กรมสรรพสามิต

คู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

คำนำ

กรมสรรพสามิต ได้ส่งเสริมการดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตามกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงาน ก.พ.ร. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีคุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากลอย่างรอบด้าน โดยกรมสรรพสามิตได้เริ่มดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 จนถึงปัจจุบัน และได้รับรางวัลแห่งความสำเร็จ คือ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รายหมวด จำนวนรวม 5 รางวัล ประกอบด้วย

1. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ได้รับรางวัล หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม
2. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ได้รับรางวัล หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และหมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์การและการจัดการความรู้
3. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ได้รับรางวัล หมวด 3 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้รับรางวัล หมวด 1 ด้านการนำองค์การ
5. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ระดับพื้นฐาน ประจำปี พ.ศ. 2562
6. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ระดับดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2563

อย่างไรก็ดี เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสรรพสามิตบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่แท้จริงและมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จึงมีนโยบายให้ขยายผลเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เกณฑ์การควบคุมภายใน และเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Centre: GECC) ไปทั่วองค์กรทั้งหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานส่วนภูมิภาคภายใต้โครงการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้พัฒนาตัวชี้วัดต่าง ๆ และพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการรายงานผล ให้มีความสะดวก ง่าย และชัดเจนมากขึ้น รวมทั้ง ได้จัดทำคู่มือ “การพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564” เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้ประกอบการดำเนินการ โดยกำหนดประเด็นให้ดำเนินการ 4 ประเด็นที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ประกอบด้วย

ประเด็นที่ 1 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นที่ 2 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ประเด็นที่ 3 การควบคุมภายใน

ประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการของกรมสรรพสามิตทุกท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางในการดำเนินการต่าง ๆ ในคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ และเป็นแรงผลักดัน ที่สามารถนำไปเรียนรู้และปรับใช้ในการส่งเสริมให้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ร่วมกันพัฒนาระบบราชการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของระบบราชการลบเลือนไปจากความรู้สึกของประชาชนและเปลี่ยนไปสู่ภาพลักษณ์การเป็นองค์กรที่ทำงานด้วยความรวดเร็ว มีความสะดวกในการขอรับบริการ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และตอบสนองความต้องการของประชาชน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

มกราคม 2564

สารบัญ

	หน้า
แบบฟอร์มตารางสรุปผลการดำเนินการตามแนวทางและวิธีการประเมินผลคะแนน	1
ประเด็นที่ 1 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2
ประเด็นที่ 2 : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน	9
ประเด็นที่ 3 : การควบคุมภายใน	15
ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต	21

แบบฟอร์มตารางสรุปผลการดำเนินการตามแนวทางและวิธีการประเมินผลคะแนน
การพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ชื่อหน่วยงาน _____ รอบ 12 เดือน	คะแนนรวม 0.000

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การประเมิน 1	2	3	4	5	ผลการดำเนินการ ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
ประเด็นที่ 1 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย										0.00
☐ การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการการประเมินผลของหน่วยงาน										
- ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ	ระดับ	6.25	1		3		5		0	0.00
- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม	ระดับ	6.25	65	70	75	80	85			
☐ ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)										
- ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ	ระดับ	6.25	1		3		5		0	0.00
- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม	ร้อยละ	6.25	65	70	75	80	85		0	0.00
ประเด็นที่ 2 : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน										0.00
- ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ **(6 เดือนแรก)**	ระดับ	12.5	1		3		5		0	0.00
- ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ **(6 เดือนหลัง)**	ระดับ	6.25	1		3		5		0	0.00
- ระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน **(12 เดือน)**	ระดับ	6.25	1	2	3	4	5		0	0.00
ประเด็นที่ 3 : การควบคุมภายใน										0.00
- ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ (6 เดือนแรก)	ระดับ	12.5	1		3		5		0	0.00
- ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ (6 เดือนหลัง)	ระดับ	6.25	1		3		5		0	0.00
- ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานการควบคุมภายใน (12 เดือน)	ระดับ	6.25	1		3		5		0	0.00
ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต (เลือกตามประเภทหน่วยงาน)										0.00
☐ **สำนัก/ ศูนย์/ กลุ่ม/ กอง / สำนักงานเลขานุการกรม (หน่วยงานส่วนกลาง)**										
- ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ **(6 เดือนแรก)**	ระดับ	12.5	1		3		5		0	0.00
- จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0 **(6 เดือนหลัง)**	จำนวน	12.5					1		0	0.00
☐ **สำนักงานสรรพสามิตภาค**										
- ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ **(6 เดือนแรก)**	ระดับ	12.5	1		3		5	0	0	0.00
- ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ GECC ต่อจำนวนหน่วยงานทั้งหมดที่เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานฯ GECC ประจำปี พ.ศ. 2564 **(6 เดือนหลัง)**	จำนวน	12.5	1		3		5	0	0	0.00
☐ **สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่**										
- ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ **(6 เดือนแรก)**	ระดับ	12.5	1		3		5	0	0	0.00
- จำนวนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ในการกำกับดูแลที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 จำนวน 1 หน่วยงาน **(6 เดือนหลัง)**	ระดับ	12.5	1	2	3	4	5	0	0	0.00

ขอรับรองว่าผลการดำเนินการและคะแนนที่แจ้งไว้ข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) _____ **(หัวหน้าหน่วยราชการ)**

(.....)

ตำแหน่ง _____

<u>หมายเหตุ</u> : แบบฟอร์มนี้อยู่ในระบบงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร การพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ซึ่งระบบฯจะประมวลผลให้เองอัตโนมัติหลังจากท่านกรอกข้อมูลในแต่ละตัวชี้วัดแล้ว

ประเด็น 1 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

น้ำหนัก : ร้อยละ 25

<u>คำอธิบาย</u>

การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปีงบประมาณ 2564 ให้มีการดำเนินกิจกรรม จำนวน 2 เรื่อง ได้แก่ 1. การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการการประเมินผลของหน่วยงาน และ 2. ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) รายละเอียดดังนี้

1. การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการการประเมินผลของหน่วยงาน สอดคล้องกับประเด็นการพัฒนาระบบราชการ 4.0 ใน 2 ด้านคือ การเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & connected Government) และการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ซึ่งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ควรมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานภายในกรมสรรพสามิต เพื่อให้กรมสรรพสามิตสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลผลลัพธ์ (Feedback) และผลกระทบจากการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในแต่ละปี ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัญหา อุปสรรค หรือความไม่สะดวกที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังต้องการให้มีการปรับปรุงและพัฒนา ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเมื่อนำไปวิเคราะห์จะสามารถวางแผนการดำเนินงาน การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนโครงการต่าง ๆ ในปีถัดไปได้อย่างเหมาะสม และตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างแท้จริง โดยหน่วยงานสามารถ สร้างกลไกการมีส่วนร่วมในกระบวนการการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานโดยการรับฟังความคิดเห็น ทั้งเชิงรุกและเชิงรับกับกลุ่มเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และนำข้อคิดเห็นดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ การดำเนินงาน และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมของหน่วยงานต่อไป

การเปิดโอกาสและการสร้างการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย

1.1 การรับฟังความคิดเห็นในเชิงรุก เช่น การรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ สอบถาม พูดคุยประชุมเฉพาะกลุ่มย่อย (Focus Group) การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public hearing) การจัดทำ poll หรือแบบสอบถาม การจัดให้มีเวที/การประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจ ประสานงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

1.2 การรับฟังความคิดเห็นในเชิงรับ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ที่เกิดจากช่องทางต่าง ๆ เช่น กล่องรับความคิดเห็น สายด่วน เว็บไซต์ หรือช่องทางอื่น ๆ

2. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)

2.1 นิยามของ CSR มีหลายนิยาม ดังนี้

2.1.1 นิยามของ World Business Council Sustainable Development (WBCSD) (The World Bank, 2002) “CSR คือ ความมุ่งมั่นขององคการ ธุรกิจที่จะพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน โดยดูแลบุคลากรขององค์การรวมไปถึงครอบครัวของบุคลากร ตลอดจนชุมชนและสังคม โดยมุ่งที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนเหล่านั้นให้ดีขึ้น”

2.1.2 สถาบันไทยพัฒน์เป็นองค์การที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง CSR ในประเทศไทย บัญญัติความหมายของ CSR คือ “บรรษัทบริบาล ที่หมายถึง การกำกับดูแลกิจการให้เจริญรุดหน้าอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเงื่อนไขความถูกต้อง โปร่งใส การมีจริยธรรมที่ดีโดยมุ่งคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการและสังคมโดยรวม

โดยสรุป CSR คือ แนวคิดขององค์การในการดำเนินกิจกรรม การวางแผน การตัดสินใจ การสื่อสารประชาสัมพันธ์การบริหารจัดการ และการดำเนินการที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยอาจสอดแทรกเรื่องนี้ไว้ในกระบวนการประกอบธุรกิจ เช่น กระบวนการผลิต หรือการบริการ การดูแลบุคลากรในองค์การและครอบครัว รวมไปถึงการดูแลชุมชนและสังคมโดยรอบ นอกจากนี้ CSR ในหลายองค์การอาจเป็นการตั้งเงื่อนไขให้กับผู้มีส่วนได้เสีย อันหมายถึง ลูกค้า คู่ค้า ผู้ลงทุน รัฐบาล และองค์การพัฒนาชุมชนร่วมกันดูแลรับผิดชอบสังคมด้วย

2.2 กิจกรรม CSR สามารถจำแนกรูปแบบได้ออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่

2.2.1 การส่งเสริมประเด็นให้รับรู้ในวงกว้าง (Cause Promotions) เป็นแนวทางที่ทำได้ไม่ยากโดยองค์กรเลือกประเด็นทางสังคมที่น่าสนใจ แล้วใช้ความเชี่ยวชาญในการส่งเสริมการตลาดเข้าไปสนับสนุนด้วยการช่วยรณรงค์ให้ประเด็นดังกล่าวเป็นที่รับรู้ในวงกว้างยิ่งขึ้นในสังคม เช่น การรณรงค์หารายได้หรือเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานของมูลนิธิหรือองค์กรพัฒนาเอกชนต่าง ๆ

2.2.2 การเชื่อมโยงประเด็นกับการตลาด (Cause-related Marketing) เป็นแนวทางที่คุ้นเคยกันดีในประเทศไทย นั่นคือ การที่บริษัทนำส่วนหนึ่งของรายได้หรือกำไรจากการจำหน่ายสินค้าหรือบริการไปบริจาคเพื่อสาธารณกุศล เช่น การนำเงินไปช่วยเหลือผู้ประสบภัย การนำเงินไปสร้างโรงเรียน เป็นต้น

2.2.3 การใช้การตลาดปรับเปลี่ยนพฤติกรรมคนในสังคม (Corporate Social Marketing) เป็นวิธีที่ใช้กันอย่างแพร่หลายมากขึ้นในปัจจุบัน โดยองค์กรธุรกิจใช้ความเชี่ยวชาญทางการตลาดโดยเฉพาะการสื่อสารไปประยุกต์ใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในสังคม เชน การรณรงค์ให้ประชาชนใช้พลังงานอย่างประหยัด

2.2.4 การให้ในรูปแบบต่าง ๆ (Corporate Philanthropy) เป็นทางที่ง่ายที่สุดและมีมายาวนานในสังคมไทย นั่นคือ การที่องค์กรแสดงความเอื้ออาทรต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยการนำเงิน สิ่งของ หรือสินค้าไปร่วมทำบุญ ให้ทุนการศึกษา หรือบริจาคให้กับผู้ด้อยโอกาสในสังคม หรือหากองค์กรมีทรัพยากรด้านการเงินมากหรือเครือข่ายทางธุรกิจกว้างขวางก็อาจระดมเงินตั้งเป็นกองทุนเพื่อนำไปช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส อย่างไรก็ตาม มีแนวโน้มที่ชี้ให้เห็นว่าองค์กรที่เป็นผู้นำด้าน CSR ได้พยายามพัฒนารูปแบบใหม่ของการให้ด้วยการเปิดโอกาสให้ “ผู้รับ” เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ตั้งแต่เริ่มโครงการเพื่อให้ได้รับสิ่งที่ตรงกับความต้องการมากขึ้น และได้ประโยชน์ในระยะยาวมากยิ่งขึ้น

2.2.5 การอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering) เป็นวิธีการที่สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองคกรกับชุมชนได้เป็นอย่างดี และยังทำให้พนักงานรับรู้เข้าใจถึงความจำเป็นปัญหาความเดือดร้อนของชุมชนได้เป็นอย่างดี เพราะเปิดโอกาสให้พนักงานได้เป็นตัวแทนของบริษัทเข้าไปทำหน้าที่ของพลเมืองดีในชุมชนได้อย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ องค์กรควรให้การสนับสนุนพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การพิจารณาความดีความชอบ เบี้ยเลี้ยงพิเศษ

2.2.6 การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต อสังคม (Socially Responsible Business Practices) แนวทางนี้ต้องอาศัยความมุ่งมั่น ทุ่มเทอย่างตรงไปตรงมาจากองค์กรมากที่สุด เนื่องจากเป็นแนวทางที่เสนอให้องค์กรนำประเด็นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เลือกไว้ ย้อนกลับมาปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินธุรกิจที่เป็นอยู่ของตนเอง เช่น การลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เพื่อช่วยลดปริมาณก๊าซที่ก่อให้เกิดภาวะเรือนกระจก ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศโลก

<u>นิยาม</u>

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากกรมสรรพสามิตโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของกรม เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงานในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0)

การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสรรพสามิต

กลุ่มผู้รับบริการ	กลุ่มที่ 1 ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/ผู้ประกอบกิจการสถานบริการ/ผู้นำเข้าและส่งออก และผู้อื่นที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมีหน้าที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560
	กลุ่มที่ 2 ผู้ขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่
	กลุ่มที่ 3 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี/ผู้นำเข้าและส่งออกตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560
	กลุ่มที่ 4 ผู้ขออนุญาต/ผู้มีหน้าที่เสียภาษี/ ผู้นำเข้าและส่งออกตามกฎหมายสรรพสามิตรายใหม่
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประชาชน/ชุมชน ที่ได้รับผลกระทบจากการออกมาตรการภาษีของกรมสรรพสามิต ประชาชน/ชุมชน ที่ได้รับผลกระทบจากการอนุมัติ/อนุญาตของกรมสรรพสามิต

"ผู้รับบริการระดับภาค/ส่วนกลาง" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน รวมถึงบุคลากรของกรมสรรพสามิตจากทุกหน่วยงาน

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับภาค/ส่วนกลาง" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยงาน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรของกรมสรรพสามิต ผู้ส่งมอบงาน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

<u>เกณฑ์การวัด</u> รอบ 12 เดือน

1. ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ
2. ความครบถ้วนของเอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ
3. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม

<u>รอบการประเมิน</u> รอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

<u>ผู้ที่รับการประเมิน</u>

การประเมินรอบ 12 เดือน

กลุ่มที่ 1 สำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม และสำนักงานเลขานุการกรม

กลุ่มที่ 2 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 - 10

กลุ่มที่ 3 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ทุกพื้นที่

<u>เกณฑ์การประเมิน</u>

การประเมินรอบ 12 เดือน (20 คะแนน)

1. ตัวชี้วัดความสำเร็จ: ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ (10 คะแนน)

1.1 เรื่อง การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการการประเมินผลของหน่วยงาน (5 คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
1. การจัดทำแผนงาน/โครงการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ	1
2. การดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ 2.1 ดำเนินกิจกรรมการเปิดโอกาสฯ และสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2.2 รวบรวมประเด็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อมาดำเนินการต่อในขั้นถัดไป 2.3 นำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ มาวิเคราะห์เพื่อกำหนด/วางแผนแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน 2.4 นำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ มาวิเคราะห์เพื่อกำหนด/วางแผนแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน <u>หมายเหตุ การเปิดโอกาสฯ หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทั้งในรูปแบบออนไลน์และแบบปกติ</u>	3
3. สรุปผลลัพธ์/รายงานความก้าวหน้า ของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน	5

<u>เอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ</u>

กิจกรรม/การดำเนินการ	เอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ
การประเมินรอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)	
1. การจัดทำแผนงาน/โครงการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ	1. แผนงาน/โครงการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ
2. การดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ 2.1 ดำเนินกิจกรรมการเปิดโอกาสฯ และสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2.2 รวบรวมประเด็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อมาดำเนินการต่อในขั้นถัดไป 2.3 นำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ มาวิเคราะห์เพื่อกำหนด/วางแผนแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน <u>หมายเหตุ การเปิดโอกาสฯ หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทั้งในรูปแบบออนไลน์ และแบบปกติ</u>	2. รายงานการดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ 2.1 หนังสือขออนุมัติ/ขอความเห็นชอบ หรือเอกสารอื่น ๆ พร้อมรูปภาพ ที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานดำเนินกิจกรรมเรื่องการเปิดโอกาสฯ 2.2 สรุปผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเปิดโอกาสฯ 2.3 สรุปประเด็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.4 สรุปผลการวิเคราะห์ ที่ได้จากการพิจารณาข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ 2.5 จัดทำแผน/แนวทาง ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน
3. สรุปผลลัพธ์/รายงานความก้าวหน้าของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน	3. รายงานสรุปผลลัพธ์/รายงานความก้าวหน้าของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน

1.2 เรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) (5 คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
1. การจัดทำแผนงาน/โครงการ เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)	1
2. การดำเนินการ เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) 2.1 ดำเนินการจัดกิจกรรม CSR 2.2 สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม CSR	3
3. สรุปผลการดำเนินการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เสนอหัวหน้าหน่วยงาน 3.1 สรุปผลการจัดกิจกรรม CSR 3.2 สรุปผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม CSR	5

<u>เอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ</u>

กิจกรรม/การดำเนินการ	เอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ
การประเมินรอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)	
1. การจัดทำแผนงาน/โครงการ เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)	1. แผนงาน/โครงการ เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)
2. การดำเนินการ เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) 2.1 ดำเนินการจัดกิจกรรม CSR 2.2 สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม CSR	2. หนังสือขออนุมัติ/ขอความเห็นชอบ หรือเอกสารอื่น ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานดำเนินการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)
3. สรุปผลการดำเนินการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เสนอหัวหน้าหน่วยงาน 3.1 สรุปผลการจัดกิจกรรม CSR 3.2 สรุปผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม CSR	3. สรุปผลการดำเนินการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เสนอหัวหน้าหน่วยงาน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ 3.1 รายงานสรุปผลการจัดกิจกรรม CSR พร้อมรูปที่แสดงให้เห็นว่ามีการจัดกิจกรรม 3.2 รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม CSR

2. ตัวชี้วัดความพึงพอใจ: ระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม (10 คะแนน)

2.1 เรื่อง การเปิดโอกาสให้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการการประเมินผลของหน่วยงาน (5 คะแนน)

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
65	70	75	80	85

2.2. เรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) (5 คะแนน)

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
65	70	75	80	85

หมายเหตุ

1. แนวทางการดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
2. หน่วยงานต้องบันทึกข้อมูลรายงานสำหรับการประเมินรอบ 12 เดือน ในระบบงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ผู้รับผิดชอบ/ประสานงาน

รายชื่อ	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์ (ภายใน)
ผู้กำกับดูแล		
นางสาวอ้อมฤทัย อ่องสาคร	นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการพิเศษ	531101
ผู้รับผิดชอบ		
1. นางสาวปุณณิญาณ์ งามปลั่ง	นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการ	531111
ผู้ประสานงาน		
1. นางสาวกัลยารัตน์ มิณฑสูตร	นักวิชาการสรรพสามิต	531107
2. นางสาวพิมลมาลย์ เอี่ยมโอภาส	นักวิชาการสรรพสามิต	531109
3. นางสาวนิภาวรรณ ถึงฝั่ง	นักวิชาการสรรพสามิต	531110
4. นายปริญญา ผลเพิ่ม	นักวิชาการสรรพสามิต	531002

ประเด็นที่ 2 : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

น้ำหนัก : ร้อยละ 25

คำอธิบาย

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) ถือเป็นการยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ให้เป็น **"มาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก"** ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินได้ผลการประเมินและแนวทางในการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม ได้รับทราบถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่สะท้อนจากเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และนำมาพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้เข้าถึงการบริการสาธารณะด้วยความเป็นธรรมผ่านการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน รวมถึงการให้ความสำคัญกับการป้องกันในประเด็นที่อาจเป็นความเสี่ยงหรือเป็นช่องทางที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต การรับสินบน หรือก่อให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน และสามารถยับยั้งการทุจริตหรือผลประโยชน์ทับซ้อนที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเท่าทันสถานการณ์ ซึ่งเมื่อหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศมีการป้องกันการทุจริตเชิงรุกในลักษณะดังกล่าว จะส่งผลให้การทุจริตในภาพรวมของประเทศลดลงได้ในที่สุด ตลอดจนผลักดันให้เกิดทิศทาง การพัฒนาและปรับปรุงการทำงานภายในหน่วยงานในภาพรวมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย **นอกจากนี้ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2561 เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2564 โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด ซึ่งกรมสรรพสามิตเป็นหนึ่งในส่วนราชการระดับกรมที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ**

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาเกณฑ์การประเมินให้เกิดการสนับสนุนต่อการยกระดับค่าคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index: CPI) ของประเทศไทยได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยได้ศึกษาข้อมูลจากผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการปรับปรุงและแนวทางการพัฒนาเครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อนำไปสู่การยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) ของประเทศไทยให้สูงขึ้น ทำให้เกณฑ์การประเมิน ITA มีเนื้อหาครอบคลุมหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรม ความโปร่งใส และการทุจริต ทั้งที่มีลักษณะที่เป็นการทุจริตทางตรงและการทุจริตทางอ้อม รวมถึงบริบทแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขลดโอกาสหรือความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐ และส่งผลต่อการยกระดับคะแนน CPI ของประเทศไทยในระยะยาวได้ โดยจำแนกออกเป็น 10 ตัวชี้วัด ดังนี้

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	แหล่งข้อมูล
1	การปฏิบัติหน้าที่	แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในที่มีต่อหน่วยงานตนเอง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน
2	การใช้งบประมาณ		
3	การใช้อำนาจ		
4	การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ		
5	การแก้ไขปัญหาการทุจริต		
6	คุณภาพการดำเนินงาน	แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อหน่วยงานที่ประเมิน	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
7	ประสิทธิภาพการสื่อสาร		
8	การปรับปรุงระบบการทำงาน		
9	การเปิดเผยข้อมูล	แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency : OIT) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้	ประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนของหน่วยงาน โดยการแสดงข้อมูลบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
10	การป้องกันการทุจริต		

การดำเนินการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้นำหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงาน ป.ป.ช. **เฉพาะในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency : OIT)** ซึ่งเป็นการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของส่วนราชการระดับกรม เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ มาประยุกต์ใช้ โดยพิจารณาจากความเหมาะสมและข้อจำกัดในการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานระดับสำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม/สำนักงานเลขานุการกรม/สำนักงานสรรพสามิตภาคและสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ **โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัด "การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน"** เพื่อให้สอดรับกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของส่วนราชการระดับกรม **ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่**

ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 การเปิดเผยข้อมูล (18 ข้อมูล)

ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 การป้องกันการทุจริต (5 ข้อมูล)

โดยสำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม/สำนักเลขานุการกรม/สำนักงานสรรพสามิตภาคและสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ต้องดำเนินการปรับปรุงข้อมูลของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบันและนำมาเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานตามกรอบการประเมินทั้ง 2 ตัวชี้วัดย่อย และรายงานข้อมูลการดำเนินการตามกรอบการประเมินในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency : OIT) ตามแบบที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกำหนด ดังแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะทำงานในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

2. ประเมินตนเอง (Self-Assessment) ครั้งที่ 1 ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency : OIT) **(แบบ OIT-1)**

3. จัดทำแนวทาง/แผนงานในการแก้ไขปรับปรุง (แบบฟอร์ม 2-1) เพื่อปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะเพื่อพัฒนาการปฏิบัติราชการ สร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน **เสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ และ ดำเนินการตามแนวทาง/แผนงานในการปรับปรุงแก้ไข**

4. ประเมินตนเอง (Self-Assessment) ครั้งที่ 2 ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) **(แบบ OIT-2)** ภายหลังจากการดำเนินการตามแนวทาง/แผนงานในการแก้ไขปรับปรุง

5. สรุปผลการดำเนินการ เสนอผู้บริหารหน่วยงาน

หมายเหตุ **การตอบแบบประเมิน**

1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

- **“ มี ”** หมายถึง **มีข้อมูลเผยแพร่**บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน **และเป็นข้อมูลปัจจุบัน**
- **“ ไม่มี ”** หมายถึง **ไม่มีข้อมูลเผยแพร่**บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน **หรือ** มีข้อมูลเผยแพร่แต่**ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน**

2. กรณีมีการดำเนินการ

- **ให้ระบุ Link / URL Website** สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ

3. กรณีไม่มีการดำเนินการ

- ให้**ระบุเหตุผลประกอบ**
- **แนบเอกสาร/หลักฐาน**อ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)

เอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ:

ระดับคะแนน	กิจกรรม	เอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ
การประเมินรอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)		
1	แต่งตั้งคณะทำงานในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน	- คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
3	ประเมินตนเอง (Self-Assessment) ครั้งที่ 1 ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency : OIT) (แบบ OIT-1)	- แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency : OIT) (แบบ OIT-1)
5	- จัดทำแผนปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะเพื่อพัฒนาการปฏิบัติราชการและสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน (แบบฟอร์ม 2-1) พร้อมทั้งเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ความเห็นชอบ	- แผนปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะเพื่อพัฒนาการปฏิบัติราชการและสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน (แบบฟอร์มที่ 2-1) ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารของหน่วยงาน
การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน 2564 – กันยายน 2564)		
1	- ดำเนินการตามแผนปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะฯ	-
3	- ประเมินตนเอง (Self-Assessment) ครั้งที่ 2 ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) (แบบ OIT-2) ภายหลังจากดำเนินการตามแผนการปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะฯ	- แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) (แบบ OIT-2)
5	- สรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารของหน่วยงาน	- รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารของหน่วยงานรับทราบ

เกณฑ์การประเมิน:

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. การประเมินรอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

ตัวชี้วัดความสำเร็จ: ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
- แต่งตั้งคณะทำงานในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน	1
- ประเมินตนเอง (Self-Assessment) ครั้งที่ 1 ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency : OIT) (แบบ OIT-1)	3
- จัดทำแผนปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะเพื่อพัฒนาการปฏิบัติราชการและสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน (แบบฟอร์ม 2-1) พร้อมทั้งเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ความเห็นชอบ	5

2. การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ตัวชี้วัดความสำเร็จ: ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
- ดำเนินการตามแผนปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะฯ	1
- ประเมินตนเอง (Self-Assessment) ครั้งที่ 2 ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) (แบบ OIT-2) ภายหลังจากดำเนินการตามแผนปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะฯ	3
- สรุปผลการดำเนินการ เสนอผู้บริหารหน่วยงาน	5

3. การประเมินรอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

ตัวชี้วัดความสำเร็จ: ระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน				
	1	2	3	4	5
คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (คะแนน)	75 - 79.99	80 - 84.99	85 - 89.99	90 – 94.99	95

ผู้ที่รับการประเมิน:

1. การประเมินรอบ 6 เดือนแรก และ รอบ 6 เดือนหลัง

กลุ่มที่ 1 ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ/ผู้อำนวยการกอง/ผู้อำนวยการกลุ่ม และเลขานุการกรม

กลุ่มที่ 2 ผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาค

กลุ่มที่ 3 สรรพสามิตพื้นที่

2. การประเมินรอบ 12 เดือน

กลุ่มที่ 1 สำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม และสำนักงานเลขานุการกรม

กลุ่มที่ 2 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 - 10

กลุ่มที่ 3 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ทุกพื้นที่

เกณฑ์การวัด: รอบ 6 เดือนแรก รอบ 6 เดือนหลัง และรอบ 12 เดือน

1. ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ

2. ระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

หมายเหตุ

1. แนวทางการดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

2. หน่วยงานต้องบันทึกข้อมูลรายงานสำหรับการประเมินรอบ 6 เดือนแรก รอบ 6 เดือนหลัง และรอบ 12 เดือน ในระบบงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร การพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ผู้กำกับดูแล/ผู้รับผิดชอบ/ประสานงาน

รายชื่อ	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์ (ภายใน)
ผู้กำกับดูแล		
นางสาวอ้อมฤทัย อ่องสาคร	นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการพิเศษ	531101
ผู้รับผิดชอบ		
1. นางสาวปรียาภรณ์ จันทร์สอิ้ง	นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการ	531111
ผู้ประสานงาน		
1. นางสาวกัลยารัตน์ มิณฑสูตร	นักวิชาการสรรพสามิต	531107
2. นางสาวพิมลมาลย์ เอี่ยมโอภาส	นักวิชาการสรรพสามิต	531109
3. นางสาวนิภาวรรณ ถึงฝั่ง	นักวิชาการสรรพสามิต	531110
4. นายปริญญา ผลเพิ่ม	นักวิชาการสรรพสามิต	531002

ประเด็นที่ 3 : การควบคุมภายใน

น้ำหนัก : ร้อยละ 25

คำอธิบาย

พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 โดยมาตรา 79 บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยให้ถือปฏิบัติตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด **ซึ่งการควบคุมภายในถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ประหยัด และช่วยป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากการผิดพลาด ความเสียหาย ความสิ้นเปลือง ความสูญเปล่าของการใช้ทรัพย์สิน หรือการกระทำอันเป็นการทุจริต**

กระทรวงการคลังจึงได้กำหนด **"หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 ลงวันที่ 3 ตุลาคม 2561"** ให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐ มีเจตนาปล่อยปละละเลยในการปฏิบัติตามมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐที่กระทรวงการคลังกำหนดโดยไม่มีเหตุอันควร ให้กระทรวงการคลังพิจารณาความเหมาะสมในการเสนอความเห็นเกี่ยวกับพฤติการณ์ของหน่วยงานรัฐดังกล่าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ต่อไป

มาตรฐานการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐดังกล่าวข้างต้น ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานสากลของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission : COSO 2013 สำหรับหน่วยงานของรัฐเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำระบบการควบคุมภายในให้เหมาะสมกับลักษณะขนาด และความซับซ้อนของงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐ และมีการติดตามประเมินผลและปรับปรุงการควบคุมภายในให้เพียงพอและเหมาะสม รวมทั้งมีการปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง **โดยหน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในแต่ละด้าน ดังนี้**

1. วัตถุประสงค์ด้านการดำเนินงาน (Operations Objectives : O)

เป็นวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน รวมถึงการบรรลุเป้าหมายด้านการดำเนินงาน ด้านการเงิน ตลอดจนการใช้ทรัพยากร การดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาดของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริตในหน่วยงานของรัฐ

2. วัตถุประสงค์ด้านการรายงาน (Reporting Objectives : R)

เป็นวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการรายงานทางการเงินและไม่ใช่การเงิน ที่ใช้ภายในและภายนอกหน่วยงานของรัฐ รวมถึงการรายงานที่เชื่อถือได้ ทันเวลา โปร่งใส หรือข้อกำหนดอื่นของทางราชการ

3. วัตถุประสงค์ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ (Compliance Objectives : C)

เป็นวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน รวมทั้งข้อกำหนดอื่นของทางราชการ

การดำเนินการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการรายงานการประเมินผลการควบคุมภายในของกรมสรรพสามิต ได้นำ “หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานการและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561” มาประยุกต์ใช้ โดยกำหนดให้ “การควบคุมภายใน” เป็นตัวชี้วัดในมิติด้านประสิทธิภาพ ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการและหลักเกณฑ์การอุทธรณ์ผลการปฏิบัติราชการของผู้บริหารระดับผู้อำนวยการสำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม/เลขานุการกรม/ผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาคและสรรพสามิตพื้นที่ และระดับสำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม/สำนักงานเลขานุการกรม/สำนักงานสรรพสามิตภาคและสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อให้การจัดทำรายงานการควบคุมภายในระดับส่วนงานย่อยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของมาตรฐานการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ สอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน และเพื่อให้การจัดเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานการควบคุมภายในมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำข้อมูลรายงานการควบคุมภายในระดับของส่วนงานย่อยมาประมวลผลในภาพรวม และจัดทำรายงานการควบคุมภายในระดับกรมต่อไป โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้

1. ทบทวนและ/หรือแต่งตั้งคณะทำงานการประเมินผลการควบคุมภายในของหน่วยงาน

2. ประชุมคณะทำงานเพื่อจัดทำแผนการประเมินการควบคุมภายใน รวบรวม พิจารณากลั่นกรอง สรุปผลการประเมินการควบคุมภายใน และจัดทำรายงานการควบคุมภายในระดับส่วนงานย่อย

3. จัดทำรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (สำหรับการรายงานรอบ 6 เดือนแรก) จำนวน 1 รายการ คือ

(1) รายงานผลการติดตามการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของงวดก่อน – ระดับส่วนงานย่อย (แบบติดตาม ปค. 5-1)

4. จัดทำรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (สำหรับการรายงานรอบ 6 เดือนหลัง) จำนวน 6 รายการ ประกอบด้วย

(1) **แบบประเมินองค์ประกอบ**การควบคุมภายใน **(ภาคผนวก ก)**

(2) **แบบสอบถาม**การควบคุมภายใน **(ภาคผนวก ข)**

(3) **รายงานการประเมินองค์ประกอบ**ของการควบคุมภายใน **(แบบ ปค. 4-1)**

(4) **รายงานการประเมินผล**การควบคุมภายใน **(แบบ ปค. 5-1)**

(5) **รายงานการประชุมของคณะทำงาน**การประเมินผลการควบคุมภายใน

(6) **คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน**การประเมินผลการควบคุมภายในของส่วนงานย่อย

