

หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการและหลักเกณฑ์การอุทธรณ์ผลการปฏิบัติราชการ  
ของสำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/สำนักงานเลขานุการกรม  
และผู้บริหารระดับสำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/เลขานุการกรม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการและหลักเกณฑ์การอุทธรณ์ผลการปฏิบัติราชการของสำนัก/  
กลุ่ม/ศูนย์/สำนักงานเลขานุการกรม และผู้บริหารระดับสำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/เลขานุการกรม ดังนี้

ข้อ ๑. หลักเกณฑ์การประเมินผลงาน

๑.๑ มิติการประเมินผลและน้ำหนักของแต่ละมิติที่ใช้ประเมินผล

- ๑.๑.๑ มิติด้านประสิทธิผล (น้ำหนักร้อยละ ๔๐)  
๑.๑.๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนักร้อยละ ๒๐)  
๑.๑.๓ มิติด้านประสิทธิภาพ (น้ำหนักร้อยละ ๒๐)  
๑.๑.๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร (น้ำหนักร้อยละ ๒๐)

๑.๑.๑ มิติด้านประสิทธิผล (น้ำหนักร้อยละ ๔๐)

ผู้อำนวยการสำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/เลขานุการกรม	๖ เดือน แรก	๖ เดือน หลัง	สำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/สำนักงานเลขานุการกรม	๑๒ เดือน
	น้ำหนัก ๔๐	น้ำหนัก ๔๐		น้ำหนัก ๔๐
๑. แผนยุทธศาสตร์/คำรับรอง ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดผลผลิตตามแผน ยุทธศาสตร์/คำรับรอง	๓๐	๓๐	๑. แผนยุทธศาสตร์/คำรับรอง ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามแผน ยุทธศาสตร์/คำรับรอง	๓๐
๒. แผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดผลผลิตตาม แผนปฏิบัติการ	๑๐	๑๐	๒. แผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดผลลัพธ์ตาม แผนปฏิบัติการ	๑๐

แผนยุทธศาสตร์/แผนคำรับรองฯ/แผนปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดผลผลิต/ผลลัพธ์ตามแผนยุทธศาสตร์/แผนคำรับรองฯ/แผนปฏิบัติการ

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน/เกณฑ์การให้คะแนน				
	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดผลผลิต/ผลลัพธ์ตามแผนยุทธศาสตร์/ แผนคำรับรองฯ/แผนปฏิบัติการ	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

หมายเหตุ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์/แผนคำรับรองฯ จะต้องมีย่างน้อย ๓ แผนงาน

๑.๑.๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนักร้อยละ ๒๐)

ผู้อำนวยการสำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/เลขานุการกรม	๖ เดือนแรก	๖ เดือนหลัง	สำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/สำนักงานเลขานุการกรม	๑๒ เดือน
	น้ำหนัก ๒๐	น้ำหนัก ๒๐		น้ำหนัก ๒๐
<p><b>๑. การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ</b> ตัวชี้วัด: ร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p><b>๒. การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต</b> ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาการให้บริการของกรมฯ (ประเมิน ๖ เดือนแรก)</p> <p>ตัวชี้วัด: จำนวนกระบวนการให้บริการที่กำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการของกรมฯ (ประเมิน ๖ เดือนหลัง)</p>	<p>๑๐ (๕)</p> <p>(๕)</p> <p>๑๐</p>	<p>๑๐ (๕)</p> <p>(๕)</p> <p>๑๐</p>	<p><b>๑. การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ</b> ตัวชี้วัด: ร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละของผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p><b>๒. การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b> (เลือกดำเนินการ ๒ เรื่อง)</p> <p>- การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน</p> <p>ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน</p> <p>- CRM กิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนCRM</p> <p>- CSR ความรับผิดชอบต่อสังคม</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนCSR</p> <p>- การจัดการผลกระทบทางลบ</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของการจัดการผลกระทบทางลบ</p>	<p>๑๐ (๕)</p> <p>(๕)</p> <p>๑๐</p> <p>(๕)</p> <p>(๕)</p> <p>(๕)</p> <p>(๕)</p>

**การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ**

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ หมายถึง การวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยรับฟัง เรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง เพื่อรวบรวม/บูรณาการข้อมูลต่างๆ มาใช้สร้างความประทับใจเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีหรือได้รับการกล่าวถึงในทางที่ดี รวมทั้งนำมาใช้ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

**นิยาม**

ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากกรมสรรพสามิตโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการ

การของกรม เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน

ตัวชี้วัด: ร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เกณฑ์การให้คะแนน

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน/เกณฑ์การให้คะแนน				
	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕
ร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕

