

แผนงาน/โครงการ : การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กำแพงเพชร

ชื่อแผนงาน/โครงการ : การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กำแพงเพชร

ชนิดแผนงาน : แผนงาน/โครงการ แผนงานประจำ แผนเฉพาะกิจ

หน่วยงานรับผิดชอบแผนงาน/โครงการ : ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กำแพงเพชร

ระยะเวลาโครงการ : เริ่มต้น ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ สิ้นสุด ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

ยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต : ข้อ ๔ พัฒนารองครุสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

เป้าประสงค์ : ข้อ ๔.๒ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความ
เชื่อมั่นในการให้บริการ

๑. หลักการและเหตุผล

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ กรมสรรพสามิต ได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ในมิติที่ ๑.๑.๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ข้อ ๑ การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการการประเมินผลของหน่วยงาน โดยให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่
ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนและนโยบายของกรมสรรพสามิต ซึ่งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกลุ่มเป้าหมาย
ที่ควรมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินงาน หรือการประเมินผลของหน่วยงาน
ภายในกรมสรรพสามิต เพื่อสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างแท้จริง และเป็นการมุ่ง
ประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ โดยหน่วยงานมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็น และ
ติดต่อสื่อสารสองทางกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในด้านการรับฟังความคิดเห็นในเชิงรุกได้
จัดให้มีเวทีการประชุม เพื่อสร้างความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์ ประสานงาน สอบถาม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และ
จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเชิงรับ โดยนำข้อคิดเห็นดังกล่าว
มาประกอบการตัดสินใจ และวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและการดำเนินการ
ของหน่วยงาน

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กำแพงเพชรได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นดังกล่าว จึงได้จัดทำ
โครงการ “การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่
กำแพงเพชร” เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของแผนงาน/โครงการ

๒.๑ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
ให้ผู้ประกอบอุตสาหกรรมยาสูบและผู้เพาะปลูกยาสูบสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมถึงสร้างทัศนคติที่ดีในการชำระ
ภาษีสรรพสามิตให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีด้วย

๒.๒ เพื่อให้การบริหารงานจัดเก็บภาษียาสูบและยาเส้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดเก็บ
ภาษีรายได้และค่าธรรมเนียมได้สูงกว่าเป้าหมาย

๒.๓ เพื่อให้ประชาชนผู้ซึ่งมีส่วนได้ส่วนเสียในการอนุญาตให้เพาะปลูกยาสูบของกรมสรรพสามิต และ
ผู้รับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินงาน หรือการประเมินผลของหน่วยงาน

๓. กลุ่มเป้าหมาย/สถานที่จัด/กำหนดวันที่จัด

ผู้รับบริการ : ผู้ประกอบอุตสาหกรรมยาสูบประเภทผู้เพาะปลูกยาเส้นในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการอนุญาตให้เพาะปลูกยาสูบของกรมสรรพสามิต ในบริเวณพื้นที่ที่มีการเพาะปลูกต้นยาสูบ เขตจังหวัดกำแพงเพชร

สถานที่จัดกิจกรรม ณ อาคารเอนกประสงค์ หมู่ที่ ๑ บ้านเพชรนิยมน ตำบลคลองน้ำไหล อำเภอคลองลานจังหวัดกำแพงเพชร ในวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

๔. เกณฑ์การประเมิน

ตัวชี้วัดความสำเร็จ : ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ (๕ คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
๑. การจัดทำแผนงาน/โครงการ เรื่องการเปิดโอกาส	๑
๒. การดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาส	๓
๒.๑ ดำเนินกิจกรรมการเปิดโอกาสฯ และสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	
๒.๒ รวบรวมประเด็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อมาดำเนินการต่อในขั้นถัดไป	
๒.๓ นำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ มาวิเคราะห์เพื่อกำหนด/วางแผน แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน	
๒.๔ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ มาวิเคราะห์เพื่อกำหนด/วางแผนแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน	
หมายเหตุ การเปิดโอกาสฯ หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทั้งในรูปแบบออนไลน์และแบบปกติ	
๓. สรุปผลลัพธ์/รายงานความก้าวหน้าของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน	๕

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ : ระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม (๕ คะแนน)

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕

๕. ทรัพยากรที่ใช้

- บุคลากร เจ้าหน้าที่จากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กำแพงเพชร ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กำแพงเพชร สาขาเมืองกำแพงเพชร

- งบประมาณ -

๖. ตารางเวลาการดำเนินงาน

กิจกรรม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. ศึกษาและรวบรวมข้อมูล กฎหมาย ระเบียบต่างๆ		↔										
๒. กำหนดเรื่องและกลุ่มเป้าหมาย เรื่อง/กิจกรรม : การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติงานของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่กำแพงเพชร กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการ : ผู้ประกอบอุตสาหกรรมยาสูบ ประเภท ผู้เพาะปลูกยาเส้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับ ผลกระทบจากการอนุญาตให้ปลูก ยาสูบของกรมสรรพสามิต		↔										
๓. จัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อดำเนินกิจกรรม		↔										
๔. ดำเนินการตามแผนงาน/โครงการที่กำหนด จัดเวทีการประชุม เพื่อสร้างความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์ระเบียบ ข้อกฎหมาย ประสานงาน สอบถาม พูดคุย และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน		↔										
๕. ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม		↔										
๖. รายงานสรุปผลการจัดกิจกรรมเสนอหัวหน้าหน่วยงาน												→