5. ส่งรายงานการควบคุมภายใน (สำหรับการรายงาน<u>รอบ 6 เดือนแรก</u> และ<u>รอบ 6 เดือนหลัง</u>) **ผ่านระบบงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

เอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ

กิจกรรม/การดำเนินการ	เอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ
การประเมินรอบ 6 เดือนแรก (1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564)	
1. จัดทำรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (สำหรับการรายงานรอบ 6 เดือนแรก)	1. รายงานผลการติดตามการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของงวดก่อน – ระดับส่วนงานย่อย (แบบติดตาม ปค. 5-1)
2. ส่งรายงานการควบคุมภายใน (สำหรับการรายงานรอบ 6 เดือนแรก)	2. บันทึกข้อมูลรายงานผลการติดตามการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของงวดก่อน – ระดับส่วนงานย่อย (แบบติดตาม ปค. 5-1) (รอบ 6 เดือนแรก) ในระบบงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในระยะเวลาที่กำหนด
การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง (1 เมษายน 2564 – 30 กันยายน 2564)	
1. ทบทวนและแต่งตั้งคณะทำงานประเมินผลการควบคุมภายในของหน่วยงาน	1. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานการประเมินผลการควบคุมภายในของส่วนงานย่อย
2. ประชุมคณะทำงานฯ เพื่อจัดทำแผนการประเมินการควบคุมภายใน รวบรวมพิจารณากลั่นกรอง สรุปผลการประเมินการควบคุมภายใน และจัดทำรายงานการควบคุมภายในระดับส่วนงานย่อย	2. รายงานการประชุมของคณะทำงานการประเมินผลการควบคุมภายในของส่วนงานย่อย
3. จัดทำรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (สำหรับการรายงานรอบ 6 เดือนหลัง)	3. แบบประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายใน (ภาคผนวก ก) 4. แบบสอบถามการควบคุมภายใน (ภาคผนวก ข) 5. รายงานการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (แบบ ปค. 4-1) 6. รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบ ปค. 5-1)
4. ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (สำหรับการรายงานรอบ 6 เดือนหลัง)	7. บันทึกข้อมูลรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบ 6 เดือนหลัง) ผ่านระบบงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในระยะเวลาที่กำหนด

เกณฑ์การประเมิน

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ (รอบประเมิน 6 เดือนแรก)

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบ 6 เดือนแรก) ผ่านระบบงานฯ หลังจากระยะเวลาที่กำหนด มากกว่า 5 วัน	1
- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบ 6 เดือนแรก) ผ่านระบบงานฯ หลังจากระยะเวลาที่กำหนด ไม่เกิน 5 วัน	3
- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบ 6 เดือนแรก) ผ่านระบบงานฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	5

2. ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ (รอบประเมิน 6 เดือนหลัง)

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบ 6 เดือนหลัง) ผ่านระบบงานฯ หลังจากระยะเวลาที่กำหนด มากกว่า 5 วัน	1
- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบ 6 เดือนหลัง) ผ่านระบบงานฯ หลังจากระยะเวลาที่กำหนด ไม่เกิน 5 วัน	3
- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบ 6 เดือนหลัง) ผ่านระบบงานฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	5

3. ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานการควบคุมภายใน (รอบประเมิน 12 เดือน)

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผ่านระบบงานฯ น้อยกว่า 4 รายการ ตามที่กำหนด	1
- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผ่านระบบงานฯ ไม่น้อยกว่า 4 รายการ ตามที่กำหนด	3
- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผ่านระบบงานฯ ครบ 7 รายการ ตามที่กำหนด	5

ผู้ที่รับการประเมิน

1. รอบการประเมิน 6 เดือนแรก และ รอบการประเมิน 6 เดือนหลัง

กลุ่มที่ 1 ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ/ผู้อำนวยการกอง/ ผู้อำนวยการกลุ่ม และเลขานุการกรม

กลุ่มที่ 2 ผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาค

กลุ่มที่ 3 สรรพสามิตพื้นที่

2. รอบการประเมิน 12 เดือน

กลุ่มที่ 1 สำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม และสำนักงานเลขานุการกรม

กลุ่มที่ 2 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 - 10

กลุ่มที่ 3 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ทุกพื้นที่

เกณฑ์การวัด: รอบ 6 เดือนแรก รอบ 6 เดือนหลัง และรอบ 12 เดือน

1. **ระดับความสำเร็จ**ในการดำเนินการ
2. **ความครบถ้วนของเอกสารรายงาน**การควบคุมภายในตามที่กำหนด
3. **การส่งรายงานการควบคุมภายใน** ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผ่านระบบงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร **ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

หมายเหตุ

1. แนวทางการดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

2. การดำเนินการสำหรับการประเมินรอบ 6 เดือนแรก

- ให้หน่วยงานจัดทำรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (สำหรับการรายงานรอบ 6 เดือนแรก) จำนวน 1 รายการ ได้แก่ รายงานผลการติดตามการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของงวดก่อน – ระดับส่วนงานย่อย (แบบติดตาม ปค. 5-1) และบันทึกข้อมูลรายงานดังกล่าวในระบบงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในระยะเวลาที่กำหนด

3. การดำเนินการสำหรับการประเมินรอบ 6 เดือนหลัง

- ให้หน่วยงานจัดทำรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (สำหรับการรายงานรอบ 6 เดือนหลัง) จำนวน 6 รายการ ดังต่อไปนี้

(1) แบบประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายใน (ภาคผนวก ก)

(2) แบบสอบถามการควบคุมภายใน (ภาคผนวก ข)

(3) รายงานการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (แบบ ปค. 4-1)

(4) รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบ ปค. 5-1)

(5) รายงานการประชุมของคณะทำงานการประเมินผลการควบคุมภายในของส่วนงานย่อย

(6) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานการประเมินผลการควบคุมภายในของส่วนงานย่อย

ทั้งนี้ หน่วยงานจะต้องบันทึกข้อมูลรายงานตาม (1) – (6) ในระบบงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในระยะเวลาที่กำหนด

4. การดำเนินการสำหรับการประเมินรอบ 12 เดือน

- หน่วยงานต้องจัดทำรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (สำหรับการรายงานรอบ 6 เดือน และรอบ 6 เดือนหลัง) ให้ครบทั้ง 7 รายการ และบันทึกข้อมูลในระบบงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร การพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ทั้ง 2 รอบการประเมิน

ผู้กำกับดูแล/ผู้รับผิดชอบ/ประสานงาน

รายชื่อ	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์ (ภายใน)
ผู้กำกับดูแล		
นางสาวอ้อมฤทัย อ่องสาคร	นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการพิเศษ	531101
ผู้รับผิดชอบ		
1. นางสาวปรียาภรณ์ จันทร์สอิ้ง	นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการ	531111
ผู้ประสานงาน		
1. นางสาวกัลยารัตน์ มิณฑสูตร	นักวิชาการสรรพสามิต	531107
2. นางสาวพิมลมาลย์ เอี่ยมโอภาส	นักวิชาการสรรพสามิต	531109
3. นางสาวนิภาวรรณ ถึงฝั่ง	นักวิชาการสรรพสามิต	531110
4. นายปริญญา ผลเพิ่ม	นักวิชาการสรรพสามิต	531002

ประเด็น 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

น้ำหนัก : ร้อยละ 25

คำอธิบาย

กรมสรรพสามิตได้ให้ความสำคัญกับการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน โดยได้นำเครื่องมือในการบริหารจัดการสมัยใหม่มาปรับใช้กับองค์กร เช่น Public sector Management Quality Award (PMQA) การพัฒนาและจัดวางระบบสำนักงานอัจฉริยะ (Smart Office) การสร้างหน่วยงานต้นแบบการให้บริการ (Idol Organization) การสร้างมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต (Excise Service Standard) รวมทั้งการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตไปสู่มาตรฐานระดับประเทศโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) และผลักดันให้กรมสรรพสามิตดำเนินการตามระบบราชการ 4.0

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้พัฒนาเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไปสู่เกณฑ์ PMQA 4.0 เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีเป้าหมายให้ภาครัฐทำงานโดยยึดหลัก 3 อย่างที่สำคัญคือ การเน้นความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centric Government) การเป็นภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open and Connected Government) และการเป็นภาครัฐอัจฉริยะ (Smart and High Performance government) ในปี พ.ศ. 2563 กรมสรรพสามิตได้เข้าร่วมการรับรองระบบราชการ 4.0 ตามหลักเกณฑ์ PMQA 4.0 โดยกรมสรรพสามิตมีผลการประเมินเทียบเท่า 400 คะแนน จึงได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 และได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับก้าวหน้า (Advance) นอกจากนี้ ปี พ.ศ. 2560 – 2563 กรมสรรพสามิตได้ยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน ให้สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยมีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาทั่วประเทศได้รับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งสิ้น 113 แห่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการของกระทรวงการคลังที่ได้รับรางวัลจำนวนมากที่สุด โดยกรมสรรพสามิตมีเป้าหมายให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการครอบคลุมทั่วประเทศ

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของกรมสรรพสามิตอย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจึงมีแนวทางดำเนินการโดยแบ่งเป็นหน่วยงานส่วนกลาง (สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง) สำนักงานสรรพสามิตภาค และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ดังนี้

1. กรณีหน่วยงานส่วนกลาง

1. กรณีหน่วยงานส่วนกลาง (สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง)

เนื่องจากหน่วยงานส่วนกลางไม่ได้ให้บริการประชาชนโดยตรง ดังนั้น กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจึงกำหนดให้ทุกหน่วยงานพิจารณาคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) และการเป็นระบบราชการ 4.0 ดังนี้

(1) กระบวนการหรือการทำงานที่เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน ระหว่างหน่วยงานภายในกรมสรรพสามิต หรือหน่วยงานภายนอกกรมสรรพสามิต (Open and Connected Government)

(2) กระบวนการหรือการทำงานที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)

(3) กระบวนการหรือการทำงานที่ส่งเสริมให้หน่วยงานหรือกรมสรรพสามิตมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance Government)

เกณฑ์การประเมิน

1. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1.1 การประเมินรอบ 6 เดือนแรก

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ	**(ระบุระดับ)**	**(ระบุค่าคะแนน 1-5)**

โดยผลการดำเนินงานและค่าคะแนนที่ได้ จะพิจารณาจากเอกสาร/หลักฐานการดำเนินการดังนี้

ระดับ	กิจกรรมดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ	ค่าคะแนน
1	- แต่งตั้งคณะทำงาน/ การมอบหมายผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0	- เอกสารคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน/ การมอบหมายผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0	1
2	- พิจารณาคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0	- เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นเกี่ยวกับการคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0 อย่างน้อย 1 กระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงาน	3
3	- จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)	(1) แบบฟอร์มที่ 5 – 1 (ก) (ตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) (2) รายงานผลการดำเนินการตามแผนงานโครงการรอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 - มีนาคม 2564)	5

หมายเหตุ : การประเมินรอบ 6 เดือนแรก

1. การคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0 เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการด้านพัฒนามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน (Action Plan) อย่างน้อย 1 กระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงาน ให้คัดเลือกจาก

- แผนงานโครงการของหน่วยงานประจำปี พ.ศ. 2564
- แผนงานโครงการของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต ประจำปี พ.ศ. 2564
- แผนงานโครงการที่มีการดำเนินการต่อเนื่องหลายปี

(เอกสารที่ต้องแนบเพิ่มเติมคือ แผนปฏิบัติการด้านพัฒนามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน (Action Plan) <u>ซึ่งต้องระบุปีที่เริ่มดำเนินการและปีสิ้นสุดของโครงการ โดยแผนปฏิบัติการฯ (Action Plan) ประจำปี พ.ศ. 2564 ต้องเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานโครงการที่มีการดำเนินการต่อเนื่องหลายปี)</u>

- ผลงานที่เคยได้รับรางวัลนวัตกรรมระดับกรม/กระทรวง/ประเทศ (ระหว่างปี พ.ศ. 2562-2564)
- ผลงานที่นำไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- ผลงานที่มีการเชื่อมโยงบูรณาการ การให้บริการจากหลายหน่วยงาน
- ผลงานที่มีลักษณะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ
- ผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ
- ผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หรือการให้บริการที่แก้ปัญหาเรื่อง Pain points
- แผนอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับการเป็นหน่วยงานราชการ 4.0

ทั้งนี้ แผนปฏิบัติการด้านพัฒนามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน (Action Plan) ประจำปี พ.ศ. 2564 **<u>ต้องไม่ซ้ำ</u>**กับแผนปฏิบัติการด้านพัฒนามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน (Action Plan) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 - 2563

2. ในรอบการประเมิน 6 เดือนแรก หน่วยงานจะต้องจัดทำแบบฟอร์มที่ 5 – 1 (ก) ซึ่งเป็นภาพรวมการดำเนินการตลอดทั้งปีงบประมาณ (ตุลาคม 2563- กันยายน 2564) **<u>รวมทั้งมีขั้นตอนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไว้ในขั้นตอนสุดท้ายด้วย</u>** (เพื่อใช้ในการรายงานผลรอบ 6 เดือนหลัง) โดยให้รายงานผลการดำเนินการ/กิจกรรม ในรอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563- มีนาคม 2564) อย่างน้อย 1 กระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงาน

1.2 การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ระดับคะแนน
จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0	**(ระบุจำนวน)**	**(ระบุค่าคะแนน 1-5)**

การพิจารณาผลการดำเนินการและระดับคะแนน ให้พิจารณาดังนี้

ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน/เกณฑ์การให้คะแนน				
	1	2	3	4	5
จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0 (เล่ม) *	-	-	-	-	1

หมายเหตุ : การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง

* ในรอบการประเมิน 6 เดือนหลัง ให้แนบเอกสารการดำเนินการดังนี้

1. รายงานผลการดำเนินการ/กิจกรรม ในรอบ 6 เดือนหลัง ตามแบบฟอร์มที่ 5 – 1 (ก) (ตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) โดยแนบเอกสาร/หลักฐานการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 1 กระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงาน

2. คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการด้านพัฒนามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน (Action Plan) ประจำปี พ.ศ. 2564 โดยให้ดำเนินการตามแนวทางที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกำหนด และบันทึก (Save) ในรูปของไฟล์ Word และ PDF อย่างน้อย 1 เล่ม ต่อกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงาน

ทั้งนี้ การรายงานรอบ 6 เดือนหลัง ให้แนบเอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ โดยให้รายงานผลผ่านระบบรายงานผลของสำนักแผนภาษี และรายงานผ่านระบบรายงานผลของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ผู้ที่รับการประเมิน คือ

ผู้อำนวยการสำนัก/ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ/กองทุกกอง/กลุ่มทุกกลุ่ม และเลขานุการกรม

<u>คำอธิบาย</u>

ปัจจุบันระบบราชการไทยมุ่งสู่ระบบราชการ 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดย “ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens)” หมายความว่า ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อพลิกโฉม (Transform) หน่วยงาน ให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) โดยประกอบไปด้วย

1. การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อให้ภาครัฐเป็นที่พึ่งของประชาชนและเป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักบริการราชการแผ่นดินที่ดี ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1.1 ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government) คือ การทำงานที่ต้องเปิดเผยและโปร่งใส เปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม มีการโอนถ่ายภารกิจของภาครัฐที่ไม่ควรดำเนินการเองไปให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน มีการจัดโครงสร้างการทำงานเป็นแนวระนาบมากกว่าสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง และเชื่อมโยงการทำงานราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีเอกภาพและสอดรับประสานกัน

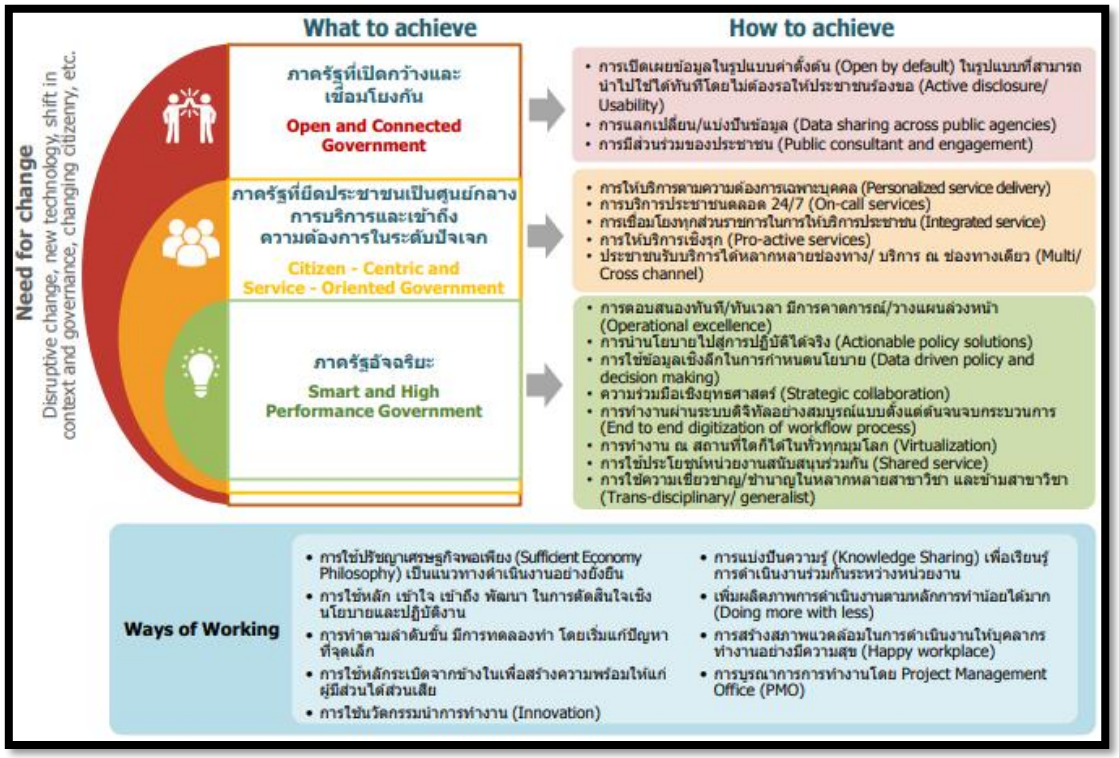
1.2 ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก (Citizen - Centric and Service - Oriented Government) คือการทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้าตั้งคำถามเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไข ปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive public services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big government data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก โดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน อาทิ การมาติดต่อด้วยตนเอง ผ่านอินเตอร์เน็ต/เว็บไซต์/โซเชียลมีเดีย หรือแอพพลิเคชั่นทางโทรศัพท์มือถือ

1.3 ภาครัฐอัจฉริยะ (Smart and High Performance Government) โดยต้องทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามา

ใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้ง ทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

รูปที่ 1 ระบบราชการ 4.0
ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

2. การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานใหม่ โดยการสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มุ่งเน้น ความซื่อสัตย์ สุจริตและประโยชน์ส่วนรวม



รูปที่ 2 การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานใหม่
ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

3. การจัดระเบียบโครงสร้างใหม่ เพื่อสร้างสมดุล และจัดการความสัมพันธ์ ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่น ๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในภาครัฐเองให้กระชับและไม่เกิดความซับซ้อน

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ ระบบราชการ 4.0 จะต้องประกอบด้วยปัจจัยอย่างน้อย 3 ประการ ดังนี้

1. การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานจากการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) เป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

2. การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและหาวิธีการหรือศึกษาเรื่องใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดผลกระทบใหญ่ต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

3. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) เป็นการผสมผสานการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ อุปกรณ์ สมาร์ทโฟน และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัยและประหยัด

2. กรณีสำนักงานสรรพสามิตภาค

2. กรณีสำนักงานสรรพสามิตภาค

เนื่องจากสำนักงานสรรพสามิตภาคไม่มีการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง จึงให้พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยผลักดัน สนับสนุน ส่งเสริม หน่วยงานในการกำกับดูแล (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา) ให้เสนอผลงานเพื่อขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Centre: GECC) จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งกรมสรรพสามิตจะแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพสามิตภาค เป็นคณะทำงานตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในการประเมินสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาในการกำกับดูแล

ทั้งนี้ การประเมินให้พิจารณาผลการดำเนินการจากการศึกษาข้อมูล/เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุม คำสั่งคณะทำงานฯ แผนงาน/โครงการ ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน ภาพถ่าย การสุ่มสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้ง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ การสังเกตการณ์จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง เป็นต้น

เกณฑ์การประเมิน

1. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1.1 การประเมินรอบ 6 เดือนแรก

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
ระดับความสำเร็จของการดำเนินการ	**(ระบุระดับ)**	**(ระบุค่าคะแนน 1-5)**

โดยผลการดำเนินงานและค่าคะแนนที่ได้ จะพิจารณาจากเอกสาร/หลักฐานการดำเนินการดังนี้

ระดับ	กิจกรรมดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ	ค่าคะแนน
1	- ทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านมาตรฐานการให้บริการ	- เอกสารคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านมาตรฐานการให้บริการ / เอกสารหลักฐานการมอบหมายผู้รับผิดชอบ	**1**
2	- จัดทำแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)	- แบบฟอร์มที่ 5-1 (ภ) แบบประเมิน การให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)	**3**
3	- จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) เพื่อตรวจประเมินพื้นที่ในการกำกับดูแลตามหลักเกณฑ์การตรวจประเมินฯ ที่กรมกำหนด และเพื่อตรวจประเมินพื้นที่ที่ส่งเข้าร่วมรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี 2564	- แบบฟอร์มที่ 5 - 2 (ภ) แผนปฏิบัติการด้านมาตรฐานการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (Action Plan)	**5**

1.2 การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ GECC ต่อ จำนวนหน่วยงานทั้งหมดที่เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานฯ GECC ประจำปี พ.ศ. 2564	**(ระบุระดับคะแนน)**

การพิจารณาร้อยละ (เฉลี่ย) ของคะแนนฯ ให้พิจารณาดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา สมัครเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 **ครบทุกพื้นที่**	1
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา **ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น ร้อยละ 50** ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่สมัครเข้าร่วม	3
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา **ได้รับการรับรอง**มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 **ร้อยละ 50** ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่สมัครเข้าร่วม	5

คำอธิบาย

1. หากสำนักงานสรรพสามิตภาค ส่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา สมัครเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 **ไม่ครบทุกพื้นที่ (ตามที่ได้คัดเลือกเพื่อเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564)** ดังนั้น คะแนนการประเมินรอบ 6 เดือนหลังของสำนักงานสรรพสามิตภาค จะเท่ากับ 0 (ศูนย์)

2. การคำนวณร้อยละ (เฉลี่ย) ของคะแนนฯ ให้พิจารณาดังนี้

สูตรการคำนวณ

$$Y = (A/B) \times 100$$

โดย

Y = ร้อยละ ของจำนวนหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ GECC ต่อ จำนวนหน่วยงานทั้งหมดที่เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานฯ GECC ประจำปี พ.ศ. 2564

A = จำนวนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ในกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาค ที่ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น/ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564

B = จำนวนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ในกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาคทั้งหมดที่สมัครเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564

ทั้งนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้จัดทำ **“เอกสาร 5 - 3 (ภ) ตารางสรุประดับคะแนนการพิจารณารอบ 6 เดือนหลัง”** เพื่อให้สะดวกต่อการพิจารณา/การคำนวณตามเกณฑ์การให้คะแนนของสำนักงานสรรพสามิตภาค

ตัวอย่างการพิจารณา/การคำนวณ (การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง)

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ X คัดเลือกสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 จำนวน 15 แห่ง ดังนั้น การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง ให้พิจารณา/คำนวณ ดังนี้

จาก **"เอกสาร 5 - 3 (ภ) ตารางสรุประดับคะแนนการพิจารณารอบ 6 เดือนหลัง"** จะสรุปได้ว่า

เกณฑ์การพิจารณา/การคำนวณ	**จำนวนหน่วยงาน (แห่ง)**	**ระดับคะแนน**
จำนวนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา **ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้นร้อยละ 50** ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่สมัครเข้าร่วมการรับรองมาตรฐาน ฯ GECC (แห่ง)	7	3
จำนวนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา **ได้รับการรับรอง**มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 **ร้อยละ 50** ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่สมัครเข้าร่วมการรับรองมาตรฐาน ฯ GECC (แห่ง)	7	5

จากตัวอย่างข้างต้น สามารถสรุปได้ ดังนี้

กรณีที่ 1 : มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่**ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น จำนวน 10 แห่ง และได้รับการรับรองมาตรฐาน**การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 **จำนวนตั้งแต่ 7 แห่งขึ้นไป ดังนั้น คะแนนการประเมินรอบ 6 เดือนหลังของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ X จะเท่ากับ 5**

กรณีที่ 2 : มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่**ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น จำนวน 7 แห่ง และได้รับการรับรองมาตรฐาน**การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 **จำนวน 7 แห่ง ดังนั้น คะแนนการประเมินรอบ 6 เดือนหลังของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ X จะเท่ากับ 5**

กรณีที่ 3 : มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา **ที่ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น จำนวน 7 แห่ง และได้รับการรับรองมาตรฐาน**การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 **จำนวน 6 แห่งหรือน้อยกว่า ดังนั้น คะแนนการประเมินรอบ 6 เดือนหลังของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ X จะเท่ากับ 3**

กรณีที่ 4 : มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่**ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น จำนวน 6 แห่ง ดังนั้น คะแนนการประเมินรอบ 6 เดือนหลังของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ X จะเท่ากับ 1**

3. กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

3. กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

ให้ดำเนินการพัฒนามาตรฐานการให้บริการโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นแนวทางในการดำเนินการ **<u>โดยให้ดำเนินการทั้งในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในการกำกับดูแล</u>**

ผู้รับการประเมิน : สรรพสามิตพื้นที่

เกณฑ์การประเมิน

1. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1.1 การประเมินรอบ 6 เดือนแรก

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ	ค่าคะแนนที่ได้
ระดับความสำเร็จของการดำเนินการ	**(ระบุระดับคะแนน)**	**(ระบุค่าคะแนน 1-5)**

โดยผลการดำเนินการและค่าคะแนน จะพิจารณาจากเอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ ดังนี้

ระดับ	กิจกรรมดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ	ค่าคะแนน
1	ทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านมาตรฐานการให้บริการ / การมอบหมายผู้รับผิดชอบ	- เอกสารคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านมาตรฐานการให้บริการ /เอกสารหลักฐานการมอบหมายผู้รับผิดชอบ *	**1**
2	จัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเตรียมความพร้อมด้านอาคารและสถานที่ในการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564	- แบบฟอร์ม 5 – 1 (พ) แบบประเมินระบบการให้บริการของหน่วยงาน (Self – Assessment Report) ** - แบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 **	**3**
3	ดำเนินการ ตามแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 รวมทั้งสรุปผลการดำเนินการตามแผน และเสนอให้ผู้บริหารทราบ	- แบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 **ที่มีการรายงานรอบ 6 เดือนแรก** **	**5**

หมายเหตุ

*** (ดอกจัน 1 ดอก)** หมายถึง การจัดส่งเอกสารคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านมาตรฐานการให้บริการ /เอกสารหลักฐานการมอบหมายผู้รับผิดชอบ ให้ดำเนินการดังนี้

- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่ไม่มีสาขา ให้จัดส่งเอกสารคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานฯ / เอกสารมอบหมายผู้รับผิดชอบ ในระบบรายงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

- **สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล** จัดเตรียมเอกสารคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานฯ / เอกสารมอบหมายผู้รับผิดชอบของหน่วยงานตนเอง <u>(สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแลทุกสาขา)</u> โดยสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เป็นผู้รวบรวมเอกสารดังกล่าว และจัดส่งในระบบรายงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

**** (ดอกจัน 2 ดอก)** หมายถึง การจัดส่งเอกสารการดำเนินการ แบบฟอร์ม 5 – 1 (พ) และ แบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ) ให้ดำเนินการดังนี้

- **สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่ไม่มีสาขา** ให้จัดส่งเอกสารการดำเนินการ แบบฟอร์ม 5 – 1 (พ) และแบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ) ในระบบรายงานผลของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล

- **สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาทุกสาขา** ให้จัดเตรียมเอกสารการดำเนินการ แบบฟอร์ม 5 – 1 (พ) และ แบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ) ของหน่วยงานตนเอง และส่งเอกสารดังกล่าวให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่กำกับดูแลเป็นผู้รายงานในระบบรายงานผลของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- **สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่** <u>ไม่ต้องจัดทำเอกสารการดำเนินการ แบบฟอร์ม 5 – 1 (พ) และแบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ) ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่</u> <u>แต่ให้เป็นผู้รวบรวมเอกสารดำเนินการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในการกำกับดูแล และรายงานในระบบรายงานผลของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</u>

1.2 การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ	ค่าคะแนนที่ได้
จำนวนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ในการกำกับดูแลที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 จำนวน 1 หน่วยงาน	**(ระบุระดับคะแนน)**	**(ระบุค่าคะแนน 1-5)**

โดยผลการดำเนินการและค่าคะแนน จะพิจารณาจากเอกสาร/หลักฐานการดำเนินการ ดังนี้

กิจกรรมการดำเนินการ	ค่าคะแนน
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา คัดเลือกอย่างน้อย 1 หน่วยงาน และจัดเตรียมเอกสารหลักฐานตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	1
สำนักงานสรรพสามิตภาค ประเมินให้คะแนนการจัดเตรียมเอกสารและสถานที่ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาที่ได้รับการคัดเลือก ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	2
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาที่ได้รับการคัดเลือก (อย่างน้อย 1 แห่ง) **เข้าร่วม** การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกประจำปี พ.ศ. 2464 แต่ไม่ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น	3
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาที่ได้รับการคัดเลือก (อย่างน้อย 1 แห่ง) เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกประจำปี พ.ศ. 2464 **ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น แต่ไม่ผ่าน**การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกประจำปี พ.ศ. 2564	4
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาที่ได้รับการคัดเลือก (อย่างน้อย 1 แห่ง) **ผ่านการรับรอง** มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564	5

ทั้งนี้ การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง ให้ดำเนินการดังนี้

(1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่ไม่มีสาขา ให้สรุปผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ) ในรอบ 6 เดือนหลัง และจัดส่งเอกสารดังกล่าวในระบบรายงานผลของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

(2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล

(2.1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาทุกสาขา ให้สรุปผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ) ในรอบ 6 เดือนหลัง และให้จัดส่งเอกสารดังกล่าวให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่กำกับดูแลเป็นผู้รายงานในระบบรายงานผลของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

(2.2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ไม่ต้องจัดทำสรุปผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ) ในรอบ 6 เดือนหลัง ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ แต่ให้เป็นผู้รวบรวมเอกสารดำเนินการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในการกำกับดูแลทุกแห่ง และรายงานในระบบรายงานผลของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

หมายเหตุ

1. กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่ยังไม่ได้การรับรองมาตรฐานฯ GECC ครบทุกแห่ง ต้องคัดเลือกอย่างน้อย 1 หน่วยงาน เพื่อดำเนินการตามหลักเกณฑ์การให้คะแนน

2. กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ได้รับการรับรองครบทุกแห่งแล้วจะได้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนระดับ 5

3. กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่หมดอายุการรับรองมาตรฐานฯ จะต้องดำเนินการต่ออายุตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยไม่ถือให้เป็นหน่วยงานตามหมายเหตุ ข้อ 1 ยกเว้นไม่มีพื้นที่/พื้นที่สาขาอื่น ๆ แล้ว ให้ถือตามหมายเหตุข้อ 1

<u>หลักเกณฑ์และคำอธิบายเพิ่มเติม</u>

<u>นิยาม</u>

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ไม่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล/สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา

<u>หลักเกณฑ์</u>

1. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่เข้าร่วมการประเมินประจำปี พ.ศ. 2564 ต้องเป็นหน่วยงาน ที่ยังไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มาก่อน หรือเป็นหน่วยงานที่อายุการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) หมดอายุ ซึ่งหน่วยงานนั้นจะต้องเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

1.1 กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ <u>ไม่มี</u> สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล แบ่งได้ 6 กรณี ดังนี้

(1) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ยังไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ต้องเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 จำนวน 6 แห่ง ได้แก่

1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สิงห์บุรี
2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง
3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1
4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 2
5) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สตูล
6) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 4

ทั้งนี้ การประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำหรับการประเมินรอบ 6 เดือนแรก และการประเมินรอบ 6 เดือนหลัง ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ใน คู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

(2) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่อายุการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) หมดอายุ ในปี พ.ศ. 2563 มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ต้องเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1

ทั้งนี้ การประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำหรับการประเมินรอบ 6 เดือนแรก และการประเมินรอบ 6 เดือนหลัง ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

(3) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) แล้ว และยังไม่หมดอายุการรับรองมาตรฐานฯ มีจำนวน 15 แห่ง ประกอบด้วย

(3.1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2562 จำนวน 6 แห่ง ได้แก่	1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 2 2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปทุมธานี 2 3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก 4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร 5) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต 6) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2
(3.2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2563 จำนวน 9 แห่ง ได้แก่	1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปทุมธานี 1 2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 2 4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 1 5) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 2 6) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสงคราม 7) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1 8) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 9) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ทั้ง 15 แห่ง ตามตารางข้างต้น จะต้องดำเนินการ ดังนี้

(3.1) รักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

(3.2) สำหรับการประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

(3.2.1) การประเมินรอบ 6 เดือนแรก ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

(3.2.2) การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ทั้ง 15 แห่ง จะได้คะแนนประเมินที่ระดับ 5