ตัวชี้วัด: ร้อยละของผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เกณฑ์การให้คะแนน

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน/เกณฑ์การให้คะแนน				
	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	๓๕	๓๐	๒๕	๒๐	๑๕
ร้อยละของผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๓๕	๓๐	๒๕	๒๐	๑๕

หมายเหตุ

แบบสำรวจ วิธีการสำรวจ และการประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการโดยสำนักงานเลขานุการกรม ในการประเมินผลตามตัวชี้วัดฯ จะใช้ผลสำรวจเฉลี่ยของแต่ละรอบการประเมินผล ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๕๙ – มีนาคม ๒๕๖๐) และ ๖ เดือนหลัง (เมษายน ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๐)

#### การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมฯ (ประเมินผล ๖ เดือนแรก)

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
- ทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานหรือทบทวนการมอบหมายผู้รับผิดชอบด้านพัฒนามาตรฐานการให้บริการ	๑
- จัดประชุมพิจารณาคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการ (การใช้บริการขอให้พิจารณาทั้งกระบวนการให้บริการประชาชน หน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายในกรมฯ) (Self Assessment)	๓
- จัดทำแผนงานด้านมาตรฐานการให้บริการ (Action Plan) มอบหมาย/สั่งการ หรือประกาศให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องทราบ และนำแผนฯไปปฏิบัติ (Implementation)	๕

ตัวชี้วัด: จำนวนกระบวนการให้บริการที่กำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการของกรมฯ

เกณฑ์การให้คะแนน

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน/เกณฑ์การให้คะแนน				
	๑	๒	๓	๔	๕
จำนวนกระบวนการให้บริการที่กำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการของกรมฯ	-	-	-	-	๑

หมายเหตุ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จะเป็นผู้พิจารณาและสรุปผลของหน่วยงานให้ผู้ประเมินผล

### การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
- กำหนดกลุ่มเป้าหมาย /ช่องทางรับฟังความคิดเห็นอย่างน้อย ๓ ช่องทาง	๑
- จัดทำแผนงาน/โครงการ ปรับปรุงข้อคิดเห็น เสนอหัวหน้าหน่วยงาน	๒
- ดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ ปรับปรุงข้อคิดเห็น	๓
- สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม	๔
- สรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารหน่วยงาน	๕

### คำอธิบาย

Customer Relationship Management: CRM หมายถึง กิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน (ระหว่างหน่วยงานกับผู้ประกอบการ/ผู้ขออนุญาต/อื่นๆ)

Corporate Social Responsibility: CSR หรือ ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข (ระหว่างหน่วยงานกับสังคม/ชุมชน/ประชาชนทั่วไป)

การจัดการผลกระทบทางลบ หมายถึง การดำเนินการของส่วนราชการที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อสังคม ซึ่งส่วนราชการต้องกำหนดวิธีการ มาตรการและผู้รับผิดชอบในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้น เพื่อแก้ไขผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานของส่วนราชการให้หมดไป หรือลดลง และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับชุมชนและสังคม

CRM (กิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน)

ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน CRM

### เกณฑ์การให้คะแนน

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน/เกณฑ์การให้คะแนน				
	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน CRM	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

CSR (ความรับผิดชอบต่อสังคม)

ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน CSR

### เกณฑ์การให้คะแนน

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน/เกณฑ์การให้คะแนน				
	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน CSR	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

การจัดการผลกระทบทางลบ

ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของการจัดการผลกระทบทางลบ

เกณฑ์การให้คะแนน

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน/เกณฑ์การให้คะแนน				
	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละความสำเร็จของการจัดการผลกระทบทางลบ	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

แนวทางการดำเนินงานตามข้อกำหนดของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๑. เอกสารหลักฐานแสดงการกำหนดกลุ่มเป้าหมายและกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ หรือกิจกรรมการจัดการผลกระทบทางลบ หรือกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมหรือชุมชน
๒. เอกสารหลักฐานหรือภาพถ่ายการจัดกิจกรรม
๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
๔. เอกสารสรุปผลการจัดกิจกรรมเสนอหัวหน้าหน่วยงาน

๑.๑.๓ มิติด้านประสิทธิภาพ (น้ำหนักร้อยละ ๒๐)

