



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนบริหารงานทั่วไป สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม ๑๖

ที่ กค๐๗๒๘.๐๖/บพ/๑๖

วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติโครงการยกระดับการให้บริการ ศูนย์ราชการสะดวก GECC

เรียน สรรพากรพื้นที่มหาสารคาม

ด้วย สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม ได้สมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ เกณฑ์การประเมินประกอบด้วย ๓ ด้าน จากการแจ้งผลการพิจารณาการตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ไม่ผ่านการคัดกรอง มีคำชี้แจงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น แยกได้ดังนี้

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self-Checkist) มีทั้งหมด ๑๔ ข้อ

ดำเนินการได้ทั้ง ๑๔ ข้อ

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๑ เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ มี ๑๖ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๑๖ คะแนน

ดำเนินการได้ ๑๕ ข้อ ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ๑ ข้อ คือ ข้อ ๒.๑๐

ข้อ ๒.๑๐ รายละเอียดการประเมิน : มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกินผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องและการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

๒.๒ เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ มี ๒๑ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๒ ข้อ ข้อละ ๖

คะแนน รวม ๕๔ คะแนน

ดำเนินการ ข้อละ ๒ คะแนน ได้ ๙ ข้อ ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ๑๒ ข้อ

ดำเนินการ ข้อละ ๖ คะแนน ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ทั้ง ๒ ข้อ

ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับสมัครการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ส่วนบริหารงานทั่วไป จึงได้จัดทำโครงการเพื่อยกระดับการให้บริการ ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบเสนอมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วย โปรดลงนามอนุมัติโครงการ และคำสั่งคณะทำงาน หรือเห็นควรประการใดโปรดสั่งการ

(นางธัญญรัตน์ ปัดดาเดช)

เจ้าพนักงานสรรพากรอาวุโส

15/๕๗ สท.มหาสารคาม

1/๓๓๐๑๐๗๒๘

9๗/ -

(นายวิรัช โพธิ์)

นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ

๑๖๓๗(๓๖)

Dalu

(นางมณฑิยา เลิศสหพันธ์)

สรรพากรพื้นที่มหาสารคาม

๓๐ พ.ค. ๒๕๖๖

โครงการ ยกระดับการบริการสู่ศูนย์ราชการสะดวก GECC

๑. หลักการและเหตุผล

การประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด จัดให้มี ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ และเป็น การดำเนินการให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบกับเมื่อปีงบประมาณที่ผ่านมา สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคามได้ขอรับรองมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) แต่ยังไม่ผ่านการรับรอง

ดังนั้น เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตลอดจน เป็นการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม จึงได้จัดทำโครงการ ยกระดับการบริการสู่ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๒. วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

๑. เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม เน้นวิธีการ ปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๒. เพื่อขับเคลื่อนคุณธรรมอัตลักษณ์ กรมสรรพากร “ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ มอบใจบริการ”

๓. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับความต้องการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕

๓. วิธีการดำเนินงาน

๑. นำเสนอโครงการยกระดับงานบริการสู่ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

๒. แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินงานตามโครงการ

๓. ประชุมคณะทำงานโครงการ/ประชาสัมพันธ์โครงการ

๔. จัดทำแผนการดำเนินการ/ดำเนินการตามแผน

๔.๑ จัดทำแผนการดำเนินการ

๔.๒ ออกแบบสำรวจความต้องการความคาดหวัง/ดำเนินการสำรวจผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม ผ่าน QR Code และผ่านไลน์กลุ่ม ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ มหาสารคาม ที่ใช้ในการให้บริการประชาชน

๔.๓ นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ เพื่อออกแบบการให้บริการตามความต้องการความคาดหวัง ให้ครอบคลุมการให้บริการ สู่ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๔.๔ ติดตามผลการให้บริการตามความต้องการความคาดหวัง ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ มาปรับปรุงเป็นระยะ เพื่อให้การบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อให้เกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

๕. จัดทำแผน...