(4) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และอยู่ในระหว่างการก่อสร้างอาคารสำนักงานฯ มีจำนวน 1 แห่ง ได้แก่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2 ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวไม่ต้องเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 แต่ต้องดำเนินการ ดังนี้

(4.1) ให้ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

(4.2) สำหรับการประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2 ดำเนินการ ดังนี้

(4.2.1) การประเมินรอบ 6 เดือนแรก ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2 ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

(4.2.2) การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง กลุ่มพัฒนาระบบบริหารร่วมกับคณะทำงานตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10 จะพิจารณาผลการดำเนินการ/ค่าคะแนน ในรอบ 6 เดือนหลัง ซึ่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2 จะได้คะแนนประเมินอยู่ในช่วงคะแนน 1 – 2 (ผลประเมินของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ดังกล่าว จะไม่ส่งผลต่อการพิจารณาหลักเกณฑ์การประเมินและหลักเกณฑ์การอุทธรณ์ผลการประเมินการปฏิบัติของสำนักงานสรรพสามิตภาค และผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาค) โดยสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2 จะต้องดำเนินการ ดังนี้

(4.2.2.1) จัดทำหนังสือชี้แจงเหตุผลที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ไม่สามารถเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 พร้อมทั้งระบุช่วงเวลาที่การก่อสร้างอาคารเสร็จสมบูรณ์

(4.2.2.2) กรอกรายละเอียดใบสมัครการเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 และจัดเตรียมเอกสารประกอบใบสมัครทั้งหมดตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเตรียมความพร้อมด้านเอกสารในการเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี พ.ศ. 2565 หรือปีที่จะก่อสร้างอาคารเสร็จสมบูรณ์

(4.2.2.3) จัดส่งเอกสาร ตามข้อ (4.2.2.1) และ (4.2.2.2) มายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในเดือนมีนาคม 2564 เพื่อพิจารณาผลการดำเนินการ/ค่าคะแนน

(5) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ เป็นหน่วยงานที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารคัดเลือกเพิ่มเติมเพื่อเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 และไม่ใช่อาคารสำนักงานของกรมสรรพสามิต มีจำนวน 1 แห่ง ได้แก่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 1

(5.1) ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 1 พิจารณาเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564

(5.2) กรณีที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 1 เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 ให้ประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

(5.2.1) การประเมินรอบ 6 เดือนแรก ให้ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

(5.2.2) การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง ให้ประเมินผลการดำเนินการตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่) ซึ่งผลประเมินของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 1 จะส่งผลต่อการพิจารณาหลักเกณฑ์การประเมินและหลักเกณฑ์การอุทธรณ์ผลการประเมินการปฏิบัติของสำนักงานสรรพสามิตภาค และผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาค

(5.3) กรณีที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 1 ไม่เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 ต้องดำเนินการ ดังนี้

(5.3.1) ให้ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

(5.3.2) ให้ประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

(5.3.2.1) การประเมินรอบ 6 เดือนแรก ให้ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

(5.3.2.2) การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง กลุ่มพัฒนาระบบบริหารร่วมกับคณะทำงานตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10 จะพิจารณาผลการดำเนินการ/ค่าคะแนน ในรอบ 6 เดือนหลัง ซึ่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 1 จะได้คะแนนประเมินอยู่ในช่วงคะแนน 1 – 2 (ผลประเมินของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ดังกล่าว จะไม่ส่งผลต่อการพิจารณาหลักเกณฑ์การประเมินและหลักเกณฑ์การอุทธรณ์ผลการประเมินการปฏิบัติของสำนักงานสรรพสามิตภาค และผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาค) โดยสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 1 จะต้องดำเนินการ ดังนี้

A) จัดทำหนังสือชี้แจงเหตุผลที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ไม่สามารถเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564

B) กรอกรายละเอียดใบสมัครการเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 และจัดเตรียมเอกสารประกอบใบสมัครทั้งหมดตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเตรียมความพร้อมด้านเอกสารในการเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี พ.ศ. 2565

C) ให้จัดส่งเอกสาร ตามข้อ A) และ B) มายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในเดือนมีนาคม 2564 เพื่อพิจารณาผลการดำเนินการ/ค่าคะแนน

(6) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่เป็นอาคารสำนักงานของกรมสรรพสามิต ต้องเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 ทุกสำนักงาน

(6.1) ทุกหน่วยงานต้องเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564

(6.2) การประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำหรับการประเมินรอบ 6 เดือนแรกและการประเมินรอบ 6 เดือนหลัง ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1.2 กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ <u>ที่มี</u>สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล แบ่งได้ 6 กรณี ดังนี้

(1) กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีจำนวน 44 แห่ง ประกอบด้วย

หน่วยงานในกำกับดูแลของ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 จำนวน 4 แห่ง ได้แก่	(1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชัยนาท (2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นนทบุรี (3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลพบุรี (4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระบุรี
หน่วยงานในกำกับดูแลของ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จำนวน 4 แห่ง ได้แก่	(1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ฉะเชิงเทรา (2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด (3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปราจีนบุรี (4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระแก้ว
หน่วยงานในกำกับดูแลของ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 จำนวน 8 แห่ง ได้แก่	(1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา (2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชัยภูมิ (3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ (4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ยโสธร (5) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด (6) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ศรีสะเกษ (7) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สุรินทร์ (8) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี
หน่วยงานในกำกับดูแลของ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 จำนวน 9 แห่ง ได้แก่	(1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาฬสินธุ์ (2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ขอนแก่น (3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่มหาสารคาม (4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่มุกดาหาร (5) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู (6) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองคาย (7) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เลย (8) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุดรธานี (9) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บึงกาฬ
หน่วยงานในกำกับดูแลของ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่	(1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง (2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ (3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่น่าน
หน่วยงานในกำกับดูแลของ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 6 จำนวน 5 แห่ง ได้แก่	(1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กำแพงเพชร (2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร (3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิษณุโลก (4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ (5) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สุโขทัย

หน่วยงานในกำกับดูแลของ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่	(1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี (2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ราชบุรี (3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สุพรรณบุรี
หน่วยงานในกำกับดูแลของ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 8 จำนวน 4 แห่ง ได้แก่	(1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กระบี่ (2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครศรีธรรมราช (3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พังงา (4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง
หน่วยงานในกำกับดูแลของ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 จำนวน 4 แห่ง ได้แก่	(1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นราธิวาส (2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี (3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ยะลา (4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จำนวน 44 แห่ง ตามตารางข้างต้น จะต้องดำเนินการ ดังนี้

(1.1) ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ พิจารณาส่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล สมัครเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 อย่างน้อย 1 แห่ง

(1.2) ในกรณีที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล มีความพร้อมในการเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานฯ มากกว่า 1 แห่ง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สามารถส่งเพิ่มเติมได้

ทั้งนี้ ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจารณาส่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ที่เป็นอาคารสำนักงานของกรมสรรพสามิต สมัครเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 ทุกสำนักงาน

(1.3) การประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำหรับการประเมินรอบ 6 เดือนแรก และการประเมินรอบ 6 เดือนหลัง ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

<u>ตัวอย่าง</u>

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระบุรี มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระบุรี สาขาเมืองสระบุรี สาขาแก่งคอย และสาขาหนองแค โดยมีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระบุรี สาขาเมืองสระบุรี ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี พ.ศ. 2563 แล้ว

ดังนั้น สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระบุรี ควรพิจารณาส่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระบุรี สาขาแก่งคอย และ/หรือ สาขาหนองแค สมัครเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564

สำหรับการประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระบุรี ในรอบ 6 เดือนแรก และ

รอบ 6 เดือนหลัง ให้ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

(2) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแลได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ครบทุกสาขาแล้ว และยังไม่หมดอายุการรับรองมาตรฐานฯ มีจำนวน 8 แห่ง ได้แก่

1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พะเยา
2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แม่ฮ่องสอน
3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตาก
4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุทัยธานี
5) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี
6) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร
7) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตรัง
8) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สกลนคร

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ทั้ง 8 แห่งข้างต้น จะต้องดำเนินการ ดังนี้

(2.1) ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ แจ้งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ดำเนินการรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

(2.2) สำหรับการประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

(2.2.1) การประเมินรอบ 6 เดือนแรก ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

(2.2.2) การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ทั้ง 8 แห่ง จะได้คะแนนประเมินที่ระดับ 5

<u>ตัวอย่าง</u>

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สกลนคร มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแลประกอบด้วย สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สกลนคร สาขาเมืองสกลนคร สาขาวานรนิวาส และสาขาสว่างแดนดิน โดยมีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สกลนคร สาขาเมืองสกลนคร ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ปี พ.ศ. 2562 และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สกลนคร สาขาวานรนิวาส และสาขาสว่างแดนดิน ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ปี พ.ศ. 2563

ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2564 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สกลนคร ต้องแจ้งให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ทั้ง 3 แห่ง ดำเนินการรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต โดยการประเมินรอบ 6 เดือนแรก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สกลนคร จะต้องดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ในส่วนของการประเมินรอบ 6 เดือนหลัง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สกลนคร จะได้คะแนนประเมินที่ระดับ 5

(3) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ครบทุกสาขาแล้ว และมีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ที่หมดอายุการรับรองมาตรฐานฯ มีจำนวน 4 แห่ง ได้แก่

1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อำนาจเจริญ
2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำพูน
3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุตรดิตถ์
4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ทั้ง 4 แห่งข้างต้น จะต้องดำเนินการ ดังนี้

(3.1) ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ พิจารณาส่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแลที่หมดอายุการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) สมัครเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564

(3.2) ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ แจ้งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) แล้ว และยังไม่หมดอายุการรับรองมาตรฐานฯ ดำเนินการรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

(3.3) การประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำหรับการประเมินรอบ 6 เดือนแรก และการประเมินรอบ 6 เดือนหลัง ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

<u>ตัวอย่าง</u>

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อำนาจเจริญ มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อำนาจเจริญ สาขาเมืองอำนาจเจริญ และสาขาปทุมราชวงศา ซึ่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อำนาจเจริญ สาขาเมืองอำนาจเจริญ ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี พ.ศ. 2561 และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อำนาจเจริญ สาขาปทุมราชวงศา ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี พ.ศ. 2563

ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2564 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อำนาจเจริญ ต้องส่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อำนาจเจริญ สาขาเมืองอำนาจเจริญ เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 พร้อมแจ้งให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อำนาจเจริญ สาขาปทุมราชวงศา ดำเนินการรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

สำหรับการประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อำนาจเจริญ ในรอบ 6 เดือนแรก และรอบ 6 เดือนหลัง ให้ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

(4) กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ประกอบด้วย

- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ (ที่ยังไม่หมดอายุ)
- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ
- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ที่หมดอายุการรับรองมาตรฐานฯ

มีจำนวน 6 แห่ง ได้แก่

1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จันทบุรี
2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครพนม
3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่
4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงราย
5) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครสวรรค์
6) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สุราษฎร์ธานี

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ทั้ง 6 แห่งข้างต้น จะต้องดำเนินการ ดังนี้

(4.1) ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ พิจารณาส่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแลที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ อย่างน้อย 1 แห่ง **<u>และ</u>** สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาที่หมดอายุการรับรองมาตรฐานฯ เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564

(4.2) ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ แจ้งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) แล้ว และยังไม่หมดอายุการรับรองมาตรฐานฯ ดำเนินการรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

(4.3) การประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำหรับการประเมินรอบ 6 เดือนแรก และการประเมินรอบ 6 เดือนหลัง ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

<u>ตัวอย่าง</u>

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครสวรรค์ มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครสวรรค์ สาขาเมืองนครสวรรค์ สาขาลาดยาว สาขาท่าตะโก และสาขาตาคลี โดยมีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครสวรรค์ สาขาเมืองนครสวรรค์ ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี พ.ศ. 2561 และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครสวรรค์ สาขาลาดยาว ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี พ.ศ. 2563

ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2564 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครสวรรค์ ต้องส่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 2 แห่ง เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 ได้แก่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครสวรรค์ สาขาเมืองนครสวรรค์ (ต่ออายุการรับรองมาตรฐาน) **<u>และ</u>** พิจารณาส่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครสวรรค์ สาขาตาคลี และ/หรือ สาขาท่าตะโก ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

สำหรับการประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครสวรรค์ ในรอบ 6 เดือนแรก และรอบ 6 เดือนหลัง ให้ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2564 โดยพิจารณาจากการดำเนินการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครสวรรค์ สาขาตาคลี และ/หรือ สาขาท่าตะโก

(5) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และไม่ใช่อาคารสำนักงานของกรมสรรพสามิต และอยู่ในระหว่างการก่อสร้างอาคารสำนักงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารคัดเลือกเพิ่มเติม เพื่อเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 เหลือเพียง 1 แห่ง

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ไม่ต้องส่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขานั้น เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 แต่ต้องดำเนินการ ดังนี้

(5.1) จัดทำหนังสือชี้แจงเหตุผลที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ไม่สามารถเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 พร้อมทั้งระบุช่วงเวลาที่การก่อสร้างอาคารสำนักงานเสร็จสมบูรณ์

(5.2) กรอกรายละเอียดใบสมัครการเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 และจัดเตรียมเอกสารประกอบใบสมัครทั้งหมดตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเตรียมความพร้อมด้านเอกสารในการเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี พ.ศ. 2565

(5.3) จัดส่งเอกสารตามข้อ (5.1) และ (5.2) ให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในเดือนมีนาคม 2564 เพื่อพิจารณาผลการดำเนินการ/ค่าคะแนน

(5.4) สำหรับการประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

(5.1.1) การประเมินรอบ 6 เดือนแรก ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

(5.1.2) การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง กลุ่มพัฒนาระบบบริหารร่วมกับคณะทำงานตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10 จะพิจารณาผลการดำเนินการ/ค่าคะแนน ในรอบ 6 เดือนหลัง ซึ่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จะได้คะแนนประเมินอยู่ในช่วงคะแนน 1 – 2 ทั้งนี้ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาจะไม่มีผลต่อการพิจารณาหลักเกณฑ์การประเมินและหลักเกณฑ์การอุทธรณ์ผลการประเมินการปฏิบัติของสำนักงานสรรพสามิตภาค และผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาค

(6) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในการกำกับดูแล เป็นหน่วยงานที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารคัดเลือกเพิ่มเติม เพื่อเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 และไม่ใช่อาคารสำนักงานของกรมสรรพสามิต

(5.1) ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ พิจารณาส่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564

(5.2) กรณีที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำหรับการประเมินรอบ

6 เดือนแรก และการประเมินรอบ 6 เดือนหลัง ทั้งนี้ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา มีผลต่อการพิจารณาหลักเกณฑ์การประเมินและหลักเกณฑ์การอุทธรณ์ผลการประเมินการปฏิบัติของสำนักงานสรรพสามิตภาค และผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาค

(5.3) กรณีที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ไม่เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 ต้องดำเนินการ ดังนี้

(5.3.1) ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ แจ้งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาให้ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

(5.3.2) ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่การดำเนินการตามตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการในประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต : กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

(5.3.2.1) การประเมินรอบ 6 เดือนแรก ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

(5.3.2.2) การประเมินรอบ 6 เดือนหลัง กลุ่มพัฒนาระบบบริหารร่วมกับคณะทำงานตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10 จะพิจารณาผลการดำเนินการ/ค่าคะแนน ในรอบ 6 เดือนหลัง ซึ่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จะได้คะแนนประเมินอยู่ในช่วงคะแนน 1 – 2 ทั้งนี้ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จะไม่มีผลต่อการพิจารณาหลักเกณฑ์การประเมินและหลักเกณฑ์การอุทธรณ์ผลการประเมินการปฏิบัติของสำนักงานสรรพสามิตภาค และผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาค) โดยสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จะต้องดำเนินการ ดังนี้

A) ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาจัดทำหนังสือชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564

B) ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาดำเนินการกรอกข้อมูลรายละเอียดใบสมัครการเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 และจัดเตรียมเอกสารประกอบใบสมัครทั้งหมดตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเตรียมความพร้อมด้านเอกสารในการเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี พ.ศ. 2565

C) ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่รวบรวมเอกสาร ตามข้อ A) และ B) และมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในเดือนมีนาคม 2564 เพื่อพิจารณาผลการดำเนินการ/ค่าคะแนน

2. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ที่ไม่ได้เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 และยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ให้ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต และจะต้องเข้าร่วมในปีถัดไป

3. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) แล้ว ให้ดำเนินการรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

4. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ที่อายุการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) หมดอายุ ต้องเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ทันที

5. คณะทำงานตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10 เป็นผู้ตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา โดยตรวจประเมินตาม “คู่มือการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2564 ”

6. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 (ตามประกาศคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เรื่อง การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2560 – 2561 จำนวน 12 แห่ง) มีรายชื่อดังต่อไปนี้

ปี พ.ศ. ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC	ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่	สำนักงานสรรพสามิต	รวม
2560	10	พื้นที่กรุงเทพมหานคร 3	1
2561	2	พื้นที่จันทบุรี สาขาเมืองจันทบุรี	1
	3	พื้นที่อำนาจเจริญ สาขาเมืองอำนาจเจริญ	1
	4	พื้นที่นครพนม	1
	5	พื้นที่ลำพูน สาขาเมืองลำพูน	4
		พื้นที่เชียงใหม่ สาขาเมืองเชียงใหม่	
		พื้นที่เชียงราย สาขาเมืองเชียงราย	
		พื้นที่อุตรดิตถ์ สาขาเมืองอุตรดิตถ์	
	6	พื้นที่นครสวรรค์ สาขาเมืองนครสวรรค์	1
	7	พื้นที่สุราษฎร์ธานี สาขาพุนพิน	1
	9	พื้นที่พัทลุง สาขาเมืองพัทลุง	1
	10	พื้นที่กรุงเทพมหานคร 1	1
รวม			12

7. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2562 (ตามประกาศคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เรื่อง การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2562 จำนวน 28 แห่ง) มีรายชื่อดังต่อไปนี้

ระดับก้าวหน้า จำนวน 2 แห่ง

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2562	รวม
5	พื้นที่อุตรดิตถ์ สาขาน้ำปาด	1
6	พื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาเมืองเพชรบูรณ์	1
รวม		2

ระดับพื้นฐาน จำนวน 26 แห่ง

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2562	รวม
1	พื้นที่พระนครศรีอยุธยา 2 พื้นที่ปทุมธานี 2 พื้นที่ลพบุรี สาขาเมืองลพบุรี	3
2	พื้นที่สระแก้ว สาขาอรัญประเทศ พื้นที่นครนายก	2
3	พื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาเมืองร้อยเอ็ด พื้นที่สุรินทร์ สาขาเมืองสุรินทร์	2
4	พื้นที่สกลนคร สาขาเมืองสกลนคร พื้นที่นครพนม สาขาศรีสงคราม	2
5	พื้นที่ลำปาง สาขาเมืองลำปาง พื้นที่น่าน สาขาเมืองน่าน พื้นที่พะเยา สาขาเมืองพะเยา พื้นที่แพร่ สาขาเมืองแพร่ พื้นที่แม่ฮ่องสอน สาขาเมืองแม่ฮ่องสอน	5
6	พื้นที่พิษณุโลก สาขาเมืองพิษณุโลก	1
7	พื้นที่สมุทรสาคร พื้นที่เพชรบุรี สาขาชะอำ พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาเมืองประจวบคีรีขันธ์	3
8	พื้นที่สุราษฎร์ธานี สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี พื้นที่ชุมพร สาขาเมืองชุมพร พื้นที่พังงา สาขาตะกั่วป่า พื้นที่นครศรีธรรมราช สาขาปากพนัง พื้นที่ภูเก็ต	5
9	พื้นที่ตรัง สาขาเมืองตรัง พื้นที่ปัตตานี สาขาเมืองปัตตานี	2
10	พื้นที่กรุงเทพมหานคร 2	1
รวม		26

8. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2563 (ตามประกาศคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เรื่อง การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2563 จำนวน 73 แห่ง) มีรายชื่อดังต่อไปนี้

<u>ระดับก้าวหน้า จำนวน 7 แห่ง</u>

สำนักงานสรรพสามิต ภาคที่	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2563	รวม
3	พื้นที่อุบลราชธานี สาขาเขมราฐ	1
4	พื้นที่หนองคาย สาขาเมืองหนองคาย	1
5	พื้นที่เชียงใหม่ สาขาฝาง พื้นที่เชียงใหม่ สาขาฮอด	2
8	พื้นที่กระบี่ สาขาเมืองกระบี่ พื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน	2
10	พื้นที่กรุงเทพมหานคร 3	1
รวม		7

ระดับพื้นฐาน จำนวน 66 แห่ง

ภาคที่	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา			รวม
1	สสพ. พื้นที่ปทุมธานี 1	สสพ. สระบุรี สาขาเมืองสระบุรี	สสพ. พื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1	3
2	สสพ. พื้นที่ชลบุรี 2 สสพ. พื้นที่สมุทรปราการ 1	สสพ.พื้นที่สมุทรปราการ 2	สสพ. พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด	4
3	สสพ. พื้นที่อุบลราชธานี สาขาเขมราฐ สสพ.พื้นที่อุบลราชธานี สาขาเดชอุดม สสพ. พื้นที่อุบลราชธานี สาขาวารินชำราบ สสพ.พื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาโพนทอง สสพ.พื้นที่ร้อยเอ็ด สาขาสุวรรณภูมิ	สสพ.พื้นที่อำนาจเจริญ สาขาปทุมราชวงศา สสพ.พื้นที่นครราชสีมา สาขาเมืองนครราชสีมา สสพ.พื้นที่นครราชสีมา สาขาบัวใหญ่ สสพ.พื้นที่นครราชสีมา สาขาพิมาย สสพ.พื้นที่อุบลราชธานี สาขาเมืองอุบลราชธานี	สสพ. พื้นที่นครราชสีมา สาขาสีคิ้ว สสพ.พื้นที่ยโสธร สาขามหาชนะชัย สสพ.พื้นที่ยโสธร สาขาเมืองยโสธร สสพ.พื้นที่สุรินทร์ สาขาปราสาท สสพ.พื้นที่บุรีรัมย์ สาขาเมืองบุรีรัมย์	15
4	สสพ.พื้นที่หนองคาย สาขาเมืองหนองคาย สสพ.พื้นที่ขอนแก่น สาขาเมืองขอนแก่น สสพ.พื้นที่ขอนแก่น สาขาน้ำพอง สสพ.พื้นที่บึงกาฬ สสพ.พื้นที่กาฬสินธุ์ สาขาเมืองกาฬสินธุ์	สสพ.พื้นที่หนองบัวลำภู สาขาเมืองหนองบัวลำภู สสพ.มุกดาหาร สาขาเมืองมุกดาหาร สสพ.พื้นที่มหาสารคาม สาขาบรบือ สสพ.พื้นที่เลย สาขาเมืองเลย	สสพ.พื้นที่อุดรธานี สาขากุมภวาปี สสพ.พื้นที่สกลนคร สาขาสว่างแดนดิน สสพ.พื้นที่นครพนม สาขาธาตุพนม สสพ.พื้นที่สกลนคร สาขาวานรนิวาส	13
5	สสพ.พื้นที่เชียงใหม่ สาขาฝาง สสพ.พื้นที่เชียงใหม่ สาขาฮอด สสพ.พื้นที่เชียงราย สาขาแม่สาย สสพ.พื้นที่ลำปาง สาขาสบปราบ	สสพ.พื้นที่เชียงใหม่ สาขาสันทราย สสพ.พื้นที่เชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง สสพ.พื้นที่แม่ฮ่องสอน สาขาแม่สะเรียง	สสพ.พื้นที่พะเยา สาขาปง สสพ.พื้นที่น่าน สาขาเวียงสา สสพ.พื้นที่ลำพูน สาขาบ้านโฮ่ง	10
6	สสพ.พื้นที่สุโขทัย สาขาสวรรคโลก สสพ.พื้นที่สุโขทัย สาขาเมืองสุโขทัย สสพ.พื้นที่กำแพงเพชร สาขาเมือง กำแพงเพชร	สสพ.พื้นที่พิษณุโลก สาขาวังทอง สสพ. พื้นที่อุทัยธานี สาขาบ้านไร่ สสพ.พื้นที่อุทัยธานี สาขาเมืองอุทัยธานี สสพ.พื้นที่พิจิตร สาขาเมืองพิจิตร	สสพ. พื้นที่นครสวรรค์ สาขาลาดยาว สสพ.พื้นที่ตาก สาขาเมืองตาก สสพ.พื้นที่ตาก สาขาแม่สอด	10
7	สสพ.พื้นที่สมุทรสงคราม สสพ.พื้นที่นครปฐม 1 สสพ. พื้นที่ เพชรบุรี สาขาเมืองเพชรบุรี	สสพ.พื้นที่สุพรรณบุรี สาขาเมืองสุพรรณบุรี สสพ.พื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางสะพาน	สสพ.พื้นที่กาญจนบุรี สาขาเมืองกาญจนบุรี สสพ.พื้นที่กาญจนบุรี สาขาท่าม่วง	7
8	สสพ.พื้นที่กระบี่ สาขาเมืองกระบี่ สสพ.พื้นที่ชุมพร สาขาหลังสวน	สสพ.พื้นที่นครศรีธรรมราช สาขาเมือง นครศรีธรรมราช	สสพ.พื้นที่ระนอง สาขาเมืองระนอง	4
9	สสพ.พื้นที่ยะลา สาขาเมืองยะลา สสพ.พื้นที่นราธิวาส สาขาเมืองนราธิวาส	สสพ.พื้นที่สงขลา สาขาเมืองสงขลา สสพ. พื้นที่พัทลุง สาขาตะโหมด	สสพ.พื้นที่ตรัง สาขากันตัง	5
10	สสพ.พื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 (ต่ออายุ)	สสพ. พื้นที่กรุงเทพมหานคร 5		2

9. รายชื่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 ตามหลักเกณฑ์การประเมินฯ **ให้อ้างถึง หนังสือที่กรมสรรพสามิตส่งรายชื่อการเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 แก่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี**

10. รายชื่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น และผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 ตามหลักเกณฑ์การประเมินฯ **ให้อ้างถึง หนังสือที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งรายชื่อหน่วยงานที่ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น และรายชื่อหน่วยงานที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564**

เอกสารแนบ

ส่วนกลาง

1. แบบฟอร์มที่ 5 – 1 (ก) แผนงานด้านการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ

สำนักงานสรรพสามิตภาค

1. แบบฟอร์มที่ 5 - 1 (ภ) แบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)

2. แบบฟอร์มที่ 5 - 2 (ภ) แผนปฏิบัติการด้านมาตรฐานการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (Action Plan)

3. เอกสาร 5 - 3 (ภ) ตารางสรุประดับคะแนนการพิจารณารอบ 6 เดือนหลัง

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา

1. แบบฟอร์มที่ 5 – 1 (พ) แบบประเมินระบบการให้บริการของหน่วยงาน (Self – Assessment Report)

2. แบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ภาคผนวก ก

(ประเด็นที่ 1 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

ประกอบด้วย

เรื่อง	ภาคผนวก ก หน้า
แบบสำรวจ 1-1 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	1
แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน	2

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

"(ชื่อโครงการ/งาน/กิจกรรม).....”

"(สถานที่).....”

"(วัน/เดือน/ปี).....”

โปรดระบุประเภทกิจกรรมที่เข้าร่วม (โปรดเลือกเพียง 1 กิจกรรม)

○ การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม

○ ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ○ ชาย ○ หญิง

2. อายุ ○ ต่ำกว่า 20 ปี ○ 20 - 30 ปี ○ 31 - 40 ปี ○ 41 - 50 ปี ○ 51 - 60 ปี ○ 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพผู้ตอบ ○ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ○ ผู้ประกอบกิจการสถานบริการ
○ ผู้ขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่ ○ ผู้เสียภาษีตาม พ.ร.บ. สรรพสามิต พ.ศ. 2560
○ หน่วยงานภาครัฐ ○ ภาคเอกชน
○ ประชาชน ○ นักเรียน นักศึกษา
○ อื่น ๆ โปรดระบุ .....

4. ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมกับกรมสรรพสามิตหรือไม่ ○ ครั้งแรก ○ 1 – 3 ครั้ง ○ มากกว่า 3 ครั้ง

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ที่	ความพึงพอใจของผู้ร่วมกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การจัดกิจกรรมในครั้งนี้มีประโยชน์ต่อท่าน					
2	รูปแบบ/หัวข้อ ในการจัดกิจกรรมสอดคล้องกับความต้องการ/ความคาดหวังของท่าน					
3	ท่านได้รับความรู้/ประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อนำไปปรับใช้ได้					
4	ท่านได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ					
5	ท่านมีความรับรู้ และเข้าใจการปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิต					
6	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามของท่านได้เป็นอย่างดี					
7	ช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์กิจกรรมมีความเหมาะสม					
8	ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม					
9	สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม					
10	ภาพรวมความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมครั้งนี้					

<u>ขอให้ท่านโปรดแสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงการจัดกิจกรรมของกรมสรรพสามิตต่อไป</u>

.....

.....

.....

◈ ขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ◈

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน
รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

ประเด็นที่ 1 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กิจกรรมที่ 1 : การเปิดโอกาสให้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการการประเมินผลของหน่วยงาน

กิจกรรมที่ 2 : ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)

หน่วยงาน : .....(ระบุ).....

ผู้กำกับดูแล : .....(ระบุ).....	**ผู้จัดเก็บข้อมูล :** .....(ระบุ).....
โทรศัพท์ : .....(ระบุ).....	**โทรศัพท์ :** .....(ระบุ).....

คำอธิบาย : ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ให้ดำเนินการ 2 เรื่อง ได้แก่

1. การเปิดโอกาสให้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการการประเมินผลของหน่วยงาน
2. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)

1) ข้อมูลการดำเนินงาน :

ระดับ	กิจกรรมดำเนินงาน เรื่อง การเปิดโอกาสให้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการการประเมินผลของหน่วยงาน	ผลการดำเนินงาน (ใส่เครื่องหมาย ✓/ -)
1	จัดทำแผนงาน/โครงการ	
3	ดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ	
	1. ดำเนินกิจกรรมการเปิดโอกาสฯ และสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม *กิจกรรมนี้หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทั้งในรูปแบบออนไลน์ และแบบปกติ	
	2. รวบรวมประเด็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อมาดำเนินการต่อในขั้นถัดไป	
	3. นำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ มาวิเคราะห์เพื่อกำหนด/วางแผนแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน	
5	สรุปผลลัพธ์/รายงานความก้าวหน้าของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน	

ระดับ	กิจกรรมดำเนินงาน เรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)	ผลการดำเนินงาน (ใส่เครื่องหมาย ✓/ -)
1	จัดทำแผนงาน/โครงการ	
3	ดำเนินการ เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)	
	1. ดำเนินการจัดกิจกรรม CSR	
	2. สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม CSR	
5	สรุปผลการจัดกิจกรรม CSR และสรุปผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม CSR เสนอหัวหน้าหน่วยงาน	

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน
รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

ประเด็นที่ 1 : การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) เอกสาร/หลักฐานการดำเนินงาน :

2.1) เรื่อง การเปิดโอกาสให้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการการประเมินผลของหน่วยงาน

ระดับที่	การประเมิน	กิจกรรมที่ 1	
		มี (✓)	ไม่มี (x)
1	แผนงาน/โครงการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ		
3	รายงานการดำเนินการ เรื่องการเปิดโอกาสฯ โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้		
	1. หนังสือขออนุมัติ/ขอความเห็นชอบ หรือเอกสารอื่น ๆ พร้อมรูปภาพ ที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานดำเนินกิจกรรมเรื่องการเปิดโอกาสฯ		
	2. สรุปผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเปิดโอกาสฯ		
	3. สรุปประเด็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	4. สรุปผลการวิเคราะห์ ที่ได้จากการพิจารณาข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ		
	5. จัดทำแผน/แนวทาง ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน		
5	รายงานสรุปผลลัพธ์/รายงานความก้าวหน้าของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน		

2.2) เรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)

ระดับที่	การประเมิน	กิจกรรมที่ 1	
		มี (✓)	ไม่มี (x)
1	แผนงาน/โครงการ เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)		
3	หนังสือขออนุมัติ/ขอความเห็นชอบ หรือเอกสารอื่น ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานดำเนินการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)		
5	สรุปผลการดำเนินการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เสนอหัวหน้าหน่วยงาน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้		
	1. รายงานสรุปผลการจัดกิจกรรม CSR พร้อมรูปที่แสดงให้เห็นว่ามีการจัดกิจกรรม		
	2. รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม CSR		

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน
รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

3) ตัวชี้วัดความสำเร็จ :

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน		ค่าคะแนนที่ได้	
	กิจกรรมที่ 1	กิจกรรมที่ 2	กิจกรรมที่ 1	กิจกรรมที่ 2
1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมฯ (เรื่องละ 5 คะแนน) ระดับ 1: 65, ระดับ 2: 70, ระดับ 3: 75, ระดับ 4: 80, ระดับ 5: 85	(ระบุร้อยละ)	(ระบุร้อยละ)	(ระบุค่าคะแนน 1-5)	(ระบุค่าคะแนน 1-5)
2. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน (เรื่องละ 5 คะแนน) ระดับ 1: 1, ระดับ 2: -, ระดับ 3: 3, ระดับ 4: -, ระดับ 5: 5	(ระบุค่าคะแนน 1-5)	(ระบุค่าคะแนน 1-5)	(ระบุค่าคะแนน 1-5)	(ระบุค่าคะแนน 1-5)

4) ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

.....(ระบุถ้ามี).....

5) อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....(ระบุถ้ามี).....