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ


๗.๑ ผู้ประกอบอุตสาหกรรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
รวมถึงมีทัศนคติที่ดีกับกรมสรรพสามิต

๗.๒ การบริหารงานจัดเก็บภาษียาสูบและยาเส้นมีประสิทธิภาพ สามารถจัดเก็บภาษีรายได้และค่าธรรมเนียม
ได้ตามกว่าเป้าหมาย


๗.๓ ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เนื่องจากได้มีส่วนร่วมใน
การแสดงความคิดเห็น

๘. ปัญหาอุปสรรค และปัจจัยต่อความสำเร็จ

ความร่วมมือของผู้ประกอบอุตสาหกรรมและประชาชนในการเข้าร่วมกิจกรรม

(ลงชื่อ)..........ผู้เสนอแผน
(นางนภาพร ปิ่นจินดา)

นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการพิเศษ
วันที่ ๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ)..........ผู้อนุมัติแผน
(นางสาววันดี โชคศิริ)
สรรพสามิตพื้นที่กำแพงเพชร



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กำแพงเพชร ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี โทร. ๗๖๒๐๒๑

ที่ วันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติโครงการ “การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการปฏิบัติงานของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กำแพงเพชร”

เรียน สรรพสามิตพื้นที่กำแพงเพชร

๑. ต้นเรื่อง

กรมสรรพสามิต ได้ส่งเสริมการดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตามกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงาน ก.พ.ร. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีคุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากลอย่างรอบด้าน โดยกรมสรรพสามิตได้เริ่มดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จนถึงปัจจุบัน และได้รับรางวัลแห่งความสำเร็จ คือ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รายนาม จำนวนรวม ๕ รางวัล ทั้งนี้ ได้จัดทำคู่มือ “การพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ” เพื่อให้ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการตามแนวทางในคู่มือ

๒. ข้อเท็จจริง

๑. หนังสือกรมสรรพสามิต กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ กค ๐๖๒๐/ว ๒๗๑ ลงวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๔ เรื่อง ขอให้ดำเนินการตามแนวทางในคู่มือ “การพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔” โดย ให้ทุกหน่วยงานดำเนินการตามแนวทางและวิธีการที่กำหนดใน “คู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔” และรายงานผลการดำเนินงานในระบบกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร ตามกำหนดระยะเวลา

๒. ในประเด็นที่ ๑ การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กรมสรรพสามิตให้ดำเนินกิจกรรม จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่

๑. การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินผลของหน่วยงาน และ

๒ ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)

๓. ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กำแพงเพชร สาขาเมืองกำแพงเพชร ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการกิจกรรม ที่ ๑ การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินผลของหน่วยงาน โดยได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายพร้อมวิธีการดำเนินการ ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย

๑. กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ประกอบอุตสาหกรรมยาสูบ ในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร
๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ประชาชนซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการผลิตยาสูบ เช่น การเพาะปลูกต้นยาสูบ การผลิตยาสูบ



วิธีการดำเนินการ

จัดประชุมผู้ประกอบอุตสาหกรรมและประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบ เพื่อรับฟังความคิดเห็นในเชิงรุกและสร้างความเข้าใจ พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ณ อาคารเอนกประสงค์ หมู่ที่ ๒ ตำบลคลองน้ำไหล อำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร ในวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

๓. ข้อยกนุหมาย

คู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินผลของ คือ การเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & connected Government) และการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ซึ่งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ควรมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานภายในกรมสรรพสามิต เพื่อให้เก็บรวบรวมข้อมูลผลลัพธ์ (Feedback) ผลกระทบจากการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค หรือความไม่สะดวกที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังต้องการให้มีการปรับปรุงและพัฒนา

การเปิดโอกาสและการสร้างการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย

๑. การรับฟังความคิดเห็นในเชิงรุก เช่น การรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ สอบถาม พูดคุย ประชุมเฉพาะกลุ่มย่อย (Focus Group) การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public hearing) การจัดทำ poll หรือแบบสอบถาม การจัดให้มีเวที/การประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจ ประสานงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

๒. การรับฟังความคิดเห็นในเชิงรับ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ที่เกิดจากช่องทางต่าง ๆ เช่น กล่องรับความคิดเห็น สายด่วน เว็บไซต์ หรือช่องทางอื่น ๆ

นิยาม

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากกรมสรรพสามิตโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของกรม เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน ในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ (PMQA ๔.๐)

การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสรรพสามิต

กลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มที่ ๑ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/ผู้ประกอบการกิจการสถานบริการ/ผู้นำเข้า และส่งออก และผู้อื่นที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมีหน้าที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๖๐

