สรุปการประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาวาที” ครั้งที่ 16
เรื่อง “ถอดรหัสการพัฒนาองค์การอย่างสมดุล : United Nations Public Service Awards”
ณ ห้องแคทลียา ชั้น 1 โรงแรมรามาการ์เด้นส์ กรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.พ.ร. จัดการประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาวาที” ครั้งที่ 16 เรื่อง **“ถอดรหัสการพัฒนาองค์การอย่างสมดุล : United Nations Public Service Awards”** ในวันอังคารที่ 19 กรกฎาคม 2554 เวลา 08.30 - 14.00 น. ณ ห้องแคทลียา ชั้น 1 โรงแรมรามาการ์เด้นส์ กรุงเทพมหานคร โดยเชิญวิทยากร คือ *นางสาวภาวนา ธรรมศิลา สรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร นายมนัส กำเนิดมณี ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กรมชลประทาน* นายอัตถพงษ์ ฉันทานุมัติ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมชลประทาน ซึ่งเป็นวิทยากรจากหน่วยงานที่ได้รับรางวัลชนะเลิศ สาขาการเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์ความรู้ภาครัฐ และรางวัลรองชนะเลิศสาขาการสนับสนุนการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกด้านนวัตกรรมตามลำดับจากเวที United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ ประจำปี ค.ศ. 2011 ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดีที่ควรนำมาถ่ายทอดความรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาจากหน่วยงานราชการอื่นๆ ได้รับฟัง

นายชัยยุทธ กมลศิริสกุล ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. กล่าวต้อนรับและเปิดงานประชุมสัมมนา โดยกล่าวว่าสำนักงาน ก.พ.ร. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ โดยให้หน่วยงานที่ประสบความสำเร็จมาถ่ายทอดให้ฟังอย่างต่อเนื่อง ซึ่งที่ผ่านมาสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดการประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาวาที” มาแล้วทั้งหมด 15 ครั้ง เรื่องที่นำมาดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาล้วนเป็นเรื่องที่ส่งเสริม และผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ มีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาทิ เรื่องของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน เรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมสู่ความเป็นเลิศ และล่าสุดเรื่องการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องภายใต้ภาวะวิกฤต พร้อมทั้ง กล่าวชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ดำเนินการจัดการประชุมสัมมนา “เวทีปัญญา สัมมนาวาที” ในครั้งที่ 16 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้ผู้แทนของสำนักงานสรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร ที่ประสบความสำเร็จในการเป็นสำนักงานบริการขวัญใจโดยได้รับรางวัลชนะเลิศสาขาการเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์ความรู้ภาครัฐจากประชาชน และผู้แทนของกรมชลประทานที่ประสบความสำเร็จในด้านการบริหารจัดการชลประทาน “โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว” โดยได้รับรางวัลรองชนะเลิศสาขาการสนับสนุนการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกด้านนวัตกรรม รางวัล United Nations Public Service Awards ของ

องค์การสหประชาชาติ ประจำปี ค.ศ. 2011 มาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่ผู้เข้าร่วมสัมมนาในวันนี้ได้รับฟัง เพื่อไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ รวมทั้งประกอบการจัดทำข้อเสนอขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลจากองค์การสหประชาชาติต่อไป

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการประชาชน พร้อมถ่ายทอดเทคนิค รูปแบบ และวิธีการในการจัดทำข้อเสนอขอรับการประเมิน เพื่อรับรางวัล United Nations Public Service Awards จากองค์การสหประชาชาติ
โดย... นางสาวภาวนา ธรรมศิลา สรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร
นายมนัส กำเนิดมณี ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กรมชลประทาน
นายอัตถพงษ์ ฉันทานุมัติ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมชลประทาน
ดำเนินการอภิปรายโดย... นายชัยยุทธ กมลศิริสกุล ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร.

นายชัยยุทธ กมลศิริสกุล ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร.