ภาคผนวก ข

(ประเด็นที่ 2 : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน)

ประกอบด้วย

เรื่อง	ภาคผนวก ข หน้า
แบบ OIT ครั้งที่ 1 (สำหรับหน่วยงานในส่วนกลาง)	1
แบบ OIT ครั้งที่ 1 (สำหรับสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 - 10)	4
แบบ OIT ครั้งที่ 1 (สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่)	7
แบบ OIT ครั้งที่ 2 (สำหรับหน่วยงานในส่วนกลาง)	10
แบบ OIT ครั้งที่ 2 (สำหรับสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 - 10)	13
แบบ OIT ครั้งที่ 2 (สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่)	16
คำอธิบายแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) (OIT-1 และ OIT-2) ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency : OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	19
เกณฑ์การประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ตัวชี้วัด : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 : การเปิดเผยข้อมูล	22
เกณฑ์การประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ตัวชี้วัด : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 : การป้องกันการทุจริต	40
แบบฟอร์มที่ 2-1 แบบฟอร์มแนวทาง/แผนงานแก้ไขปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะเพื่อพัฒนาการปฏิบัติราชการ และสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน	45
แบบรายงานผลการดำเนินงาน	47

แบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ครั้งที่ ๑
ตัวชี้วัด : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (การพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)
สำหรับหน่วยงานในส่วนกลาง

คำชี้แจง

๑. <u>การเปิดเผยข้อมูล</u> มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบ แสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

๒. <u>การป้องกันการทุจริต</u> มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบ แสดงถึงความพยายามของหน่วยงานที่จะป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้ลดน้อยลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้

๓. โปรดเลือก "มี/ไม่มี" ในคอลัมน์ การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

" มี " หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน

" ไม่มี " หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

(๑) ชื่อหน่วยงาน

(๒) เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

(๓) การเปิดเผยข้อมูล

(๔) ข้อมูล		(๕) การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ มี/ไม่มี	(๖) คะแนนเต็ม	(๗) ผลการประเมิน ครั้งที่ ๑ ผลคะแนน	(๘) กรณีเลือก " มี " ให้ระบุตำแหน่งข้อมูล (Link / URL Website)	(๙) กรณีเลือก " ไม่มี " ให้ระบุเหตุผล
๐๑ ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน			๖๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๑)	โครงสร้างหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๒)	ข้อมูลผู้บริหารและบุคลากร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๓)	อำนาจหน้าที่		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๔)	พื้นที่รับผิดชอบ		๐.๐๐	๐.๐๐	หน่วยงานส่วนกลางไม่ต้องตอบแบบประเมินในข้อนี้	หน่วยงานส่วนกลางไม่ต้องตอบแบบประเมินในข้อนี้
๐๑ (๕)	แผนการขับเคลื่อนหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๖)	ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๗)	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		

๐๒ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๒ (๑)	ข่าวประชาสัมพันธ์		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ ช่องทางการปฏิสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ (๑)	Q&A		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ (๒)	Social Network		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๔ แผนงาน/โครงการ/แผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๔ (๑)	แผนดำเนินงานประจำปี		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๕ มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๕ (๑)	มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ (๑)	มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ (๒)	E-Service		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๗ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๗ (๑)	หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๘ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๘ (๑)	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ (๑)	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ (๒)	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
(๑๐) ผลประเมินการเปิดเผยข้อมูล			๑,๗๐๐.๐๐	๐.๐๐		

(๓) การป้องกันการทุจริต						
(๔) ข้อมูล		(๕) การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ มี/ไม่มี	(๖) คะแนนเต็ม	(๗) ผลการประเมิน ครั้งที่ ๑ ผลคะแนน	(๘) กรณีเลือก " มี " ให้ระบุตำแหน่งข้อมูล (Link / URL Website)	(๙) กรณีเลือก " ไม่มี " ให้ระบุเหตุผล
๐๑๐ การถ่ายทอดเจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๐ (๑)	เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๑ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๑ (๑)	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ แนวทางการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องการทุจริตของหน่วยงาน			๓๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ (๑)	ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ (๒)	การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ (๓)	การป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม (การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน)		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
(๑๐) ผลประเมินการป้องกันการทุจริต			๕๐๐.๐๐	๐.๐๐		

ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ครั้งที่ ๑				
สรุปผลประเมิน	คะแนนเต็ม	ผลการประเมิน ครั้งที่ ๑		
		ผลคะแนน	ช่วงคะแนนที่ได้ (๐ - ๑๐๐)	ระดับคะแนน (๑ - ๕)
การเปิดเผยข้อมูล (๑๗ ข้อมูล)	๑,๗๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑
การป้องกันการทุจริต (๕ ข้อมูล)	๕๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
รวมคะแนนเต็ม	๒,๒๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	

แบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ครั้งที่ ๑
ตัวชี้วัด : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (การพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)
สำหรับสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ ๑ - ๑๐

คำชี้แจง

๑. <u>การเปิดเผยข้อมูล</u> มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบ แสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

๒. <u>การป้องกันการทุจริต</u> มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบ

๓. โปรดเลือก "มี/ไม่มี" ในคอลัมน์ การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

" มี " หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน

" ไม่มี " หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

(๑) ชื่อหน่วยงาน

(๒) เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

(๓) การเปิดเผยข้อมูล						
(๔) ข้อมูล		(๕) การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ มี/ไม่มี	(๖) คะแนนเต็ม	(๗) ผลการประเมิน ครั้งที่ ๑ ผลคะแนน	(๘) กรณีเลือก " มี " ให้ระบุตำแหน่งข้อมูล (Link / URL Website)	(๙) กรณีเลือก " ไม่มี " ให้ระบุเหตุผล
O๑ ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน			๗๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑ (๑)	โครงสร้างหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑ (๒)	ข้อมูลผู้บริหารและบุคลากร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑ (๓)	อำนาจหน้าที่		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑ (๔)	พื้นที่รับผิดชอบ		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑ (๕)	แผนการขับเคลื่อนหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑ (๖)	ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑ (๗)	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		

๐๒ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๒ (๑)	ข่าวประชาสัมพันธ์		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ ช่องทางการปฏิสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ (๑)	Q&A (ถาม-ตอบ)		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ (๒)	Social Network		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๔ แผนงาน/โครงการ/แผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๔ (๑)	แผนดำเนินงานประจำปี		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๕ มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๕ (๑)	มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ (๑)	มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ (๒)	E-Service		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๗ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๗ (๑)	หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๘ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๘ (๑)	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ (๑)	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ (๒)	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
(๑๐) ผลประเมินการเปิดเผยข้อมูล			๑,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐		

(๓) การป้องกันการทุจริต						
(๔) ข้อมูล		(๕) การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ มี/ไม่มี	(๖) คะแนนเต็ม	(๗) ผลการประเมิน ครั้งที่ ๑ ผลคะแนน	(๘) กรณีเลือก " มี " ให้ระบุตำแหน่งข้อมูล (Link / URL Website)	(๙) กรณีเลือก " ไม่มี " ให้ระบุเหตุผล
๐๑๐ การถ่ายทอดเจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๐ (๑)	เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๑ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๑ (๑)	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ แนวทางการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องการทุจริตของหน่วยงาน			๓๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ (๑)	ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ (๒)	การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ (๓)	การป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม (การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน)		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
(๑๐) ผลประเมินการป้องกันการทุจริต			๕๐๐.๐๐	๐.๐๐		

ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ครั้งที่ ๑				
สรุปผลประเมิน	คะแนนเต็ม	ผลการประเมิน ครั้งที่ ๑		
		ผลคะแนน	ช่วงคะแนนที่ได้ (๐ - ๑๐๐)	ระดับคะแนน (๑ - ๕)
การเปิดเผยข้อมูล (๑๘ ข้อมูล)	๑,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑
การป้องกันการทุจริต (๕ ข้อมูล)	๕๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
รวมคะแนนเต็ม	๒,๓๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	

แบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ครั้งที่ ๑
ตัวชี้วัด : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (การพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)
สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

คำชี้แจง

๑. <u>การเปิดเผยข้อมูล</u> มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบ แสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

๒. <u>การป้องกันการทุจริต</u> มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบ

๓. โปรดเลือก "มี/ไม่มี" ในคอลัมน์ การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

" มี " หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน

" ไม่มี " หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

(๑) ชื่อหน่วยงาน

(๒) เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

(๓) การเปิดเผยข้อมูล						
(๔) ข้อมูล		(๕) การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ มี/ไม่มี	(๖) คะแนนเต็ม	(๗) ผลการประเมิน ครั้งที่ ๑ ผลคะแนน	(๘) กรณีเลือก " มี " ให้ระบุตำแหน่งข้อมูล (Link / URL Website)	(๙) กรณีเลือก " ไม่มี " ให้ระบุเหตุผล
๐๑ ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน			๗๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๑)	โครงสร้างองค์กร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๒)	ข้อมูลผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๓)	อำนาจหน้าที่		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๔)	พื้นที่รับผิดชอบ		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๕)	แผนการขับเคลื่อนหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๖)	ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๗)	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		

๐๒ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๒ (๑)	ข่าวประชาสัมพันธ์		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ ช่องทางการปฏิสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ (๑)	Q&A		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ (๒)	Social Network		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๔ แผนงาน/โครงการ/แผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๔ (๑)	แผนดำเนินงานประจำปี		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๕ มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๕ (๑)	มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ (๑)	มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ (๒)	E-Service		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๗ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๗ (๑)	หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๘ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๘ (๑)	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ (๑)	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ (๒)	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
(๑๐) ผลประเมินการเปิดเผยข้อมูล			๑,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐		

(๓) การป้องกันการทุจริต						
(๔) ข้อมูล		(๕) การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ มี/ไม่มี	(๖) คะแนนเต็ม	(๗) ผลการประเมิน ครั้งที่ ๑ ผลคะแนน	(๘) กรณีเลือก " มี " ให้ระบุตำแหน่งข้อมูล (Link / URL Website)	(๙) กรณีเลือก " ไม่มี " ให้ระบุเหตุผล
O๑๐ การถ่ายทอดเจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑๐ (๑)	เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑๑ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑๑ (๑)	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑๒ แนวทางการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องการทุจริตของหน่วยงาน			๓๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑๒ (๑)	ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑๒ (๒)	การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑๒ (๓)	การป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม (การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน)		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
(๑๐) ผลประเมินการป้องกันการทุจริต			๕๐๐.๐๐	๐.๐๐		

ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ครั้งที่ ๑				
สรุปผลประเมิน	คะแนนเต็ม	ผลการประเมิน ครั้งที่ ๑		
		ผลคะแนน	ช่วงคะแนนที่ได้ (๐ - ๑๐๐)	ระดับคะแนน (๑ - ๕)
การเปิดเผยข้อมูล (๑๘ ข้อมูล)	๑,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑
การป้องกันการทุจริต (๕ ข้อมูล)	๕๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
รวมคะแนนเต็ม	๒,๓๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	

แบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ครั้งที่ ๒
ตัวชี้วัด : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (การพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)
สำหรับหน่วยงานในส่วนกลาง

คำชี้แจง

๑. <u>การเปิดเผยข้อมูล</u> มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบ แสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

๒. <u>การป้องกันการทุจริต</u> มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบ

๓. โปรดเลือก "มี/ไม่มี" ในคอลัมน์ การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

" มี " หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน

" ไม่มี " หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

(๑) ชื่อหน่วยงาน

(๒) เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

(๓) การเปิดเผยข้อมูล						
(๔) ข้อมูล		(๕) การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ มี/ไม่มี	(๖) คะแนนเต็ม	(๗) ผลการประเมิน ครั้งที่ ๒ ผลคะแนน	(๘) กรณีเลือก " มี " ให้ระบุตำแหน่งข้อมูล (Link / URL Website)	(๙) กรณีเลือก " ไม่มี " ให้ระบุเหตุผล
๐๑ ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน			๖๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๑)	โครงสร้างหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๒)	ข้อมูลผู้บริหารและบุคลากร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๓)	อำนาจหน้าที่		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๔)	พื้นที่รับผิดชอบ		๐.๐๐	๐.๐๐	หน่วยงานส่วนกลางไม่ต้องตอบแบบประเมินในข้อนี้	หน่วยงานส่วนกลางไม่ต้องตอบแบบประเมินในข้อนี้
๐๑ (๕)	แผนการขับเคลื่อนหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๖)	ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๗)	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		

๐๒ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๒ (๑)	ข่าวประชาสัมพันธ์		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ ช่องทางการปฏิสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ (๑)	Q&A		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ (๒)	Social Network		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๔ แผนงาน/โครงการ/แผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๔ (๑)	แผนดำเนินงานประจำปี		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๕ มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๕ (๑)	มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ (๑)	มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ (๒)	E-Service		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๗ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๗ (๑)	หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๘ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๘ (๑)	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ (๑)	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ (๒)	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
(๑๐) ผลประเมินการเปิดเผยข้อมูล			๑,๗๐๐.๐๐	๐.๐๐		

(๓) การป้องกันการทุจริต						
(๔) ข้อมูล		(๕) การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ มี/ไม่มี	(๖) คะแนนเต็ม	(๗) ผลการประเมิน ครั้งที่ ๒ ผลคะแนน	(๘) กรณีเลือก " มี " ให้ระบุตำแหน่งข้อมูล (Link / URL Website)	(๙) กรณีเลือก " ไม่มี " ให้ระบุเหตุผล
๐๑๐ การถ่ายทอดเจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๐ (๑)	เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๑ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๑ (๑)	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ แนวทางการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องการทุจริตของหน่วยงาน			๓๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ (๑)	ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ (๒)	การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ (๓)	การป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม (การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน)		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
(๑๐) ผลประเมินการป้องกันการทุจริต			๕๐๐.๐๐	๐.๐๐		

ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ครั้งที่ ๒				
สรุปผลประเมิน	คะแนนเต็ม	ผลการประเมิน ครั้งที่ ๒		
		ผลคะแนน	ช่วงคะแนนที่ได้ (๐ - ๑๐๐)	ระดับคะแนน (๑ - ๕)
การเปิดเผยข้อมูล (๑๗ ข้อมูล)	๑,๗๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑
การป้องกันการทุจริต (๕ ข้อมูล)	๕๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
รวมคะแนนเต็ม	๒,๒๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	

แบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ครั้งที่ ๒
ตัวชี้วัด : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (การพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)
สำหรับสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ ๑ - ๑๐

คำชี้แจง

๑. <u>การเปิดเผยข้อมูล</u> มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบ แสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

๒. <u>การป้องกันการทุจริต</u> มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบ

๓. โปรดเลือก "มี/ไม่มี" ในคอลัมน์ การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

" มี " หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน

" ไม่มี " หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

(๑) ชื่อหน่วยงาน

(๒) เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

(๓) การเปิดเผยข้อมูล						
(๔) ข้อมูล		(๕) การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ มี/ไม่มี	(๖) คะแนนเต็ม	(๗) ผลการประเมิน ครั้งที่ ๒ ผลคะแนน	(๘) กรณีเลือก " มี " ให้ระบุตำแหน่งข้อมูล (Link / URL Website)	(๙) กรณีเลือก " ไม่มี " ให้ระบุเหตุผล
O๑ ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน			๗๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑ (๑)	โครงสร้างหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑ (๒)	ข้อมูลผู้บริหารและบุคลากร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑ (๓)	อำนาจหน้าที่		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑ (๔)	พื้นที่รับผิดชอบ		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑ (๕)	แผนการขับเคลื่อนหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑ (๖)	ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
O๑ (๗)	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		

๐๒ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๒ (๑)	ข่าวประชาสัมพันธ์		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ ช่องทางการปฏิสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ (๑)	Q&A (ถาม-ตอบ)		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ (๒)	Social Network		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๔ แผนงาน/โครงการ/แผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๔ (๑)	แผนดำเนินงานประจำปี		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๕ มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๕ (๑)	มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ (๑)	มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ (๒)	E-Service		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๗ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๗ (๑)	หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๘ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๘ (๑)	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ (๑)	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ (๒)	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
(๑๐) ผลประเมินการเปิดเผยข้อมูล			๑,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐		

(๓) การป้องกันการทุจริต						
(๔) ข้อมูล		(๕) การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ มี/ไม่มี	(๖) คะแนนเต็ม	(๗) ผลการประเมิน ครั้งที่ ๒ ผลคะแนน	(๘) กรณีเลือก " มี " ให้ระบุตำแหน่งข้อมูล (Link / URL Website)	(๙) กรณีเลือก " ไม่มี " ให้ระบุเหตุผล
๐๑๐ การถ่ายทอดเจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๐ (๑)	เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๑ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๑ (๑)	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ แนวทางการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องการทุจริตของหน่วยงาน			๓๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ (๑)	ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ (๒)	การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ (๓)	การป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม (การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน)		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
(๑๐) ผลประเมินการป้องกันการทุจริต			๕๐๐.๐๐	๐.๐๐		

ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ครั้งที่ ๒				
สรุปผลประเมิน	คะแนนเต็ม	ผลการประเมิน ครั้งที่ ๒		
		ผลคะแนน	ช่วงคะแนนที่ได้ (๐ - ๑๐๐)	ระดับคะแนน (๑ - ๕)
การเปิดเผยข้อมูล (๑๘ ข้อมูล)	๑,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑
การป้องกันการทุจริต (๕ ข้อมูล)	๕๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
รวมคะแนนเต็ม	๒,๓๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	

แบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ครั้งที่ ๒
ตัวชี้วัด : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (การพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)
สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

คำชี้แจง

๑. <u>การเปิดเผยข้อมูล</u> มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบ แสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

๒. <u>การป้องกันการทุจริต</u> มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบ

๓. โปรดเลือก "มี/ไม่มี" ในคอลัมน์ การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

" มี " หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน

" ไม่มี " หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

(๑) ชื่อหน่วยงาน

(๒) เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

(๓) การเปิดเผยข้อมูล						
(๔) ข้อมูล		(๕) การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ มี/ไม่มี	(๖) คะแนนเต็ม	(๗) ผลการประเมิน ครั้งที่ ๒ ผลคะแนน	(๘) กรณีเลือก " มี " ให้ระบุตำแหน่งข้อมูล (Link / URL Website)	(๙) กรณีเลือก " ไม่มี " ให้ระบุเหตุผล
๐๑ ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน			๗๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๑)	โครงสร้างองค์กร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๒)	ข้อมูลผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๓)	อำนาจหน้าที่		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๔)	พื้นที่รับผิดชอบ		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๕)	แผนการขับเคลื่อนหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๖)	ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑ (๗)	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		

๐๒ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๒ (๑)	ข่าวประชาสัมพันธ์		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ ช่องทางการปฏิสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ (๑)	Q&A		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๓ (๒)	Social Network		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๔ แผนงาน/โครงการ/แผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๔ (๑)	แผนดำเนินงานประจำปี		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๕ มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๕ (๑)	มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงาน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ (๑)	มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชน		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๖ (๒)	E-Service		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๗ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๗ (๑)	หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๘ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๘ (๑)	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน			๒๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ (๑)	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๙ (๒)	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
(๑๐) ผลประเมินการเปิดเผยข้อมูล			๑,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐		

(๓) การป้องกันการทุจริต						
(๔) ข้อมูล		(๕) การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ มี/ไม่มี	(๖) คะแนนเต็ม	(๗) ผลการประเมิน ครั้งที่ ๒ ผลคะแนน	(๘) กรณีเลือก " มี " ให้ระบุตำแหน่งข้อมูล (Link / URL Website)	(๙) กรณีเลือก " ไม่มี " ให้ระบุเหตุผล
๐๑๐ การถ่ายทอดเจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๐ (๑)	เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๑ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร			๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๑ (๑)	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ แนวทางการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องการทุจริตของหน่วยงาน			๓๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ (๑)	ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ (๒)	การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
๐๑๒ (๓)	การป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม (การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน)		๑๐๐.๐๐	๐.๐๐		
(๑๐) ผลประเมินการป้องกันการทุจริต			๕๐๐.๐๐	๐.๐๐		

ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ครั้งที่ ๒				
สรุปผลประเมิน	คะแนนเต็ม	ผลการประเมิน ครั้งที่ ๒		
		ผลคะแนน	ช่วงคะแนนที่ได้ (๐ - ๑๐๐)	ระดับคะแนน (๑ - ๕)
การเปิดเผยข้อมูล (๑๘ ข้อมูล)	๑,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑
การป้องกันการทุจริต (๕ ข้อมูล)	๕๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
รวมคะแนนเต็ม	๒,๓๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	

คำอธิบายแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) (OIT-1 และ OIT-2)
ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency : OIT)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

(1) ชื่อหน่วยงาน ให้ระบุชื่อหน่วยงาน โดยคลิกเลือกจาก Drop down list

(2) เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ให้ระบุ URL เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

(3) แบบประเมินตนเองนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยประเมินการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน 2 ด้าน คือ การเปิดเผยข้อมูล และการป้องกันการทุจริต

(4) คอลัมน์ "ข้อมูล" คือ ข้อมูลต่าง ๆ ที่แต่ละหน่วยงานต้องเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ประกอบด้วย

- **ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 การเปิดเผยข้อมูล มี 9 ข้อย่อย 18 ข้อมูล ดังนี้**

O1 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน (7 ข้อมูล)

หน่วยงานส่วนกลาง	สำนักงานสรรพสามิตภาค	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่
ข้อมูลพื้นฐาน ประกอบด้วย	ข้อมูลพื้นฐาน ประกอบด้วย	ข้อมูลพื้นฐาน ประกอบด้วย
O1 (1) โครงสร้างหน่วยงาน	O1 (1) โครงสร้างหน่วยงาน	O1 (1) โครงสร้างหน่วยงาน
O1 (2) ข้อมูลผู้บริหารและบุคลากร	O1 (2) ข้อมูลผู้บริหารและบุคลากร	O1 (2) ข้อมูลผู้บริหารและบุคลากร
O1 (3) อำนาจหน้าที่	O1 (3) อำนาจหน้าที่	O1 (3) อำนาจหน้าที่
-	O1 (4) พื้นที่รับผิดชอบ	O1 (4) พื้นที่รับผิดชอบ
O1 (5) แผนการขับเคลื่อนหน่วยงาน	O1 (5) แผนการขับเคลื่อนหน่วยงาน	O1 (5) แผนการขับเคลื่อนหน่วยงาน
O1 (6) ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน	O1 (6) ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน	O1 (6) ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน
O1 (7) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	O1 (7) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	O1 (7) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

O2 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงาน (1 ข้อมูล)

O2 (1) ข่าวประชาสัมพันธ์

O3 ช่องทางการปฏิสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงาน (2 ข้อมูล)

O3 (1) Q&A (ถาม-ตอบ)

O3 (2) Social Network

O4 แผนงาน/โครงการ/แผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน (1 ข้อมูล)

O4 (1) แผนดำเนินงานประจำปี

O5 มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (1 ข้อมูล)

O5 (1) มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงาน

O6 มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงาน (2 ข้อมูล)
O6 (1) มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชน
O6 (2) E-Service

O7 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (1 ข้อมูล)
O7 (1) หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

O8 การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน (1 ข้อมูล)
O8 (1) ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

O9 การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน (2 ข้อมูล)
O9 (1) ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น
O9 (2) การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม

❖ **ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 การป้องกันการทุจริต มี 3 ข้อย่อย 5 ข้อมูล ดังนี้**

O10 การถ่ายทอดเจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร (1 ข้อมูล)
O10 (1) เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร

O11 การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร (1 ข้อมูล)
O11 (1) การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

O12 แนวทางการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องการทุจริตของหน่วยงาน (3 ข้อมูล)
O12 (1) ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
O12 (2) การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
O12 (3) การป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม (การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน)

(5) การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ตาม (4) บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- โดยเลือกคำตอบจาก Drop down list "มี" / "ไม่มี" การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

"มี" หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน

"ไม่มี" หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน **หรือ** มีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน

(6) คะแนนเต็ม หมายถึง คะแนนของข้อมูลแต่ละข้อ ข้อมูล 1 ข้อ เท่ากับ 100 คะแนน
- แบบประเมินตนเอง สำหรับหน่วยงานส่วนกลาง มีทั้งหมด 22 ข้อมูล = 2,200 คะแนน
- แบบประเมินตนเอง สำหรับสำนักงานสรรพสามิตภาคและสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ มีทั้งหมด 23 ข้อมูล = 2,300 คะแนน

หมายเหตุ เพื่อให้ง่ายต่อการประเมินระดับคะแนน จึงกำหนดให้ข้อมูล 1 ข้อ เท่ากับ 100 คะแนน

(7) **ผลการประเมิน** หมายถึง ผลคะแนนและช่วงคะแนนที่ได้ จากการประเมินตนเอง ตาม **(5)**
ผลคะแนน คือ ค่าคะแนนของข้อมูลแต่ละข้อที่ได้จากการประเมินตนเอง
- กรณีเลือก “ มี ” ค่าคะแนน เท่ากับ 100 คะแนน ต่อ 1 ข้อ
- กรณีเลือก “ ไม่มี ” ค่าคะแนน เท่ากับ 0 คะแนน ต่อ 1 ข้อ

(8) **จากการประเมินตนเอง ตาม (5)**
- กรณีเลือก “มี” ให้ระบุตำแหน่งข้อมูล (Link / URL Website) ใน **(8)**

(9) **จากการประเมินตนเอง ตาม (5)**
- กรณีเลือก " ไม่มี " ให้ระบุเหตุผล ใน **(9)**

(10) **ผลประเมินการเปิดเผยข้อมูลและผลประเมินการป้องกันการทุจริต** คือ ผลคะแนนรวมที่ได้จากการประเมินตนเองทั้ง 2 ด้าน

หมายเหตุ การประเมินตนเองตามคอลัมน์ (5) ทุกหน่วยงานต้องทำให้ครบทุกข้อ พร้อมระบุตำแหน่งข้อมูล (Link / URL Website) ในคอลัมน์ (8) หรือระบุเหตุผลในคอลัมน์ (9) แล้วแต่กรณี

เกณฑ์การประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)
ตัวชี้วัด : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 : การเปิดเผยข้อมูล

คำอธิบาย เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบ แสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน ประกอบด้วย
(1) ข้อมูลพื้นฐาน (2) การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร (3) ช่องทางการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล (4) แผนงาน/โครงการ/แผนปฏิบัติงาน
(5) มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงาน (6) มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชน (7) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
(8) การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต (9) การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
O1 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน			
O1 (1)	**โครงสร้างหน่วยงาน**	**- เป็นโครงสร้างของหน่วยงานที่เป็นปัจจุบัน อย่างน้อยจะต้องมีรายละเอียดการแบ่งส่วนงานภายในของหน่วยงาน** **- เป็นข้อมูลปัจจุบัน** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่โครงสร้างหน่วยงาน ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะโครงสร้างของหน่วยงาน ☐ มีรายละเอียดการแบ่งส่วนราชการภายในของหน่วยงาน ตามสายการบังคับบัญชา	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ**

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
			- ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)
O1 (2)	**ข้อมูลผู้บริหารและบุคลากร**	**- เป็นข้อมูลผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงานที่เป็นปัจจุบัน อย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย ชื่อ – นามสกุลและตำแหน่งของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน** **- เป็นข้อมูลปัจจุบัน** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่ข้อมูลผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นข้อมูลผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน ประกอบด้วย ชื่อ – นามสกุล และตำแหน่ง	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)
O1 (3)	**อำนาจหน้าที่**	**- มีเนื้อหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด**	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน**

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
		- เป็นข้อมูลปัจจุบัน - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่เนื้อหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด	- **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
O1 (4)	**พื้นที่รับผิดชอบ*** **(ข้อมูลนี้เฉพาะ สำนักงานสรรพสามิตภาค และ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่)**	**- เป็นข้อมูลพื้นที่ในความรับผิดชอบที่เป็นปัจจุบันของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด** **- เป็นข้อมูลปัจจุบัน** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่ข้อมูลพื้นที่ในความรับผิดชอบตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ➢ **สำนักงานสรรพสามิตภาค** ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด อย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย ❖ แผนที่แสดงพื้นที่ (จังหวัด) ในความรับผิดชอบ ❖ รายชื่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในการกำกับดูแล ➢ **สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่** ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่/พื้นที่สาขาในความรับผิดชอบของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด อย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย ❖ แผนที่แสดงพื้นที่ (จังหวัด เขต/อำเภอ แขวง/ตำบล) ในความรับผิดชอบ ❖ รายชื่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในการกำกับดูแล (ถ้ามี)	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
O1 (5)	แผนการขับเคลื่อนหน่วยงาน	**- อย่างน้อยจะต้องประกอบด้วยยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจของหน่วยงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจของกรมสรรพสามิต** **- เป็นแผนที่มีระยะเวลาบังคับใช้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่แผนการขับเคลื่อนหน่วยงานผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับแผนการขับเคลื่อนหน่วยงานอย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย - ยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต 5 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564) - ยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 **หรือ** ยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ของกรมสรรพสามิต ที่ใช้ขับเคลื่อนองค์กรในปัจจุบัน - ยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ของหน่วยงาน ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมของกรมสรรพสามิต (ถ้ามี) - แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ของหน่วยงาน (ถ้ามี)	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
O1 (6)	**ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน**	**- อย่างน้อยจะต้องประกอบด้วยที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และแผนที่ตั้งของหน่วยงานครบถ้วน** **- เป็นข้อมูลปัจจุบัน** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน อย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย - ที่อยู่ของหน่วยงาน - หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร - ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) - แผนที่ตั้งของหน่วยงาน	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
O1 (7)	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	**- เป็นข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบ หรือมติคณะรัฐมนตรี** **- เป็นข้อมูลปัจจุบัน** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่ข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงาน อย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย ❖ **กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 เช่น** - พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 พระราชกฤษฎีกากำหนดประเภทสินค้าตามพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 - กฎกระทรวงการคลัง ประกาศกระทรวงการคลัง - ประกาศกรมสรรพสามิต ระเบียบกรมสรรพสามิต ❖ **กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น** - พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 และที่แก้ไขเพิ่มเติม - พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 - ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2563	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
O2 การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน			
O2 (1)	**ข่าวประชาสัมพันธ์**	**- เป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง** **- เป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นข้อมูล/ข่าวสาร/กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)
O3 ช่องทางการปฏิสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงาน			

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
O3 (1)	Q&A (ถาม-ตอบ)	**- เป็นช่องทางที่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสอบถามข้อมูล หรือข้อกังวลสงสัย ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น กล่องข้อความ (Mailbox) เว็บบอร์ด (Webboard) Application LINE Application MESSENGER** **- เป็นช่องทางติดต่อ/สอบถามที่ใช้งานในปัจจุบัน** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่ช่องทางการสอบถาม (ถาม-ตอบ)/การปฏิสัมพันธ์ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นช่องทางติดต่อ/สอบถามข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น กล่องข้อความ (Mailbox) เว็บบอร์ด (Webboard) Application LINE Application MESSENGER	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)
O3 (2)	Social Network	**- เป็นช่องทางการเชื่อมโยงไปสู่เครือข่ายสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน เช่น Application Facebook Application Line เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทาง**	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
		ปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชนทั่วไป **- เป็นช่องทาง Social Network ที่ใช้งานในปัจจุบัน** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่ช่องทางเชื่อมโยงไปสู่เครือข่ายสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นช่องทางการเชื่อมโยงไปสู่เครือข่ายสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน เช่น Application Facebook Application Line	- **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)
O4 แผนงาน/โครงการ/แผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน			
O4 (1)	แผนดำเนินงานประจำปี	**- รายละเอียดแผนงาน/โครงการ หรือกิจกรรมที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการตามภารกิจของหน่วยงาน** **- เป็นแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
		- หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่แผนดำเนินงานประจำปีผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นแผนงาน/โครงการ หรือกิจกรรมที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการตามภารกิจของหน่วยงาน	- **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)
O5 มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน			
O5 (1)	มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงาน	**- มีเนื้อหาเกี่ยวกับวิธีการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/การให้บริการตามภารกิจ/หน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อแสดงถึงความมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่** **- เป็นข้อมูลปัจจุบัน**	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
		- หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงาน ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นวิธีการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/การให้บริการตามภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ ที่แสดงถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ **หมายเหตุ** - กรณีที่หน่วยงานมีมาตรฐานการ/คู่มือการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมากอาจเผยแพร่เฉพาะมาตรฐาน/คู่มือการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อภารกิจของหน่วยงานก็ได้	- **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)
O6 มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงาน			
O6 (1)	**มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชน**	**- มีเนื้อหาเกี่ยวกับวิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการตามภารกิจที่แสดงถึงความมีมาตรฐานของหน่วยงาน ที่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชนทั่วไปควรรับทราบและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง** **- เป็นข้อมูลปัจจุบัน**	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
		- หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชน ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นวิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการตามภารกิจที่แสดงถึงความมีมาตรฐานของหน่วยงาน ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน **หมายเหตุ** - กรณีที่หน่วยงานมีกระบวนงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการตามภารกิจจำนวนมาก อาจเผยแพร่เฉพาะคู่มือสำหรับประชาชนที่มีความสำคัญต่อภารกิจของหน่วยงานก็ได้	- **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)
O6 (2)	E-Service	**- เป็นช่องทางให้บริการที่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถขอรับบริการตามภารกิจของหน่วยงานในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน** **- เป็นช่องทางให้บริการ (E-Service) ที่ใช้งานในปัจจุบัน** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่ช่องทางการขอรับบริการตามภารกิจของหน่วยงานในรูปแบบออนไลน์ ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ**

