

สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ของกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

กรมสรรพากรมีคะแนนการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เท่ากับ ๙๒.๐๔ คะแนน อยู่ในระดับ ผ่านดีมาก โดยมีจุดแข็งสำคัญ คือ ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต (๑๐๐.๐๐ คะแนน) ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ (๙๙.๒๒ คะแนน) และตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ (๙๖.๒๒ คะแนน) ขณะที่ประเด็นที่**ควรพัฒนาเร่งด่วน** คือ ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน (๗๙.๙๓ คะแนน) ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (๘๐.๘๔ คะแนน) รวมถึงตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน (๘๗.๔๔ คะแนน) ซึ่งสะท้อนมุมมองของผู้รับบริการภายนอกเป็นหลัก

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอน/ วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. การปฏิบัติหน้าที่ (๙๓.๘๔ คะแนน)	โครงการยกระดับมาตรฐาน การให้บริการและการปฏิบัติงาน ตามคู่มือบริการประชาชน	ผลคะแนนอยู่ในระดับสูง สะท้อนว่าบุคลากร ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตามขั้นตอน ระยะเวลา และไม่เลือกปฏิบัติ จึงต้องรักษามาตรฐาน การให้บริการให้มีความสม่ำเสมอทั่วประเทศ โดยเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	๑. ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับมาตรฐาน การให้บริการตามคู่มือบริการประชาชน ๒. ตรวจสอบความพึงพอใจประชาชนในการ ใช้บริการ ๓. สื่อสารมาตรฐานการให้บริการแก่ เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง	ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘	๑. กองมาตรฐานการกำกับ และตรวจสอบภาษี ๒. กองมาตรฐานการ จัดเก็บภาษี ๓. สำนักงานเลขานุการกรม ๔. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ๕. สำนักงานสรรพากร พื้นที่และสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขา
๒. การใช้งบประมาณ (๙๖.๒๒ คะแนน)	โครงการเสริมสร้างความโปร่งใส ด้านงบประมาณและการจัดซื้อ จัดจ้าง	คะแนนสูงมาก แสดงว่าบุคลากรมีความเชื่อมั่น ในการใช้จ่ายงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ยังควรรักษาระดับความโปร่งใสในการ เปิดเผยข้อมูลและการมีส่วนร่วมในการติดตาม งบประมาณ	๑. เผยแพร่แผนและผลการใช้จ่าย งบประมาณ ๒. จัดประชุมชี้แจงงบประมาณประจำปี ๓. ติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ รายไตรมาส ๔. ตรวจสอบภายในด้านงบประมาณ	ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘	๑. กองบริหารการคลังและ รายได้ ๒. กลุ่มตรวจสอบภายใน

**สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)
ของกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘**

กรมสรรพากรมีคะแนนการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เท่ากับ ๙๒.๐๔ คะแนน อยู่ในระดับ ผ่านดีมาก โดยมีจุดแข็งสำคัญ คือ ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต (๑๐๐.๐๐ คะแนน) ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ (๙๙.๒๒ คะแนน) และตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ (๙๖.๒๒ คะแนน) ขณะที่ประเด็นที่**ควรพัฒนาเร่งด่วน** คือ ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน (๗๙.๙๓ คะแนน) ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (๘๐.๘๔ คะแนน) รวมถึงตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน (๘๗.๔๔ คะแนน) ซึ่งสะท้อนมุมมองของผู้รับบริการภายนอกเป็นหลัก