ผู้อำนวยการสำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/เลขานุการกรม	๖ เดือน แรก	๖ เดือน หลัง	สำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/สำนักงานเลขานุการกรม	๑๒ เดือน
	น้ำหนัก ๒๐	น้ำหนัก ๒๐		น้ำหนัก ๒๐
๑. ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัด: ร้อยละของประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	๕	๕	๑. การถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับสำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/ สำนักงานเลขานุการกรม	๖
๒. การบริหารความเสี่ยง (ระดับกรม/กระทรวง) ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง ระดับกรม และ/หรือ ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง ระดับกระทรวง	๑๕	๑๕	ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการ ตามตัวชี้วัดที่ได้จากการถ่ายทอดตัวชี้วัด	๖
			๒. ประสิทธิภาพการเบิกจ่าย ตัวชี้วัด: ร้อยละของประสิทธิภาพของการเบิกจ่าย ตามแผนงาน/โครงการ (งบลงทุนจากงบประมาณ แผ่นดิน)	๖ (๓)
			ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการเร่งรัด การดำเนินงานของแผนงาน/โครงการ	(๓)
			๓. การควบคุมภายใน ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงาน การควบคุมภายใน	๒
			๔. การส่งเสริมและจัดทำแผนธรรมาภิบาล - จัดทำแผนธรรมาภิบาล	๖ (๓)
			ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผน ธรรมาภิบาล	
			- การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องภายใต้ สภาวะวิกฤต พร้อมทั้งดำเนินการตามแผน (ชักซ้อม)	(๓)
			ตัวชี้วัด: ร้อยละบุคลากรที่เข้าร่วมชักซ้อมตามแผน บริหารความต่อเนื่อง	

หมายเหตุ

๑. กรณีหน่วยงานไม่มีการดำเนินการด้านการถ่ายทอดตัวชี้วัด ให้ถ่ายน้ำหนักร้อยละ ๖ ไปยังด้าน ประสิทธิภาพการเบิกจ่าย การควบคุมภายใน และการส่งเสริมและจัดทำแผนธรรมาภิบาลอย่างละเท่าๆกัน (ร้อยละ ๒)
๒. กรณีหน่วยงานไม่มีการดำเนินการด้านประสิทธิภาพการเบิกจ่ายให้ถ่ายน้ำหนักร้อยละ ๖ ไปยังการ ถ่ายทอดตัวชี้วัด การควบคุมภายใน และการส่งเสริมและจัดทำแผนธรรมาภิบาลอย่างละเท่าๆกัน (ร้อยละ ๒)
๓. กรณีหน่วยงานไม่มีการดำเนินการด้านการถ่ายทอดตัวชี้วัดและประสิทธิภาพการเบิกจ่ายให้ถ่ายน้ำหนัก ร้อยละ ๑๒ ไปยังการควบคุมภายใน และการส่งเสริมและจัดทำแผนธรรมาภิบาลอย่างละเท่าๆกัน (ร้อยละ ๖)

**ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ**

ตัวชี้วัด: ร้อยละของประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

เกณฑ์การให้คะแนน

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน/เกณฑ์การให้คะแนน				
	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐

หมายเหตุ ให้ผู้บริหารที่เป็นผู้กำกับดูแลสำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/สำนักงานเลขานุการกรมเป็นผู้ประเมิน โดยใช้แบบ การประเมินผลตามเอกสารแนบ

แนวทางการประเมินอาจพิจารณาจากกรณีดังต่อไปนี้ อาทิเช่น การให้ความร่วมมือกับผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จของ การดำเนินงานตามภารกิจ และการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือตัวชี้วัดที่ผู้บังคับบัญชากำหนดขึ้น เป็นต้น

**การบริหารความเสี่ยง (ระดับกรม)**

ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง (๖ เดือนแรก)

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
๑) กรณีจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงแผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์ (แผนตามแผนยุทธศาสตร์/คำรับรอง ในมิติด้านประสิทธิผลทุกแผน) - ไม่มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงแผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์ตามแบบ ERM ๑	๐
- มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงแผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์ตามแบบ ERM ๑ และกำหนดมาตรการ ควบคุมความเสี่ยงพร้อมทั้งจัดทำแผนควบคุมความเสี่ยงตามแบบ ERM ๒	๕
๒) กรณีไม่มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงแผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์	๐
- ไม่มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงแผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์ตามแบบ ERM ๑	
- วิเคราะห์ความเสี่ยงแผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์ตามแบบ ERM ๑	๕

ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง (๖ เดือนหลัง) (ประเมินจากเป้า/ผล ๑๒ เดือน)

