



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี โทรศัพท์ ๗๕๗๐๒๓

ที่ กค ๐๖๐๘.๐๗/- วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การจัดทำตัวชี้วัดมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน สรรพสามิตพื้นที่ลำปาง

เรื่องเดิม ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ กำหนดให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ดำเนินการจัดทำกิจกรรมการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ได้กำหนดตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการดำเนินการ ระดับคะแนน ๕ น้ำหนัก ๑.๖๗ และร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ ๘๕ ระดับคะแนน ๑.๖๖ โดยให้ดำเนินงาน เป็นไปตามข้อกำหนดของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (คู่มือการพัฒนาระบบบริหาร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕)

ข้อเท็จจริง ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี ได้จัดทำกิจกรรมการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โครงการรับฟังความคิดเห็นการดำเนินการ กิจการของผู้ประกอบสถานบริการ เนื่องจากได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและความเดือดร้อนของผู้ประกอบสถาน บริการ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่มีประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน ในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร ตั้งแต่ปี ๒๕๖๓ ซึ่งมีการออกข้อกำหนดและข้อปฏิบัติต่าง ๆ โดยเฉพาะ การปิดสถานบริการหรือสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่โรคตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ของแต่ละจังหวัด ในกรณีนี้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง มีสถานประกอบการประเภทไนต์คลับ ดิสโก้เทคที่จดทะเบียน สรรพสามิตแล้ว จำนวน ๒ ร้าน ซึ่งได้รับผลกระทบสถานการณ์ดังกล่าวเช่นกัน

ข้อพิจารณา พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติ ราชการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จึงได้ จัดทำโครงการรับฟังความคิดเห็นการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการปฏิบัติงานของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการสถานบริการประเภทไนต์คลับ ดิสโก้เทค ที่จดทะเบียนสรรพสามิตแล้ว หากเห็นชอบด้วยโปรดพิจารณาลงนามในแผนงาน/โครงการที่แนบมา พร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวพรนิกา มณีแก้ว)

นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการพิเศษ

- ลงนามแล้ว

(นายสมชาย เปี่ยมสุข)

สรรพสามิตพื้นที่ลำปาง

โครงการ : การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง

ชื่อแผนงาน/โครงการ : การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ
ประเภทนัดคลับ และดิสโก้เธค ของสำนักงานสรรพสามิตสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง

ชนิด : แผนงาน/โครงการ แผนงานประจำ แผนเฉพาะกิจ

หน่วยงานรับผิดชอบแผนงาน/โครงการ : ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง

ระยะเวลา : วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง : การเป็นองค์กรต้นแบบในการบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาลและเป็นมืออาชีพ

ยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต : พัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ ๔.๐ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่หลักเกณฑ์การประเมินและหลักเกณฑ์การอุทธรณ์ผลการประเมินการปฏิบัติราชการของ
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสรรพสามิตพื้นที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มิติที่ ๑.๑.๒ มิติด้านคุณภาพการ
ให้บริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตัวชี้วัดที่ ๒ การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามี
ส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่
ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนและนโยบายของกรมสรรพสามิต ซึ่งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น
กลุ่มเป้าหมายที่ควรมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินงาน หรือการ
ประเมินผลของหน่วยงานภายในกรมสรรพสามิต เพื่อสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการได้อย่าง
แท้จริง และเป็นการมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ โดยหน่วยงานมีการบวนการรับฟัง
ความคิดเห็น และติดต่อสื่อสารสองทางกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในด้านการรับฟังความ
คิดเห็นในเชิงรุกได้จัดให้มีเวทีการประชุม เพื่อสร้างความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์ ประสานงาน สอบถาม แลกเปลี่ยน
เรียนรู้ร่วมกัน และจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเชิงรับ โดยนำ
ข้อคิดเห็นดังกล่าวมาประกอบการตัดสินใจ และวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและการ
ดำเนินการของหน่วยงาน