๕. จัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ

๕.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง

๕.๒ ฝึกซ้อม/ฝึกปฏิบัติตามแผน

๖. จัดเตรียมความพร้อมก่อนสมัครขอรับรองฯ

๗. ขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๘. สรุปผลโครงการและรายงานผลการดำเนินการ

๔. ระยะเวลาดำเนินการ

แผนการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ					
	พ.ค.-มิ.ย. ๖๖	ก.ค.-ส.ค. ๖๖	ก.ย.-ต.ค. ๖๖	พ.ย.-ธ.ค. ๖๖	ม.ค.-ก.พ. ๖๗	มี.ค.-เม.ย. ๖๗
๑. เสนออนุมัติโครงการ	↔					
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ		↔				
๓. ประชุมคณะกรรมการโครงการฯ/ประชาสัมพันธ์โครงการ		↔				
๔. จัดทำแผนการดำเนินการ/ดำเนินการตามโครงการ		↔				
๕. จัดเตรียมความพร้อมก่อนสมัครขอรับรองฯ				↔		
๖. ขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC					↔	
๗. สรุปผลโครงการฯ และรายงานผลการดำเนินการ						↔

๕. กลุ่มเป้าหมายที่จะดำเนินการ

๑. ประชาชนผู้มารับบริการ/ ผู้เสียหาย/ ผู้มีส่วนได้เสีย

๒. บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม/สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด

๖. ตัวชี้วัด

ประชาชนผู้มารับบริการ/ ผู้เสียหาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สอดคล้องกับความต้องการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕

๗. การประเมินผล

ประเมินผลความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์

๘. งบประมาณ

งบประมาณในการดำเนินการในการตกแต่งสถานที่, ป้ายประชาสัมพันธ์ฯ ประมาณ ๑๐,๐๐๐.- เป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และกรณีจะดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท ตามนัยหนังสือคณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ด่วนที่สุด ที่ กค (กวจ) ๐๔๐๕.๒/ว๑๑๙ ลงวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ขอมอบหมายให้ นางธัญญรัตน์ บัณฑิตเดช ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสรรพากรอาวุโส คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ เป็นผู้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างไปก่อน แล้วรีบรายงานขอความเห็นชอบ พร้อมด้วยหลักฐานการจัดซื้อจัดจ้างนั้น เสนอต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐภายใน ๕ วันทำการถัดไป

๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

๙.๑ สรรพากรพื้นที่มหาสารคาม	หัวหน้าคณะทำงาน
๙.๒ ผู้ช่วยสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม ลำดับ ๑	คณะทำงาน
๙.๓ ผู้ช่วยสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม ลำดับ ๒	คณะทำงาน
๙.๔ หัวหน้าส่วนวางแผนและประเมินผล	คณะทำงาน
๙.๕ หัวหน้าส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร นต ๐๑	คณะทำงาน
๙.๖ หัวหน้าส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง	คณะทำงาน
๙.๗ หัวหน้าส่วนกรรมวิธีและคืนภาษี	คณะทำงาน
๙.๘ บุคลากรแต่ละส่วน อย่างน้อยส่วนละ ๒ คน	คณะทำงาน
๙.๙ หัวหน้าส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร นต ๐๒	คณะทำงานและเลขานุการ
๙.๑๐ หัวหน้าส่วนบริหารงานทั่วไป	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

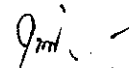
๑๐. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคาม มีการยกระดับคุณภาพการให้บริการได้ตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC

๒. สำนักงานสรรพากรพื้นที่มหาสารคามขับเคลื่อนการบริการภายใต้คุณธรรมอัตลักษณ์กรมสรรพากร “ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ มอบใจบริการ”

๓. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕


(นางธัญรัตน์ ปัดเถาเดช) ผู้เสนอโครงการ
เจ้าพนักงานสรรพากรอาวุโส


(นายวิบูลย์ โพธิ์สม) ผู้เห็นชอบโครงการ
นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ


(นางมนทิยา เลิศสหพันธ์) ผู้อนุมัติโครงการ
สรรพากรพื้นที่มหาสารคาม
๓๐ พ.ค. ๒๕๖๖