ในปี พ.ศ. 2545 ประเทศไทยเริ่มปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้เริ่มดำเนินการเรื่องการลดขั้นตอน เสนอคณะรัฐมนตรีในเรื่องการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชน ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้หน่วยงานราชการดำเนินการลดขั้นตอนในแต่ละกระบวนงานลงตั้งแต่ พ.ศ. 2547 และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดพิธีการมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการดำเนินการลดขั้นตอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากผลการดำเนินการที่ผ่านมามีสิ่งยืนยันความสำเร็จต่างๆ มากมาย อาทิ ผลการวิจัยจากธนาคารโลกในเรื่องการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing business) ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยได้ถูกจัดเป็นอันดับที่ 19 จาก 183 ประเทศทั่วโลก นอกจากนี้ มี 2 หน่วยงานภาครัฐที่เคยได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards ในสาขา Improving the delivery of public service จากองค์การสหประชาชาติมาแล้ว

ซึ่งได้แก่ โรงพยาบาลยโสธร ได้รับรางวัลชมเชยในปี ค.ศ. 2008 ต่อมาในปี ค.ศ. 2009 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้รับรางวัลดีเยี่ยม

รางวัล United Nations Public Service Awards (UNPSA) ขององค์การสหประชาชาติ แบ่งออกเป็น 5 ประเภทรางวัล ได้แก่ 1. ประเภทการป้องกันและต่อต้านการคอรัปชั่นในการบริการสาธารณะ (Preventing and combating corruption in the public service) 2. ประเภทการพัฒนาการให้บริการประชาชน (Improving the delivery of public services) 3. ประเภทการส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายผ่านกลไกด้านนวัตกรรม (Fostering participation in policy-making decisions through innovative mechanisms) 4. ประเภทการเสริมสร้างการจัดการความรู้ในภาครัฐ (Advancing knowledge management in government) 5. ประเภทการส่งเสริมความเสมอภาคหญิงชายในการให้บริการสาธารณะ (Promoting gender responsive delivery of public services) สำหรับในปี ค.ศ. 2011 มีหน่วยงานภาครัฐไทยได้ยื่นสมัครขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ทั้งหมด 21 หน่วยงาน โดยมีหน่วยงานที่ผ่านการคัดเลือกจำนวน 18 หน่วยงาน และผ่านเข้าสู่รอบสอง จำนวน 11 หน่วยงาน และสุดท้ายมี 2 หน่วยงานที่ได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards คือ สำนักงานสรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร และกรมชลประทาน และวันนี้วิทยากรจากหน่วยงานทั้งสองได้ให้เกียรติมาร่วมแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนเทคนิค วิธีการนำเสนอให้ชนะใจองค์การสหประชาชาติให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับทราบทั่วกัน

นายมนัส กำเนิดมณี ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กรมชลประทาน

กรมชลประทานได้รับรางวัลรองชนะเลิศ Fostering participation in policy-making decision through innovation mechanisms ของ UNPSA 2011 ด้วยงานบริการ “การบริหารจัดการชลประทานแบบมีส่วนร่วม โดยคณะกรรมการภาคประชาชนและองค์กรผู้ใช้น้ำ” ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยกรมชลประทานมีภารกิจความรับผิดชอบหลักเกี่ยวกับการพัฒนาแหล่งน้ำตามศักยภาพของลุ่มน้ำให้เพียงพอ โดยการจัดสรรน้ำให้กับผู้ใช้น้ำทุกประเภท เพื่อให้ผู้ใช้น้ำได้รับน้ำอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ตลอดจนป้องกันความเสียหายอันเกิดจากน้ำ

สภาพการปฏิบัติงานก่อนการปรับปรุงกระบวนงานในพื้นที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว จังหวัดสุพรรณบุรีเป็นการจัดการโดยภาครัฐฝ่ายเดียว โดยในจังหวัดมีอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่ประมาณ 240 ล้าน ลบ.ม. ในขณะที่ความต้องการการใช้น้ำของกลุ่มผู้อุปโภคบริโภคมีจำนวนมากเช่นกัน กล่าวคือ ในจังหวัดมีพื้นที่เกษตรขนาดใหญ่ประมาณ 130,000 ไร่ และมี 2 โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ บริษัทไทย อะโกร เอ็นเนอร์ยี่ จำกัด บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลมิตรผล จำกัด รวมทั้ง มีการประปาด่านช้าง การประปาหนองหญ้าไซ ที่ใช้น้ำจำนวนมากด้วย ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาประชาชนใช้น้ำอย่างสิ้นเปลือง ปัญหาการแก่งแย่งน้ำ ปัญหาการบริหารจัดการของภาครัฐ

