

แบบฟอร์ม 3 รายงานผลการดำเนินการมาตรฐานการให้บริการ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7
Problem Analysis	
1. ปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง (ปัญหาคืออะไร ?)	
(อธิบาย ความเป็นมา ปัญหา และความสำคัญที่นำมาสู่การริเริ่มกิจกรรม/โครงการ เพื่อการแก้ปัญหา โดยให้เขียนประเด็นที่เป็นหัวใจสำคัญ แนวโน้ม และเงื่อนไขของสถานการณ์ รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบด้วย)	
1.1 ด้านการบริการทุกพื้นที่ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กรมกำหนด	
1.2 ขั้นตอนการให้บริการยังไม่ครบทุกขั้นตอน พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	
Strategic Approach	
2. สรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (ใครเกี่ยวข้องบ้าง ? โครงการคืออะไร ? กลยุทธ์คืออะไร ?)	
(ระบุว่าใครที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนร่วมในการออกแบบหรือดำเนินการ สรุปวัตถุประสงค์หลัก และนำเสนอให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมถึงกลยุทธ์ที่ใช้หรือวิธีการดำเนินการเพื่อปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงาน/การให้บริการ รวมทั้ง การรักษามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานให้ได้อย่างต่อเนื่อง)	
2.1 สรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา	

สรุปผลคะแนนประเมินการพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

รอบการประเมิน 6 เดือนหลัง ของปีงบประมาณ 2558

หน่วยงานในการกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลการตรวจประเมินตามมาตรฐานการให้บริการของกรม				
		กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การ ให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่	การแต่งกาย	รวม
1	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1	30.00	29.00	28.00	10.00	97.00
2	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
3	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
4	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีสาขาเมือง	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
5	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีสาขาท่าม่วง	30.00	29.00	28.00	10.00	97.00
6	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีสาขาบ่อพลอย	30.00	29.00	28.00	10.00	97.00
7	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีสาขาสังขละบุรี	28.00	30.00	28.00	10.00	96.00
	ค่าเฉลี่ย (กาญจนบุรี)	29.60	29.60	28.00	10.00	97.20
8	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์	30.00	29.00	28.00	10.00	97.00
9	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาเมือง	30.00	29.00	28.00	10.00	97.00
10	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
11	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาหัวหิน	30.00	29.00	28.00	10.00	97.00
	ค่าเฉลี่ย (ประจวบคีรีขันธ์)	30.00	29.25	28.00	10.00	97.25

หลักการและเหตุผล

กรมสรรพสามิต มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่างจากผู้ผลิตสินค้าบางประเภทที่รัฐเห็นว่า ควรจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูงกว่าสินค้าและบริการทั่วไป เพื่อควบคุมจำกัดการ บริโภค ปกป้องสังคม รักษาสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ซึ่งในอนาคตภาษีศุลกากรจะเป็นศูนย์ ภาษีสรรพสามิตจึงมีบทบาทสำคัญที่จะเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลในการนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ และบำรุงท้องถิ่นต่างๆ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ซึ่งจะต้องมีการติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ประกอบกับสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญส่วนหนึ่งคือ การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐ โดยเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน รวมทั้งได้กำหนดให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นต้นชีวิตภาคบังคับให้ส่วนราชการต้องดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ กรมสรรพสามิตได้จัดทำมาตรฐานการให้บริการ เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน

วัตถุประสงค์ของแผน

1. เพื่อให้การบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กรมสรรพสามิตจัดทำขึ้น
2. เพื่อให้การบริการมีมาตรฐานการให้บริการเดียวกันทุกพื้นที่/พื้นที่สาขา
3. เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น รวมถึงยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สู่วิธีการดำเนินงานชั้นนำในระดับสากล

ผลผลิตและเป้าหมาย

ผลผลิต (output)	หน่วยวัด	เป้าหมายปี ๒๕๕๙
จำนวนหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต	หน่วยงาน	๒๓ หน่วยงาน (๙ พื้นที่ ๑๔ พื้นที่สาขา)