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
๑) กรณีจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงแผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์ (แผนตามแผนยุทธศาสตร์/คำรับรองในมิติด้านประสิทธิผลทุกแผน) - ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงไม่ได้ตามเป้าหมาย หรือรายงานผลตามแนวทางในระบบ PM ไม่ครบทุกเดือน หรือประเมินความเสี่ยงรายไตรมาส ตามแบบ ERM ๓ ไม่ครบทุกไตรมาส	๓
- ความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย แต่แผนบริหารความเสี่ยงสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย และรายงานผลตามแนวทางในระบบ PM ครบทุกเดือน และประเมินความเสี่ยงรายไตรมาส ตามแบบ ERM ๓ ครบทุกไตรมาส	๔
- ความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย และแผนบริหารความเสี่ยงสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย และรายงานผลตามแนวทางในระบบ PM ครบทุกเดือน และประเมินความเสี่ยงรายไตรมาส ตามแบบ ERM ๓ ครบทุกไตรมาส	๕
๒) กรณีไม่มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงแผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์ - วิเคราะห์ความเสี่ยงแผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์ตามแบบ ERM ๑ และความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์ ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย	๑
- วิเคราะห์ความเสี่ยงแผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์ตามแบบ ERM ๑ และความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแผนงาน/โครงการตามยุทธศาสตร์ สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย	๕

#### การบริหารความเสี่ยง (ระดับกระทรวง)

ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง (๖ เดือนแรก)

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
- วิเคราะห์ความเสี่ยงตามแบบฟอร์มวิเคราะห์ความเสี่ยงของกระทรวงการคลัง	๓
- รายงานผลตามมาตรการบริหารความเสี่ยง ได้ครบถ้วนตามที่กระทรวงฯ กำหนด	๕

ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง (๖ เดือนหลัง)

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
- รายงานผลตามมาตรการบริหารความเสี่ยง ไม่ครบถ้วนตามที่กระทรวงฯ กำหนด	๑
- รายงานผลตามมาตรการบริหารความเสี่ยง ได้ครบถ้วนตามที่กระทรวงฯ กำหนด	๔
- ความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแผนยุทธศาสตร์ ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย	๕

หมายเหตุ กรณีที่แผนยุทธศาสตร์ใดได้รับการคัดเลือกเป็นแผนงาน/โครงการของกระทรวงการคลัง ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแผนงานดังกล่าวทำแผนบริหารความเสี่ยงกระทรวงการคลัง

### การถ่ายทอดตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด: ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ได้จากการถ่ายทอดตัวชี้วัด

เกณฑ์การให้คะแนน

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน/เกณฑ์การให้คะแนน				
	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ได้จากการถ่ายทอดตัวชี้วัด	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

### ประสิทธิภาพการเบิกจ่าย

ตัวชี้วัด: ร้อยละของประสิทธิภาพของการเบิกจ่ายตามแผนงาน/โครงการ (งบลงทุนจากเงินงบประมาณแผ่นดิน)

เกณฑ์การให้คะแนน

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน/เกณฑ์การให้คะแนน				
	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของประสิทธิภาพการเบิกจ่ายตามแผน/โครงการ	X-๑๒	X-๙	X-๖	X-๓	X

หมายเหตุ X คือ ค่าเป้าหมายร้อยละการเบิกจ่ายงบลงทุนที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการเร่งรัดการดำเนินงานของแผนงาน/โครงการ

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
- การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง	๑
- การจัดทำร่าง TOR และมีการทำประชาพิจารณ์	๒
- ประกวดราคา/สอบราคา	๓
- มีการลงนามในสัญญา	๔
- ร้อยละของการเบิกจ่ายตามแผนงาน/โครงการอย่างน้อยร้อยละ ๕๐	๕

### การควบคุมภายใน

ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานการควบคุมภายใน

เกณฑ์การให้คะแนน

- ความสำเร็จของการส่งเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายใน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระดับคะแนน
- ส่งเอกสารรายงานหลังจากระยะเวลาที่กำหนดมากกว่า ๕ วันทำการ	๑
- ส่งเอกสารรายงานหลังจากระยะเวลาที่กำหนดไม่เกิน ๕ วันทำการ	๓
- ส่งเอกสารรายงานในระยะเวลาที่กำหนด	๕



- ความครบถ้วนของเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายใน และที่เกี่ยวข้องตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ.๒๕๔๔ ข้อ ๖ (ระเบียบ คตง. ข้อ ๖)

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระดับคะแนน
ส่งเอกสารรายงานจำนวน ๓ ใน ๗ ของเอกสารรายงานและที่เกี่ยวข้อง	ระดับ ๑
ส่งเอกสารรายงานจำนวน ๔ ใน ๗ ของเอกสารรายงานและที่เกี่ยวข้อง	ระดับ ๒
ส่งเอกสารรายงานจำนวน ๕ ใน ๗ ของเอกสารรายงานและที่เกี่ยวข้อง	ระดับ ๓
ส่งเอกสารรายงานจำนวน ๖ ใน ๗ ของเอกสารรายงานและที่เกี่ยวข้อง	ระดับ ๔
ส่งเอกสารรายงานและที่เกี่ยวข้องครบถ้วน	ระดับ ๕

