

## ชื่อแผนงาน : ลูกแก้วเลือกยิ้ม

### หลักการและเหตุผล

กรมสรรพสามิต ในฐานะหนึ่งในหน่วยงานจัดเก็บภาษีหลักของกระทรวงการคลัง มีภารกิจสำคัญในการจัดเก็บภาษีเพื่อนำมาพัฒนาประเทศ ส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการด้วยการสร้างมาตรฐานการจัดเก็บภาษีให้เป็นไปตามหลักสากล ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายสรรพสามิต จากภารกิจที่สำคัญดังกล่าว กรมสรรพสามิต จึงให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรตามค่านิยมหลัก STARS อันประกอบด้วยควมมีมาตรฐานความโปร่งใส จิตสำนึกความรับผิดชอบ ความรวดเร็วเรียบง่าย และความพึงพอใจสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนา และส่งเสริมให้กรมสรรพสามิตเป็นต้นแบบด้านความโปร่งใสเป็นธรรม และมีการบริการที่เป็นมาตรฐาน

การให้บริการ จึงถือเป็นภารกิจที่สำคัญ ที่จะต้องส่งเสริมสนับสนุนแนวความคิดใหม่ๆ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการเพื่อความสะดวก ทันสมัย และตอบสนองความต้องการ รวมถึงการสนับสนุนการปรับปรุงการดำเนินงาน ด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การรับฟังความคิดเห็น และการประเมินผลจึงเป็นอีกช่องทางที่สำคัญในการนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรกรมสรรพสามิตตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการ
2. เพื่อให้สามารถนำข้อมูลข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีและมีมาตรฐานยิ่งขึ้น
3. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### วิธีดำเนินการ

1. จัดหาพื้นที่หรือจุดรับการประเมินผล ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และจัดทำกล่องเพื่อรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
2. แบ่งกล่องประเมินความพึงพอใจออกเป็น 4 ระดับดังนี้
  - มากที่สุด
  - ปานกลาง

- พอใช้
- ปรับปรุง



## ประเมินความพึงพอใจ เพื่อสร้างกำลังใจกันนะคะ

- ภาพตัวอย่าง -

3. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้
  - กล่อง ขวดโหล หรือภาชนะอื่นใด จำนวน 4 ชิ้น : สำหรับรับผลการประเมิน
  - ลูกแก้ว ลูกปัด หินขนาดเล็ก กระดาษตัวเล็ก หรือวัสดุอื่นใด : สำหรับคะแนนประเมิน
  - รูปภาพด้านหน้ากล่องการประเมินสามารถจัดทำขึ้นใหม่ได้ตามความเหมาะสม หรือสามารถดาวน์โหลดได้ที่
  - [https://www.excise.go.th/ABOUT\\_US/Moral\\_Promote/Moral1/index.htm](https://www.excise.go.th/ABOUT_US/Moral_Promote/Moral1/index.htm)
4. ระยะเวลาในการเก็บผลการประเมินสามารถกำหนดได้ตามความเหมาะสม
5. จัดทำรายงานสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจมายังสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นรายไตรมาส ตามแบบฟอร์มที่กำหนดให้ (แบบฟอร์ม 1)

### ระยะเวลาดำเนินการ

1 ตุลาคม 2560 - 30 กันยายน 2564

### ผู้ร่วมโครงการ

สำนักงานส่วนกลาง สำนักงานสรรพสามิตภาค สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา

### ผู้รับผิดชอบโครงการ

กลุ่มงานคุ้มครองจรรยาบรรณ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้รับบริการ เช่น ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยตรง ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มารับบริการหรือมาติดต่อประสานงาน

### การประเมินผล

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80  
รายงานผลเป็นประจำทุกไตรมาส ภายในสัปดาห์แรกของไตรมาสถัดไป

### ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินไปประกอบการ พิจารณาปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีและมีมาตรฐานยิ่งขึ้น

\*\*\*\*\*