ทรัพยากรที่ใช้

๑. จำนวนบุคลากร ๗ คน
 ๒. จำนวนเงินงบประมาณ ๘๑,๒๕๐.๐๐ บาท
 - ๒.๑ ค่าเบี้ยเลี้ยงเจ้าหน้าที่ เป็นเงิน ๑๘,๔๕๐.๐๐ บาท
 - ๒.๒ ค่าเช่าที่พัก เป็นเงิน ๕๒,๘๐๐.๐๐ บาท
 - ๒.๓ ค่าพาหนะ เป็นเงิน ๑๐,๐๐๐.๐๐ บาทรวมเป็นเงิน ๘๑,๒๕๐.๐๐ บาท
 ๓. จำนวนเงินฝากค่าใช้จ่าย(เก็บภาษีท้องถิ่น)
 - ๓.๑ ค่าเบี้ยเลี้ยงลูกจ้างชั่วคราว เป็นเงิน ๗,๒๐๐.๐๐ บาท
 - ๓.๒ ค่าเช่าที่พัก เป็นเงิน ๑๘,๒๐๐.๐๐ บาทรวมเป็นเงิน ๒๖,๔๐๐.๐๐ บาท
- รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๑๐๗,๖๕๐.๐๐ บาท (หนึ่งแสนเจ็ดพันหกร้อยห้าสิบบาทถ้วน)

วิธีการดำเนินงาน

กิจกรรม	ปีงบประมาณ ๒๕๕๙											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
-เสนอแผนงาน ผอ. สส. ภาคที่ ๗ เพื่ออนุมัติแผนงาน		←→										
-ออกตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต							←→					
-สรุปผลและรายงานผลการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ต่อกรมสรรพสามิต												←→

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผลลัพธ์(Outcome)	หน่วยวัด	เป้าหมายปี ๒๕๕๙
ร้อยละของจำนวนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาในการกำกับดูแลที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต (ร้อยละ ๘๕)	ร้อยละ	๘๐

ลงชื่อ..... ผู้เสนอแผน
(นางกนกวรรณ เกียรติไพบูลย์)
นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการพิเศษ

ลงชื่อ..... ผู้อนุมัติแผน
(นายวีระชาติ รักษ์ศรีทอง)
ผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ ๗

คณะกรรมการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ประกอบด้วย (คำสั่งกรมสรรพสามิต ที่ 80/2559 ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2559

- | | |
|---|------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 | ประธานทำงาน |
| 2. นางกนกวรรณ เกียรติไพบูลย์ | คณะกรรมการ |
| 3. นางสมลักษณ์ เอื้อศักดิ์สุภา | คณะกรรมการ |
| 4. นางสาวชนันท์สรณ์ เรืองเดช | คณะกรรมการ |
| 5. นางสาวภวนันท์ จันทร์ศรี | คณะกรรมการและเลขานุการ |

Execution & Implementation

3. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ (ทรัพยากรที่ใช้มีอะไรบ้าง?)

(ระบุทรัพยากรทั้งด้านการเงิน เทคนิค ทรัพยากรบุคคล ผู้สนับสนุนของการดำเนินงานและอธิบายวิธีการจัดสรรหรือกระจายทรัพยากร)

คำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.๒๕๕๙

หมวดค่าใช้สอย ประเภทค่าเบี่ยง ค่าเช่าที่พักและค่าพาหนะ

ผลผลิต การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

กิจกรรม การบริหารการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต

แผนงาน/โครงการ แผนตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

หมวด/ประเภท	งบประมาณ ที่ขอตั้งปี ๒๕๕๙	รายละเอียดประกอบ															
		ให้แสดงรายละเอียดดังนี้															
๒. ค่าใช้สอย	๘๑,๒๕๐.๐๐	จำนวน เจ้าหน้าที่	จำนวน วัน	จำนวน วัน	ค่าเบี่ยง			ค่าเช่าที่พัก			ค่าพาหนะ			รวม			
					ระดับ	คน	ต่อปี	ต่อครั้ง	วัน	อัตรา	เงิน	วัน	อัตรา		เงิน	วัน	อัตรา
๒.๑ ค่าเบี่ยง	๑๘,๔๕๐.๐๐																
๒.๒ ค่าเช่าที่พัก	๕๒,๘๐๐.๐๐																
๒.๓ ค่าพาหนะ	๑๐,๐๐๐.๐๐																
		ส่วนบริหาร	ไปราชการ	นักบริหารระดับสูง	๑	๑๕	๒ - ๓	๑๕	๒๗๐	๔,๐๕๐.๐๐	๑๒	๑,๒๐๐	๑๔,๔๐๐.๐๐	-	-	-	๑๘,๔๕๐.๐๐
		การจัดเก็บภาษี	ตรวจติดตามและประเมินผล	ชำนาญการพิเศษ	๒	๑๕	๒ - ๓	๓๐	๒๔๐	๗,๒๐๐.๐๐	๒๔	๘๐๐	๑๙,๒๐๐.๐๐	-	-	-	๒๖,๔๐๐.๐๐
			การดำเนินการตามมาตรฐาน	ชำนาญการ	๒	๑๕	๒ - ๓	๓๐	๒๔๐	๗,๒๐๐.๐๐	๒๔	๘๐๐	๑๙,๒๐๐.๐๐	-	-	๑๐,๐๐๐.๐๐	๓๖,๔๐๐.๐๐
			การให้บริการของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙														
										๑๘,๔๕๐.๐๐			๕๒,๘๐๐.๐๐			๑๐,๐๐๐.๐๐	๘๑,๒๕๐.๐๐
รวม	๘๑,๒๕๐.๐๐									๑๘,๔๕๐.๐๐			๕๒,๘๐๐.๐๐			๑๐,๐๐๐.๐๐	๘๑,๒๕๐.๐๐

ขอประมาณการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

หมวดค่าใช้สอย ประเภทเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พัก และค่าพาหนะ

ลำดับที่	ชื่อ	ตำแหน่ง	ค่าเบี้ยเลี้ยง			ค่าที่พัก			ค่าน้ำมัน	รวม
			จำนวนวัน	อัตราวันละ	จำนวนเงิน	จำนวนวัน	อัตราวันละ	จำนวนเงิน		
ขอโอนเงินงบประมาณค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไปตรวจเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและติดตามเร่งรัดการจัดเก็บภาษี ประจำปีงบประมาณ 2559										
1	นักบริหารระดับสูง	ผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	12	270	3,240.00	4	1200	4,800.00	-	8,040.00
2	นางกนกวรรณ เกียรติไพบูลย์	นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการพิเศษ	12	240	2,880.00	4	800	3,200.00	-	6,080.00
3	นางสาวกวนันท์ จันทร์ศรี	นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการ	12	240	8,640.00	4	800	9,600.00	10,000.00	28,240.00
รวมทั้งสิ้น					14,760.00			17,600.00	10,000.00	42,360.00

ขอประมาณการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (เงินฝากค่าใช้จ่ายเก็บภาษีท้องถิ่น)

หมวดค่าใช้สอย ประเภทค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พักและค่าพาหนะ

ผลผลิต การจัดเก็บภาษีสรรพสามิต
กิจกรรม การบริหารจัดการจัดเก็บภาษี
สรรพสามิต

แผนงาน/โครงการ แผนตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

หมวด/ประเภท	งบประมาณ ที่ขอตั้งปี ๒๕59	รายละเอียดประกอบ													
		ให้แสดงรายละเอียดดังนี้													
๒. ค่าใช้สอย	26,400.00	จำนวน เจ้าหน้าที่	จำนวน วัน	จำนวน ต่อครั้ง	ค่าเบี้ยเลี้ยง			ค่าเช่าที่พัก			ค่าพาหนะ			รวม	
					วัน	อัตรา	เงิน	วัน	อัตรา	เงิน	วัน	อัตรา	เงิน		
๒.๑ ค่าเบี้ยเลี้ยง	7,200.00	ระดับ	คน	ต่อปี	ต่อครั้ง	วัน	อัตรา	เงิน	วัน	อัตรา	เงิน	วัน	อัตรา	เงิน	ค่าใช้จ่าย
๒.๒ ค่าเช่าที่พัก	19,200.00														
๒.๓ ค่าพาหนะ	-														
ส่วนบริหาร															
การจัดเก็บภาษี															
ไปราชการ		ลูกจ้างชั่วคราว	๑	๑๕	๒-๓	๑๕	๒๔๐	3,600	๑๒	800	9,600	-	-	-	13,200.00
ตรวจติดตามและประเมินผล		พนักงานขับรถ	๑	๑๕	๒-๓	๑๕	๒๔๐	3,600	๑๒	800	9,600	-	-	-	13,200.00
การดำเนินการตามมาตรฐาน															
การให้บริการของกรม															
สรรพสามิต ประจำปี															
งบประมาณ พ.ศ. 2559															
								7,200			19,200				26,400.00
รวม	26,400.00							7,200			19,200				26,400.00