- ความถูกต้องของเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายใน และที่เกี่ยวข้องตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ.๒๕๔๔ ข้อ ๖ (ระเบียบ คตง. ข้อ ๖)

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระดับคะแนน
มีการแก้ไขเอกสารรายงานฯ ตั้งแต่ ๔ ครั้ง ขึ้นไป	ระดับ ๑
มีการแก้ไขเอกสารรายงานฯ ๓ ครั้ง	ระดับ ๒
มีการแก้ไขเอกสารรายงานฯ ๒ ครั้ง	ระดับ ๓
มีการแก้ไขเอกสารรายงานฯ ๑ ครั้ง	ระดับ ๔
ไม่มีการแก้ไขเอกสารรายงานฯ	ระดับ ๕

หมายเหตุ การประเมินผลการดำเนินงานจะดำเนินการโดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๑. ระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง กำหนดเวลาการส่งเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารแจ้งให้ทุกหน่วยงานทราบและดำเนินการ

๒. วิธีการ/ช่องทางการส่งเอกสารรายงาน

๒.๑ ส่งเอกสารรายงานทางไปรษณีย์แบบด่วนพิเศษในประเทศ (Domestic EMS) หรือ แบบลงทะเบียนในประเทศ (Domestic Registered) (ถึงกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยตรง)

๒.๒ ส่งเอกสารรายงานถึงกรมสรรพสามิตโดยตรง (เรียน อธิบดีกรมสรรพสามิต)

๒.๓ ส่งเอกสารรายงานถึงกลุ่มพัฒนาระบบบริหารโดยตรง (เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)

๓. การนับวันที่รับเอกสารรายงาน

๓.๑ กรณีส่งเอกสารรายงานทางไปรษณีย์

- จะนับตั้งแต่วันที่ทำการไปรษณีย์รับเอกสารรายงานเพื่อนำส่ง โดยตรวจสอบสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์

ซึ่งเป็นระบบสำหรับการติดตามและตรวจสอบสิ่งของที่มีการฝากส่งภายในประเทศไทยและระหว่างประเทศ ของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

๓.๒ กรณีส่งเอกสารรายงานถึงกรมสรรพสามิตโดยตรง

(เรียน อธิบดีกรมสรรพสามิต)

- จะนับตั้งแต่วันที่ฝ่ายสารบรรณ สำนักงานเลขาธิการกรม ประทับรับเอกสารรายงาน

๓.๓ กรณีส่งเอกสารรายงานถึงกลุ่มพัฒนาระบบบริหารโดยตรง

(เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)

- จะนับตั้งแต่วันที่เจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประทับรับเอกสารรายงาน  
ทั้งนี้ระยะเวลาไม่นับรวมวันเสาร์ - วันอาทิตย์

๔. เอกสารรายงานและที่เกี่ยวข้อง ตามระเบียบ คตง. ข้อ ๖ ที่ต้องจัดส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
ประกอบด้วย เอกสารรายงานฯ จำนวน ๗ รายงาน ดังนี้

๔.๑ แบบประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายใน

๔.๒ แบบสอบถามการควบคุมภายใน

๔.๓ รายงานผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (แบบ ปย. ๑)

๔.๔ รายงานการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน (แบบ ปย. ๒)

๔.๕ รายงานการประชุมของคณะทำงานติดตามและประเมินผลการควบคุมภายในของหน่วยงาน โดยระบุ  
ประเด็นในการระดมสมอง และติดตามประเมินผลการควบคุมภายในประจำปีงบประมาณ (สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/สำนักงาน  
สรรพสามิตภาค/สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่)

๔.๖ คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานติดตามและประเมินผลการควบคุมภายในของหน่วยงาน (สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/  
สำนักงานสรรพสามิตภาค/สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่)

๔.๗ CD File ข้อมูลตั้งแต่ข้อ ๔.๑ - ๔.๖

๕. ความถูกต้องของเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายใน ต้องมีการทบทวนและ  
ปรับปรุงข้อมูล เช่น

๕.๑ รายงานการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายใน ต้องเป็นไปตามแนวทาง : การจัดวางระบบ  
การควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายในของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

๕.๒ คำตอบทุกคำตอบจะต้องดำเนินการอยู่จริงและเป็นปัจจุบัน

๕.๓ การตอบคำถามต้องตอบในนามของหน่วยงานของตนเองเท่านั้น

๕.๔ งดรายงาน ต้องระบุวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาในการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน

๕.๕ ชื่อผู้รายงาน ต้องเป็นหัวหน้าส่วนงานย่อยหรือผู้ปฏิบัติราชการแทน พร้อมระบุตำแหน่ง และวันที่รายงาน

## การส่งเสริมและจัดทำแผนธรรมาภิบาล

จัดทำแผนธรรมาภิบาล

คำอธิบาย

ธรรมาภิบาล (Good Governance) คือ การปกครอง การบริหาร การจัดการการควบคุมดูแล กิจการต่าง ๆ  
ให้เป็นไปในครรลองคลองธรรม การจัดทำแผนธรรมาภิบาล (Roadmap) เป็นการดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำแผน  
ส่งเสริมธรรมาภิบาล (Roadmap) เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ โดยการปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการ  
ตามภารกิจหลักของส่วนราชการให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและส่งเสริมให้มีธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนธรรมาภิบาล (ใช้แบบประเมินจากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
- ดำเนินการกิจกรรมตามแผนได้ ๕๐-๕๙%	๑
- ดำเนินการกิจกรรมตามแผนได้ ๖๐-๖๙%	๒
- ดำเนินการกิจกรรมตามแผนได้ ๗๐-๗๙%	๓
- ดำเนินการกิจกรรมตามแผนได้ ๘๐-๘๙%	๔
- ดำเนินการได้ครบทุกกิจกรรมตามแผน ๙๐-๑๐๐%	๕

แนวทางการดำเนินงานตามข้อกำหนดของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๑. มีการแต่งตั้งคณะทำงานส่งเสริมธรรมาภิบาล
๒. การประกาศเจตนารมณ์ของหน่วยงานที่จะดำเนินการและกำหนดนโยบายตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
๓. จัดทำเป็นแผนธรรมาภิบาลหรือนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีโดย
  - คัดเลือกกระบวนการงาน โดยพิจารณาความสอดคล้องของกระบวนการงานกับภารกิจและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวมถึงผู้รับบริการ สังคมและประเทศ) โดยคัดเลือกกระบวนการงานที่เสี่ยงต่อการประพฤติดิตตามหลักธรรมาภิบาลซึ่งอาจจะเป็นกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนก็ได้ เพื่อนำมาจัดทำแผนธรรมาภิบาล พร้อมจัดลำดับความสำคัญในแต่ละกระบวนการงาน
  - จำแนกกระบวนการงาน แล้วนำกระบวนการงานที่คัดเลือกมาจำแนกกิจกรรม/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)
  - วิเคราะห์ความเสี่ยงโดยดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล ๑๐ ข้อ และวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความรุนแรงของความเสี่ยง
  - ร่างแผนธรรมาภิบาลหรือนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี นำความเสี่ยงในระดับสูงมากและสูง และผลกระทบมาเป็นข้อมูลในการหาแนวทางป้องกันหรือแก้ไขโดยจัดทำเป็นแผนธรรมาภิบาลหรือนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี
๔. เสนอแผนธรรมาภิบาลหรือนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีให้ผู้บริหารให้ความเห็นชอบพร้อมประกาศใช้แผน
๕. มีการดำเนินการตามแผน และติดตามผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤต พร้อมทั้งดำเนินการตามแผน (ซักซ้อม)

คำอธิบาย

“Business Continuity Plan (BCP)” หรือแผนบริหารความต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤตของหน่วยงาน จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆได้อย่างทันท่วงที ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติอุบัติเหตุจากความประมาทเลินเล่อหรือการมุ่งร้ายต่อองค์กรโดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ตัวชี้วัด: ร้อยละบุคลากรที่เข้าร่วมซักซ้อมตามแผนบริหารความต่อเนื่อง

เกณฑ์การให้คะแนน

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน/เกณฑ์การให้คะแนน				
	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมซักซ้อมตามแผนบริหารความต่อเนื่อง	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕

แนวทางการดำเนินงานตามข้อกำหนดของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๑. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการพิจารณาทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่อง
๒. เอกสารแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน
๓. เอกสารหรือภาพถ่ายที่แสดงให้เห็นว่ามีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง
๔. เอกสารหลักฐานหรือภาพถ่ายที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินซักซ้อมตามแผนบริหารความต่อเนื่อง
๕. เอกสารสรุปผลการดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่อง และปัญหา/อุปสรรค ของการซักซ้อมตามแผนฯ

๑.๑.๔ มิติด้านการพัฒนาองค์กร (น้ำหนักร้อยละ ๒๐)

