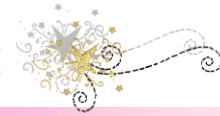
ประกอบด้วย 3 ส่วน

- ส่วนที่ 1 : บทมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)
- ส่วนที่ 2 : บทบาทการรับมือกับปัญหาของผู้เสียภาษีใน
สถานการณ์ต่าง ๆ
- ส่วนที่ 3 : สิ่งที่ต้องปฏิบัติ และสิ่งที่ควรละเว้นในการให้บริการ





มาตรฐานที่มอบให้ จากใจ เพื่อประชาชน



1. อ้อมแอ้มแจ่มใส



2. ทักทายสวัสดิ์



3. แนะนำพร้อมวิธี



4. บริการจับใจที่ได้ก่อนหลัง



5. มอบความมุ่งหวังให้กับประชาชน



6. นำพาทุกคน สู่การพัฒนา



กระบวนการนำมาตรฐานการบริการสู่การปฏิบัติ



เพื่อให้ประชาชนสามารถมองเห็นได้ สัมผัสได้ และรู้สึกได้ ถึงความตั้งใจของเจ้าหน้าที่สรรพากรทุกคน ที่มุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่และ ส่งมอบบริการอันเป็นมาตรฐาน เดียวกันให้แก่ประชาชน เพื่อให้สรรพากรเป็น “ขวัญใจ” ของประชาชน ดังนั้น สำนักงานสรรพากรภาค 7 จึงจัดให้มีพิธีเปิดสำนักงานบริการขวัญใจประชาชน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกพื้นที่ในท้องที่ภาค 7





Theme ของงาน

- หัวใจสีชมพู Shocking Pink
- เปิดใจคนในก่อน ให้ใจกับลูกค้า
- ทุกอย่างในงานสื่อด้วยคำว่า “ใจ”





รายละเอียดชมและกิจกรรมในงาน

- ❖ ชมจากใจ :- เป็นการให้ข้อมูลการดำเนินงานต่าง ๆ ของสรรพากรภาค 7
- ❖ ชมอุ่นใจ :- รับฟังการให้ความรู้และคำปรึกษาเกี่ยวกับภาษีโดยเจ้าหน้าที่สรรพากร
- ❖ ชมเจาะใจ :- รับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ
- ❖ ชมอิ่มใจ :- บริเวณจัดแสดงอาหารให้กับผู้ร่วมงาน อาหารทุกอย่าง
ออกมาเป็นรูปหัวใจ เช่น ข้าวปั้นหัวใจ , วนหัวใจ ฯลฯ
- ❖ ชมสะใจ :- เล่นเกมส์สนุกสนานคลายเครียดเพื่อให้ผู้เข้าร่วมงานมีส่วนร่วมเรียก

เสียงหัวเราะ





ผลที่ได้รับจากการจัดกิจกรรม..

- เจ้าหน้าที่ ได้รับทราบโครงการและมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และแสดงออกให้ประชาชนรับทราบถึงความมุ่งมั่นในการส่งมอบบริการ
- ประชาชน ได้รับทราบเกี่ยวกับโครงการ ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสรรพากร
- เกิดกระแสของการเปลี่ยนแปลง ของการก้าวสู่การทำงานของหน่วยงานราชการยุคใหม่ ที่ให้บริการโดยประชาชนเป็นศูนย์กลาง





สิ่งที่ประชาชนได้รับ..

ประชาชนจะได้รับบริการที่ดีอย่างเป็นรูปธรรม ที่สามารถมองเห็นได้ สัมผัสได้ และรู้สึกได้

- สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อยพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน แต่งกายสุภาพเรียบร้อย บุคลิกภาพดี กริยาวาจาดี สวัสดิ์และทักทายผู้รับบริการก่อน พร้อมให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน
- ประชาชนสามารถเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้หลายช่องทาง





สิ่งที่ประชาชนได้รับ..(ต่อ)

ยิ้มแย้มแจ่มใส

ทักทายสวัสดิ์

แนะนำวิธีพร้อมอธิบาย

บริการฉับไว ได้ก่อนหลัง

มอบความมุ่งหวังให้กับประชาชน

นำพาทุกคนสู่การพัฒนา





กระบวนการติดตามประเมินผลและการพัฒนาต่อเนื่อง

หลังจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกพื้นที่ในท้องที่
ภาค 7 ได้ดำเนินการเปิดสำนักงานบริการขวัญใจ
ประชาชน มาได้ระยะหนึ่งแล้ว ก็ได้มีการปรับปรุง
สำนักงาน และสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้าง
ความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ โดยได้จัดมุมความรู้
มุมแสดงความดีเห็น ไว้บริการให้แก่ผู้เสียภาษี