แผนงาน/โครงการ แผนตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

รหัสหมวด ลำดับที่ รายจ่าย	หมวด/ประเภท	งบประมาณ ชื่อ ที่ขอตั้งปี ๒๕59	ตำแหน่ง	ค่าเบี้ยเลี้ยง			ค่าที่พักและเบี้ยประกอบ			ค่าน้ำมัน	รวม	
				จำนวน วัน	อัตราวัน ละ	จำนวน เงิน	จำนวน วัน	อัตราวัน ละ	จำนวนเงิน			
ขอโอนเงินงบประมาณค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไปตรวจเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและติดตามเร่งรัดการจัดเก็บภาษี ประจำปีงบประมาณ 2559												
1	๓.๑ ค่าวัสดุ นางสาวอุติ	10,000.00	พานิชวงศ์	ไปราชการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต	12	240	2,880.00	4	800	3,200.00	-	6,080.00
2	ลูกจ้างชั่วคราว			ประจำปีงบประมาณ 2559 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภายในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ ๗ จำนวน ๙ พื้นที่ 14 สาขา	12	240	2,880.00	4	800	3,200.00	-	6,080.00
รวมทั้งสิ้น						5,760.00			6,400.00	-	12,160.00	

4. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ (ขั้นตอนการดำเนินงาน)

(อธิบายขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์การดำเนินงานหลัก ตั้งแต่ขั้นวางแผนจนถึงการปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ และอธิบายถึงระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินการ หรือวิธีการในการตรวจสอบและประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามกลยุทธ์)

4.1 จัดทำแผน

4.2 ประชุมคณะทำงาน กำหนดวิธีการตรวจ การให้คะแนนตลอดจนผลการประเมิน รับรองของของหน่วยงาน

4.3 แบบประเมิน

แบบฟอร์มสรุปผลการตรวจประเมินตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา.....

1. มาตรฐานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (30 คะแนน)

ระดับวัดผล	กรอบการให้คะแนน
ระดับวัดผล 0	0 คะแนน
ระดับวัดผล 1	1 คะแนน
ระดับวัดผล 3	3 คะแนน
ระดับวัดผล 5	5 คะแนน

ประเด็นการตรวจติดตาม	ระดับวัดผล				คะแนนที่ได้รับ
	0	1	3	5	
1) แจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ					
2) มีระบบบัตรคิวเพื่อให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการก่อน -หลัง อย่างยุติธรรม					
3) ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการหรือตามประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน					
4) มีคู่มือการให้บริการประชาชน สำหรับเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ (update)					
5) มีระบบประเมินผลการให้บริการแบบทันที และสรุปผลเป็นรายเดือน หรือรายไตรมาส โดยให้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น					
6) มีการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อสภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency preparedness)					

2. มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก (30 คะแนน)

ระดับวัดผล	กรอบการให้คะแนน
ระดับวัดผล 0	0 คะแนน
ระดับวัดผล 1	1 คะแนน
ระดับวัดผล 3	1.5 คะแนน
ระดับวัดผล 5	2.5 คะแนน

