|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **แบบฟอร์มที่ ๕ – ๒ (ภ) แผนปฏิบัติการด้านมาตรฐานการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (Action Plan)** | | | | | | | | | |
| **ชื่อหน่วยงาน** | | | **สำนักงานสรรพสามิตภาคที่** | | | | | | |
| **หัวข้อ** | | **ผู้รับผิดชอบหลัก** | **งบประมาณ**  **(หรือคาดการณ์)** | **ระยะเวลา**  **(ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)** | | | | **รายละเอียดของการดำเนินการ/กิจกรรม (ปรับปรุง/พัฒนา/รักษา)** | **ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง** |
| **Q1** | **Q2** | **Q3** | **Q4** |
| **๑. การผลักดันและสนับสนุนหน่วยงานในการกำกับดูแลให้ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต** | | | | | | | | | |
| ข้อ ๑ | การผลักดันและสนับสนุนหน่วยงานในการกำกับดูแลให้ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมฯ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **๒. มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (เฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสรรพสามิตภาค)** | | | | | | | | | |
| ข้อ ๑ | การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๒ | งานบริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๓ | สถานที่บริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๔ | การออกแบบระบบงาน |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๕ | การจัดสรรบุคลากร และการพัฒนาบุคลากร |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๖ | ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๗ | การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๘ | การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๙ | การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๑๐ | บุคลากรด้านเทคนิค |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๑๑ | การจัดทำระบบฐานข้อมูล |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๑๒ | การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๑๓ | การบูรณาการวางแผนระบบ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๑๔ | การพัฒนาระบบ Call center |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๑๕ | การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น |  |  |  |  |  |  |  |  |