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
		☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นช่องทางการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานในรูปแบบออนไลน์ (E-Service) ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน **หมายเหตุ** - กรณีที่หน่วยงานไม่มีการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานในรูปแบบออนไลน์ (E-Service) ให้เผยแพร่ช่องทางการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพสามิต ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน โดย Link / URL Website นั้นต้องเชื่อมโยงเพื่อตรวจสอบและดูข้อมูลที่เผยแพร่ได้จริง	- ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)
O7 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน			
O7 (1)	**หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล**	**- เป็นหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น** **- เป็นหลักเกณฑ์ที่บังคับใช้หรือยังบังคับใช้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ**

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
		☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานได้ ซึ่งกำหนดโดยสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล หรือสำนักงานสรรพสามิตภาค หรือสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภายใต้อำนาจการบริหารและกรอบของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น - หลักเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร - หลักเกณฑ์การบรรจุและแต่งตั้งบุคลากร - หลักเกณฑ์การพัฒนาบุคลากร - หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน - หลักเกณฑ์การให้คุณให้โทษและการสร้างขวัญ กำลังใจ	- ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)
O8 การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน			
O8 (1)	**ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**	**- เป็นช่องทางที่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชนทั่วไปสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน (ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน)** **- เป็นช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ใช้งานในปัจจุบัน** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ**

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
		☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นช่องทางรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน **หมายเหตุ** - กรณีที่หน่วยงานไม่มีช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้เผยแพร่ช่องทางที่กรมสรรพสามิตเปิดให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชนทั่วไป ติดต่อสอบถาม/ร้องเรียน ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่ง Link/URL Website นั้น จะต้องเชื่อมโยงเพื่อตรวจสอบและดูข้อมูลที่เผยแพร่ได้จริง	- ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)
O9 การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน			
O9 (1)	**ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น**	**- เป็นช่องทางที่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชนทั่วไป สามารถให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น กล่องข้อความ (Mailbox) เว็บบอร์ด(Webboard)** Application LINE Application MESSENGER **- เป็นช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่ใช้งานในปัจจุบัน**	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ**

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
		- หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นช่องทางการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน **หมายเหตุ** - กรณีที่หน่วยงานไม่มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ให้เผยแพร่ช่องทางที่กรมสรรพสามิตเปิดให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชนทั่วไป ติดต่อสอบถาม/ร้องเรียน ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่ง Link/ Website นั้นจะต้องเชื่อมโยงเพื่อตรวจสอบและดูข้อมูลที่เผยแพร่ได้จริง	- ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)
O9 (2)	**การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม**	**- เป็นการดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมติดตามประเมินผล เป็นต้น** **- เป็นการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่การดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ**

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมิน (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
		ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นภาพถ่ายกิจกรรมการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานได้	- ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)

เกณฑ์การประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)
ตัวชี้วัด : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 : การป้องกันการทุจริต

คำอธิบาย มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบ แสดงถึงความพยายามของหน่วยงานที่จะป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้ลดน้อยลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ประกอบด้วย (1) เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร (2) การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร (3) แนวทางการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมินตนเอง (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
O10 การถ่ายทอดเจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร			
O10 (1)	**เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร**	**- เป็นการถ่ายทอดเจตจำนงสุจริต<u>ของผู้บริหารสูงสุดคนปัจจุบัน</u> ว่าจะปฏิบัติหน้าที่และบริหารหน่วยงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล** **- เป็นข้อมูลปัจจุบัน** - หน่วยงานจะต้อง<u>ส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่เจตจำนงสุจริตของผู้บริหารสูงสุดคนปัจจุบันของหน่วยงาน ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน</u> ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาแสดงถึงการเผยแพร่เจตจำนงสุจริตของผู้บริหารสูงสุดคนปัจจุบันของหน่วยงาน (อธิบดีกรมสรรพสามิต) **หมายเหตุ** - การเผยแพร่เจตจำนงสุจริตของผู้บริหารสูงสุดคนปัจจุบันของหน่วยงาน ให้ดำเนินการตามหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ กค 0620/ว 30 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2563 เรื่อง ขอให้เผยแพร่ประกาศเจตนารมณ์ “เจตจำนงสุจริตในการบริหารราชการ” ของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมินตนเอง (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
O11 การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร			
O11 (1)	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	**- เป็นการดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีทัศนคติ ค่านิยม ในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์** **- เป็นการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นภาพที่แสดงถึงการดำเนินการหรือจัดกิจกรรม ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการเสริมสร้างวัฒนธรรมหรือค่านิยมสุจริตให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมินตนเอง (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
O12 แนวทางการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องการทุจริตของหน่วยงาน			
O12 (1)	ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	**- เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7 และมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนพึงได้รับรู้** **- เป็นข้อมูลปัจจุบัน** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีลักษณะของเนื้อหาที่เผยแพร่เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7 และมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน **หมายเหตุ** - สำหรับหน่วยงานส่วนกลาง ให้เผยแพร่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมสรรพสามิตผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งต้องเชื่อมโยงเพื่อตรวจสอบและเข้าดูข้อมูลที่เผยแพร่ได้จริง	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมินตนเอง (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
O12 (2)	การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	**- เป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงาน เช่น การกำหนดขั้นตอน วิธีการและส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน** **- เป็นข้อมูลปัจจุบัน** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นคู่มือ/แนวทาง/แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน **หมายเหตุ** - กรณีที่หน่วยงานไม่มีคู่มือ/แนวทาง/แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้ดาวน์โหลดคู่มือ/แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต และนำไปอับโหลดลงเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อเผยแพร่ต่อไป	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)

ข้อมูล		เกณฑ์การประเมินตนเอง (รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	การตอบแบบประเมิน
O12 (3)	**การป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม** **(การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน)**	**- เป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงาน เช่น การกำหนดขั้นตอน วิธีการ และส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม** **- เป็นข้อมูลปัจจุบัน** - หน่วยงานจะต้องส่งหลักฐานที่แสดงถึงการเผยแพร่คู่มือ/แนวทาง/แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม (การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน) ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ (เว็บไซต์) ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ☐ มีลักษณะเป็น Link ที่สามารถสอบทานย้อนกลับได้ ☐ มีเนื้อหาที่เผยแพร่มีลักษณะเป็นคู่มือ/แนวทาง/แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงาน (การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน) **หมายเหตุ** - กรณีที่หน่วยงานไม่มีคู่มือ/แนวทาง/แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงาน (การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน) ให้ดาวน์โหลดคู่มือการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของกรมสรรพสามิต และนำไปอัปโหลดลงเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อเผยแพร่ต่อไป	**1. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน** - **" มี "** หมายถึง มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลปัจจุบัน - **" ไม่มี "** หมายถึง ไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีข้อมูลเผยแพร่แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน **2. กรณีมีการดำเนินการ** - ให้ระบุ Link/URL Website สำหรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประเมิน (เจ้าหน้าที่ กพร.) ตรวจสอบ **3. กรณีไม่มีการดำเนินการ** - ให้ระบุเหตุผลประกอบ - แนบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงประกอบการตอบ (ถ้ามี)

แบบฟอร์มแนวทาง/แผนงานแก้ไขปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะเพื่อพัฒนาการปฏิบัติราชการ และสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน

หน่วยงาน .....

๑. ผลการประเมินตนเอง ครั้งที่ ๑

๑.๑ ช่วงคะแนนที่ได้	
๑.๒ ระดับคะแนน	

๒. การดำเนินการปรับปรุง

๒.๑ การเปิดเผยข้อมูล

สิ่งที่ต้องปรับปรุง	การดำเนินการปรับปรุง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
O๑ ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน			
O๒ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงาน			
O๓ ช่องทางการปฏิสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงาน			
O๔ แผนงาน/โครงการ/แผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน			
O๕ มาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน			
O๖ มาตรฐานการให้บริการ/คู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงาน			
O๗ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน			
O๘ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน			
O๙ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน			

แบบฟอร์มแนวทาง/แผนงานแก้ไขปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะเพื่อพัฒนาการปฏิบัติราชการ และสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน

๒.๒ การป้องกันการทุจริต

สิ่งที่ต้องปรับปรุง	การดำเนินการปรับปรุง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
๐๑๐ การถ่ายทอดเจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร			
๐๑๑ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร			
๐๑๒ แนวทางการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องการทุจริตของหน่วยงาน			

ลงชื่อ.....ผู้จัดทำ
(.....)
ตำแหน่ง .....
วันที่ .....

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติ
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่ .....

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ **รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)** ☐ **รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)**

ประเด็นที่ 2 : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

หน่วยงาน : .....(ระบุ).....

ผู้กำกับดูแล : .....(ระบุ).....	**ผู้จัดเก็บข้อมูล : .....(ระบุ).....**
โทรศัพท์ : .....(ระบุ).....	**โทรศัพท์ : .....(ระบุ).....**

คำอธิบาย :

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) ถือเป็นการยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ให้เป็น **"มาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก"** ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินได้ผลการประเมินและแนวทางในการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม ได้รับทราบถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่สะท้อนจากเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และนำมาพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้เข้าถึงการบริการสาธารณะด้วยความเป็นธรรมผ่านการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน รวมถึงการให้ความสำคัญกับการป้องกันในประเด็นที่อาจเป็นความเสี่ยงหรือเป็นช่องทางที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต การรับสินบน หรือก่อให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน และสามารถยับยั้งการทุจริตหรือผลประโยชน์ทับซ้อนที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเท่าทันสถานการณ์ ซึ่งเมื่อหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศมีการป้องกันการทุจริตเชิงรุกในลักษณะดังกล่าว จะส่งผลให้การทุจริตในภาพรวมของประเทศลดลงได้ในที่สุด ตลอดจนผลักดันให้เกิดทิศทาง การพัฒนาและปรับปรุงการทำงานภายในหน่วยงานในภาพรวมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย **นอกจากนี้ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2561 เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2564 โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด ซึ่งกรมสรรพสามิตเป็นหนึ่งในส่วนราชการระดับกรมที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ**

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาเกณฑ์การประเมินให้เกิดการสนับสนุนต่อการยกระดับค่าคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index: CPI) ของประเทศไทยได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยได้ศึกษาข้อมูลจากผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการปรับปรุงและแนวทางการพัฒนาเครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อนำไปสู่การยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) ของประเทศไทยให้สูงขึ้น ทำให้เกณฑ์การประเมิน ITA มีเนื้อหาครอบคลุมหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรม ความโปร่งใส และการทุจริต ทั้งที่มีลักษณะที่เป็นการทุจริตทางตรงและการทุจริตทางอ้อม รวมถึงบริบทแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขลดโอกาสหรือความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐ และส่งผลต่อการยกระดับคะแนน CPI ของประเทศไทยในระยะยาวได้ โดยจำแนกออกเป็น 10 ตัวชี้วัด ดังนี้ (1) การปฏิบัติหน้าที่ (2) การใช้งบประมาณ (3) การใช้อำนาจ (4) การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ (5) การแก้ไขปัญหาทุจริต (6) คุณภาพการดำเนินงาน (7) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (8) การปรับปรุงระบบการทำงาน (9) การเปิดเผยข้อมูล (10) การป้องกันการทุจริต

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ **รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)** ☐ **รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)**

ประเด็นที่ 2 : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้นำหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงาน ป.ป.ช. เฉพาะในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency : OIT) ซึ่งเป็นการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของส่วนราชการระดับกรมเพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้มาประยุกต์ใช้โดยพิจารณาจากความเหมาะสมและข้อจำกัดในการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานระดับสำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม/สำนักงานเลขานุการกรม/สำนักงานสรรพสามิตภาคและสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัด “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน” เพื่อให้สอดรับกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของส่วนราชการระดับกรม ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูล (18 ข้อมูล) และการป้องกันการทุจริต (5 ข้อมูล)

โดยสำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม/สำนักเลขานุการกรม/สำนักงานสรรพสามิตภาคและสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ต้องดำเนินการให้มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและนำมาเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานตามกรอบการประเมินทั้ง 2 ตัวชี้วัดย่อย และรายงานข้อมูลการดำเนินการตามกรอบการประเมินในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency : OIT) ตามแบบที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกำหนด โดยมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะทำงานในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
2. ประเมินตนเอง (Self-Assessment) ครั้งที่ 1 ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency : OIT) (แบบ OIT-1)
3. จัดทำแนวทาง/แผนงานในการแก้ไขปรับปรุง (แบบฟอร์ม 2-1) เพื่อปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะเพื่อพัฒนาการปฏิบัติราชการ สร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน เสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ และ ดำเนินการตามแนวทาง/แผนงานในการปรับปรุงแก้ไข
4. ประเมินตนเอง (Self-Assessment) ครั้งที่ 2 ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) (แบบ OIT-2) ภายหลังจากการดำเนินการตามแนวทาง/แผนงานในการแก้ไขปรับปรุง
5. สรุปผลการดำเนินการ เสนอผู้บริหารหน่วยงาน

1) ข้อมูลการดำเนินงาน : รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

1.1) ความสำเร็จในการดำเนินงาน

ระดับคะแนน	กิจกรรมดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน (ใส่เครื่องหมาย ✓/ -)
1	- แต่งตั้งคณะทำงานในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน	
3	- ประเมินตนเอง (Self-Assessment) ครั้งที่ 1 ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency : OIT) **(แบบ OIT-1)**	
5	- จัดทำแผนปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะเพื่อพัฒนาการปฏิบัติราชการและสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน **(แบบฟอร์ม 2-1)** พร้อมทั้งเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ความเห็นชอบ	

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ **รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)** ☐ **รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)**

ประเด็นที่ 2 : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

1.2) เอกสาร/หลักฐานการดำเนินงาน

ลำดับที่	การประเมิน	มี (✓)	ไม่มี (x)
1	- คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน		
2	- แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency : OIT) **(แบบ OIT-1)**		
3	- แผนปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติราชการและสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน **(แบบฟอร์มที่ 2-1)** ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารของหน่วยงาน		

2) ข้อมูลการดำเนินงาน : รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

2.1) ความสำเร็จในการดำเนินงาน

ระดับคะแนน	กิจกรรมดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน (ใส่เครื่องหมาย ✓/ -)
1	- ดำเนินการตามแผนปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะฯ	
3	- ประเมินตนเอง (Self-Assessment) ครั้งที่ 2 ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) (แบบ OIT-2) ภายหลังจากดำเนินการตามแผนการปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะฯ	
5	- สรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารของหน่วยงาน	

2.2) เอกสาร/หลักฐานการดำเนินงาน

ลำดับที่	การประเมิน	มี (✓)	ไม่มี (x)
1	- แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) **(แบบ OIT-2)**		
2	- **รายงานผลการดำเนินการ**ให้ผู้บริหารของหน่วยงานรับทราบ		

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ประเด็นที่ 2 : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

3) ตัวชี้วัดความสำเร็จ :

3.1) รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ	ระบุระดับความสำเร็จ	(ระบุค่าคะแนน 1-5)

3.2) รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ	ระบุระดับความสำเร็จ	(ระบุค่าคะแนน 1-5)

หมายเหตุ ระดับ 1 = 1 คะแนน ระดับ 3 = 3 คะแนน ระดับ 5 = 5 คะแนน

3.3) รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

ตัวชี้วัด	คะแนนประเมิน	ระดับคะแนน
ระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน	ระบุคะแนนประเมิน	(ระบุค่าคะแนน 1-5)

หมายเหตุ

ระดับคะแนนการประเมินฯ อยู่ในช่วง 75 - 79.99 คะแนน = 1 คะแนน
ระดับคะแนนการประเมินฯ อยู่ในช่วง 80 - 84.99 คะแนน = 2 คะแนน
ระดับคะแนนการประเมินฯ อยู่ในช่วง 85 - 89.99 คะแนน = 3 คะแนน
ระดับคะแนนการประเมินฯ อยู่ในช่วง 90 - 94.99 คะแนน = 4 คะแนน
ระดับคะแนนการประเมินฯ อยู่ในช่วง 95 คะแนน ขึ้นไป = 5 คะแนน

4) ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

..... (ระบุถ้ามี).....

แบบรายงานผลการดำเนินงาน ☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)
ประเด็นที่ 2 : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
5) อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : .....(ระบุถ้ามี).....

ภาคผนวก ค

(ประเด็นที่ 3 :: การควบคุมภายใน)

ประกอบด้วย

เรื่อง	ภาคผนวก ค หน้า
แบบรายงานผลการติดตามการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของงวดก่อน – ระดับส่วนงานย่อย (แบบติดตาม ปค. 5-1)	1
คำอธิบายแบบรายงานผลการติดตามการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของงวดก่อน – ระดับส่วนงานย่อย (แบบติดตาม ปค. 5-1)	2
แบบประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมของการควบคุม)	3
แบบประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (องค์ประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยง)	9
แบบประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการควบคุม)	14
แบบประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (องค์ประกอบที่ 4 สารสนเทศและการสื่อสาร)	17
แบบประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (องค์ประกอบที่ 5 การติดตามประเมินผล)	21
แบบสอบถามการควบคุมภายในชุดที่ 1 ด้านการบริหาร	25
แบบสอบถามการควบคุมภายในชุดที่ 2 ด้านการเงิน	33
แบบสอบถามการควบคุมภายในชุดที่ 3 ด้านอื่น ๆ	42
แบบ ปค. 4-1	53
คำอธิบายแบบรายงานการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน	54
แบบ ปค. 5-1	55
คำอธิบายแบบรายงานการประเมินผลการควบคุมภายในระดับส่วนงานย่อย (แบบ ปค. 5-1)	56
แบบรายงานผลการดำเนินงาน	62

แบบติดตาม ปค. ๕-๑

ชื่อส่วนงานย่อย .....

รายงานผลการติดตามการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของงวดก่อน – ระดับส่วนงานย่อย

สำหรับระยะเวลาการดำเนินงาน วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐ หรือภารกิจตามแผนการดำเนินการ หรือภารกิจอื่น ๆ ที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ และวัตถุประสงค์ (๑)	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (๒)	การปรับปรุงการควบคุม ตามรายงานในแบบ ปค. ๕ – ๑ ของงวดปี ๒๕๖๓ (๓)	กำหนดเสร็จ/ หน่วยงานที่รับผิดชอบ (๔)	สถานะการดำเนินการ (๕)	วิธีการติดตามและสรุปผลการปฏิบัติตามแผนการการปรับปรุง (๖)

สถานะการดำเนินการ

* = ดำเนินการแล้ว เสร็จตามกำหนด

✓ = ดำเนินการแล้ว เสร็จล่าช้ากว่ากำหนด

X = ยังไม่มีการดำเนินการ

0 = อยู่ระหว่างดำเนินการ

(ลงชื่อ) ..... ผู้รายงาน

(.....)

ตำแหน่ง .....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

หมายเหตุ

- การกรอกข้อมูลในแต่ละคอลัมน์ ให้ดูได้จากคำอธิบายรายงานผลการติดตามการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของงวดก่อน – ระดับส่วนงานย่อย รอบการประเมิน ๖ เดือนแรก (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)

รอบการประเมิน ๖ เดือนแรก (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)

คอลัมน์ที่ (๑) ให้ระบุภารกิจและวัตถุประสงค์ของภารกิจที่หน่วยงานได้รายงานไว้ในรายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (แบบ ปค. ๕ – ๑) ได้แก่

(๑.๑) ภารกิจตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมถึงคำสั่งกรมสรรพสามิตที่ ๖๖๓/๒๕๖๑ เรื่อง การกำหนดอำนาจหน้าที่ของกองกำกับและตรวจสอบภาษีสรรพสามิต และการกำกับและพัฒนามาตรฐานราคาภาษีสรรพสามิต ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ และวัตถุประสงค์ของภารกิจ (ส่วน/ฝ่าย/งาน) (งานตามภารกิจ/หน้าที่หลักที่รับผิดชอบ)

(๑.๒) ภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือนโยบายที่ได้รับมอบหมาย และวัตถุประสงค์ของภารกิจ ได้แก่

- ภารกิจที่ได้รับมอบหมายนั้น เป็นภารกิจตามข้อ (๑.๑) อยู่แล้ว
- กรณีที่แผนการดำเนินการ/ภารกิจ/นโยบายที่ได้รับมอบหมาย ไม่เป็นหน้าที่หรือภารกิจตามกฎกระทรวงหรือกฎหมายที่จัดตั้ง ให้ระบุภารกิจ/หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมวัตถุประสงค์

(๑.๓) ภารกิจอื่น ๆ ที่สำคัญ หมายถึง งานตามภารกิจสนับสนุนของส่วนงานย่อย (ส่วน/ฝ่าย/งาน) และวัตถุประสงค์ของภารกิจ เช่น

- งานตามภารกิจ/หน้าที่ในความรับผิดชอบของส่วนอำนวยการ/ฝ่ายอำนวยการ/งานบริหารทั่วไป/งานธุรการ
- งานตามภารกิจ/หน้าที่ในความรับผิดชอบด้านบัญชีและงบประมาณ ด้านการเงินและทรัพย์สิน
- งานตามภารกิจ/หน้าที่ในความรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
- งานตามภารกิจ/หน้าที่ในความรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- งานตามภารกิจ/หน้าที่ในความรับผิดชอบด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

คอลัมน์ที่ (๒) วิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่/ความเสี่ยงสำคัญของภารกิจในคอลัมน์ที่ **(๑)** ซึ่งมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของแต่ละภารกิจ

คอลัมน์ที่ (๓) ระบุแผน/แนวทางในการปรับปรุงการควบคุม เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ในคอลัมน์ **(๒)** ซึ่งเป็นแผน/แนวทางที่หน่วยงานจะดำเนินการในรอบ ๖ เดือนหลัง (๑ เมษายน – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) ตามที่ได้รายงานไว้ในแบบ ปค. ๕ – ๑ (ของงวดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓)

คอลัมน์ที่ (๔) ระบุกำหนดเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จของการปรับปรุงการควบคุมที่ระบุไว้ในคอลัมน์ **(๓)** พร้อมทั้งระบุหน่วยงานภายในที่รับผิดชอบในการดำเนินการ

คอลัมน์ที่ (๕) ระบุสถานะการดำเนินการตามแผน/แนวทางในการปรับปรุงการควบคุมที่ระบุไว้ในคอลัมน์ที่ **(๓)**

* = ดำเนินการแล้ว เสร็จตามกำหนด

✓ = ดำเนินการแล้ว เสร็จล่าช้ากว่ากำหนด

X = ยังไม่มีการดำเนินการ

o = อยู่ระหว่างดำเนินการ

คอลัมน์ที่ (๖) ระบุวิธีการติดตามการดำเนินการตามแผน/แนวทางในการปรับปรุงการควบคุม พร้อมทั้งสรุปผลการปฏิบัติตามแผน/แนวทางการปรับปรุงการควบคุมที่ระบุไว้ในคอลัมน์ **(๓)**

แบบประเมินองค์ประกอบ
ของการควบคุมภายใน

(องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมของการควบคุม)

แบบประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน

แบบประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายใน เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายใน เพื่อช่วยให้ผู้บริหารและผู้ประเมินพิจารณาตัดสินได้ว่า ระบบการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและเพียงพอ หรือไม่ ควรปรับปรุงแก้ไขในจุดใด อย่างไร

แบบประเมินฯ นี้แยกเป็น 5 องค์ประกอบของการควบคุมภายใน ในแต่ละองค์ประกอบ ประกอบ ด้วยข้อความภายใต้หัวข้อหลักๆ และหัวข้อย่อยที่เกี่ยวเนื่องกับหัวข้อหลัก ผู้ใช้หรือผู้ประเมินอาจปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมข้อความตามความเหมาะสม ช่องว่างใต้หัวข้อ “ความเห็น/คำอธิบาย” ใช้สำหรับจดบันทึกข้อคิดเห็นหรือคำอธิบายในหัวข้อนั้น ๆ

ข้อคิดเห็นหรือคำอธิบายจะไม่เป็นลักษณะ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” แต่จะสรุปรวมว่าหน่วยงานให้ความสำคัญหรือปฏิบัติอย่างไรในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการควบคุมภายในของแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายในส่วนที่ว่างตอนท้ายของแต่ละองค์ประกอบการควบคุมภายในใช้สำหรับบันทึกผลการประเมินโดยทั่วไป และระบุวิธีการที่ควรปฏิบัติ หรือควรพิจารณาองค์ประกอบนั้น ๆ และช่องว่างตอนท้ายสุดของแบบประเมินใช้สรุปผลการประเมินการควบคุมภายในโดยรวม

ในการพิจารณาให้ข้อสรุปผลการประเมินแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายใน ผู้ประเมินควรใช้วิจารณญาณว่า

1. ข้อความใต้ข้อต่าง ๆ ในแบบประเมิน เหมาะสมที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในองค์กรหรือไม่ ถ้าไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาแบบประเมิน ในหัวข้อย่อยนั้น ๆ ก่อน
2. หน่วยที่ได้รับการประเมินมีการปฏิบัติตามที่ระบุ หรือไม่ อย่างไร
3. การปฏิบัติจริงมีจุดอ่อนของการควบคุมภายใน หรือไม่ อย่างไร
4. การปฏิบัติจริงมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือไม่ อย่างไร

จุดที่ควรประเมิน	ความเห็น / คำอธิบาย
1. สภาพแวดล้อมของการควบคุม **ผู้ประเมินควรพิจารณาแต่ละปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมการควบคุมเพื่อพิจารณาว่าหน่วยรับตรวจ** **มีสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ดี หรือไม่** **1.1 ปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร** ▪ มีทัศนคติที่ดีและสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กร รวมทั้งการติดตามผล การตรวจสอบและการประเมินผล ทั้งจากการตรวจสอบภายในและการตรวจสอบภายนอก ▪ มีทัศนคติที่เหมาะสมต่อการรายงานทางการเงิน งบประมาณ และการดำเนินงาน ▪ มีทัศนคติและการปฏิบัติที่เหมาะสมต่อการกระจายอำนาจ ▪ มีทัศนคติที่เหมาะสมในการจัดการความเสี่ยงจากการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบ และการพิจารณาวิธีการลดหรือป้องกันความเสี่ยง ▪ มีความมุ่งมั่นที่จะใช้การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Performance – Based Management)	
1.2 ความซื่อสัตย์และจริยธรรม ▪ มีข้อกำหนดด้านจริยธรรมและบทลงโทษเป็นลายลักษณ์อักษร และเวียนให้พนักงานทุกคนลงนามรับทราบเป็นครั้งคราว ▪ พนักงานทราบและเข้าใจลักษณะของพฤติกรรมที่ยอมรับและไม่ยอมรับและบทลงโทษตามข้อกำหนดด้านจริยธรรม และแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง	

จุดที่ควรประเมิน	ความเห็น / คำอธิบาย
▪ ฝ่ายบริหารส่งเสริมและสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความสำคัญของความซื่อสัตย์และจริยธรรม ▪ ฝ่ายบริหารมีการดำเนินการตามควรแก่กรณีเมื่อไม่มีการปฏิบัติตามนโยบาย วิธีปฏิบัติ หรือระเบียบปฏิบัติ	
▪ ฝ่ายบริหารกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานที่เป็นไปได้ และไม่สร้างความกดดันให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่เป็นไปไม่ได้	
▪ ฝ่ายบริหารกำหนดสิ่งจูงใจที่ยุติธรรมและจำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะมีความซื่อสัตย์และถือปฏิบัติตามจริยธรรม ▪ ฝ่ายบริหารดำเนินการโดยเร่งด่วนเมื่อมีสัญญาณแจ้งว่าอาจมีปัญหาเรื่องความซื่อสัตย์และจริยธรรมของพนักงานเกิดขึ้น	
1.3 ความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากร ▪ มีการกำหนดระดับความรู้ ทักษะและความสามารถ ▪ มีการจัดทำเอกสารคำบรรยายคุณลักษณะงานของแต่ละตำแหน่ง และเป็นปัจจุบัน ▪ มีการระบุและแจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับความรู้ทักษะ และความสามารถที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงาน ▪ มีแผนการฝึกอบรมตามความต้องการของพนักงานทั้งหมดอย่างเหมาะสม ▪ การประเมินผลการปฏิบัติงานพิจารณาจากการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของงานและมีการระบุอย่างชัดเจนในส่วนพนักงานมีผลการปฏิบัติงานดี และส่วนที่ต้องมีการปรับปรุง ▪	

จุดที่ควรประเมิน	ความเห็น / คำอธิบาย
1.4 โครงสร้างองค์กร ▪ มีการจัดโครงสร้างและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและเหมาะสมกับขนาดและลักษณะการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ ▪ มีการประเมินผลโครงสร้างเป็นครั้งคราวและปรับเปลี่ยนที่จำเป็นให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง	
▪ มีการแสดงแผนภูมิการจัดองค์กรที่ถูกต้องและทันสมัยให้พนักงานทุกคนทราบ	
1.5 การมอบอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ ▪ มีการมอบหมายอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคคลที่เหมาะสมและเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีการแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบ ▪ ผู้บริหารมีวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการติดตามผลการดำเนินงานที่มอบหมาย	
1.6 นโยบายวิธีบริหารด้านบุคลากร ▪ มีการกำหนดมาตรฐานหรือข้อกำหนดในการว่าจ้างบุคลากรที่เหมาะสม โดยเน้นถึงการศึกษา ประสบการณ์ ความซื่อสัตย์และมีจริยธรรม ▪ มีการจัดปฐมนิเทศให้กับพนักงานใหม่ และจัดฝึกอบรมพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ▪ การเลื่อนตำแหน่งและอัตราเงินเดือน และการโยกย้ายขึ้นอยู่กับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ▪ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้พิจารณารวมถึงความซื่อสัตย์และจริยธรรม ▪ มีการลงโทษทางวินัยและแก้ไขปัญหา เมื่อมีการไม่ปฏิบัติตามนโยบายหรือข้อกำหนดด้านจริยธรรม	

จุดที่ควรประเมิน	ความเห็น / คำอธิบาย
1.7 กลไกการติดตามการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ▪ มีคณะกรรมการตรวจสอบหรือคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ และมีการกำกับดูแล การปฏิบัติงานภายในองค์กรให้เป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนดอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	
▪ มีผู้ตรวจสอบภายใน และมีการรายงานผลการตรวจสอบภายในต่อหัวหน้าส่วนราชการ	
1.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
สรุป / วิธีการที่ควรปฏิบัติ **ชื่อผู้ประเมิน** **(.....)** **ตำแหน่ง** **.....** **วันที่** **...../...../.....**	

แบบประเมินองค์ประกอบ
ของการควบคุมภายใน

(องค์ประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยง)

แบบประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน

แบบประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายใน เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายใน เพื่อช่วยให้ผู้บริหารและผู้ประเมินพิจารณาตัดสินได้ว่า ระบบการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและเพียงพอ หรือไม่ ควรปรับปรุงแก้ไขในจุดใด อย่างไร

แบบประเมินฯ นี้แยกเป็น 5 องค์ประกอบของการควบคุมภายใน ในแต่ละองค์ประกอบ ประกอบ ด้วยข้อความภายใต้หัวข้อหลัก ๆ และหัวข้อย่อยที่เกี่ยวเนื่องกับหัวข้อหลัก ผู้ใช้หรือผู้ประเมินอาจปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมข้อความตามความเหมาะสม ช่องว่างใต้หัวข้อ “ความเห็น/คำอธิบาย” ใช้สำหรับจดบันทึกข้อคิดเห็นหรือคำอธิบายในหัวข้อนั้น ๆ

ข้อคิดเห็นหรือคำอธิบายจะไม่เป็นลักษณะ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” แต่จะสรุปรวมว่าหน่วยงานให้ความสำคัญหรือปฏิบัติอย่างไรในเรื่องนั้นๆ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการควบคุมภายในของแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายใน ส่วนที่ว่างตอนท้ายของแต่ละองค์ประกอบการควบคุมภายในใช้สำหรับบันทึกผลการประเมินโดยทั่วไป และระบุวิธีการที่ควรปฏิบัติ หรือควรพิจารณาองค์ประกอบนั้น ๆ และช่องว่างตอนท้ายสุดของแบบประเมินใช้สรุปผลการประเมินการควบคุมภายในโดยรวม

ในการพิจารณาให้ข้อสรุปผลการประเมินแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายใน ผู้ประเมินควรใช้วิจารณญาณว่า

1. ข้อความใต้ข้อต่าง ๆ ในแบบประเมิน เหมาะสมที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในองค์กรหรือไม่ ถ้าไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาแบบประเมิน ในหัวข้อย่อยนั้น ๆ ก่อน
2. หน่วยที่ได้รับการประเมินมีการปฏิบัติตามที่ระบุ หรือไม่ อย่างไร
3. การปฏิบัติจริงมีจุดอ่อนของการควบคุมภายใน หรือไม่ อย่างไร
4. การปฏิบัติจริงมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือไม่ อย่างไร

จุดที่ควรประเมิน	ความเห็น / คำอธิบาย
2. การประเมินความเสี่ยง **ก่อนการประเมินความเสี่ยงจะต้องสร้างความชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การดำเนินงานทั้งในระดับหน่วยรับตรวจและระดับกิจกรรม (เช่น แผนงาน หรืองานที่ได้รับมอบหมาย)** **วัตถุประสงค์ของการประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายในนี้ เพื่อทราบกระบวนการระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ และการบริหารความเสี่ยงว่า เหมาะสม เพียงพอหรือไม่** **2.1 วัตถุประสงค์ระดับหน่วยรับตรวจ** ▪ มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนและวัดผลได้ ▪ มีการเผยแพร่และชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับทราบและเข้าใจตรงกัน	
2.2 วัตถุประสงค์ระดับกิจกรรม ▪ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานในระดับกิจกรรม และวัตถุประสงค์นี้สอดคล้องและสนับสนุนวัตถุประสงค์ระดับหน่วยรับตรวจ ▪ วัตถุประสงค์ระดับกิจกรรมชัดเจน ปฏิบัติได้และวัดผลได้ ▪ บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดและให้การยอมรับ	
2.3 การระบุปัจจัยเสี่ยง ▪ ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการระบุและประเมินความเสี่ยง ▪ มีการระบุและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและภายนอก เช่น การปรับลดบุคลากร การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การเกิดภัยธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น	

จุดที่ควรประเมิน	ความเห็น / คำอธิบาย
2.4 การวิเคราะห์ความเสี่ยง ▪ มีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสำคัญของความเสี่ยง ▪ มีการวิเคราะห์และประเมินระดับความสำคัญหรือผลกระทบของความเสี่ยงและความถี่ที่จะเกิดหรือโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง	
2.5 การกำหนดวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง ▪ มีการวิเคราะห์สาเหตุของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและกำหนดวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง ▪ มีการพิจารณาความคุ้มค่าของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นจากการกำหนดวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง ▪ มีการแจ้งให้บุคลากรทุกคนทราบเกี่ยวกับวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง ▪ มีการติดตามผลการปฏิบัติตามวิธีการควบคุมที่กำหนดเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง	
2.6 อื่นๆ (โปรดระบุ)	

จุดที่ควรประเมิน	ความเห็น / คำอธิบาย
สรุป / วิธีการที่ควรปฏิบัติ ชื่อผู้ประเมิน (..) ตำแหน่ง .... วันที่ ..../................................./.................	