โดยไม่คำนึงถึงความต้องการของเกษตรกร ปัญหาเกษตรกรไม่ให้ความร่วมมือในการส่งน้ำและบำรุงรักษา ปัญหาความขัดแย้งระหว่างเกษตรกร เป็นต้น ดังนั้น ทางกรมชลประทานจึงดำเนินโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียวร่วมกับเกษตรกรผู้ใช้น้ำ หาแนวทางและวิธีการปรับปรุงการให้บริการ และมีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดการชลประทาน (JMC) ซึ่งจะมีตัวแทนของเกษตรกรกลุ่มผู้ใช้น้ำ ตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวแทนหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และตัวแทนจากโครงการชลประทานในพื้นที่นั้นๆ ร่วมเป็นกรรมการโดยทำหน้าที่ร่วมกันกำหนดและวางแผนในการบริหารจัดการน้ำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการและติดตามผลในทุกขั้นตอนของการส่งน้ำ นอกจากนี้ ยังได้นำเกษตรกรไปศึกษาดูงานนอกสถานที่และดำเนินการตามกิจกรรมการมีส่วนร่วม ได้แก่ การสร้างความเข้าใจในการมีส่วนร่วม การจัดทำข้อตกลงการมีส่วนร่วม การจัดตั้งกลุ่มผู้ใช้น้ำ การเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรผู้ใช้น้ำชลประทาน การยกระดับองค์กรผู้ใช้น้ำชลประทาน การจัดตั้งคณะกรรมการจัดการชลประทาน การจัดตั้งกองทุนชลประทาน การจ้างเหมางานบำรุงรักษาแก่กลุ่มผู้ใช้น้ำชลประทาน การมีส่วนร่วมในการส่งน้ำและบำรุงรักษา การประเมินความเข้มแข็งองค์กรผู้ใช้น้ำ และการจัดทำข้อมูลพื้นฐานโครงการ

สภาพหลังการปฏิบัติงานโครงการดังกล่าว พบว่า เกิดประโยชน์แก่ภาคประชาชนและภาครัฐที่แท้จริง คือ ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น ความพึงพอใจการรับบริการด้านน้ำเพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่รัฐทำงานได้ดีขึ้นและเร็วขึ้น ส่งผลให้ความขัดแย้งระหว่างเกษตรกรด้วยกันและระหว่างเกษตรกรกับภาครัฐลดน้อยลง นอกจากนี้ มีการใช้น้ำอย่างประหยัดมากขึ้น และเกษตรกรรู้สึกเป็นเจ้าของและหวงแหนการบริหารจัดการน้ำ รวมทั้งผลผลิตทางการเกษตรเพิ่มขึ้น

นายอัตถพงษ์ ฉันทานุมัติ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมชลประทาน

โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว จังหวัดสุพรรณบุรี ทางกรมชลประทานได้ดึงกระบวนการด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการชลประทานโดยเกษตรกรมีส่วนร่วมมาเป็นจุดเด่นในการขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards จากองค์การสหประชาติ โดยการนำเสนอเพื่อขอรับรางวัล จะเริ่มจากการแสดงให้เห็นถึงปัญหาเดิม แล้วแสดงให้เห็นถึงการนำกระบวนการมาช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว และสุดท้ายแสดงให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับหลังจากการดำเนินกระบวนการนั้น เช่น ลดความขัดแย้ง สร้างความรักสามัคคี เป็นต้น เพื่อดึงดูดความสนใจคณะกรรมการฯ ในการพิจารณารางวัล สำหรับรางวัลที่โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียวได้รับ คือ รางวัลดีเด่นด้านนวัตกรรมการให้บริการ จากสำนักงาน ก.พ.ร. รวมทั้ง ได้รับรางวัลรองชนะเลิศในประเภทที่ 3 Fostering participation in policy-making decision through innovation mechanisms จากองค์การสหประชาชาติ