ผู้อำนวยการสำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/เลขานุการกรม	๖ เดือนแรก	๖ เดือนหลัง	สำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/ สำนักงานเลขานุการกรม	๑๒ เดือน
	น้ำหนัก ๒๐	น้ำหนัก ๒๐		น้ำหนัก ๒๐
๑. การจัดการความรู้ของหน่วยงาน (๒ เรื่อง) ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้	๕	๔	๑. การส่งเสริมด้านนวัตกรรม ตัวชี้วัด: จำนวนผลงานนวัตกรรมที่ส่งอย่างน้อย	๑๐
๒. การรายงานผลดำเนินการ - การรายงานผลของแผนงานทางอิเล็กทรอนิกส์ ตัวชี้วัด: จำนวนเดือนที่มีการรายงานผลตามแผนงาน/ โครงการทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในระยะเวลา (ภายในวันสุดท้ายของเดือน)	๑๕	๑๒	๑ ผลงาน ๒. การจัดการกระบวนการ ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จในการปรับปรุง กระบวนการทำงาน	๑๐
๓. การส่งเสริมด้านนวัตกรรม ตัวชี้วัด: จำนวนผลงานนวัตกรรมที่ส่งเข้าประกวด	-	๔		

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน (๒ เรื่อง)

ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดการความรู้

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
- วิเคราะห์และสรุปองค์ความรู้	๑
- ดำเนินการจัดการความรู้ (๖ เดือนแรกอย่างน้อย ๑ ครั้ง/ ๖ เดือนหลังอย่างน้อย ๑ ครั้ง)	๒
- สรุปและเผยแพร่การจัดการความรู้ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	๓
- จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมการจัดการความรู้ร้อยละ ๓๐ ของบุคลากรทั้งหน่วยงาน	๔
- จำนวนบุคลากรผ่านคะแนนทดสอบความรู้ร้อยละ ๗๐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของผู้เข้าร่วมการจัดการความรู้	๕

หมายเหตุ การจัดการความรู้ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน จำนวน ๑ ครั้ง ทั้งนี้การจัดการความรู้ไม่รวมการจัดการความรู้ที่เผยแพร่ผ่าน Website และวิทยุกระจายเสียง

**การรายงานผลของแผนงานทางอิเล็กทรอนิกส์**

ตัวชี้วัด: จำนวนเดือนที่มีการรายงานผลตามแผนงาน/โครงการทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในระยะเวลา (ภายในวันสุดท้ายของเดือน) เกณฑ์การให้คะแนน

ตัวชี้วัด	ร้อยละคะแนน/เกณฑ์การให้คะแนน				
	๑	๒	๓	๔	๕
- จำนวนเดือนที่มีการรายงานผลตามแผนงาน/โครงการทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในระยะเวลา (ภายในวันสุดท้ายของเดือน)					
- ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๕๙ – มีนาคม ๒๕๖๐)	๒ เดือน	๓ เดือน	๔ เดือน	๕ เดือน	๖ เดือน
- ๖ เดือนหลัง (เมษายน ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๐)	๒ เดือน	๓ เดือน	๔ เดือน	๕ เดือน	๖ เดือน

หมายเหตุ การรายงานผลทางอิเล็กทรอนิกส์ของแผนงาน/โครงการ ภายในวันสุดท้ายของเดือน สำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/สำนักงานเลขานุการกรม ต้องรายงานผลการดำเนินการของแผนงานในมิติที่ ๑ ๒ ๓ และ ๔ ในระบบแผนงาน และติดตามประเมินผล (PM) ผ่านเว็บไซต์ <http://wbs1-in-sta-sys.excise.go.th> ภายในวันสุดท้ายของเดือน โดยยึดวันที่บันทึกลงในระบบรายงานฯ เป็นสำคัญ (เริ่มรายงานผลการดำเนินงานตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐) หากตรงกับวันหยุดราชการให้รายงานให้เสร็จภายในวันทำการถัดไป หากการรายงานทางระบบมีปัญหาไม่สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งรายงานผลทาง e-mail: [monitoring@excise.go.th](mailto:monitoring@excise.go.th) หรือบันทึกเป็นเอกสารแล้วจัดส่งถึงสำนักแผนภาษีภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าว โดยจะยึดวันที่ของเลขที่ลงทะเบียนรับของสำนักแผนภาษีเป็นสำคัญ โดยข้อมูลต้องถูกต้องครบถ้วนและได้รับการอนุมัติของผู้อำนวยการสำนัก/กลุ่ม/ศูนย์ และเลขานุการกรม ภายในระยะเวลาที่กำหนดทั้งนี้ถ้ามีการแก้ไขแผนงาน หรือแก้ไขผลการดำเนินงานหรือรายงานผลไม่ครบถ้วนหรือ/ไม่ทันในระยะเวลาที่กำหนดจะถูกหักคะแนน ๐.๑๐ คะแนน ต่อ ๑ แผน ๑ ครั้ง