แบบประเมินองค์ประกอบ
ของการควบคุมภายใน

(องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการควบคุม)

แบบประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน

แบบประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายใน เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายใน เพื่อช่วยให้ผู้บริหารและผู้ประเมินพิจารณาตัดสินได้ว่า ระบบการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและเพียงพอ หรือไม่ ควรปรับปรุงแก้ไขในจุดใด อย่างไร

แบบประเมินฯ นี้แยกเป็น 5 องค์ประกอบของการควบคุมภายใน ในแต่ละองค์ประกอบ ประกอบ ด้วยข้อความภายใต้หัวข้อหลักๆ และหัวข้อย่อยที่เกี่ยวเนื่องกับหัวข้อหลัก ผู้ใช้หรือผู้ประเมินอาจปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมข้อความตามความเหมาะสม ช่องว่างใต้หัวข้อ “ความเห็น/คำอธิบาย” ใช้สำหรับจดบันทึกข้อคิดเห็นหรือคำอธิบายในหัวข้อนั้น ๆ

ข้อคิดเห็นหรือคำอธิบายจะไม่เป็นลักษณะ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” แต่จะสรุปรวมว่าหน่วยงานให้ความสำคัญหรือปฏิบัติอย่างไรในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการควบคุมภายในของแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายใน ส่วนที่ว่างตอนท้ายของแต่ละองค์ประกอบการควบคุมภายในใช้สำหรับบันทึกผลการประเมินโดยทั่วไป และระบุวิธีการที่ควรปฏิบัติ หรือควรพิจารณาองค์ประกอบนั้น ๆ และช่องว่างตอนท้ายสุดของแบบประเมินใช้สรุปผลการประเมินการควบคุมภายในโดยรวม

ในการพิจารณาให้ข้อสรุปผลการประเมินแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายใน ผู้ประเมินควรใช้วิจารณญาณว่า

5. ข้อความใต้ข้อต่าง ๆ ในแบบประเมิน เหมาะสมที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในองค์กรหรือไม่ ถ้าไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาแบบประเมิน ในหัวข้อย่อยนั้น ๆ ก่อน
6. หน่วยที่ได้รับการประเมินมีการปฏิบัติตามที่ระบุ หรือไม่ อย่างไร
7. การปฏิบัติจริงมีจุดอ่อนของการควบคุมภายใน หรือไม่ อย่างไร
8. การปฏิบัติจริงมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือไม่ อย่างไร

จุดที่ควรประเมิน	ความเห็น / คำอธิบาย
3. กิจกรรมการควบคุม **ในการประเมินความเพียงพอของการควบคุมภายในผู้ประเมินควรพิจารณาว่า มีกิจกรรมการควบคุมที่สำคัญ เหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิผลหรือไม่**	
3.1 กิจกรรมการควบคุมได้กำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์และผลการประเมินความเสี่ยง	
3.2 บุคลากรทุกคนทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจกรรมการควบคุม	
3.3 มีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และวงเงินอนุมัติของผู้บริหารแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร	
3.4 มีมาตรการป้องกันและดูแลรักษาทรัพย์สินอย่างรัดกุมและเพียงพอ	
3.5 มีการแบ่งแยกหน้าที่การปฏิบัติงานที่สำคัญหรืองานที่เสี่ยงต่อความเสียหายตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น การอนุมัติ การบันทึกบัญชี และการดูแลรักษาทรัพย์สิน	
3.6 มีข้อกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร และบทลงโทษกรณีฝ่าฝืนในเรื่องการมีผลประโยชน์ทับซ้อนโดยอาศัยอำนาจหน้าที่	
3.7 มีมาตรการติดตามและตรวจสอบให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรี	
3.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
สรุป / วิธีการที่ควรปฏิบัติ **ชื่อผู้ประเมิน** **(.....)** **ตำแหน่ง .....** **วันที่ ...../...../.....**	

แบบประเมินองค์ประกอบ
ของการควบคุมภายใน

(องค์ประกอบที่ 4 สารสนเทศและการสื่อสาร)

แบบประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน

แบบประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายใน เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายใน เพื่อช่วยให้ผู้บริหารและผู้ประเมินพิจารณาตัดสินได้ว่า ระบบการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและเพียงพอ หรือไม่ ควรปรับปรุงแก้ไขในจุดใด อย่างไร

แบบประเมินฯ นี้แยกเป็น 5 องค์ประกอบของการควบคุมภายใน ในแต่ละองค์ประกอบ ประกอบ ด้วยข้อความภายใต้หัวข้อหลักๆ และหัวข้อย่อยที่เกี่ยวเนื่องกับหัวข้อหลัก ผู้ใช้หรือผู้ประเมินอาจปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมข้อความตามความเหมาะสม ช่องว่างใต้หัวข้อ “ความเห็น/คำอธิบาย” ใช้สำหรับจดบันทึกข้อคิดเห็นหรือคำอธิบายในหัวข้อนั้น ๆ

ข้อคิดเห็นหรือคำอธิบายจะไม่เป็นลักษณะ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” แต่จะสรุปรวมว่าหน่วยงานให้ความสำคัญหรือปฏิบัติอย่างไรในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการควบคุมภายในของแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายในส่วนที่ว่างตอนท้ายของแต่ละองค์ประกอบการควบคุมภายในใช้สำหรับบันทึกผลการประเมินโดยทั่วไป และระบุวิธีการที่ควรปฏิบัติ หรือควรพิจารณาองค์ประกอบนั้น ๆ และช่องว่างตอนท้ายสุดของแบบประเมินใช้สรุปผลการประเมินการควบคุมภายในโดยรวม

ในการพิจารณาให้ข้อสรุปผลการประเมินแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายใน ผู้ประเมินควรใช้วิจารณญาณว่า

1. ข้อความใต้ข้อต่าง ๆ ในแบบประเมิน เหมาะสมที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในองค์กรหรือไม่ ถ้าไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาแบบประเมิน ในหัวข้อย่อยนั้น ๆ ก่อน
2. หน่วยที่ได้รับการประเมินมีการปฏิบัติตามที่ระบุ หรือไม่ อย่างไร
3. การปฏิบัติจริงมีจุดอ่อนของการควบคุมภายใน หรือไม่ อย่างไร
4. การปฏิบัติจริงมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือไม่ อย่างไร

จุดที่ควรประเมิน	ความเห็น / คำอธิบาย
4. สารสนเทศและการสื่อสาร **การดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมภายในจะต้องมีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและเชื่อถือได้ ผู้ประเมินควรพิจารณาความเหมาะสมของระบบสารสนเทศและการสื่อสารต่อความต้องการของผู้ใช้ และการบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน**	
4.1 จัดให้มีระบบสารสนเทศและสายการรายงานสำหรับการบริหารและตัดสินใจของฝ่ายบริหาร	
4.2 มีการจัดทำและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานการเงิน และการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรีไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	
4.3 มีการจัดเก็บข้อมูล/เอกสารประกอบการจ่ายเงินและการบันทึกบัญชีไว้ครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นหมวดหมู่	
4.4 มีการรายงานข้อมูลที่จำเป็นทั้งจากภายในและภายนอกให้ผู้บริหารทุกระดับ	
4.5 มีระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกอย่างเพียงพอ เชื่อถือได้ และทันกาล	
4.6 มีการสื่อสารอย่างชัดเจนให้พนักงานทุกคนทราบและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ปัญหาและจุดอ่อนของการควบคุมภายในที่เกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไข	
4.7 มีกลไกหรือช่องทางให้พนักงานสามารถเสนอข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร	

จุดที่ควรประเมิน	ความเห็น / คำอธิบาย
4.8 มีการรับฟังและพิจารณาข้อร้องเรียนจากภายนอก อาทิ รัฐสภา ประชาชน สื่อมวลชน	
4.9 อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
สรุป / วิธีการที่ควรปฏิบัติ **ชื่อผู้ประเมิน** **(.....)** **ตำแหน่ง .....** **วันที่ ...../...../.....**	

แบบประเมินองค์ประกอบ
ของการควบคุมภายใน

(องค์ประกอบที่ 5 การติดตามประเมินผล)

แบบประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน

แบบประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายใน เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายใน เพื่อช่วยให้ผู้บริหารและผู้ประเมินพิจารณาตัดสินได้ว่า ระบบการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและเพียงพอ หรือไม่ ควรปรับปรุงแก้ไขในจุดใด อย่างไร

แบบประเมินฯ นี้แยกเป็น 5 องค์ประกอบของการควบคุมภายใน ในแต่ละองค์ประกอบ ประกอบ ด้วยข้อความภายใต้หัวข้อหลักๆ และหัวข้อย่อยที่เกี่ยวเนื่องกับหัวข้อหลัก ผู้ใช้หรือผู้ประเมินอาจปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมข้อความตามความเหมาะสม ช่องว่างใต้หัวข้อ “ความเห็น/คำอธิบาย” ใช้สำหรับจดบันทึกข้อคิดเห็นหรือคำอธิบายในหัวข้อนั้น ๆ

ข้อคิดเห็นหรือคำอธิบายจะไม่เป็นลักษณะ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” แต่จะสรุปรวมว่าหน่วยงานให้ความสำคัญหรือปฏิบัติอย่างไรในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการควบคุมภายในของแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายใน ส่วนที่ว่างตอนท้ายของแต่ละองค์ประกอบการควบคุมภายในใช้สำหรับบันทึกผลการประเมินโดยทั่วไป และระบุวิธีการที่ควรปฏิบัติ หรือควรพิจารณาองค์ประกอบนั้น ๆ และช่องว่างตอนท้ายสุดของแบบประเมินใช้สรุปผลการประเมินการควบคุมภายในโดยรวม

ในการพิจารณาให้ข้อสรุปผลการประเมินแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายใน ผู้ประเมินควรใช้วิจารณญาณว่า

1. ข้อความใต้ข้อต่าง ๆ ในแบบประเมิน เหมาะสมที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในองค์กรหรือไม่ ถ้าไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาแบบประเมิน ในหัวข้อย่อยนั้น ๆ ก่อน
2. หน่วยที่ได้รับการประเมินมีการปฏิบัติตามที่ระบุ หรือไม่ อย่างไร
3. การปฏิบัติจริงมีจุดอ่อนของการควบคุมภายใน หรือไม่ อย่างไร
4. การปฏิบัติจริงมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือไม่ อย่างไร

จุดที่ควรประเมิน	ความเห็น / คำอธิบาย
5. การติดตามประเมินผล **ผู้ประเมินควรพิจารณาความเหมาะสมของระบบการติดตามประเมินผลการควบคุมภายในขององค์กรในอันจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน**	
5.1 มีการเปรียบเทียบแผนและผลการดำเนินงาน และรายงานให้ผู้กำกับดูแลทราบเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	
5.2 กรณีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน มีการดำเนินการแก้ไขอย่างทันกาล	
5.3 มีการกำหนดให้มีการติดตามผลในระหว่างการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	
5.4 มีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	
5.5 มีการประเมินผลความเพียงพอและประสิทธิผลของการควบคุมภายใน และประเมินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรในลักษณะการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง และ/หรือการประเมินการควบคุมอย่างเป็นอิสระ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง	
5.6 มีการรายงานผลการประเมินและรายงานการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในโดยตรงต่อผู้กำกับดูแลและ/หรือคณะกรรมการตรวจสอบ	

จุดที่ควรประเมิน	ความเห็น / คำอธิบาย
5.7 มีการติดตามผลการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการประเมินผลและการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน	
5.8 มีการกำหนดให้ผู้บริหารต้องรายงานต่อผู้กำกับดูแลทันที ในกรณีที่มีการทุจริตหรือสงสัยว่ามีการทุจริต มีการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรี และมีการกระทำอื่นที่อาจมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ	
5.9 อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
สรุป / วิธีการที่ควรปฏิบัติ **ชื่อผู้ประเมิน** **(.....)** **ตำแหน่ง** ..... **วันที่** ...../...../.....	

แบบสอบถามการควบคุมภายใน
ชุดที่ 1 ด้านการบริหาร

ประกอบด้วย

1. ภารกิจ
   - 1.1 วัตถุประสงค์
   - 1.2 การวางแผน
   - 1.3 การติดตามผล
2. กระบวนการปฏิบัติงาน
   - 2.1 ประสิทธิผล
   - 2.2 ประสิทธิภาพ
3. การใช้ทรัพยากร
   - 3.1 การจัดสรรทรัพยากร
   - 3.2 ประสิทธิผลของการใช้ทรัพยากร
4. สภาพแวดล้อมของการดำเนินงาน
   - 4.1 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับ
   - 4.2 ความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน

แบบสอบถามการควบคุมภายใน

แนวทางการตอบแบบสอบถามการควบคุมภายใน

1. ให้กรอกเครื่องหมาย “ √ ” ในช่อง **“มี/ใช่”** ถ้ามีการปฏิบัติตามข้อคำถาม ซึ่งแสดงถึงการควบคุมภายในที่ดี โดยระบุเหตุผลในช่อง “**คำอธิบาย/คำตอบ**” ด้วยว่า มีการปฏิบัติตามข้อคำถามนั้น อย่างไร

2. ให้กรอกเครื่องหมาย “ X ” ในช่อง **“ไม่มี/ไม่ใช่”** กรณีที่ไม่มีการปฏิบัติตามที่ถาม ซึ่งหมายถึง ไม่ได้ปฏิบัติตามข้อคำถาม <u>แสดงถึงจุดอ่อนของระบบการควบคุมภายใน ผู้ประเมินควรทดสอบและหาสาเหตุ และพิจารณาว่ามีการควบคุมอื่นทดแทนหรือไม่</u> โดยระบุเหตุผลในช่อง “**คำอธิบาย/คำตอบ**” ด้วยถึงสาเหตุที่ไม่มีการปฏิบัติตามข้อคำถามนั้น

3. ให้กรอกอักษร “ N/A ” ย่อมาจาก Not Applicable ในช่อง **“ไม่มี/ไม่ใช่”**
หากไม่มีกิจกรรมที่เกี่ยวกับเรื่องที่ถาม โดยระบุเหตุผลในช่อง “**คำอธิบาย/คำตอบ**” ด้วยว่า ไม่มีเรื่องที่เกี่ยวกับคำถาม หรือข้อคำถามนั้นเป็นภารกิจงานของใคร

แบบสอบถามการควบคุมภายใน
ชุดที่ 1 ด้านการบริหาร

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
1. ภารกิจ			
1.1 วัตถุประสงค์หลัก			
▪ หน่วยรับตรวจมีการกำหนดภารกิจเป็นลายลักษณ์อักษร			
▪ ภารกิจที่กำหนดมีความชัดเจน กะทัดรัดและเข้าใจง่าย สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรที่กำกับ ดูแล (อาทิ กระทรวง ทบวง กรม จังหวัด) เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องหรือไม่			
▪ มีการประกาศให้บุคลากรของหน่วยรับตรวจทุกคน			
▪ ฝ่ายบริหารมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย			
▪ วัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนด สอดคล้องกับภารกิจ และสามารถวัดผลสำเร็จได้หรือไม่			
▪ วัตถุประสงค์การดำเนินงานมีการแบ่งออกเป็นวัตถุประสงค์ย่อยในระดับกิจกรรม หรือ			
▪ มีการกำหนดวิธีการ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในงาน ที่ปฏิบัติว่าจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานของส่วนงานย่อย ที่เขาปฏิบัติงาน และ			
1.2 การวางแผน			
▪ ฝ่ายบริหารมีการจัดทำแผน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนดหรือไม่			
▪ แผนที่จัดทำมีการกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมาย			

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
วิธีการดำเนินงาน งบประมาณ อัตรากำลัง และระยะเวลาดำเนินงานไว้อย่างชัดเจนหรือไม่			
▪ มีการสื่อสารให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบการปฏิบัติตามแผนทราบหรือไม่			
▪ มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการดำเนินการตามแผนให้แก่เจ้าหน้าที่หรือไม่			
▪ มีการประเมินความคืบหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กรเป็น			
▪ การประเมินความคืบหน้าได้รวมการเปรียบเทียบ ผลการใช้จ่ายเงินจริงกับงบประมาณและสาเหตุของความแตกต่างของจำนวนเงินที่ใช้จ่ายจริงกับงบประมาณหรือไม่			
▪ การประเมินความคืบหน้ามีการดำเนินการในช่วงเวลาและความถี่ที่เหมาะสมหรือไม่			
▪ มีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรที่รับผิดชอบทราบ และแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานหรือไม่			
▪ บุคลากรที่รับผิดชอบได้ร้องขอให้มีการทบทวนหรือปรับปรุงวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน แผนและกระบวนการดำเนินงานหรือไม่			
1.3 การติดตามผล			
▪ มีการประเมินความคืบหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กรเป็น			
▪ การประเมินความคืบหน้าได้รวมการเปรียบเทียบ ผลการใช้จ่ายเงินจริงกับงบประมาณและสาเหตุของความแตกต่างของจำนวนเงินที่ใช้จ่ายจริงกับงบประมาณหรือไม่			
▪ การประเมินความคืบหน้ามีการดำเนินการในช่วงเวลาและความถี่ที่เหมาะสมหรือไม่			
▪ มีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรที่รับผิดชอบทราบ และแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานหรือไม่			
▪ บุคลากรที่รับผิดชอบได้ร้องขอให้มีการทบทวน			

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
หรือปรับปรุงวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน แผน และกระบวนการดำเนินงานหรือไม่			

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
2. กระบวนการปฏิบัติงาน			
2.1 ประสิทธิผล			
▪ กระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญในการดำเนินงานตามภารกิจได้รับการพิจารณา และกำหนดโดยฝ่ายบริหารหรือไม่			
▪ ฝ่ายบริหารมีการติดตามผลเกี่ยวกับประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติงานหรือไม่			
▪ ในช่วง 2–3 ปี ที่ผ่านมา มีการประเมินผลการดำเนินงานในระดับผลผลิต (Output) หรือ ผลลัพธ์ (Outcome) ขององค์กรว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่			
▪ ข้อเสนอแนะจากมาตรการปรับปรุงประสิทธิผล ของการดำเนินงาน ได้มีการนำไปปฏิบัติ และจัดทำเป็นเอกสารในรูปแบบที่สามารถแก้ไขในรูปแบบที่สามารถแก้ไขปรับปรุงได้ง่าย และเป็นปัจจุบันหรือไม่			
2.2 ประสิทธิภาพ			
▪ มีการคำนวณและเปรียบเทียบต้นทุนของการดำเนินงานกับผลผลิตหรือผลลัพธ์ว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่			
▪ มีการเปรียบเทียบประสิทธิภาพดังกล่าวกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะการดำเนินงานเช่นเดียวกันหรือไม่			
▪ ข้อเสนอแนะได้นำมาปรับปรุงแก้ไข ทันต่อเหตุการณ์และมีการดำเนินงานอย่างเหมาะสมหรือไม่			

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
3. การใช้ทรัพยากร			
3.1 การจัดสรรทรัพยากร			
▪ ทรัพยากรที่มีภายในองค์กรได้รับการจัดสรรให้กับกระบวนการดำเนินงานทั้งหมดหรือไม่			
▪ ทรัพยากรที่มีการใช้ประโยชน์น้อยได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือไม่			
▪ มีการจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์การดำเนินงานหรือไม่			
▪ การจัดสรรทรัพยากร ได้ถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้องค์กรบรรลุผลที่ดีที่สุด ในด้านประสิทธิผลกับประสิทธิภาพหรือไม่			
3.2 ประสิทธิผลของการใช้ทรัพยากร			
▪ คุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง ของตำแหน่งที่สำคัญมีการกำหนดหน้าที่ไว้ชัดเจนและปฏิบัติงานตามที่กำหนดหรือไม่			
▪ มีคู่มือแสดงการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ ระบบสารสนเทศ และการบริหารเงินงบประมาณหรือไม่			
▪ มีการกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรแต่ละประเภท เพื่อสนับสนุนการบรรลุประสงค์ของการดำเนินงานหรือไม่			
▪ กรณีการดำเนินงานต่ำกว่าระดับที่กำหนด มีการปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานหรือไม่			
▪ บุคลากรยอมรับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดว่าจะต้องปฏิบัติได้ในระดับที่กำหนดหรือสูงกว่าหรือไม่			
▪ มีแผนการฝึกอบรมที่เพียงพอสำหรับบุคลากรในการฝึกฝนทักษะและความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานหรือไม่			
▪ มีแผนการจูงใจให้บุคลากรพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองหรือไม่			

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
4. สภาพแวดล้อมของการดำเนินงาน			
4.1 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับ			
▪ มีการระบุกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานที่สำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินงานหรือไม่			
▪ มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ			
▪ มีกลไกการติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย			
4.2 ความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน			
▪ มีการระบุปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานในอนาคตขององค์กร หรือไม่ (เช่น แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี และการออก			
▪ มีการติดตามผลและวางแผนป้องกันหรือลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอกหรือไม่			

สรุป : การควบคุมด้านการบริหาร

ชื่อผู้ประเมิน .....

(.....)

ตำแหน่ง .....

วันที่.....**เดือน**..... **พ.ศ.** .....

แบบสอบถามการควบคุมภายใน
ชุดที่ 2 ด้านการเงิน

ประกอบด้วย

1. เงินสดและเงินฝากธนาคาร
   - 1.1 การรับเงิน
   - 1.2 การเบิกจ่ายเงิน
   - 1.3 เงินสดในมือ
   - 1.4 การนำเงินส่งคลัง
   - 1.5 การบันทึกบัญชี
   - 1.6 เงินทดรอง
2. ทรัพย์สิน
   - 2.1 ความเหมาะสมของการใช้
   - 2.2 การดูแลรักษาทรัพย์สิน
   - 2.3 การบัญชีทรัพย์สิน
3. รายงานการเงิน
   - 3.1 ข้อมูลการเงิน
   - 3.2 รายงานการเงิน

แบบสอบถามการควบคุมภายใน

แนวทางการตอบแบบสอบถามการควบคุมภายใน

1. ให้กรอกเครื่องหมาย “ √ ” ในช่อง **“มี/ใช่”** ถ้ามีการปฏิบัติตามข้อคำถาม
ซึ่งแสดงถึง การควบคุมภายในที่ดี โดยระบุเหตุผลในช่อง “**คำอธิบาย/คำตอบ**” ด้วยว่า มีการปฏิบัติตามข้อคำถามนั้น อย่างไร

2. ให้กรอกเครื่องหมาย “ X ” ในช่อง **“ไม่มี/ไม่ใช่”** กรณีที่ไม่มีการปฏิบัติตามที่ถาม
ซึ่งหมายถึง ไม่ได้ปฏิบัติตามข้อคำถาม <u>แสดงถึงจุดอ่อนของระบบการควบคุมภายใน ผู้ประเมินควรทดสอบและหาสาเหตุ และพิจารณาว่ามีการควบคุมอื่นทดแทนหรือไม่</u> โดยระบุเหตุผลในช่อง “**คำอธิบาย/คำตอบ**” ด้วยถึงสาเหตุที่ไม่มีการปฏิบัติตามข้อคำถามนั้น

3. ให้กรอกอักษร “ N/A ” ย่อมาจาก Not Applicable ในช่อง **“ไม่มี/ไม่ใช่”**
หากไม่มีกิจกรรมที่เกี่ยวกับเรื่องที่ถาม โดยระบุเหตุผลในช่อง “**คำอธิบาย/คำตอบ**” ด้วยว่า ไม่มีเรื่องที่เกี่ยวกับคำถาม หรือข้อคำถามนั้นเป็นภารกิจงานของใคร

แบบสอบถามการควบคุมภายใน
ชุดที่ 2 ด้านการเงิน (เงินสดและเงินฝากธนาคาร)

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
1. เงินสดและเงินฝากธนาคาร			
1.1 การรับเงิน			
▪ มีการแบ่งแยกหน้าที่ด้านการรับเงิน มิให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบมากกว่าหนึ่งลักษณะงานต่อไปนี้ - การอนุมัติการรับเงินสด - การเก็บรักษาเงินสด - การบันทึกบัญชีเงินสดและเงินฝากธนาคาร - การกระทบยอดเงินสดและเงินฝากธนาคาร			
▪ มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติในการรับส่งเงินระหว่างบุคคลและหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่			
▪ การรับส่งเงินมีเอกสารหลักฐานสนับสนุนครบถ้วนและถูกต้องหรือไม่			
▪ การรับเงินโดยการโอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีการยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรโดยระบุชื่อผู้จ่ายเงินและจำนวนเงิน และวัตถุประสงค์การจ่ายหรือไม่			
▪ มีการกำหนดข้อห้ามมิให้นำเช็คที่รับไปขึ้นเงินสดหรือไม่			
▪ มีการบันทึกบัญชีแยกรายการรับที่เป็นเงินสดกับรับเป็นเช็คหรือไม่			
▪ มีการกำหนดให้ผู้ชำระด้วยเช็คธนาคารระบุสั่งจ่ายในนามหน่วยรับตรวจและขีดคร่อมเช็คหรือไม่อย่างไร			
▪ มีการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของเช็คก่อนรับหรือไม่			
▪ เงินสดที่ได้รับมีการบันทึกบัญชีภายในวันที่ได้รับเงินนั้นหรือไม่			
▪ มีการออกใบเสร็จรับเงินสำหรับการรับเงินทุกครั้งหรือไม่			
▪ ใบเสร็จรับเงินมีการพิมพ์หมายเลขกำกับและใบเสร็จรับเงินเรียงกันไปทุกฉบับหรือไม่			

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
▪ มีการจัดทะเบียนคุมใบเสร็จรับเงินหรือไม่			
▪ มีการสรุปยอดเงินที่ได้รับทุกวันเมื่อสิ้นเวลารับเงินหรือไม่			
▪ มีการตรวจสอบจำนวนเงินที่รับกับหลักฐานการรับและรายการที่บันทึกไว้ในบัญชีทุกสิ้นวันหรือไม่			
1.2 การเบิกจ่ายเงิน			
▪ มีการแบ่งแยกหน้าที่ด้านการเบิกจ่ายเงิน มิให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบมากกว่าหนึ่งลักษณะงาน ต่อไปนี้ - การอนุมัติการจ่ายเงินสดและเงินฝากธนาคาร - การเก็บรักษาเงินสด - การบันทึกบัญชีเงินสดและเงินฝากธนาคาร - การกระทบยอดเงินสดและเงินฝากธนาคาร			
▪ มีการกำหนดระเบียบเกี่ยวกับการอนุมัติเบิกจ่ายเงินอย่างชัดเจนหรือไม่			
▪ การเบิกจ่ายเงินมีใบสำคัญหรือเอกสารหลักฐานประกอบที่มีการอนุมัติอย่างถูกต้องหรือไม่			
▪ มีการตรวจสอบรายการจ่ายเงินที่บันทึกไว้ในบัญชีกับหลักฐานการจ่ายทุกสิ้นวันหรือไม่			
▪ มีการกำหนดวงเงินและผู้มีอำนาจอนุมัติการจ่ายเงินหรือไม่			
▪มีมาตรการป้องกันและเก็บรักษาสมุดเช็คธนาคารที่ยังไม่ได้ใช้และตรายางชื่อผู้มีอำนาจลงนามหรือไม่			
▪ มีการกำหนดให้ผู้มีอำนาจมากกว่าหนึ่งคนร่วมกันลงนามในเช็คที่สั่งจ่ายหรือไม่			
▪ มีการตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบ การเบิกจ่ายก่อนการลงนามในเช็คสั่งจ่ายหรือไม่			
▪ เช็คที่ลงนามแล้วมีการส่งให้เจ้าหน้าที่อื่นที่มิใช่เป็นผู้จัดเตรียมเช็ค เพื่อชำระให้แก่เจ้าหนี้หรือไม่			
▪ มีการกำหนดให้การจ่ายเงินโดยการโอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องได้รับอนุมัติ จากหัวหน้าส่วนราชการหรือไม่			

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
▪ มีการเขียนหรือประทับตรายางว่า “ชำระเงินแล้ว” ไว้ในใบสำคัญจ่ายและหลักฐานการจ่ายที่ชำระเงินแล้วหรือไม่			
1.3 เงินสดในมือ			
▪ มีการเก็บรักษาเงินสดไว้อย่างปลอดภัยหรือไม่			
▪ มีการนำเงินสดที่ได้รับฝากธนาคารภายในวันที่ได้รับเงิน หรือ วันทำการถัดไปหรือไม่			
▪การเปิดบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นไปตามระเบียบที่กำหนดและได้รับอนุมัติจากหัวหน้าส่วนราชการหรือไม่			
▪บัญชีเงินฝากธนาคารเปิดในนามของหน่วยรับตรวจหรือไม่			
▪มีการตรวจนับเงินสดคงเหลือเป็นครั้งคราวหรือไม่			
1.4 การนำเงินส่งคลัง			
▪ มีการนำเงินส่งคลังโดยวิธีการที่ปลอดภัยและภายในระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่			
▪ การนำส่งคลังมีการสอบยันความถูกต้องระหว่างผู้ส่งกับผู้รับหรือไม่			
1.5 การบันทึกบัญชี			
▪ มีการบันทึกเงินที่ได้รับในบัญชีเงินสด ภายในวันที่ได้รับเงินนั้น หรือวันทำการถัดไปหรือไม่			
▪ มีการบันทึกเงินที่นำฝากธนาคารในบัญชี เงินฝากธนาคารภายในวันที่นำฝากหรือไม่			
▪ มีการกระทบยอดเงินฝากธนาคารทุกสิ้นเดือนหรือไม่			
▪ มีการบันทึกการจ่ายเงินในบัญชีเงินสด หรือบัญชีเงินฝากธนาคารภายในวันที่จ่ายเงินนั้นหรือไม่			
▪ มีการบันทึกบัญชีเงินฝากคลังทันทีที่มีการนำส่งคลังหรือไม่			
1.6 เงินทดรอง			
▪ การเก็บรักษาเงินทดรองคงเหลือเป็นไปตามระเบียบที่กำหนดหรือไม่			
▪ มีการกำหนดวิธีปฏิบัติในการใช้จ่ายเงินทดรอง			

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
ไว้อย่างชัดเจนหรือไม่			
▪ การเบิกชดใช้เงินทดรองเป็นไปตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงหรือไม่			
▪ มีการตรวจนับเงินทดรองคงเหลือเป็นครั้งคราว หรือไม่			
▪ มีการกระทบยอดเงินทดรองทุกสิ้นเดือนหรือไม่			
▪ มีการติดตามผลเพื่อค้นหาและดำเนินการยกเลิกเงินทดรองที่ไม่เคลื่อนไหวหรือไม่			

สรุป : การควบคุมเงินสดและเงินฝากธนาคาร

ชื่อผู้ประเมิน .....

(.....)

ตำแหน่ง .....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

แบบสอบถามการควบคุมภายใน
ชุดที่ 2 ด้านการเงิน (ทรัพย์สิน)

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
2. ทรัพย์สิน **2.1 ความเหมาะสมของการใช้**			
▪ มีการแบ่งแยกหน้าที่มิให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบมากกว่าหนึ่งลักษณะงานต่อไปนี้ - การอนุมัติซื้อ โอน หรือจำหน่ายทรัพย์สิน - การใช้ทรัพย์สิน - การบันทึกบัญชีทรัพย์สิน - การแก้ไขและกระทบยอดคงเหลือของทรัพย์สิน			
▪ การซื้อและเช่าทรัพย์สินเป็นไปตามระเบียบที่กำหนดหรือไม่			
▪ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการใช้ทรัพย์สินไว้อย่างชัดเจนหรือไม่			
▪ การใช้ทรัพย์สินที่มีความสำคัญหรือมูลค่าสูงได้มีการกำหนดให้เฉพาะผู้ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่จะใช้ได้			
▪ มีการฝึกอบรมวิธีการใช้ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ใช้ทรัพย์สินหรือไม่			
2.2 การดูแลรักษาทรัพย์สิน			
▪ มีการกำหนดมาตรการป้องกันและรักษาทรัพย์สินที่สำคัญ หรือมีมูลค่าสูงมิให้สูญหายหรือเสียหายหรือไม่			
▪ มีการติดหรือเขียนหมายเลขรหัสหรือหมายเลขครุภัณฑ์ไว้ที่ทรัพย์สินทุกรายการหรือไม่			
▪ มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาทรัพย์สินหรือไม่			
▪ มีการบำรุงรักษาทรัพย์สินตามระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่			
▪ มีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารการประกันทรัพย์สินไว้อย่างเหมาะสมหรือไม่			

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
2.3 การบัญชีทรัพย์สิน			
▪ บัญชีหรือทะเบียนทรัพย์สิน มีรายละเอียด หมายเลข รหัส รายการ สถานที่ใช้หรือสถานที่เก็บรักษา และราคาทุกสิ้นปีหรือไม่			
▪ มีการตรวจนับทรัพย์สินประจำปีหรือไม่			
▪ มีการจัดทำรายงานผลการตรวจนับทรัพย์สินเปรียบเทียบยอดจากการตรวจนับกับทะเบียนคุมและ/หรือบัญชีทรัพย์สินหรือไม่			

สรุป : การควบคุมทรัพย์สิน

ชื่อผู้ประเมิน .....