ประเด็นการตรวจติดตาม	ระดับวัดผล				คะแนนที่ได้รับ
	0	1	3	5	
1) มีเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ					
2) มีมุมให้คำปรึกษา (Consult Conner) แก่ผู้รับบริการทั้งรายใหม่และรายเก่า หรือผู้ที่ต้องการรับคำปรึกษาแนะนำเพิ่มเติม					
3) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์สำนักงาน เครื่องสแกนเอกสาร					
4) มีเคาน์เตอร์หรือสถานที่สำหรับกรอกเอกสารรวมทั้ง มีรายละเอียดและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้กับผู้รับบริการ เช่น แบบฟอร์ม ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ปากกา ดินสอ ยางลบ					
5) มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม มุมกาแฟ มุมหนังสือพิมพ์ นิตยสาร เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลการให้บริการของกรมสรรพสามิต เป็นต้น					
6) มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ					
7) มีป้ายแสดงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ ดังนี้ ป้ายแสดงฝ่ายหรือกลุ่มงาน (บอกจุดบริการ) ป้ายจุดประชาสัมพันธ์ ป้ายจุดให้คำปรึกษา ป้ายประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ					

8) มีบอร์ดแสดงแผนผังรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เปิดเผยให้กับผู้รับบริการ				
9) มีการดำเนินการเพื่อประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงาน				
10) มีป้ายบอกทางไปจุดรับบริการ และป้ายบอกสถานที่ตั้งของสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน เช่น ป้ายบอกทางริมถนน หรือกรณีพื้นที่อยู่ในหน่วยงานอื่น มีป้ายบอกทางไปยังหน่วยงานที่ให้บริการ				
11) มีการนำแนวทางของ 5 ส. มาปรับใช้ในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดระบบเอกสาร ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
12) เปิดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น มีตู้แสดงความคิดเห็น เป็นต้น				

3. มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (30 คะแนน)

ระดับวัดผล	กรอบการให้คะแนน
ระดับวัดผล 0	0 คะแนน
ระดับวัดผล 1	1 คะแนน
ระดับวัดผล 3	3 คะแนน
ระดับวัดผล 5	5 คะแนน

ประเด็นการตรวจติดตาม	ระดับวัดผล				คะแนนที่ได้รับ
	0	1	3	5	
1) มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 1 คน ด้านหน้าจุดให้บริการ ซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ช่วยเหลือผู้รับบริการในการออกแบบฟอร์ม แนะนำ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น					
2) มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอ					
3) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่มีความกระตือรือร้นเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตรตลอดเวลา					
4) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน ไม่รับสินบน หรือไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการใน 6 กรณี ดังนี้					
กรณี 1 การสนทนาทางโทรศัพท์					
- กรณีโทรศัพท์จากผู้รับบริการ					
- กรณีโทรศัพท์ติดต่อผู้รับบริการ					
กรณี 2 การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์บริการ					
กรณี 3 การให้บริการปรึกษาแนะนำภาษีสรรพสามิต					
กรณี 4 การเปรียบเทียบปรับ					
กรณี 5 การให้คำปรึกษาแนะนำนอกสถานที่					
กรณี 6 การตรวจจับปรับปราม					

4. มาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (10 คะแนน)

ประเด็นการตรวจติดตาม	ระดับวัดผล				คะแนนที่ได้รับ
	0	1	3	5	
1) การแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ในวันที่กรมฯหรือจังหวัดกำหนด					
2) นอกจากวันที่กำหนด เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามประเพณีนิยม					

เกณฑ์การตรวจประเมินตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

รายการ	คะแนนประเมิน	คะแนนที่ได้
มาตรฐานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	30	
มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก	30	
มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่	30	
มาตรฐานการแต่งกาย	10	
รวม	100	