และด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID – 19 ทำให้มีประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินใน
ทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักรตั้งแต่ปี ๒๕๖๓ จึงมีความจำเป็นต้องออกข้อกำหนดและข้อปฏิบัติต่าง ๆ โดยเฉพาะ
การปิดสถานบริการหรือสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่โรคตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ของแต่ละจังหวัด ซึ่งจังหวัด
ลำปาง ได้มีการประกาศเปิด-ปิดสถานบริการตามสถานการณ์ในห้วงเวลานั้น ทำให้เกิดความไม่สม่ำเสมอในการ
ให้บริการ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าสถานบริการเปลี่ยนแปลงไป กระทั่งการให้บริการของสถาน
บริการประเภทนัดคลับ ดิสโก้เธคในจังหวัดลำปางที่จดทะเบียนสรรพสามิต จำนวน ๒ ราย คือ มดยี่มมิวสิคฮอลล์
และร้าน ดี ลอฟท์ (DE LOFT)

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและความเดือดร้อนของผู้ประกอบสถาน
บริการดังกล่าว จึงได้จัดทำโครงการ “การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติงานของ
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง” เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของโครงการ

๒.๑ เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ผู้ประกอบสถานบริการสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมถึงสร้างทัศนคติที่ดีในการชำระภาษีสรรพสามิต

๒.๒ เพื่อให้การบริหารงานจัดเก็บภาษีประเภทในดัดกลับ ดิสโก้เธค เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดเก็บภาษีรายได้สูงกว่าเป้าหมาย

๒.๓ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ความต้องการ ความคาดหวัง โดยแหล่งข้อมูลจะมาจากการรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบสถานบริการ

๒.๔ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์โดยการสื่อสาร สร้างความเข้าใจร่วมกัน การปฏิสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมที่เหมาะสมอันส่งผลให้เกิดความร่วมมือที่ดีระหว่างกันร่วมกับกลุ่มผู้ประกอบสถานบริการ

๒.๕ เพื่อปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการและหลักเกณฑ์การอุทธรณ์ผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสรรพสามิตพื้นที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ เกี่ยวกับกิจกรรม CRM กิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ประกอบสถานบริการ

๓. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ประกอบสถานบริการที่จดทะเบียนสรรพสามิต จำนวน ๒ ราย

๔. เกณฑ์การประเมิน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการดำเนินการ

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
การจัดทำแผนงาน/โครงการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ	๑
การดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาส	๓
สรุปผลลัพธ์/รายงานความก้าวหน้า ของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน	๕

ตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ

เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)	ระดับคะแนน				
	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละความพึงพอใจของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมฯ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕

๕. ทรัพยากรที่ใช้

เจ้าหน้าที่จากฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง

๖. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

๗. ผู้รับผิดชอบ

ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง

๘. ปัญหาอุปสรรค

-

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

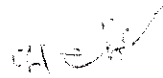
๙.๑ ผู้ประกอบสถานบริการเกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง รวมถึงมีทัศนคติที่ดีในการชำระภาษีสรรพสามิต

๙.๒ การบริหารงานจัดเก็บภาษีประเภทในดัดกลับ ดิสโก๊เจค เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดเก็บภาษีรายได้สูงกว่าเป้าหมาย

๙.๓ เจ้าหน้าที่เกิดการเรียนรู้ และทราบถึงความต้องการ ความคาดหวัง จากการรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบสถานบริการ

๙.๔ เกิดความสัมพันธ์โดยการสื่อสาร ความเข้าใจร่วมกัน มีการปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น มีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมอันส่งผลให้เกิดความร่วมมือที่ดีระหว่างกันร่วมกับผู้ประกอบสถานบริการ

(ลงชื่อ)



ผู้เสนอโครงการ

(นางสาวพรนิภา มณีแก้ว)

นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการพิเศษ

(ลงชื่อ)



ผู้อนุมัติโครงการ

(นายสมชาย เปี่ยมสุข)

สรรพสามิตพื้นที่ลำปาง