(.....)

ตำแหน่ง .....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

แบบสอบถามการควบคุมภายใน
ชุดที่ 2 ด้านการเงิน (รายงานการเงิน)

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
3. รายงานการเงิน			
3.1 ข้อมูลการเงิน			
▪ บัญชีแยกประเภทมีการบันทึกรายการถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่			
▪ สามารถติดตามตรวจสอบรายการจากเอกสารประกอบรายการ หรือเอกสารเบื้องต้นไปยังบัญชีแยกประเภทหรือไม่			
▪ มีการกระทบยอดบัญชีย่อยกับบัญชีคุมหรือบัญชีแยกประเภทมีบัญชีย่อย หรือรายละเอียดประกอบหรือไม่			
▪ นโยบายการบัญชีเป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบหลักเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่			
▪ มีการสอบทานหรือตรวจสอบการบันทึกบัญชีเป็นครั้งคราวหรือไม่			
▪ มีการฝึกอบรมอย่างเพียงพอให้แก่เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีหรือไม่			
3.2 รายงานการเงิน			
▪ รายงานทางการเงินจัดทำขึ้นตามระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่			
▪ มีการสอบทานและให้ความเห็นชอบรายงานทางการเงินโดยผู้มีอำนาจหรือไม่			
▪ มีการประเมินประโยชน์จากรายงานการเงินเป็นครั้งคราวหรือไม่			

สรุป: การควบคุมรายงานการเงิน

ชื่อผู้ประเมิน .....
(.....)
ตำแหน่ง .....
วันที่.....**เดือน**..... **พ.ศ.** .....

แบบสอบถามการควบคุมภายใน
ชุดที่ 3 ด้านอื่น ๆ

ประกอบด้วย

1. การบริหารบุคลากร
   - 1.1 การสรรหา
   - 1.2 ค่าตอบแทน
   - 1.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ
   - 1.4 การฝึกอบรม
   - 1.5 การปฏิบัติงานของบุคลากร
   - 1.6 การสื่อสาร
2. ระบบสารสนเทศ
   - 2.1 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์
   - 2.2 การป้องกันดูแลสารสนเทศ
   - 2.3 ประโยชน์ของสารสนเทศ
3. การบริหารพัสดุ
   - 3.1 เรื่องทั่วไป
   - 3.2 การกำหนดความต้องการ
   - 3.3 การจัดหา
   - 3.4 การตรวจรับและการชำระเงิน
   - 3.5 การควบคุมและการแจกจ่าย
   - 3.6 การบำรุงรักษา
   - 3.7 การจำหน่ายพัสดุ

แบบสอบถามการควบคุมภายใน

แนวทางการตอบแบบสอบถามการควบคุมภายใน

1. ให้กรอกเครื่องหมาย “ √ ” ในช่อง **“มี/ใช่”** ถ้ามีการปฏิบัติตามข้อคำถาม ซึ่งแสดงถึง การควบคุมภายในที่ดี โดยระบุเหตุผลในช่อง “**คำอธิบาย/คำตอบ**” ด้วยว่า มีการปฏิบัติตามข้อคำถามนั้น อย่างไร

2. ให้กรอกเครื่องหมาย “ X ” ในช่อง **“ไม่มี/ไม่ใช่”** กรณีที่ไม่มีการปฏิบัติตามที่ถาม ซึ่งหมายถึงไม่ได้ปฏิบัติตามข้อคำถาม <u>แสดงถึงจุดอ่อนของระบบการควบคุมภายใน ผู้ประเมินควรทดสอบและหาสาเหตุ และพิจารณาว่ามีการควบคุมอื่นทดแทนหรือไม่</u> โดยระบุเหตุผลในช่อง “**คำอธิบาย/คำตอบ**” ด้วยถึงสาเหตุที่ไม่มีการปฏิบัติตามข้อคำถามนั้น

3. ให้กรอกอักษร “ N/A ” ย่อมาจาก Not Applicable ในช่อง **“ไม่มี/ไม่ใช่”**
หากไม่มีกิจกรรมที่เกี่ยวกับเรื่องที่ถาม โดยระบุเหตุผลในช่อง “**คำอธิบาย/คำตอบ**” ด้วยว่า ไม่มีเรื่องที่เกี่ยวกับคำถาม หรือข้อคำถามนั้นเป็นภารกิจงานของใคร

แบบสอบถามการควบคุมภายใน
ชุดที่ 3 ด้านอื่น ๆ (การบริหารบุคลากร)

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
1. การบริหารบุคลากร			
1.1 การสรรหา			
▪ ฝ่ายบริหารมีการกำหนดทักษะและความสามารถที่จำเป็นของตำแหน่งงานสำคัญไว้อย่างชัดเจนหรือไม่			
▪ การสอบคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุแต่งตั้ง มีการทดสอบทักษะและความสามารถตามที่กำหนดไว้ของแต่ละตำแหน่งงานหรือไม่			
▪ มีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างทั่วถึงในการรับสมัครบุคลากรหรือไม่			
▪ มีการกำหนดกระบวนการคัดเลือก เพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สุดหรือไม่			
1.2 ค่าตอบแทน			
▪ มีการจัดทำแนวทางการปฏิบัติเรื่องค่าตอบแทนหรือไม่			
▪ มีการบันทึกเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร และมีหัวหน้างานลงนามรับรองใบลงเวลาหรือไม่			
▪ การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีการพิจารณาอนุมัติและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่			
1.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ			
▪ มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์การดำเนินงานหรือไม่			
▪ การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเกี่ยวกับการมอบหมายงานมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่			
▪ หน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่สำคัญ มีการอนุมัติโดยหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้บริหารสูงสุดหรือไม่			
1.4 การฝึกอบรม			
▪ มีการพิจารณาความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะหรือไม่			

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
▪ มีการจัดสรรงบประมาณ ทรัพยากรเครื่องมือและและการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรหรือไม่			
1.5 การปฏิบัติงานของบุคลากร			
▪ มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือไม่			
▪ มีการประเมินการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดเป็นครั้งคราว และจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่			
▪ มีการยกย่องหรือให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดหรือไม่			
▪ มีการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดหรือไม่			
1.6 การสื่อสาร			
▪ มีการสื่อสารข้อมูลคำสั่งให้บุคลากรระดับปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอหรือไม่			
▪ มีการกำหนดวิธีการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรสามารถส่งข้อเรียกร้องหรือข้อแนะนำให้กับฝ่ายบริหารได้หรือไม่			
▪ มีการกำหนดให้ฝ่ายบริหารติดตามผลและตอบข้อเรียกร้องและข้อแนะนำของบุคลากรหรือไม่			

สรุป : การควบคุมด้านการบริหารบุคลากร

ชื่อผู้ประเมิน .....

(.....)

ตำแหน่ง .....

วันที่ ..... **เดือน** ..... **พ.ศ.** .....

แบบสอบถามการควบคุมภายใน
ชุดที่ 3 ด้านอื่น ๆ (ระบบสารสนเทศ)

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
2. ระบบสารสนเทศ			
2.1 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์			
▪ มีการกำหนดนโยบายการนำคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการดำเนินงานหรือไม่			
▪ มีการกำหนดนโยบายของแต่ละส่วนงานย่อยในการดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือไม่			
▪ ผู้ได้รับอนุมัติเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์			
▪ มีข้อแนะนำหรือให้การฝึกอบรมการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์กับผู้ใช้คนใหม่หรือไม่			
▪ เมื่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เกิดความเสียหาย หรือทำงานไม่ได้มีการรายงานให้ทราบ และมีการแก้ไขได้ทันทีหรือไม่			
▪ มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่			
▪ การจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีการประสานและวางแผนกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าในระยะยาวคอมพิวเตอร์ที่จัดซื้อจะเข้ากันได้กับคอมพิวเตอร์อื่นหรือไม่			
2.2 การป้องกันดูแลรักษาสารสนเทศ			
▪ มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ			
▪ ผู้ที่ได้รับอนุมัติเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงแฟ้มข้อมูลและโปรแกรม			
▪ แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่สำคัญมีการกำหนด ให้จัดทำแฟ้มสำรองและเก็บรักษาหรือไม่			
▪ มีนโยบายควบคุมความเสี่ยงจากการใช้อินเตอร์เน็ตหรือไม่			
2.3 ประโยชน์ของสารสนเทศ			
▪ มีการประเมินประโยชน์ของรายงานที่ประมวลจากระบบสารสนเทศเป็นครั้งคราวหรือไม่			
▪ ผู้ใช้ มีการสำรวจประโยชน์ของสารสนเทศที่ได้รับเป็นครั้งคราวหรือไม่			
▪ มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบเกี่ยวกับประสิทธิภาพใหม่ ๆ ของระบบสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอหรือไม่			

สรุป : การควบคุมระบบสารสนเทศ

ผู้ประเมิน .....

(.....)

ตำแหน่ง .....

วันที่ ..... **เดือน** ..... **พ.ศ.** .....

แบบสอบถามการควบคุมภายใน
ชุดที่ 3 ด้านอื่น ๆ (การบริหารพัสดุ)

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
3. การบริหารพัสดุ **3.1 เรื่องทั่วไป**			
▪ มีการแบ่งแยกหน้าที่มิให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง มีหน้าที่รับผิดชอบมากกว่าหนึ่งลักษณะงานต่อไปนี้ - การขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง - การจัดซื้อจัดจ้าง - การตรวจรับสินค้า/จัดจ้าง - การอนุมัติเบิกจ่ายเงิน - การบันทึกบัญชีและทะเบียน			
▪ มีระเบียบที่จัดซื้อที่ครอบคลุมถึงเรื่องต่อไปนี้ (กรณีมิได้ใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ) - นโยบายการจัดซื้อ เช่น ซื้อจากผู้ขายหรือผู้ผลิตโดยตรง - วิธีการคัดเลือก - ขั้นตอนการจัดหา - การทำสัญญา			
▪ มีระบบการตรวจสอบเพื่อให้ความมั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนด			
3.2 การกำหนดความต้องการ			
▪ มีระเบียบหรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดความต้องการพัสดุหรือไม่			
▪ ผู้ใช้พัสดุ เป็นผู้กำหนดความต้องการพัสดุหรือไม่			
▪ การแจ้งความต้องการพัสดุหรือขอให้จัดหาได้ระบุรายการหรือประเภทพัสดุ ปริมาณพัสดุ กำหนดเวลาต้องการอย่างละเอียดและชัดเจนหรือไม่			
▪ มีการกำหนดระยะเวลา การแจ้งความต้องการพัสดุ หรือขอให้จัดหาไว้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ			

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
สำหรับการจัดหาเพื่อป้องกันการจัดหาโดยวิธีพิเศษ โดยอ้างความเร่งด่วนหรือไม่			
3.3 การจัดหา			
▪ มีการจัดหาพัสดุตามที่แจ้งความต้องการไว้หรือไม่			
▪ กำหนดระยะเวลาการดำเนินการจัดหาในแต่ละวิธีไว้เหมาะสมและทันกับความต้องการหรือไม่			
▪ มีการจัดทำทะเบียนประวัติผู้ขาย รวมทั้งสถิติราคาและปริมาณไว้หรือไม่			
▪ จัดให้มีการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่จัดหาหรือไม่			
▪ จัดทำราคากลางเพื่อใช้เปรียบเทียบกับราคาเสนอขายหรือไม่			
▪ มีการเปรียบเทียบราคาซื้อครั้งล่าสุดและ/หรือราคาจากผู้ขายหลายแห่ง เพื่อให้ได้ราคาที่ดีที่สุดหรือไม่			
▪ การจัดหากระทำโดยหน่วยจัดหา หรือพนักงานจัดหา ตามใบแจ้งความต้องการพัสดุหรือใบอนุมัติจัดหาที่ได้รับอนุมัติแล้วหรือไม่			
▪ กำหนดอำนาจอนุมัติ โดยพิจารณาจากมูลค่าของพัสดุหรือบริการ เพื่อความคล่องตัวและรัดกุมในการปฏิบัติงานหรือไม่			
▪ มีการจัดทำใบสั่งซื้อและสำเนาให้ผู้เกี่ยวข้อง คือ ผู้ตรวจรับของ ผู้แจ้งจัดหา บัญชี หรือการเงิน ฯลฯ หรือไม่			
▪ กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดทำสัญญาชัดเจนและรัดกุมหรือไม่			
▪ กำหนดรูปแบบสัญญาที่เป็นมาตรฐานหรือไม่			
▪ ใบสั่งซื้อจัดทำขึ้นโดยเรียงลำดับหมายเลขไว้ล่วงหน้าและมีการอนุมัติการสั่งซื้อหรือไม่			
3.4 การตรวจรับและการชำระเงิน			
▪ มีการกำหนดผู้มีอำนาจในการตรวจรับหรือไม่			
▪ พัสดุที่สำคัญหรือมูลค่าสูง ตรวจรับโดยคณะกรรมการตรวจรับ หรือพัสดุที่มีคุณภาพพิเศษ			
▪ ตรวจนับจำนวน และชนิดของพัสดุที่ได้รับกับ			

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
ใบสั่งซื้อหรือใบส่งของ พร้อมลงนามผู้ตรวจรับอย่างน้อย 2 คน ร่วมกันหรือไม่			
▪ ทดสอบคุณภาพตามข้อกำหนดในใบสั่งซื้อ หรือสัญญาซื้อหรือไม่			
▪ มีการบันทึกบัญชีอย่างทันกาลและได้รับการอนุมัติถูกต้องหรือไม่			
▪ มีการติดตามกับผู้ขายสำหรับสินค้าที่ชำรุดเสียหายและได้รับไม่ครบหรือไม่			
▪ เมื่อมีการคืนสินค้ามีเอกสารลดหนี้จากผู้ขายหรือไม่			
▪ มีการอนุมัติการชำระหนี้หรือไม่			
▪ กำหนดหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการตรวจจ่ายชำระหนี้หรือไม่			
▪ ใบสำคัญที่จ่ายเงินแล้ว จะต้องมีการทำเครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์เพื่อป้องกันการจ่ายซ้ำหรือไม่			
▪ มีหลักฐานที่แสดงว่าได้มีการตรวจสอบใบส่งของกับใบสั่งซื้อในเรื่องปริมาณ ราคา ค่าขนส่ง ส่วนลด (ถ้ามี) เป็นไปตามข้อตกลงหรือไม่			
3.5 การควบคุมและการแจกจ่าย			
▪ มีการจัดทำบัญชี/ทะเบียนรับ – จ่ายพัสดุ แยกเป็นประเภทและมีหลักฐานประกอบทุกรายการหรือไม่			
▪ มีการตรวจสอบความถูกต้องของใบเบิกและลงบัญชี/ทะเบียนทุกครั้งที่มีการจ่ายพัสดุหรือไม่			
▪ การเบิกจ่ายพัสดุได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยพัสดุที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้สั่งจ่ายพัสดุหรือไม่			
▪ มีการเก็บใบเบิกจ่ายพัสดุไว้เป็นหลักฐาน เพื่อนำมาสอบยันความถูกต้องของพัสดุคงเหลือกับบัญชีทะเบียนหรือไม่			
▪ มีกรรมการ ซึ่งไม่ใช่เจ้าหน้าที่พัสดุ ตรวจสอบการรับ/จ่ายพัสดุคงเหลือประจำปีว่าถูกต้องครบถ้วนตรงตามบัญชี/ทะเบียน หรือไม่			
▪ มีการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบการรับ-จ่ายพัสดุคงเหลือประจำปีหรือไม่			
▪ กรณีพัสดุชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือหมด			

คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
ความจำเป็นต้องใช้งาน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบหาข้อเท็จจริง และดำเนินการตามระเบียบหรือไม่			
▪ กรณีพัสดุสูญหาย หรือเสียหาย ใช้การไม่ได้ โดยไม่ทราบสาเหตุ มีการสอบสวนหาตัวผู้รับผิดทางแพ่งและติดตามเรียกค่าสินไหมทดแทนหรือไม่			
▪ มีการให้หมายเลขทะเบียนพัสดุหรือไม่			
▪ สถานที่จัดเก็บพัสดุ มีการแต่งตั้งเวรยามรักษาความปลอดภัยหรือไม่			
▪ สถานที่จัดเก็บพัสดุ มีการประกันภัยไว้หรือไม่			
▪ มีสถานที่จัดเก็บพัสดุเพียงพอหรือไม่			
3.6 การบำรุงรักษา			
▪ มีการจัดทำแผนการบำรุงรักษาพัสดุหรือไม่			
▪ มีการจัดทำรายงานผลการบำรุงรักษาเป็นไปตามแผนหรือไม่			
▪ มีการจัดฝึกอบรมหรือมีคู่มือการบำรุงรักษาให้แก่ผู้ใช้พัสดุหรือไม่			
▪ มีการพิจารณาข้อเปรียบเทียบการบำรุงรักษาระหว่างการดำเนินงานเองและการจ้างหน่วยงานภายนอกหรือไม่			
3.7 การจำหน่ายพัสดุ			
▪ มีการรายงานพัสดุที่หมดความจำเป็นหรือหากใช้ต่อไปจะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมาก และพัสดุที่สูญหายต่อผู้มีอำนาจเพื่อพิจารณาให้จำหน่ายพัสดุหรือไม่			
▪ มีการจัดทำรายงานการจำหน่ายพัสดุออกจากบัญชีหรือไม่			

สรุป: การควบคุมการบริหารพัสดุ

ชื่อผู้ประเมิน .....

(.....)

ตำแหน่ง .....

วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. .....

แบบ ปค. ๔-๑

.....(๑).....

รายงานการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน

สำหรับระยะเวลาดำเนินงานสิ้นสุด .....(๒).....

(๓) องค์ประกอบของการควบคุมภายใน	(๔) ผลการประเมิน/ข้อสรุป
๑. สภาพแวดล้อมการควบคุม	
๒. การประเมินความเสี่ยง	
๓. กิจกรรมการควบคุม	
๔. สารสนเทศและการสื่อสาร	
๕. กิจกรรมการติดตามผล	

ผลการประเมินโดยรวม (๕)

.....

.....

.....

(๖) ลายมือชื่อ .....

(๗) ตำแหน่ง .....

(๘) วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

คำอธิบายแบบรายงานการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายในสำหรับส่วนงานย่อย (แบบ ปค. ๔-๑)

(๑) ระบุชื่อส่วนงานย่อยที่ประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายในระดับส่วนงานย่อย

(๒) ระบุวันเดือนปีสิ้นรอบระยะเวลาการดำเนินงานประจำปีที่ประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน **(๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)**

(๓) ระบุองค์ประกอบของการควบคุมภายใน ๕ องค์ประกอบ

(๔) ระบุผลการประเมิน/ข้อสรุปของแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายในพร้อมความเสี่ยงที่ยังมีอยู่/จุดอ่อน

(๕) สรุปผลการประเมินโดยรวมขององค์ประกอบของการควบคุมภายในทั้ง ๕ องค์ประกอบ

(๖) ลงลายมือชื่อหัวหน้าส่วนงานย่อย หรือผู้ได้รับมอบอำนาจรักษาราชการแทน กรณีหัวหน้าส่วนงานย่อย ไม่อยู่ปฏิบัติราชการ

(๗) ระบุตำแหน่งหัวหน้าส่วนงานย่อย หรือผู้ได้รับมอบอำนาจรักษาราชการแทน กรณีหัวหน้าส่วนงานย่อยไม่อยู่ปฏิบัติราชการ

(๘) ระบุวันเดือนปีที่รายงาน **(เป็นวันเดือนปีที่จัดทำรายงาน)**

แบบ ปค. ๕-๑

(๑) ชื่อส่วนงานย่อย ..... (ส่วน/ฝ่าย/งาน.....)

รายงานการประเมินผลการควบคุมภายในระดับส่วนงานย่อย

(๒) สำหรับระยะเวลาการดำเนินงานสิ้นสุด .....

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐ หรือภารกิจตามแผนการดำเนินการ หรือภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/ วัตถุประสงค์	(๔) ความเสี่ยง	(๕) การควบคุมภายใน ที่มีอยู่	(๖) การประเมินผล การควบคุมภายใน	(๗) ความเสี่ยง ที่ยังมีอยู่	(๘) การปรับปรุง การควบคุมภายใน	(๙) หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ/ กำหนดเสร็จ
ภารกิจตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของส่วนงานย่อย (ส่วน/ฝ่าย/งาน)						
ภารกิจตามแผนการดำเนินการ						
ภารกิจอื่น ๆ ที่สำคัญของส่วนงานย่อย (ส่วน/ฝ่าย/งาน)						

(๑๐) ลายมือชื่อ .....

(.....)

(๑๑) ตำแหน่ง .....

(๑๒) วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

คำอธิบายแบบรายงานการประเมินผลการควบคุมภายในระดับส่วนงานย่อย (แบบ ปค. ๕-๑)

(๑) ระบุชื่อส่วนงานย่อย (ส่วน/ฝ่าย/งาน) ที่จัดทำรายงานประเมินผลการควบคุมภายในระดับส่วนงานย่อย

(๒) ระบุวันเดือนปีสิ้นรอบระยะเวลาการดำเนินงานประจำปีที่ประเมินผลการควบคุมภายใน
(๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

(๓) ระบุภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งของส่วนงานย่อย หรือภารกิจตามแผนการดำเนินงาน หรือภารกิจอื่น ๆ ที่สำคัญของส่วนงานย่อย และวัตถุประสงค์ของภารกิจดังกล่าวที่ประเมิน ได้แก่

(๓.๑) ภารกิจตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมถึงคำสั่งกรมสรรพสามิตที่ ๖๖๓/๒๕๖๑ เรื่อง การกำหนดอำนาจหน้าที่ของกองกำกับและตรวจสอบภาษีสรรพสามิตและการกำกับและพัฒนามาตรฐานราคาภาษีสรรพสามิต ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ และวัตถุประสงค์ของภารกิจ (ส่วน/ฝ่าย/งาน) **(งานตามภารกิจ/หน้าที่หลักที่รับผิดชอบ)**

(๓.๒) ภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือนโยบายที่ได้รับมอบหมาย และวัตถุประสงค์ของภารกิจ ได้แก่

(๑) ภารกิจที่ได้รับมอบหมายนั้น เป็นภารกิจตามข้อ (๓.๑) อยู่แล้ว

(๒) กรณีที่แผนการดำเนินการ/ภารกิจ/นโยบายที่ได้รับมอบหมาย ไม่เป็นหน้าที่หรือภารกิจ ตามกฎกระทรวงหรือกฎหมายที่จัดตั้ง ให้ระบุภารกิจ/หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมวัตถุประสงค์

(๓.๓) ภารกิจอื่น ๆ ที่สำคัญ หมายถึง งานตามภารกิจสนับสนุนของส่วนงานย่อย (ส่วน/ฝ่าย/งาน) และวัตถุประสงค์ของภารกิจ เช่น

- งานตามภารกิจ/หน้าที่ในความรับผิดชอบของส่วนอำนวยการ/ฝ่ายอำนวยการ/งานบริหารทั่วไป/งานธุรการ
- งานตามภารกิจ/หน้าที่ในความรับผิดชอบด้านบัญชีและงบประมาณ ด้านการเงินและทรัพย์สิน
- งานตามภารกิจ/หน้าที่ในความรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
- งานตามภารกิจ/หน้าที่ในความรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- งานตามภารกิจ/หน้าที่ในความรับผิดชอบด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

(๔) ระบุความเสี่ยงสำคัญของแต่ละภารกิจ

ซึ่งความเสี่ยงดังกล่าว คือ โอกาสที่จะทำให้เกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งส่งผลให้งานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

หมายเหตุ

- กรณีที่ภารกิจ/หน้าที่ที่รับผิดชอบนั้น ได้ทำการประเมินความเสี่ยงของการควบคุมภายใน และรายงานความเสี่ยงไว้แล้วในรอบ ๖ เดือนแรก ให้นำข้อมูลความเสี่ยงดังกล่าวมาระบุใน **(๔)**

- ทุกหน่วยงานต้องทำการประเมินความเสี่ยงของการควบคุมภายในของแต่ละภารกิจ/หน้าที่ที่รับผิดชอบ และนำข้อมูลความเสี่ยงดังกล่าวมาระบุใน **(๔)**

- ได้อธิบายเรื่องความเสี่ยงไว้ในส่วน ***เพิ่มเติม**

(๕) ระบุการควบคุมภายในของแต่ละภารกิจ/หน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อลดหรือควบคุมความเสี่ยง เช่น ขั้นตอน วิธีปฏิบัติงาน กฎเกณฑ์

(๖) ระบุผลการประเมินการควบคุมภายในว่ามีความเพียงพอและปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่องหรือไม่ โดยอาจระบุในลักษณะต่าง ๆ เช่น มีการกำหนดหรือสั่งการอย่างเป็นทางการ มีการปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่องและช่วยให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และหรือความเสี่ยงที่ลดลงหรือสามารถป้องกันได้ คุ้มค่ากับต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการควบคุมความเสี่ยงดังกล่าว

(๗) ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ซึ่งมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของแต่ละภารกิจ

(๘) ระบุการปรับปรุงการควบคุมภายในเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงตาม **(๗)** ในปีงบประมาณหรือปีปฏิทินถัดไป

(๙) ระบุชื่อ ส่วน/ ฝ่าย/ งาน ที่รับผิดชอบและกำหนดแล้วเสร็จ (วัน เดือน ปี) ของการปรับปรุงการควบคุมภายใน

(๑๐) ลงลายมือชื่อผู้อำนวยการส่วน / หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้างาน ในแบบ ปค. ๕-๑ ของส่วนงานตนเอง

(๑๑) ระบุตำแหน่งผู้อำนวยการส่วน / หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้างาน ในแบบ ปค. ๕-๑ ของส่วนงานตนเอง

(๑๒) ระบุวันเดือนปีที่รายงาน **(เป็นวันเดือนปีที่จัดทำรายงาน)**

***เพิ่มเติม**

ความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ในอนาคต หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และอาจส่งผลกระทบในด้านลบหรือสร้างความเสียหาย (ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน) หรือก่อให้เกิดความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปัจจัยเสี่ยง หมายถึง สาเหตุที่มาของปัญหา/ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร หรือผลการปฏิบัติงานทั้งในระดับองค์กรและระดับกิจกรรม โดยต้องระบุได้ว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นที่ไหน เมื่อใด และเกิดขึ้นได้อย่างไร และทำไม ซึ่งเหตุการณ์เหล่านั้นอาจมีผลในเชิงลบหรือเชิงบวกต่อการดำเนินงาน โดยผลในเชิงลบนั้นถือว่าเป็น “ความเสี่ยง” สำหรับผลในเชิงบวกถือว่าเป็น “โอกาส” ของหน่วยงาน สาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยง ประกอบด้วย ๒ ปัจจัย ได้แก่

๑. ปัจจัยภายใน หมายถึง ปัจจัยที่เกิดจากภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหารสามารถบริหารจัดการหรือควบคุมได้ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน บุคลากร กระบวนการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศ เป็นต้น

๒. ปัจจัยภายนอก หมายถึง ปัจจัยที่เกิดจากภายนอกองค์กร ซึ่งผู้บริหารไม่สามารถบริหารจัดการหรือควบคุมได้ เช่น ภัยธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภาวะเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง การเปลี่ยนแปลงกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เป็นต้น

ทั้งนี้ สาเหตุของความเสี่ยงที่ระบุควรเป็นสาเหตุที่แท้จริง เพื่อจะได้วิเคราะห์และกำหนดมาตรการลดความเสี่ยงในภายหลังได้อย่างถูกต้อง

การวิเคราะห์ความเสี่ยง เป็นการวิเคราะห์ความเสี่ยงภายใต้อัตรากำลัง งบประมาณที่ได้รับ และวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรอื่นที่มีอยู่ ณ เวลาปัจจุบันที่ทำการประเมินความเสี่ยง โดยพิจารณาจาก ๒ มิติ คือ

มิติที่ ๑ โอกาสที่จะเกิด (Probability) หมายถึง โอกาสหรือความเป็นไปได้ที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น

มิติที่ ๒ ผลกระทบ (Impact) หมายถึง ความเสียหายทางการเงิน ชื่อเสียง และผลเสียหายอื่นที่จะเกิดขึ้นจากความเสี่ยง

เมื่อระบุปัจจัยเสี่ยงแล้ว ให้วิเคราะห์ความเสี่ยงโดยคาดการณ์โอกาสหรือความเป็นไปได้ที่ความเสี่ยงอาจเกิดขึ้นว่ามีมากน้อยเพียงใด และพิจารณาความรุนแรงของผลกระทบจากความเสี่ยง และจัดระดับความสำคัญของความเสี่ยงที่มีผลต่อหน่วยงาน ด้วยวิธีการให้คะแนน เช่น

(ตัวอย่าง) โอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะเกิดเหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยง

โอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสี่ยง	ความถี่ที่เกิดขึ้น (โดยเฉลี่ย)	คะแนน
สูงมาก	๑ เดือนต่อครั้งหรือมากกว่า	๕
สูง	๑ – ๓ เดือนต่อครั้ง ไม่เกิน ๖ ครั้ง	๔
ปานกลาง	๑ – ๖ เดือนต่อครั้ง ไม่เกิน ๖ ครั้ง	๓
น้อย	๑ – ๙ เดือนต่อครั้ง ไม่เกิน ๖ ครั้ง	๒
น้อยมาก	๑ ปีต่อครั้ง ไม่เกิน ๖ ครั้ง	๑

หมายเหตุ : ความถี่โดยเฉลี่ย เป็นเพียงตัวอย่างการนำไปใช้ หน่วยงานควรมีการกำหนด ให้เหมาะสมกับขนาด ภารกิจ และลักษณะการดำเนินงาน

(ตัวอย่าง) โอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะเกิดเหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยง

โอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสี่ยง	ความถี่ที่เกิดขึ้น (โดยเฉลี่ย)	คะแนน
สูงมาก	มากกว่า ร้อยละ ๘๐	๕
สูง	ร้อยละ ๗๐ – ๗๙	๔
ปานกลาง	ร้อยละ ๖๐-๖๙	๓
น้อย	ร้อยละ ๕๐ – ๕๙	๒
น้อยมาก	น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๑

หมายเหตุ : ความถี่โดยเฉลี่ย เป็นเพียงตัวอย่างการนำไปใช้ หน่วยงานควรมีการกำหนด ให้เหมาะสมกับขนาด ภารกิจ และลักษณะการดำเนินงาน

(ตัวอย่าง) ความรุนแรงของผลกระทบจากความเสี่ยงต่อหน่วยงาน (ด้านการเงิน)

ความรุนแรงของผลกระทบจากความเสี่ยง	มูลค่าความเสียหาย	คะแนน
สูงมาก	มากกว่า ๑๐ ล้านบาท	๕
สูง	มากกว่า ๕ แสนบาท – ๑๐ ล้านบาท	๔
ปานกลาง	มากกว่า ๑ แสนบาท – ๕ แสนบาท	๓
น้อย	มากกว่า ๑ หมื่นบาท – ๑ แสนบาท	๒
น้อยมาก	น้อยกว่า ๑ หมื่นบาท	๑

หมายเหตุ : มูลค่าความเสียหาย เป็นเพียงตัวอย่างการนำไปใช้ หน่วยงานควรมีการกำหนด ให้เหมาะสมกับขนาด ภารกิจ และลักษณะการดำเนินงาน

(ตัวอย่าง) ความรุนแรงของผลกระทบจากความเสี่ยงต่อหน่วยงาน (ด้านเวลา)

ความรุนแรงของผลกระทบจากความเสี่ยง	ความเสียหาย	คะแนน
สูงมาก	ทำให้เกิดความล่าช้าภารกิจ/งานที่รับผิดชอบ มากกว่า ๓๐ วันขึ้นไป	๕
สูง	ทำให้เกิดความล่าช้าภารกิจ/งานที่รับผิดชอบ มากกว่า ๒๐ วัน – ๓๐ วัน	๔
ปานกลาง	ทำให้เกิดความล่าช้าภารกิจ/งานที่รับผิดชอบ มากกว่า ๗ วัน ถึง ๒๐ วัน	๓
น้อย	ทำให้เกิดความล่าช้าภารกิจ/งานที่รับผิดชอบ มากกว่า ๓ วัน ถึง ๗ วัน	๒
น้อยมาก	ทำให้เกิดความล่าช้าภารกิจ/งานที่รับผิดชอบ ไม่เกิน ๓ วัน	๑

หมายเหตุ : ความเสียหาย เป็นเพียงตัวอย่างการนำไปใช้ หน่วยงานควรมีการกำหนด ให้เหมาะสมกับขนาด ภารกิจ และลักษณะการดำเนินงาน

(ตัวอย่าง) ความรุนแรงของผลกระทบจากความเสี่ยงต่อหน่วยงาน (ด้านความสำเร็จ)

ความรุนแรงของผลกระทบจากความเสี่ยง	ความเสียหาย	คะแนน
สูงมาก	ดำเนินการสำเร็จตามแผนงาน/โครงการ/ภารกิจ/กระบวนงานที่กำหนดไว้น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	๕
สูง	ดำเนินการสำเร็จตามแผนงาน/โครงการ/ภารกิจ/กระบวนงานที่กำหนดไว้ได้ร้อยละ ๖๐ - ๗๐	๔
ปานกลาง	ดำเนินการสำเร็จตามแผนงาน/โครงการ/ภารกิจ/กระบวนงานที่กำหนดไว้ได้ร้อยละ ๗๑ - ๘๐	๓
น้อย	ดำเนินการสำเร็จตามแผนงาน/โครงการ/ภารกิจ/กระบวนงานที่กำหนดไว้ได้ร้อยละ ๘๑ - ๙๐	๒
น้อยมาก	ดำเนินการสำเร็จตามแผนงาน/โครงการ/ภารกิจ/กระบวนงานที่กำหนดไว้มากกว่าร้อยละ ๙๐	๑

หมายเหตุ : ความเสียหาย เป็นเพียงตัวอย่างการนำไปใช้ หน่วยงานควรมีการกำหนด ให้เหมาะสมกับขนาด ภารกิจ และลักษณะการดำเนินงาน

(ตัวอย่าง) ความรุนแรงของผลกระทบจากความเสี่ยงต่อหน่วยงาน (ด้านผู้รับบริการ)

ความรุนแรงของผลกระทบจากความเสี่ยง	ความเสียหาย	คะแนน
สูงมาก	ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการลดลงมากกว่าร้อยละ ๑๕	๕
สูง	ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการลดลง ร้อยละ ๑๐ - ๑๕	๔
ปานกลาง	ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการลดลง ร้อยละ ๕ – ๙	๓
น้อย	ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการลดลง ร้อยละ ๑ - ๔	๒
น้อยมาก	ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการลดลง น้อยกว่าร้อยละ ๑	๑

หมายเหตุ : ความเสียหาย เป็นเพียงตัวอย่างการนำไปใช้ หน่วยงานควรมีการกำหนด ให้เหมาะสมกับขนาด ภารกิจ และลักษณะการดำเนินงาน

การประเมินความเสี่ยง หมายถึง การประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (ความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น) และผลกระทบของความเสี่ยง (ความเสียหายทางการเงิน ชื่อเสียง และผลเสียหายอื่นที่จะเกิดขึ้นจากความเสี่ยง) เป็นผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง (สาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยง) ที่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร หรือผลการปฏิบัติงานทั้งระดับส่วนงานย่อยและระดับกรม โดยนำคะแนนที่ได้จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงมาคูณ (โอกาส x ผลกระทบ) เพื่อหาระดับความเสี่ยงของภารกิจ

ระดับความเสี่ยง หมายถึง สถานะของความเสี่ยงที่ได้จากการประเมินโอกาสและผลกระทบแต่ละปัจจัยเสี่ยง แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ คือ สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ

ตารางระดับของความเสี่ยง

ความรุนแรงของผลกระทบจากความเสี่ยง					
๕	๕	๑๐	๑๕	๒๐	๒๕
๔	๔	๘	๑๒	๑๖	๒๐
๓	๓	๖	๙	๑๒	๑๕
๒	๒	๔	๖	๘	๑๐
๑	๑	๒	๓	๔	๕
	๑	๒	๓	๔	๕

โอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสี่ยง

ระดับความเสี่ยง	คะแนนระดับความเสี่ยง	ความหมาย
สูงมาก	๑๗ - ๒๕	ระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ จำเป็นต้องเร่งจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ทันที
สูง	๑๐ – ๑๖	ระดับความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ โดยต้องมีการจัดการความเสี่ยง ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
ปานกลาง	๔ – ๙	ระดับความเสี่ยงที่พอยอมรับได้ แต่ต้องมีการควบคุมเพื่อป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงเคลื่อนย้ายไปยังระดับที่ยอมรับไม่ได้
ต่ำ	๑ – ๓	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยไม่ต้องมีการควบคุม หรือมีการจัดการเพิ่มเติม

ทั้งนี้ เมื่อระบุระดับความเสี่ยงแล้วให้นำมาจัดลำดับความรุนแรงของความเสี่ยงที่มีผลต่อภารกิจ เพื่อพิจารณากำหนดวิธีการจัดการ/การควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากระดับความเสี่ยงที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง และความรุนแรงของผลกระทบจากความเสี่ยงที่ประเมินได้ตามตารางระดับของความเสี่ยงข้างต้น

แบบรายงานผลการดำเนินงาน	
☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)	
ประเด็นที่ 3 : การควบคุมภายใน	
หน่วยงาน : .....(ระบุ).....	
ผู้กำกับดูแล : .....(ระบุ).....	ผู้จัดเก็บข้อมูล : .....(ระบุ).....
โทรศัพท์ : .....(ระบุ).....	โทรศัพท์ : .....(ระบุ).....