4.4 ประเมินและให้คะแนน

สรุปผลคะแนนประเมินการพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

รอบการประเมิน 6 เดือนหลัง ของปีงบประมาณ 2559

หน่วยงานในการกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลการตรวจประเมินตามมาตรฐานการให้บริการของกรม				
		กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่	การแต่งกาย	รวม
1	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
2	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
3	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
4	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีสาขาเมือง	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
5	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีสาขาท่าม่วง	30.00	29.00	28.00	10.00	97.00
6	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีสาขาพอตลอย	30.00	29.00	28.00	10.00	97.00
7	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีสาขาสังขละบุรี	28.00	30.00	28.00	10.00	96.00
	ค่าเฉลี่ย (กาญจนบุรี)	29.60	29.60	28.00	10.00	97.20
8	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
9	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาเมือง	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
10	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาบางสะพาน	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
11	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์สาขาหัวหิน	30.00	29.00	28.00	10.00	97.00
	ค่าเฉลี่ย (ประจวบคีรีขันธ์)	30.00	29.75	28.00	10.00	97.75
12	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
13	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรีสาขาเมือง	30.00	29.00	30.00	10.00	99.00
14	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรีสาขาชะอำ	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
	ค่าเฉลี่ย (เพชรบุรี)	30.00	29.67	28.67	10.00	98.33
15	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ราชบุรี	30.00	29.00	28.00	10.00	97.00
16	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ราชบุรีสาขาเมืองราชบุรี	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
17	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ราชบุรีสาขาจอมบึง	30.00	29.00	28.00	10.00	97.00
18	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ราชบุรีสาขาน้ำโป่ง	30.00	29.00	28.00	10.00	97.00
	ค่าเฉลี่ย (ราชบุรี)	30.00	29.25	28.00	10.00	97.25
19	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสงคราม	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
20	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร	30.00	29.00	30.00	10.00	99.00
21	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สุพรรณบุรี	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
22	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สุพรรณบุรีสาขาเมือง	30.00	29.00	30.00	10.00	99.00
23	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สุพรรณบุรีสาขาเดิมบางนาง บวช	30.00	30.00	28.00	10.00	98.00
	ค่าเฉลี่ย (สุพรรณบุรี)	30.00	29.67	28.67	10.00	98.33

5. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการจัดการ (ปัญหามีอะไรบ้าง แก้ปัญหาได้อย่างไร?)

(ระบุปัญหา อุปสรรคหลักที่พบระหว่างการดำเนินการและวิธีการจัดการกับปัญหา)

- ไม่มีปัญหา อุปสรรค

Impact & Sustainability

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการ (ผลลัพธ์คืออะไร?)

(อธิบาย ผลลัพธ์ ผลสำเร็จ/ผลกระทบเชิงบวก และวิธีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และใครคือผู้ได้รับประโยชน์)

6.1 ผลสำเร็จ ทุกพื้นที่/สาขา ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กรมกำหนด

6.2 ผลกระทบ ความพึงพอใจ ต่อผู้รับบริการไม่มีข้อร้องเรียน ผู้รับบริการพึงพอใจ ภาพลักษณ์ที่กรมสรรพสามิตไปในทางบวก (ผู้ได้รับผลประโยชน์ ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว คือ ผู้มารับบริการ พึงพอใจต่อการให้บริการ

7. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยัง หน่วยงานอื่น ๆ (สร้างความยั่งยืน หรือขยายผลอย่างไร?)

(อธิบายถึงวิธีการที่ทำให้เกิดความยั่งยืนในแง่ต่าง ๆ เช่น การเงิน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม สถาบันและกฎระเบียบ เป็นต้น อธิบายว่าหากการพัฒนาการบริการหรือ ความคิดริเริ่มนี้ถูกจำลองแบบหรือเผยแพร่สู่การบริการสาธารณะในระดับชาติ และ/หรือ นานาชาติ จะสามารถนำไปขยายผลได้อย่างไร

หากการบริการเป็นไปตามมาตรฐานสากล จะนำไปสู่การบริการจัดเก็บรายได้ จะได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย ผลจากการจัดเก็บรายได้ เป็นตามเป้าหมายที่กำหนด การพัฒนาประเทศเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีขั้นตอนในการให้บริการ มีกำหนดเวลา สถานที่เป็นระเบียบ ผู้มาใช้บริการรับความพึงพอใจ และประทับใจสิ่งต่างๆเหล่านี้ จะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

และหากการให้บริการขององค์กรนำไปสู่ระดับชาติหรือนานาชาติ ผู้รับบริการทั้งในประเทศและต่างประเทศจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน จะประหยัดทั้งค่าใช้จ่าย บุคลากรผู้ให้บริการและเวลาส่งผลให้การบริหารทั่วถึงเป็นธรรม

8. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ (บทเรียนที่ได้รับคืออะไร?)