กลุ่มที่ ๒ ผู้ขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ

กลุ่มที่ ๓ ผู้มีหน้าที่เสียภาษี/ผู้นำเข้าและส่งออกตาม พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๖๐

กลุ่มที่ ๔ ผู้ขออนุญาต/ผู้มีหน้าที่เสียภาษี/ ผู้นำเข้าและส่งออกตามกฎหมายสรรพสามิต

รายใหม่

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มที่ ๑ ประชาชน/ชุมชน ที่ได้รับผลกระทบจากการออกมาตรการภาษีของกรมสรรพสามิต

กลุ่มที่ ๒ ประชาชน/ชุมชน ที่ได้รับผลกระทบจากการอนุมัติ/อนุญาตของกรมสรรพสามิต



เกณฑ์การวัด รอบ ๑๒ เดือน

- ๑. ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ
 - ๒. ความครบถ้วนของเอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ
 - ๓. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม
- รอบการประเมิน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)**
- เกณฑ์การประเมิน การประเมินรอบ ๑๒ เดือน**
- ๑.ตัวชี้วัดความสำเร็จ: ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ (๕ คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
1. การจัดทำแผนงาน/โครงการ เรื่องการเปิดโอกาส	1
2. การดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาส 2.1 ดำเนินกิจกรรมการเปิดโอกาส และสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2.2 รวบรวมประเด็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อมาดำเนินการต่อในขั้นถัดไป 2.3 นำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาส มาวิเคราะห์เพื่อกำหนด/วางแผนแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน 2.4 นำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาส มาวิเคราะห์เพื่อกำหนด/วางแผนแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน <u>หมายเหตุ การเปิดโอกาส หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทั้งในรูปแบบออนไลน์ และแบบปกติ</u>	3
3. สรุปผลสัมฤทธิ์/รายงานความก้าวหน้า ของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน	5

เอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ

กิจกรรม/การดำเนินการ	เอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ
การประเมินรอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)	
1. การจัดทำแผนงาน/โครงการ เรื่องการเปิดโอกาส	1. แผนงาน/โครงการ เรื่องการเปิดโอกาส
2. การดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาส 2.1 ดำเนินกิจกรรมการเปิดโอกาส และสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2.2 รวบรวมประเด็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อมาดำเนินการต่อในขั้นถัดไป 2.3 นำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาส มาวิเคราะห์เพื่อกำหนด/วางแผนแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน <u>หมายเหตุ การเปิดโอกาส หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทั้งในรูปแบบออนไลน์ และแบบปกติ</u>	2. รายงานการดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาส โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ 2.1 หนังสือขออนุมัติ/ขอความเห็นชอบ หรือเอกสารอื่น ๆ พร้อมรูปภาพ ที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงาน ดำเนินกิจกรรมเรื่องการเปิดโอกาส 2.2 สรุปผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเปิดโอกาส 2.3 สรุปประเด็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.4 สรุปผลการวิเคราะห์ ที่ได้จากการพิจารณาข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ 2.5 จัดทำแผน/แนวทาง ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน
3. สรุปผลสัมฤทธิ์/รายงานความก้าวหน้าของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน	3. รายงานสรุปผลสัมฤทธิ์/รายงานความก้าวหน้าของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน

๒. ตัวชี้วัดความพึงพอใจ: ระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม (๕ คะแนน)

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
65	70	75	80	85

๓. ข้อพิจารณา

๑. เกณฑ์การประเมิน มีตัวชี้วัด ๒ ตัว รวม ๑๐ คะแนน คือ ผลสำเร็จของดำเนินกิจการครบถ้วนตามที่กำหนด (จัดทำแผนงาน/การดำเนินการ/สรุปผล รายงานเสนอหัวหน้าหน่วยงาน) จะได้รับคะแนน ๕ คะแนน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม (มี ๕ ระดับ) ถ้าคะแนนความพึงพอใจได้ร้อยละ ๘๕ จะได้คะแนน ๕ คะแนน

๒. กลุ่มเป้าหมายในการดำเนินการ เป็นไปตามคำนิยามที่กำหนดไว้ในคู่มือ คือ กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓. ขั้นตอนในการดำเนินกิจการที่ต้องดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

๑. จัดทำแผนงานและโครงการ
๒. ดำเนินการตามแผนงานและโครงการ
๓. สรุปผล รายงานเสนอหัวหน้าหน่วยงาน

๔. ข้อสรุป

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามคู่มือฯ เห็นควรดำเนินการจัดทำแผนงานและโครงการซึ่งฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษีและสาขาเมืองฯ ได้ดำเนินการประสานกับผู้ที่เกี่ยวข้องและได้จัดทำโครงการ “การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กำแพงเพชร” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ประกอบอุตสาหกรรมยาสูบและประชาชนในพื้นที่ที่มีผลกระทบจากการดำเนินการของผู้ประกอบอุตสาหกรรม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในโครงการฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

(นางนภาพร ปิ่นจินดา)

นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการพิเศษ

๑/๓/๖๓.