สำหรับเทคนิควิธีการเขียนเพื่อขอรับรางวัล UNPSA มีรายละเอียด ดังนี้

1. คัดเลือกหมวดประเภทรางวัลที่สอดคล้องกับกระบวนงานในโครงการที่ดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อจะได้รับการพิจารณาเบื้องต้น

2. เขียนเนื้อหาขอรับรางวัลแบบพรรณาโวหารไม่เกิน 500 คำต่อ 1 คำถาม โดยใช้ศัพท์ง่ายต่อการเข้าใจและดึงดูดความสนใจให้อ่าน สั้นกระชับ ร้อยเรียงเป็นลำดับรายละเอียดกระบวนงานให้ชัดเจนด้วยการแบ่งเป็นย่อหน้า รวมทั้งควรร้อยเรียงแสดงให้เห็นถึงระบบกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ ระบบที่ยั่งยืนต่อการพัฒนา และระบบการถ่ายโอนอำนาจการดำเนินงานภาครัฐให้แก่ประชาชน ตลอดจนควรมีเนื้อหาที่สะท้อนให้เห็นผลประโยชน์ในทุกระดับตั้งแต่ระดับผู้รับบริการ ระดับภาครัฐ และระดับประเทศ

3. ในรอบสองผู้เสนอขอรับรางวัลจะต้องส่งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม 5 ชิ้น และจดหมายรับรอง 2 ฉบับ ซึ่งจดหมายรับรองดังกล่าวควรจะเป็นจดหมายจากบุคคลที่ 3 เพื่อแสดงให้เห็นถึงการยอมรับจากสังคมภายนอก เช่น หนังสือจากผู้ว่าราชการจังหวัด หนังสือจากภาคอุตสาหกรรม เป็นต้น และเอกสารที่ส่งไม่ควรจะมีแต่รายงาน แต่ควรมีบทความวิเคราะห์เป็นกราฟด้วย อีกทั้งควรแสดงให้เห็นปัจจัยการเรียนรู้ เช่น การให้กลุ่มเกษตรกรผู้ใช้น้ำเป็นวิทยากรถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

4. ระยะเวลาการส่งเสนอผลงานต้องตรงตามที่องค์การสหประชาชาติกำหนดไว้

5. ควรมีโบรชัวร์ และวีดีทัศน์ที่แสดงการดำเนินโครงการ โดยมีบทแปลภาษาอังกฤษควบคู่ไปด้วย

6. ควรแนบบทความจากหนังสือพิมพ์หรือรูปภาพจากสื่อมวลชน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความน่าสนใจของโครงการจากสังคมภายนอก

7. ไฟล์ในการส่งเสนอขอรับรางวัล ควรแปลงเป็นไฟล์ PDF เพื่อป้องกันการผิดพลาดจากการส่งผลงานและการพิมพ์

นางสาวภาวนา ธรรมศิลา สรรพากรภาค 7 กรมสรรพากร

สำนักงานสรรพากรภาค 7 กรมสรรพากรได้รับรางวัลชนะเลิศในประเภทรางวัล Advancing knowledge management in government ของ UNPSA 2011 ด้วยการพัฒนาการให้บริการภายใต้ชื่อ “สำนักงานบริการขวัญใจประชาชน” ซึ่งมีกระบวนการทำงานดังกล่าวครอบคลุมพื้นที่ 8 จังหวัดประกอบด้วย พิษณุโลก พิจิตร ตาก สุโขทัย นครสวรรค์ เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ และกำแพงเพชร รวมทั้งสิ้น 77 อำเภอ โดยมีวิสัยทัศน์ว่า “เรามุ่งมั่นบริการ ด้วยหัวใจและไมตรี” มีปรัชญาว่า “เต็มที่ เต็มใจ ให้ประชาชน” และเป้าหมายการดำเนินงาน คือ 1) พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถถ่ายทอดประสบการณ์ที่มีอยู่ไปปรับใช้ในการให้บริการประชาชนและนำไปสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพได้ 2) พัฒนาองค์ความรู้ โดยอาศัยการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ และ 3) สร้างภาพลักษณ์ของงานบริการให้ประชาชนสามารถมองเห็นได้