(อธิบายถึงองค์ประกอบหลักที่ทำให้ประสบความสำเร็จและสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการดำเนินการพัฒนาบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินการต่อไป ในอนาคต)

องค์ประกอบหลักที่ทำให้ประสบความสำเร็จและสิ่งที่เรียนรู้ นำผลมาการตรวจ ของคณะทำงานสายตรวจจริง นำมาทบทวน และวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาที่ตรวจพบ ทั้งจุดเด่นและจุดด้อยมาปรับปรุงออกแบบเพื่อให้ครบทุกมิติ การให้บริการที่ดีและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ควรปรับปรุง รูปแบบ พอร์มการตรวจ

เกณฑ์การให้คะแนน

ภาษาที่ใช้ ทุกพื้นที่ ควรมีอัตลักษณ์เป็นของตัวเอง

สรุปผลตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดย่อย		น้ำหนัก (Wi)	คะแนนที่ได้รับ (SMi)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (Wi x SMi)												
1	ระดับความสำเร็จของการจัดทำมาตรฐานการให้บริการ	5	SM1	(W1 x SM1)												
2	ร้อยละของจำนวนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาในการกำกับดูแลที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของกรมที่คะแนนร้อยละ 90	2.5	SM2	(W2 x SM2)												
	<table border="1"> <tr> <td>ระดับคะแนน</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>ผลประเมิน</td> <td>ร้อยละ 70</td> <td>ร้อยละ 75</td> <td>ร้อยละ 80</td> <td>ร้อยละ 85</td> <td>ร้อยละ 90</td> </tr> </table>	ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ผลประเมิน	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85	ร้อยละ 90			
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5											
ผลประเมิน	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85	ร้อยละ 90											
3	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	2.5	SM3	(W3 x SM3)												
	<table border="1"> <tr> <td>ระดับคะแนน</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>ผลสำรวจ</td> <td>ร้อยละ 65</td> <td>ร้อยละ 70</td> <td>ร้อยละ 75</td> <td>ร้อยละ 80</td> <td>ร้อยละ 85</td> </tr> </table>	ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ผลสำรวจ	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85			
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5											
ผลสำรวจ	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85											
รวม		ΣWi		$\frac{\Sigma (Wi \times SMi)}{\Sigma Wi}$												

โดยที่ :

- Wi หมายถึง น้ำหนักของตัวชี้วัด
- SMi หมายถึง คะแนนที่ได้จากการเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละตัวชี้วัด (ระดับคะแนน 1-5)
- i หมายถึง ลำดับที่ของตัวชี้วัดที่กำหนด
- $\frac{\Sigma (Wi \times SMi)}{\Sigma Wi}$ หมายถึง ผลคะแนนตัวชี้วัด (รวม)

หมายเหตุ :

- โปรดตอบคำถามด้วยตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และไม่เกิน 10 หน้า
ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มรายงานผลฯของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา (ไฟล์ word) ได้ที่เว็บไซต์ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร <http://esdg.excise.go.th/>
- รายละเอียดตัวชี้วัดย่อยและเกณฑ์การประเมินคะแนนผลสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ในคู่มือการพัฒนาระบบราชการแบบบูรณาการ หัวข้อ “การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต”

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

โครงการที่สำคัญ
คือโครงการที่แก้ปัญหาที่สำคัญได้



เอกลักษณ์ของพื้นที่
สร้างเอกลักษณ์ของโครงการ



ริเริ่มสร้างสรรค์ = คุณค่าที่เพิ่มขึ้น



เข้าใจปัจจัยความสำเร็จ
สร้างมิติที่หลากหลายให้โครงการ



ผลลัพธ์ แตกต่าง ชัดเจน
สร้างความโดดเด่น



ความสำเร็จที่ดี
ต้องยั่งยืน และขยายผลได้