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอน/ วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๓. การใช้อำนาจ (๙๙.๒๒ คะแนน)	กิจกรรมส่งเสริมธรรมาภิบาล ในการบริหารงานบุคคล	คะแนนสูงที่สุดในการประเมิน IIT สะท้อนว่า บุคลากรรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจอย่าง เหมาะสม ไม่มีการสั่งการในเรื่องส่วนตัวหรือ การเอื้อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล	๑. เผยแพร่แผนการบริหารและพัฒนา ทรัพยากรบุคคลอย่างทั่วถึง ๒. ประกาศผลการคัดเลือกและแต่งตั้ง ผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ อย่างเปิดเผย ๓. ชี้แจงแนวทางการดำเนินการหรือ นโยบายการบริหารงานบุคคลสำหรับ ผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง ๔. รับฟังข้อร้องเรียนด้านบุคคลและนำไป ปรับใช้	ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘	กองบริหารทรัพยากรบุคคล
๔. การใช้ทรัพย์สินของ ราชการ (๘๖.๑๑ คะแนน)	มาตรการกำกับดูแลและตรวจสอบ การใช้ทรัพย์สินราชการ	คะแนนต่ำที่สุดในกลุ่ม IIT แสดงว่าบุคลากร บางส่วนยังขาดการรับรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติ หรือคู่มือในการใช้ระบบควบคุมทรัพย์สินของ ราชการอย่างชัดเจน จึงควรพัฒนาการสื่อสาร ให้มีความชัดเจน และปรับระบบติดตามการ นำทรัพย์สินราชการไปใช้ให้มีใช้งานง่ายยิ่งขึ้น	๑. ทบทวนแนวปฏิบัติการยืม - คืน ทรัพย์สินราชการ ๒. ประชาสัมพันธ์แนวปฏิบัติการยืม - คืน ทรัพย์สินราชการอย่างชัดเจนและทั่วถึง ๓. กำกับและติดตามข้อมูลในระบบ ควบคุมทรัพย์สินราชการรายเดือน	ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘	กองบริหารการคลังและ รายได้

สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ของกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

กรมสรรพากรมีคะแนนการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เท่ากับ ๙๒.๐๔ คะแนน อยู่ในระดับ ผ่านดีมาก โดยมีจุดแข็งสำคัญ คือ ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต (๑๐๐.๐๐ คะแนน) ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ (๙๙.๒๒ คะแนน) และตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ (๙๖.๒๒ คะแนน) ขณะที่ประเด็นที่**ควรพัฒนาเร่งด่วน** คือ ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน (๗๙.๙๓ คะแนน) ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (๘๐.๘๔ คะแนน) รวมถึงตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน (๘๗.๔๔ คะแนน) ซึ่งสะท้อนมุมมองของผู้รับบริการภายนอกเป็นหลัก

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอน/ วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๕. การแก้ไขปัญหา การทุจริต (๙๒.๔๓ คะแนน)	มาตรการสร้างความเชื่อมั่นในระบบรับเรื่องร้องเรียน	คะแนนอยู่ในระดับดีมาก สะท้อนว่าบุคลากรรับรู้ถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต อย่างไรก็ตามควรเพิ่ม การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรกล้าที่จะแจ้งข้อมูลการทุจริตผ่านช่องทางที่กำหนดมากยิ่งขึ้น	๑. วิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงจากรายงานผลการประเมินความเสี่ยงทุจริตจากปีที่ผ่านมา ๒. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงทุจริต รวมถึงมาตรการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องทุกปี ๓. กำกับและติดตามมาตรการควบคุมภายใน ๔. เผยแพร่แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่	ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘	กลุ่มส่งเสริมจริยธรรม
๖. คุณภาพการดำเนินงาน (๘๗.๔๔ คะแนน)	โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษี	เป็นตัวชี้วัด EIT ที่สะท้อนมุมมองประชาชน พบว่ายังมีช่องว่างด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสะดวก ความรวดเร็ว และการให้ข้อมูลที่ชัดเจน	๑. ทบทวนและปรับปรุงคู่มือบริการประชาชนให้มีความทันสมัยและเผยแพร่อย่างทั่วถึง ๒. เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก และพัฒนาระบบการให้บริการ E-Service ให้ใช้งานง่ายและรวดเร็ว	ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘	๑. สำนักงานเลขานุการกรม ๒. กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์
๗. ประสิทธิภาพการสื่อสาร (๘๐.๘๔ คะแนน)	มาตรการในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เชิงรุก	เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่มีคะแนนต่ำสุด ผู้รับบริการยังมองว่าการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และช่องทางติดต่อของกรมสรรพากรยังไม่ทั่วถึงหรือเข้าใจยากเกินไป	๑. ปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์หลักและสื่อออนไลน์ ๒. จัดทำ Infographic และคลิปสั้น เพื่ออธิบายกฎหมายหรือข่าวสารภาษีใหม่ ๓. จัดให้มีช่องทางถาม - ตอบที่ชัดเจน	ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘	๑. สำนักงานเลขานุการกรม ๒. ศูนย์สารนิเทศสรรพากร

สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ของกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

กรมสรรพากรมีคะแนนการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เท่ากับ ๙๒.๐๔ คะแนน อยู่ในระดับ ผ่านดีมาก โดยมีจุดแข็งสำคัญ คือ ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต (๑๐๐.๐๐ คะแนน) ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ (๙๙.๒๒ คะแนน) และตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ (๙๖.๒๒ คะแนน) ขณะที่ประเด็นที่**ควรพัฒนาเร่งด่วน** คือ ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน (๗๙.๙๓ คะแนน) ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (๘๐.๘๔ คะแนน) รวมถึงตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน (๘๗.๔๔ คะแนน) ซึ่งสะท้อนมุมมองของผู้รับบริการภายนอกเป็นหลัก

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอน/ วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๘. การปรับปรุงระบบ การทำงาน (๗๙.๙๓ คะแนน)	โครงการพัฒนานวัตกรรมและ ปรับปรุงกระบวนการบริการภาษี ดิจิทัล	เป็นคะแนนต่ำที่สุดจากทุกตัวชี้วัด สะท้อนว่า ผู้รับบริการคาดหวังให้กรมสรรพากรปรับปรุง ระบบงานและบริการให้สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชนมากขึ้น โดยเฉพาะ การลดขั้นตอนและเพิ่มบริการดิจิทัล	๑. วิเคราะห์ Pain Point ของผู้ใช้บริการ โดยเปิดโอกาสในการรับฟังข้อเสนอแนะ จากประชาชน ๒. ปรับปรุงกระบวนการที่ซ้ำซ้อน ๓. พัฒนาระบบ E-Service เพิ่มเติม	ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘	๑. กองวิชาการแผนภาษี ๒. กองบริหารการเสียภาษี ทางอิเล็กทรอนิกส์ ๓. กองเทคโนโลยี สารสนเทศ
๙. การเปิดเผยข้อมูล (๙๕.๗๕ คะแนน)	โครงการยกระดับคุณภาพการ เปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)	ผลคะแนนการเปิดเผยข้อมูลอยู่ในระดับดีมาก แต่มีบางข้อคำถามที่ไม่ได้คะแนน เนื่องจาก ข้อมูลไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ จึงควรพัฒนา คุณภาพการเผยแพร่ข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน มากยิ่งขึ้น	๑. จัดทำ OIT Checklist ๒. ตรวจสอบความครบถ้วนก่อนเผยแพร่ ข้อมูลโดยคณะกรรมการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสของ กรมสรรพากร	มกราคม – เมษายน ๒๕๖๘	คณะทำงานการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใส ของกรมสรรพากร
๑๐. การป้องกัน การทุจริต (๑๐๐ คะแนน)	โครงการขับเคลื่อนองค์กรโปร่งใส และปลอดการทุจริต	เป็นจุดแข็งที่สุดจากทุกตัวชี้วัด สะท้อนถึงการ ดำเนินการด้านการป้องกันการทุจริต การ ประเมินความเสี่ยง การกำหนดมาตรการ ควบคุม และการส่งเสริมคุณธรรมที่มี ประสิทธิภาพ	๑. ประเมินความเสี่ยงการทุจริตประจำปี ๒. จัดทำแผนป้องกันการทุจริตและ ประพฤติมิชอบประจำปี ๓. ประกาศและดำเนินการตามนโยบาย No Gift Policy ๔. ติดตามผลและรายงานการดำเนินการ ตามนโยบาย No Gift Policy ต่อผู้บริหาร	ตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘	กลุ่มส่งเสริมจริยธรรม