กลยุทธ์การดำเนินการสำนักงานบริการขวัญใจประชาชน ได้แก่

1. บูรณาการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง โดยการนำแนวคิดการปรับกระบวนการทำงานของข้าราชการ และการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ (PMQA) มาเป็นแนวทางในการดำเนินการในทุกกระบวนงาน และมีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง

2. ใช้หลักการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้านำ (CRM : Customer Relation Management) มาใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบมาตรฐานการให้บริการ รวมทั้ง การเปิดตัวโครงการและให้คำมั่นสัญญากับประชาชน

3. ใช้หลักการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการยอมรับร่วมกันในการปรับปรุงบริการ การออกแบบมาตรฐานการบริการ และการสร้างเอกลักษณ์ของเจ้าหน้าที่สรรพากร “สรรพากรยิ้ม : SMILE” ซึ่ง SMILE มาจากตัวย่อ ดังนี้ S : Service mind (มีจิตบริการ) M : Marvelous (ทำงานอย่างมืออาชีพ) I : Impression (ประทับใจ) L : Lively (มีจิตบริการ) E : Excellence (เป็นเลิศ)

4. ใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและการทำงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การชำระภาษี การออกบัตรคิว การคำนวณภาษี การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงานทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การจัดทำภาพยนต์สั้นจำลองสถานการณ์ เป็นต้น

นอกจากนี้ สำนักงานสรรพากรภาค 7 ได้มีการกำหนดทิศทางการดำเนินการที่ชัดเจนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552-2555 เพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศและนำบุคลากรก้าวสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพยกระดับการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานและมีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์การให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยกำหนดให้ **ปี พ.ศ. 2552** เป็น Year of Awareness โดยดำเนินการพัฒนาบุคลากรตามแนวทางการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานตามหน้าที่และความรู้ความชำนาญที่มีอยู่ทุกกระบวนงาน มีการจัดประกวดแข่งขันชิงรางวัลเพื่อจูงใจแก่บุคลากรและเป็นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพในตัวบุคคลขั้นต่อไป **ปี พ.ศ. 2553** กำหนดให้เป็น Year of Action โดยการเตรียมความพร้อมและนำมาตรฐานบริการสู่ภาคปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการเตรียมความพร้อม “ใจพร้อม” “ทีมพร้อม” “ตัวพร้อม” กระบวนการนำมาตรฐานการบริการสู่การปฏิบัติ และกระบวนการพัฒนาต่อเนื่อง **ปี พ.ศ. 2554** กำหนดให้เป็น Year of Customer Satisfaction กระบวนการปลูกฝังวัฒนธรรมการให้บริการ และพัฒนาสู่ความยั่งยืน **ปี พ.ศ. 2555** กำหนดให้เป็น Year of Service Excellent จะพัฒนาและรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งเป็นวัฒนธรรมการให้บริการ และจัดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) เพื่อมุ่งสู่การเป็นที่ปรึกษามืออาชีพ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของกรมสรรพากรให้ทันการเปลี่ยนแปลงและปรับกระบวนการทำงานให้เป็นไปในรูปแบบหุ้นส่วนอย่างแท้จริง

จากการพัฒนางานให้บริการของสำนักงานบริการขวัญใจประชาชน ทำให้สามารถยกระดับความพึงพอใจในการรับบริการ ประชาชนได้รับบริการที่ดีอย่างเป็นรูปธรรม เช่น สถานที่ที่ให้บริการสะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน และประชาชนสามารถเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้ อีกทั้งการพัฒนาและปลูกฝังวัฒนธรรมการให้บริการแก่บุคลากรในหน่วยงานสู่ที่ปรึกษามืออาชีพ การใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่ากับประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งสะท้อนและถ่ายทอดถึงวิสัยทัศน์ ค่านิยม และปรัชญาการทำงาน ทำให้เกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ก้าวสู่การทำงานของหน่วยงานราชการยุคใหม่ที่ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนองค์การสู่องค์การอัจฉริยะต่อไป

ภัทธิรา พัชรภัค บันทึก
กลิ่นจันทน์ เขียวเจริญ ตรวจ