| **แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน**  **รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2560-มีนาคม 2561) รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน-กันยายน 2561)** |
| --- |
| **ประเด็นที่ 5 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต** |
| **หน่วยงาน : ……(ระบุ)……………** |
| **ผู้กำกับดูแล : ……(ระบุ)……………** | **ผู้จัดเก็บข้อมูล : ……(ระบุ)……………** |
| **โทรศัพท์ : ……(ระบุ)……………** | **โทรศัพท์ : ……(ระบุ)……………** |
| กรมสรรพสามิตได้ให้ความสำคัญกับการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2556 -2561 ของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยได้นำเครื่องมือในการบริหารจัดการสมัยใหม่มาปรับใช้กับองค์กร เช่น Public sector Management Quality Award: PMQA การพัฒนาและจัดวางระบบสำนักงานอัจฉริยะ (Smart Office) การสร้างหน่วยงานต้นแบบการให้บริการ (Idol Organization) การสร้างมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต (Excise Service Standard) และการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Centre: GECC) เป็นต้น โดยที่ผ่านมากรมสรรพสามิตได้รับรางวัลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน เช่น - รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย- รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประเภทรางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ ระดับดีเด่น ผลงาน “สำนักงานบริการประทับใจ” ของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ สาขาเมืองเชียงใหม่ และ- การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Centre: GECC) ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของกรมสรรพสามิตอย่างต่อเนื่อง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กรมสรรพสามิตจึงมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้ **1. กรณีหน่วยงานส่วนกลาง** เนื่องจากหลายหน่วยงานไม่ได้มีการให้บริการกับประชาชนโดยตรง จึงกำหนดให้ทุกหน่วยงานพิจารณาคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงาน เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการ (การให้บริการขอให้พิจารณาทั้งกระบวนการการให้บริการประชาชน หน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายในกรมสรรพสามิต) **2. กรณีสำนักงานสรรพสามิตภาค** เนื่องจากหน่วยงานไม่ได้มีการให้บริการกับประชาชนโดยตรง จึงให้พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยผลักดัน สนับสนุน ส่งเสริม หน่วยงานในการกำกับดูแล (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา) ให้เสนอผลงานเพื่อขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Centre: GECC) จากสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งกรมสรรพสามิตจะแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพสามิตภาค เป็นคณะทำงานตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ โดยให้ใช้เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในการประเมินสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาในการกำกับดูแล **(กรมสรรพสามิตจะแจ้งให้ทราบพร้อมคำสั่งแต่งตั้งกรรมการฯ)** ทั้งนี้ การประเมินให้พิจารณาผลการดำเนินการจากการศึกษาข้อมูลเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุม คำสั่งคณะทำงานฯ แผนงาน ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน ภาพถ่าย การสุ่มสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้ง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ การสังเกตการณ์จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง เป็นต้น **3. กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่** ให้พัฒนามาตรฐานการให้บริการโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Centre: GECC) เป็นแนวทางในการดำเนินการ ทั้งนี้ ***สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่มีพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ให้ดำเนินการในพื้นที่สาขาด้วย*** |
| 1. **ข้อมูลการดำเนินงาน :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระดับ** | **กิจกรรมดำเนินงาน** | **ผลการดำเนินงาน****(ใส่เครื่องหมาย ✓/ - )** |
| 1 | ทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านมาตรฐานการให้บริการ / การมอบหมายผู้รับผิดชอบ |  |
| 2 | **กรณีส่วนกลาง :** พิจารณาคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการ (การให้บริการ หน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานภายในกรมฯ)**กรณีภาคฯ/พื้นที่ :** จัดทำแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)  |  |
| 3 | **กรณีส่วนกลาง :** จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)**กรณีภาคฯ :** จัดทำแผนปฏิบัติการ(Action Plan) เพื่อตรวจประเมินพื้นที่ในการกำกับดูแลตามหลักเกณฑ์การตรวจประเมินฯที่กรมกำหนด**กรณีพื้นที่ฯ :** จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ด้านมาตรฐานการให้บริการ (GECC) |  |

 |
| **2) เอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **การประเมิน** | **มี (✓)** | **ไม่มี (×)** |
| 1 | เอกสารคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านมาตรฐานการให้บริการ / เอกสารหลักฐานการมอบหมายผู้รับผิดชอบ |  |  |
| 2 | **กรณีส่วนกลาง :** เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นเกี่ยวกับการคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการ**กรณีภาคฯ/พื้นที่ :** แบบฟอร์มที่ 5-1 |  |  |
| 3 | แบบฟอร์มที่ 5-2 |  |  |

 |
| **3) ตัวชี้วัดความสำเร็จ :** **3.1) รอบ 6 เดือนแรก**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **ผลการดำเนินงาน** | **ค่าคะแนนที่ได้** |
| ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ | **(ระบุระดับคะแนน)** | **(ระบุค่าคะแนน 1-5)** |

 **3.2) รอบ 6 เดือนหลัง**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** (ให้กรอกข้อมูลเฉพาะตัวชี้วัดของหน่วยงานตนเอง) | **ผลการดำเนินงาน** | **ค่าคะแนนที่ได้** |
| **1. หน่วยงานส่วนกลาง :** จำนวนกระบวนการให้บริการที่กำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการของกรมฯ | **(ระบุจำนวน)** | **(ระบุค่าคะแนน 1-5)** |
| **2. สำนักงานสรรพสามิตภาค :** จำนวนหน่วยงานในการกำกับดูแลที่เสนอผลงานเพื่อขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)  | **(ระบุจำนวน)** | **(ระบุค่าคะแนน 1-5)** |
| **3. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ :** ร้อยละ (เฉลี่ย) ของคะแนนในหน่วยงานระดับพื้นที่/พื้นที่สาขาในการพัฒนามาตรฐานการให้บริการตามเกณฑ์ (GECC) | **(ระบุร้อยละ)** | **(ระบุค่าคะแนน 1-5)** |
| **หมายเหตุ** ระดับ 1 = 1 คะแนน , ระดับ 2 = 2 คะแนน , ระดับ 3 = 3 คะแนน , ระดับ 4 = 4 คะแนน , ระดับ 5 = 5 คะแนน |

 |
| **4) ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :**  **……(ระบุถ้ามี)……………** |
| **5) อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :** **……(ระบุถ้ามี)……………** |