2554 Year of Customer Satisfaction

กระบวนการปลูกฝังวัฒนธรรมการให้บริการ :

- พัฒนาบุคลากรทุกกระบวนการงานสู่ความเป็นมืออาชีพ
- จัดกิจกรรมส่งมอบรอยยิ้มและความรู้สู่สังคม
(*Smile & Knowledge*)
- จัดประกวดหน่วยงานคุณภาพ
- จัดทำคู่มือมาตรฐานบริการและคู่มือประชาชน
- ทบทวนมาตรฐานบริการ และรักษามาตรฐานบริการ





2554 Year of Customer Satisfaction..





2555 Year of Service Excellence..

**พัฒนาและรักษามาตรฐานการให้บริการอย่าง
ต่อเนื่องจนกระทั่งเป็นวัฒนธรรมการให้บริการ และ
จัดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) เพื่อมุ่งสู่
การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็น
ศูนย์กลาง ปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของกรมสรรพากรให้
ทันการเปลี่ยนแปลงและปรับกระบวนการทำงานให้
เป็นไปในรูปแบบหุ้นส่วนอย่างแท้จริง**





2555 Year of Service Excellence..

นำบุคลากรมุ่งสู่ ที่ปรึกษามืออาชีพ..

นำหน่วยงานสู่ หน่วยงานคุณภาพ..

ปรับกระบวนการทำงานให้เป็นไปในรูปแบบ
ทันสมัยอย่างแท้จริง โดยสอดคล้องสัมพันธ์กับ
แนวคิด รหัส *SMILE* ดังนี้

<i>S : Service mind</i>	มีจิตบริการ
<i>M : Marvelous</i>	ทำงานอย่างมืออาชีพ
<i>I : Impression</i>	ความประทับใจ
<i>L : Lively</i>	มีชีวิตชีวาเป็นธรรมชาติ
<i>E : Excellence</i>	มีความเป็นเลิศ





ปัจจัยสู่ความสำเร็จ..

1. การให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยพนักงานประจำเข้ากับกิจกรรม มุ่งเน้นให้บุคลากร ในองค์กร ได้คิด ได้พูด และได้แสดงออกอย่างสร้างสรรค์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทำให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพร้อมที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้เสมือนมีชีวิตและประสบความสำเร็จ
2. มีการกำหนดทิศทางการดำเนินการที่ชัดเจน โดยการ กำหนด Roadmap ปี 2552-2555 เพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ และนำบุคลากรสู่ที่ปรึกษามืออาชีพ





ปัจจัยสู่ความสำเร็จ..(ต่อ)

3. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านทักษะ และความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ รวมทั้งให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ ทั้งในเรื่องกำลังคน เวลา อุปกรณ์ และงบประมาณ รวมถึงการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนการดำเนินการ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการให้บริการ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ทันที





รางวัลที่ได้รับ..

รางวัล	โครงการ / ประเภท	ผู้จัด
	<p>คุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2553 / รายการผลงาน</p>	<p>ก.พ.ร. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร.</p>
	<p>เพชรอายุภักดิ์ ครั้งที่ 2 ปี 2553 / หน่วยงานระดับจังหวัด</p>	 กระทรวงการคลัง
	<p>2011 United Nation Public Service Award / Advancing Knowledge Management in Government (Asia and the Pacific)</p>	 UNPSA





ก้าวต่อไป..



จนถึงขณะนี้โครงการของเรายังคงดำเนินไป
อย่างต่อเนื่อง มุ่งสู่เป้าหมายที่จะเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ
การได้รับรางวัลจาก *2011 United Nation Public Service
Award* ถือเป็นความสำเร็จของ
กรมสรรพากร ทำให้ทีมงานของเรามั่นใจที่จะก้าวไป
ข้างหน้า และยังเป็นแรงบันดาลใจให้กับหน่วยงานทั้ง
ภายในและภายนอกกรมสรรพากร ในการเพิ่มขีด
ความสามารถในการให้บริการที่เป็นเลิศ แก่ประชาชน
ผู้รับบริการต่อไป





ขอขอบคุณ

www.rd.go.th