**การส่งเสริมด้านนวัตกรรม**

ตัวชี้วัด: จำนวนผลงานนวัตกรรมที่ส่งเข้าประกวด

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
ไม่มีการส่งผลงานนวัตกรรม	๐
จำนวนผลงานนวัตกรรมที่ส่งอย่างน้อย ๑ ผลงาน	๕

**การจัดการกระบวนการ**

ตัวชี้วัด: ระดับความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
- หน่วยงานจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการ	๑
- หน่วยงานดำเนินการตามแผนปรับปรุงกระบวนการ	๓
- ผลการปรับปรุงส่งผลให้การทำงานดีขึ้นโดยมีหลักฐานและข้อมูลเปรียบเทียบก่อน/หลังชัดเจน	๕

- แนวทางการดำเนินงานตามข้อกำหนดของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๑. เอกสารที่แสดงในเห็นว่ามีกำหนดหรือเลือกกระบวนการมาปรับปรุง (กระบวนการสร้างคุณค่าหรือกระบวนการสนับสนุน)
  ๒. เอกสารแสดงการวิเคราะห์สภาพปัญหา และแผนงาน/โครงการที่กำหนดแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปรับปรุง กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ
  ๓. เอกสารที่แสดงถึงการปรับปรุงตามแนวทางที่กำหนด หรือคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ฉบับปรับปรุง

๔. เอกสารสรุปผลการปรับปรุง (แบบฟอร์มรายงานผลการปรับปรุงกระบวนการ)

ทั้งนี้ ให้สำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/สำนักงานเลขานุการกรม จัดทำและอนุมัติแผนทุกแผน/ทุกตัวชี้วัดในมิติที่ ๑ - ๔ ยกเว้นประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการในระบบแผนงานและติดตามประเมินผล (PM) ผ่านเว็บไซต์ <http://wbs1-in-sta-sys.excise.go.th>

๑.๒ ผู้ประเมินผล คือ สำนักแผนภาษี

๑.๓ ผู้รับการประเมินผล คือ สำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/สำนักงานเลขานุการกรม ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการศูนย์ฯ ผู้อำนวยการกลุ่ม และเลขานุการกรม

๑.๔ กำหนดเวลาการประเมินผลตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม

๑) รอบ ๖ เดือนแรก ตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐ (บุคคล)

(ประเมินผลตามระบบบริหารผลการปฏิบัติราชการ : PMS)

๒) รอบ ๖ เดือนหลัง ตั้งแต่ เมษายน ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๐ (บุคคล)

(ประเมินผลตามระบบบริหารผลการปฏิบัติราชการ : PMS)

๓) รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐ ของสำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/สำนักงานเลขานุการกรม (หน่วยงาน)

๑.๕ ผลการประเมินต้องได้รับความเห็นชอบจากที่ปรึกษา/รองอธิบดี ที่รับผิดชอบในการกำกับดูแล

ข้อ ๒. หลักเกณฑ์การอุทธรณ์ผลการประเมินการปฏิบัติราชการของ สำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/สำนักงานเลขานุการกรม และผู้บริหารระดับสำนัก/กลุ่ม/ศูนย์/เลขานุการกรม

๒.๑ การยื่นคำอุทธรณ์: ให้ผู้รับการประเมินผลยื่นคำอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาคำอุทธรณ์ผลการประเมินการปฏิบัติราชการภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติราชการระดับบุคคล รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐) และรอบ ๖ เดือนหลัง (เมษายน ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๐) ซึ่งคำขออุทธรณ์ต้องมีผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยมีสาเหตุจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้หรือเหตุอื่นใด พร้อมทั้งแสดงเอกสารหลักฐานประกอบคำชี้แจงอย่างเพียงพอ

๒.๒ ผู้พิจารณาคำอุทธรณ์ คือคณะกรรมการพิจารณาคำอุทธรณ์ฯ ซึ่งคำอุทธรณ์ผลการประเมินฯ ของผู้รับการประเมินจะได้รับการพิจารณาหรือไม่ ให้เป็นไปตามมติการพิจารณาของผู้พิจารณาคำอุทธรณ์

ข้อ ๓. การประเมินผลงานที่เชื่อมโยงกับแรงจูงใจ โดยกำหนดมาตรการ ดังนี้

การมอบรางวัลระดับบุคคล/หน่วยงาน: มอบประกาศเกียรติคุณหรือประกาศเกียรติคุณผ่านเว็บไซต์ สำหรับผู้บริหาร/หน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานร้อยละ ๑๐๐ (วัดจากผลสัมฤทธิ์ของงาน ร้อยละ ๗๐) ทั้งสองรอบการประเมิน

-----