คำอธิบาย :

พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 โดยมาตรา 79 บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยให้ถือปฏิบัติตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด ซึ่งการควบคุมภายในถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ประหยัด และช่วยป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากการผิดพลาด ความเสียหาย ความสิ้นเปลือง ความสูญเปล่าของการใช้ทรัพย์สิน หรือการกระทำอันเป็นการทุจริต

กระทรวงการคลังจึงได้กำหนด “หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 ลงวันที่ 3 ตุลาคม 2561” ให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐ มีเจตนาปล่อยปละละเลยในการปฏิบัติตามมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุม ภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐที่กระทรวงการคลังกำหนดโดยไม่มีเหตุอันควร ให้กระทรวงการคลังพิจารณาความเหมาะสมในการเสนอความเห็นเกี่ยวกับพฤติการณ์ของหน่วยงานรัฐดังกล่าว ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ต่อไป

มาตรฐานการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐดังกล่าวข้างต้น ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานสากลของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission : COSO 2013 สำหรับหน่วยงานของรัฐ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำระบบการควบคุมภายในให้เหมาะสมกับลักษณะ ขนาด และความซับซ้อนของงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐ และมีการติดตามประเมินผลและปรับปรุงการควบคุมภายในให้เพียงพอและเหมาะสม รวมทั้งมีการปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง โดยหน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในแต่ละด้าน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านการดำเนินงาน (Operations Objectives : O) เป็นวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน รวมถึงการบรรลุเป้าหมายด้านการดำเนินงาน ด้านการเงิน ตลอดจนการใช้ทรัพยากร การดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาดของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริตในหน่วยงานของรัฐ

2. วัตถุประสงค์ด้านการรายงาน (Reporting Objectives : R) เป็นวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการรายงานทางการเงินและไม่ใช่การเงิน ที่ใช้ภายในและภายนอกหน่วยงานของรัฐ รวมถึงการรายงานที่เชื่อถือได้ ทันเวลา โปร่งใส หรือข้อกำหนดอื่นของทางราชการ

3. วัตถุประสงค์ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ (Compliance Objectives : C) เป็นวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน รวมทั้งข้อกำหนดอื่นของทางราชการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการรายงานการประเมินผลการควบคุมภายในของกรมสรรพสามิต จึงได้นำ “หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานการและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561” มาประยุกต์ใช้เพื่อให้การจัดทำรายงานการควบคุมภายในระดับส่วนงานย่อยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของมาตรฐานการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ สอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน และเพื่อให้การจัดเตรียมข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานการควบคุมภายในมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำข้อมูลรายงานการควบคุมภายใน

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ **รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)** ☐ **รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)**

ประเด็นที่ 3 : การควบคุมภายใน

ระดับของส่วนงานย่อยมาประมวลผลในภาพรวม และจัดทำรายงานการควบคุมภายในระดับกรมต่อไป โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้

1. ทบทวนและแต่งตั้งคณะทำงานการประเมินผลการควบคุมภายในของหน่วยงาน

2. ประชุมคณะทำงานเพื่อจัดทำแผนการประเมินการควบคุมภายใน รวบรวม พิจารณากลั่นกรอง สรุปผลการประเมินการควบคุมภายใน และจัดทำรายงานการควบคุมภายในระดับส่วนงานย่อย

3. จัดทำรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (สำหรับการรายงานรอบ 6 เดือนแรก) จำนวน 1 รายการ คือ

(1) รายงานผลการติดตามการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของงวดก่อน – ระดับส่วนงานย่อย (แบบติดตาม ปค. 5-1)

4. จัดทำรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (สำหรับการรายงานรอบ 6 เดือนหลัง) จำนวน 6 รายการ ประกอบด้วย

(1) แบบประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายใน **(ภาคผนวก ก)**

(2) แบบสอบถามการควบคุมภายใน **(ภาคผนวก ข)**

(3) รายงานการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน **(แบบ ปค. 4-1)**

(4) รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน **(แบบ ปค. 5-1)**

(5) รายงานการประชุมของคณะทำงานการประเมินผลการควบคุมภายใน

(6) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานการประเมินผลการควบคุมภายในของส่วนงานย่อย

5. ส่งรายงานการควบคุมภายใน (สำหรับการรายงาน<u>รอบ 6 เดือนแรก</u> และ<u>รอบ 6 เดือนหลัง</u>) **ผ่านระบบงานกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

1) ข้อมูลการดำเนินงาน : รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

1.1) การส่งรายงานการควบคุมภายใน (รอบ 6 เดือนแรก)

ระดับคะแนน	กิจกรรมดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน (ใส่เครื่องหมาย ✓/ -)
1	- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบ 6 เดือนแรก) ผ่านระบบงานฯ หลังจากระยะเวลาที่กำหนด มากกว่า 5 วัน	
3	- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบ 6 เดือนแรก) ผ่านระบบงานฯ หลังจากระยะเวลาที่กำหนด ไม่เกิน 5 วัน	
5	- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบ 6 เดือนแรก) ผ่านระบบงานฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ประเด็นที่ 3 : การควบคุมภายใน

1.2) เอกสาร/หลักฐานการดำเนินงาน

ลำดับที่	การประเมิน	มี (✓)	ไม่มี (x)
1	รายงานผลการติดตามการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน ของงวดก่อน – ระดับส่วนงานย่อย (แบบติดตาม ปค. 5-1)		

2) ข้อมูลการดำเนินงาน : รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

2.1) การส่งรายงานการควบคุมภายใน (รอบ 6 เดือนหลัง)

ระดับคะแนน	กิจกรรมดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน (ใส่เครื่องหมาย ✓/ -)
1	- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบ 6 เดือนหลัง) ผ่านระบบงานฯ หลังจากระยะเวลาที่กำหนด มากกว่า 5 วัน	
3	- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบ 6 เดือนหลัง) ผ่านระบบงานฯ หลังจากระยะเวลาที่กำหนด ไม่เกิน 5 วัน	
5	- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบ 6 เดือนหลัง) ผ่านระบบงานฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	

2.2) เอกสาร/หลักฐานการดำเนินงาน

ลำดับที่	การประเมิน	มี (✓)	ไม่มี (x)
1	แบบประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายใน (ภาคผนวก ก)		
2	แบบสอบถามการควบคุมภายใน (ภาคผนวก ข)		
3	รายงานการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (แบบ ปค. 4-1)		
4	รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบ ปค. 5-1)		
5	คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานการประเมินผลการควบคุมภายใน		
6	รายงานการประชุมของคณะทำงานการประเมินผลการควบคุมภายใน		

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ประเด็นที่ 3 : การควบคุมภายใน

3. ข้อมูลการดำเนินงาน : รอบ 12 เดือนหลัง (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

3.1) ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานการควบคุมภายใน (รอบประเมิน 12 เดือน)

ระดับคะแนน	กิจกรรมดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน (ใส่เครื่องหมาย ✓/ -)
1	- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผ่านระบบงานฯ น้อยกว่า 4 รายการ ตามที่กำหนด	
3	- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผ่านระบบงานฯ ไม่น้อยกว่า 4 รายการ ตามที่กำหนด	
5	- ส่งรายงานการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผ่านระบบงานฯ ครบ 7 รายการ ตามที่กำหนด	

3.2) เอกสาร/หลักฐานการดำเนินงาน

ลำดับที่	การประเมิน	มี (✓)	ไม่มี (x)
1	รายงานผลการติดตามการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของงวดก่อน – ระดับส่วนงานย่อย (แบบติดตาม ปค. 5-1)		
2	แบบประเมินองค์ประกอบการควบคุมภายใน (ภาคผนวก ก)		
3	แบบสอบถามการควบคุมภายใน (ภาคผนวก ข)		
4	รายงานการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (แบบ ปค. 4-1)		
5	รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบ ปค. 5-1)		
6	คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานการประเมินผลการควบคุมภายใน		
7	รายงานการประชุมของคณะทำงานการประเมินผลการควบคุมภายใน		

4) ตัวชี้วัดความสำเร็จ :

4.1) รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ	ระบุระดับความสำเร็จ	(ระบุค่าคะแนน 1-5)

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ประเด็นที่ 3 : การควบคุมภายใน

4.2) รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ	ระบุระดับความสำเร็จ	(ระบุค่าคะแนน 1-5)

4.3) รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานการควบคุมภายใน	ระบุระดับความสำเร็จ	(ระบุค่าคะแนน 1-5)

หมายเหตุ ระดับ 1 = 1 คะแนน ระดับ 3 = 3 คะแนน ระดับ 5 = 5 คะแนน

5) ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

..... (ระบุถ้ามี).....

6) อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....(ระบุถ้ามี).....

ภาคผนวก ง

(ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต)

ประกอบด้วย

เรื่อง	ภาคผนวก ง หน้า
<u>สำหรับส่วนกลาง</u>	**1**
แบบรายงานผลการดำเนินงาน (สำหรับหน่วยงานในส่วนกลาง : สำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม/สำนักงานเลขานุการกรม)	**2**
แบบฟอร์มที่ 5 – 1 (ก) แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ (Action Plan) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	**6**
<u>สำหรับสำนักงานสรรพสามิตภาค</u>	**7**
แบบรายงานผลการดำเนินงาน (สำหรับสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 - 10)	**8**
แบบฟอร์มที่ 5 - 1 (ภ) แบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)	**12**
แบบฟอร์มที่ 5 - 2 (ภ) แผนปฏิบัติการด้านมาตรฐานการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (Action Plan)	**20**
เอกสาร 5 - 3 (ภ) ตารางสรุปคะแนนการพิจารณารอบ 6 เดือนหลัง	**22**
<u>สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา</u>	**23**
แบบรายงานผลการดำเนินงาน (สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ : กรณี มี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล)	**24**
แบบรายงานผลการดำเนินงาน (สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ : กรณี ไม่มี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล)	**28**
คู่มือการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	**31**
แบบฟอร์มที่ 5 – 1 (พ) แบบประเมินระบบการให้บริการของหน่วยงาน (Self – Assessment Report)	**37**
แบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	**46**

สำหรับส่วนกลาง

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต
(สำหรับหน่วยงานในส่วนกลาง : สำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม/สำนักงานเลขานุการกรม)

หน่วยงาน : .....(ระบุ).....	
ผู้กำกับดูแล : .....(ระบุ).....	**ผู้จัดเก็บข้อมูล :** .....(ระบุ).....
โทรศัพท์ : .....(ระบุ).....	**โทรศัพท์ :** .....(ระบุ).....

คำอธิบาย :

กรมสรรพสามิตได้ให้ความสำคัญกับการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน โดยได้นำเครื่องมือในการบริหารจัดการสมัยใหม่มาปรับใช้กับองค์กร เช่น Public sector Management Quality Award (PMQA) การพัฒนาและจัดวางระบบสำนักงานอัจฉริยะ (Smart Office) การสร้างหน่วยงานต้นแบบการให้บริการ (Idol Organization) การสร้างมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต (Excise Service Standard) รวมทั้งการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตไปสู่มาตรฐานระดับประเทศโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) และผลักดันให้กรมสรรพสามิตดำเนินการตามระบบราชการ 4.0

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้พัฒนาเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไปสู่เกณฑ์ PMQA 4.0 เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีเป้าหมายให้ภาครัฐทำงานโดยยึดหลัก 3 อย่างที่สำคัญคือ การเน้นความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centric Government) การเป็นภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open and Connected Government) และการเป็นภาครัฐอัจริยะ (Smart and High Performance government) ในปี พ.ศ. 2563 กรมสรรพสามิตได้เข้าร่วมการรับรองระบบราชการ 4.0 ตามหลักเกณฑ์ PMQA 4.0 โดยกรมสรรพสามิตมีผลการประเมินเทียบเท่า 400 คะแนน จึงได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 และได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับก้าวหน้า (Advance) นอกจากนี้ ปี พ.ศ. 2560 – 2563 กรมสรรพสามิตได้ยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน ให้สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยมีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาทั่วประเทศได้รับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งสิ้น 113 แห่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการของกระทรวงการคลังที่ได้รับรางวัลจำนวนมากที่สุด โดยกรมสรรพสามิตมีเป้าหมายให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการครอบคลุมทั่วประเทศ

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของกรมสรรพสามิตอย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจึงมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

กรณีหน่วยงานส่วนกลาง (สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง)

เนื่องจากหน่วยงานส่วนกลางไม่ได้ให้บริการประชาชนโดยตรง ดังนั้น กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจึงกำหนดให้ทุกหน่วยงานพิจารณาคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) และการเป็นระบบราชการ 4.0 ดังนี้

- กระบวนการหรือการทำงานที่เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน ระหว่างหน่วยงานภายในกรมสรรพสามิตหรือหน่วยงานภายนอกกรมสรรพสามิต (Open and Connected Government)
- กระบวนการหรือการทำงานที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)
- กระบวนการหรือการทำงานที่ส่งเสริมให้หน่วยงานหรือกรมสรรพสามิตมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance Government)

หมายเหตุ :

การคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0 เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการด้านพัฒนามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน (Action Plan) อย่างน้อย 1 กระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงาน ให้คัดเลือกจาก

- แผนงานโครงการของหน่วยงานประจำปี พ.ศ. 2564
- แผนงานโครงการของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต ประจำปี พ.ศ. 2564

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ **รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)** ☐ **รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)**

ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต
(สำหรับหน่วยงานในส่วนกลาง : สำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม/สำนักงานเลขานุการกรม)

- แผนงานโครงการที่มีการดำเนินการต่อเนื่องหลายปี

(เอกสารที่ต้องแนบเพิ่มเติมคือ แผนปฏิบัติการด้านพัฒนามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน (Action Plan) ซึ่งต้องระบุปีที่เริ่มดำเนินการและปีสิ้นสุดของโครงการ โดยแผนปฏิบัติการฯ (Action Plan) ประจำปี พ.ศ. 2564 ต้องเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานโครงการที่มีการดำเนินการต่อเนื่องหลายปี)

- ผลงานที่เคยได้รับรางวัลนวัตกรรมระดับกรม/กระทรวง/ประเทศ (ระหว่างปี พ.ศ. 2562-2564)
- ผลงานที่นำไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- ผลงานที่มีการเชื่อมโยงบูรณาการ การให้บริการจากหลายหน่วยงาน
- ผลงานที่มีลักษณะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ
- ผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ
- ผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หรือการให้บริการที่แก้ปัญหาเรื่อง Pain points
- แผนอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับการเป็นหน่วยงานราชการ 4.0

ทั้งนี้ แผนปฏิบัติการด้านพัฒนามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน (Action Plan) ประจำปี พ.ศ. 2564 ต้องไม่ซ้ำกับแผนปฏิบัติการด้านพัฒนามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน (Action Plan) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 – 2563

1) ข้อมูลการดำเนินงาน : รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

1.1) ความสำเร็จในการดำเนินงาน

ระดับคะแนน	กิจกรรมดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน (ใส่เครื่องหมาย ✓/ -)
1	- แต่งตั้งคณะทำงาน/ การมอบหมายผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0	
3	- พิจารณาคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0	
5	- จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)	

1.2) เอกสาร/หลักฐานการดำเนินงาน

ลำดับที่	การประเมิน	มี (✓)	ไม่มี (x)
1	- คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน/การมอบหมายผู้รับผิดชอบในการคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0		
2	- เอกสาร/หลักฐานที่แสดงให้เห็นเกี่ยวกับการคัดเลือกกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0 อย่างน้อย 1 กระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงาน		
3	- แบบฟอร์มที่ 5 – 1 (ก)		
4	- รายงานผลการดำเนินการตามแผนงานโครงการรอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 - มีนาคม 2564)		

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต
(สำหรับหน่วยงานในส่วนกลาง : สำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม/สำนักงานเลขานุการกรม)

2) ข้อมูลการดำเนินงาน : รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

2.1) ความสำเร็จในการดำเนินงาน

ระดับคะแนน	กิจกรรมดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน (ใส่เครื่องหมาย ✓/-)
5	- สรุปผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ในรอบ 12 เดือน ตามแบบฟอร์มที่ 5 – 1 (ก) (ตุลาคม 2563- กันยายน 2564)	

2.2) เอกสาร/หลักฐานการดำเนินงาน

ลำดับที่	การประเมิน	มี (✓)	ไม่มี (x)
1	- รายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ในรอบ 12 เดือน ตามแบบฟอร์มที่ 5 – 1 (ก) (ตุลาคม 2563- กันยายน 2564)		
2	คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0		

3) ตัวชี้วัดความสำเร็จ :

3.1) รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ	ระบุระดับความสำเร็จ	(ระบุค่าคะแนน 1-5)

<u>หมายเหตุ</u> ระดับ 1 = 1 คะแนน ระดับ 3 = 3 คะแนน ระดับ 5 = 5 คะแนน

3.2) รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0 (เล่ม)	ระบุระดับความสำเร็จ	(ระบุค่าคะแนน 1-5)

<u>หมายเหตุ</u> ระดับ 5 = จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ 4.0 อย่างน้อย 1 กระบวนงาน

แบบรายงานผลการดำเนินงาน ☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)
ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต (สำหรับหน่วยงานในส่วนกลาง : สำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม/สำนักงานเลขานุการกรม)
4) ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : ..... (ระบุถ้ามี).....
5) อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : .....(ระบุถ้ามี).....

สำหรับหน่วยงานกลาง (สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง)

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๑ (ก) แผนปฏิบัติการด้านพัฒนามาตรฐานการให้บริการ (Action Plan) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ชื่อหน่วยงาน	
ชื่อกระบวนการ/การให้บริการ/โครงการ	

กระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ/โครงการของหน่วยงาน สอดคล้องกับการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ดังนี้ (ให้ทำเครื่องหมาย √ ในช่อง ☐)

☐ กระบวนการหรือการทำงานที่เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานภายในกรมสรรพสามิตหรือหน่วยงานภายนอกกรมสรรพสามิต (Open and Connected Government)

☐ กระบวนการหรือการทำงานที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)

☐ กระบวนการหรือการทำงานที่ส่งเสริมให้หน่วยงานหรือกรมสรรพสามิตมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance Government)

ลำดับ	กิจกรรมที่จะดำเนินการ	รายละเอียดของการดำเนินการ	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔)												ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		

หมายเหตุ : แผนงานด้านพัฒนามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน อาจมีลักษณะ ดังนี้ แผนงานโครงการของหน่วยงานประจำปีที่มีอยู่แล้ว แผนงานโครงการที่มีการดำเนินการต่อเนื่องหลายปี ผลงานที่เคยได้รับรางวัลระดับกรม/กระทรวง/ประเทศ ผลงานที่นำไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี ผลงานที่มีการบูรณาการงานบริการจากหลายหน่วยงาน ผลงานที่มีลักษณะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ ผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการเชิงรุก เป็นต้น

สำนักงานสรรพสามิตภาค

แบบรายงานผลการดำเนินงาน	
☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)	
ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต (สำหรับสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 - 10)	
หน่วยงาน : .....(ระบุ).....	
ผู้กำกับดูแล : .....(ระบุ).....	**ผู้จัดเก็บข้อมูล :** .....(ระบุ).....
โทรศัพท์ : .....(ระบุ).....	**โทรศัพท์ :** .....(ระบุ).....

คำอธิบาย :

กรมสรรพสามิตได้ให้ความสำคัญกับการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน โดยได้นำเครื่องมือในการบริหารจัดการสมัยใหม่มาปรับใช้กับองค์กร เช่น Public sector Management Quality Award (PMQA) การพัฒนาและจัดวางระบบสำนักงานอัจฉริยะ (Smart Office) การสร้างหน่วยงานต้นแบบการให้บริการ (Idol Organization) การสร้างมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต (Excise Service Standard) รวมทั้งการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตไปสู่มาตรฐานระดับประเทศโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) และผลักดันให้กรมสรรพสามิตดำเนินการตามระบบราชการ 4.0

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้พัฒนาเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไปสู่เกณฑ์ PMQA 4.0 เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีเป้าหมายให้ภาครัฐทำงานโดยยึดหลัก 3 อย่าง ที่สำคัญคือ การเน้นความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centric Government) การเป็นภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open and Connected Government) และการเป็นภาครัฐอัจริยะ (Smart and High Performance government) ในปี พ.ศ. 2563 กรมสรรพสามิตได้เข้าร่วมการรับรองระบบราชการ 4.0 ตามหลักเกณฑ์ PMQA 4.0 โดยกรมสรรพสามิตมีผลการประเมินเทียบเท่า 400 คะแนน จึงได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 และได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับก้าวหน้า (Advance) นอกจากนี้ ปี พ.ศ. 2560 – 2563 กรมสรรพสามิตได้ยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยมีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาทั่วประเทศได้รับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งสิ้น 113 แห่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการของกระทรวงการคลังที่ได้รับรางวัลจำนวนมากที่สุด โดยกรมสรรพสามิตมีเป้าหมายให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการครอบคลุมทั่วประเทศ

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของกรมสรรพสามิตอย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจึงมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

กรณีสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10

เนื่องจากสำนักงานสรรพสามิตภาคไม่มีการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง จึงให้พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานโดยดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยผลักดัน สนับสนุน ส่งเสริม หน่วยงานในการกำกับดูแล (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา) ให้เสนอผลงานเพื่อขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Centre: GECC) จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งกรมสรรพสามิตจะแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพสามิตภาค เป็นคณะทำงานตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการโดยให้ใช้เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในการประเมินสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาในการกำกับดูแล

ดังนั้น การประเมินให้พิจารณาผลการดำเนินการจากการศึกษาข้อมูลเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุม คำสั่งคณะทำงานฯ แผนงาน/โครงการ ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน ภาพถ่าย การสุ่มสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ การสังเกตการณ์จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง เป็นต้น

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต
(สำหรับสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 - 10)

1) ข้อมูลการดำเนินงาน : รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

1.1) ความสำเร็จในการดำเนินงาน

ระดับคะแนน	กิจกรรมดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน (ใส่เครื่องหมาย ✓/ -)
1	- ทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านมาตรฐานการให้บริการ	
3	- จัดทำแบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)	
5	- จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) เพื่อตรวจประเมินพื้นที่ในการกำกับดูแลตามหลักเกณฑ์การตรวจประเมินฯที่กรมกำหนด และเพื่อตรวจประเมินพื้นที่ที่ส่งเข้าร่วมรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี 2564	

1.2) เอกสาร/หลักฐานการดำเนินงาน

ลำดับที่	การประเมิน	มี (✓)	ไม่มี (x)
1	**- คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน**ด้านมาตรฐานการให้บริการ / เอกสารหลักฐานการมอบหมายผู้รับผิดชอบ		
2	- **แบบฟอร์มที่ 5-1 (ภ)** แบบประเมิน การให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)		
3	**- แบบฟอร์มที่ 5 - 2 (ภ)** แผนปฏิบัติการด้านมาตรฐานการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (Action Plan)		

3) ตัวชี้วัดความสำเร็จ :

3.1) รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ	ระบุระดับความสำเร็จ	(ระบุค่าคะแนน 1-5)

<u>หมายเหตุ</u> ระดับ 1 = 1 คะแนน ระดับ 3 = 3 คะแนน ระดับ 5 = 5 คะแนน

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต
(สำหรับสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 - 10)

3.2) รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ GECC ต่อ จำนวนหน่วยงานทั้งหมดที่เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานฯ GECC ประจำปี พ.ศ. 2564	ระบุระดับความสำเร็จ	(ระบุค่าคะแนน 1-5)

หมายเหตุ

ระดับ 1 = 1 คะแนน หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา **สมัครเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 ครบทุกพื้นที่**

ระดับ 3 = 3 คะแนน หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา **ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น ร้อยละ 50 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่สมัครเข้าร่วม**

ระดับ 5 = 5 คะแนน หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา **ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 ร้อยละ 50 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่สมัครเข้าร่วม**

คำอธิบาย

1. หากสำนักงานสรรพสามิตภาค ส่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา สมัครเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 ไม่ครบทุกพื้นที่ (ตามที่ได้คัดเลือกเพื่อเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564) ดังนั้น คะแนนการประเมินรอบ 6 เดือนหลังของสำนักงานสรรพสามิตภาค จะเท่ากับ 0 (ศูนย์)

2. การคำนวณร้อยละ (เฉลี่ย) ของคะแนนฯ ให้พิจารณาดังนี้

สูตรการคำนวณ

$$Y = (A/B) \times 100$$

โดย

Y = ร้อยละ ของจำนวนหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ GECC ต่อ จำนวนหน่วยงานทั้งหมดที่เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานฯ GECC ประจำปี พ.ศ. 2564

A = จำนวนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ในกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาค ที่ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น/ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564

B = จำนวนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ในกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาคทั้งหมด ที่สมัครเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564

ทั้งนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้จัดทำ **"เอกสาร 5 - 3 (ภ) ตารางสรุประดับคะแนนการพิจารณารอบ 6 เดือนหลัง"** เพื่อให้สะดวกต่อการพิจารณา/การคำนวณตามเกณฑ์การให้คะแนนของสำนักงานสรรพสามิตภาค

แบบรายงานผลการดำเนินงาน ☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)
ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต (สำหรับสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 - 10)
4) ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : ..... (ระบุถ้ามี).....
5) อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : .....(ระบุถ้ามี).....

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๑ (ภ) แบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)				
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่			
หัวข้อ		การประเมินตนเอง		
		ผ่าน	ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
๑. การผลักดันและสนับสนุนหน่วยงานในการกำกับดูแลให้ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต				
ข้อ ๑	มีการจัดตั้งทีม/คณะทำงานเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตแก่หน่วยงานในการกำกับดูแล			
ข้อ ๒	มีการจัดประชุมร่วมกับทุกหน่วยงานในกำกับดูแล เพื่อชี้แจงการดำเนินการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ การตรวจติดตามและประเมินผลฯ และการเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก			
ข้อ ๓	มีการรวบรวมข้อมูลและคัดเลือกหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในปีที่ผ่านมา ทั้งในประเภทที่มีความพร้อมด้านสถานที่เป็นของตนเอง หรือมี smart office และหน่วยงานที่ยังขาดความพร้อมด้านสถานที่ เพื่อกำหนดเป็นหน่วยงานต้นแบบ ในการให้คำปรึกษา แนะนำ เผยแพร่ความรู้ เทคนิค และนวัตกรรมแก่หน่วยงานที่ยังไม่มีความเชี่ยวชาญเพียงพอ			
ข้อ ๔	มีการศึกษาเรียนรู้ วิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก จากหน่วยงานในสังกัดหรือหน่วงงานอื่นที่ผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ในปีที่ผ่านมา เพื่อกำหนดเป็นหน่วยงานต้นแบบในการให้คำปรึกษา แนะนำ เผยแพร่ความรู้ เทคนิค แก่หน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัด			
ข้อ ๕	มีการให้คำแนะนำช่วยเหลือการดำเนินการ และเป็นพี่เลี้ยงในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาของหน่วยงานในการกำกับดูแล รวมทั้ง พัฒนารูปแบบการสื่อสารช่องทางต่าง ๆ เพื่อกระตุ้น/จูงใจให้หน่วยงานในการกำกับดูแลดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ			
ข้อ ๖	มีการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานในการกำกับดูแล โดยพิจารณาจากการศึกษาข้อมูลเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุม คำสั่งคณะทำงาน แผนที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน ภาพถ่าย การสุ่มสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้ง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ การสังเกตการณ์จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง เป็นต้น เพื่อรับทราบปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมทั้งค้นหาโอกาสในการปรับปรุง และให้ข้อสังเกตแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนามาตรฐานการให้บริการต่อไป			
ข้อ ๗	มีการตรวจติดตาม ประเมินผล รวมทั้งช่วยจัดเตรียมความพร้อมด้านเอกสารและด้านสถานที่ของหน่วยงานในการกำกับดูแลที่เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยพิจารณาจาก การศึกษาข้อมูลเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุม คำสั่งคณะทำงาน แผนที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน ภาพถ่าย การสุ่มสัมภาษณ์บุคคลที่			

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๑ (ภ) แบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)				
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่			
หัวข้อ		การประเมินตนเอง		
		ผ่าน	ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
	เกี่ยวข้องทั้ง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ การสังเกตการณ์จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง การโทรสุ่มเพื่อประเมินมาตรฐานการให้บริการ เป็นต้น เพื่อรับทราบปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้หน่วยงานผ่านการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก			
ข้อ ๘	มีการตรวจติดตาม ประเมินผล เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานในกำกับดูแลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกแล้ว รวมทั้งเตรียมความพร้อมด้านอาคารสถานที่และเอกสาร เพื่อเตรียมความพร้อมในการต่ออายุการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกในครั้งต่อไป			
ข้อ ๙	มีการเตรียมความพร้อมด้านเอกสารและด้านสถานที่ของหน่วยงานในการกำกับดูแล ที่จะเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ในปีถัดไป โดยพิจารณาจาก การศึกษาข้อมูลเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุม คำสั่งคณะทำงาน แผนที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน ภาพถ่าย การสุ่มสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้ง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ การสังเกตการณ์จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง เป็นต้น เพื่อรับทราบปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุง เพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมในการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก			
ข้อ ๑๐	มีการจัดการฝึกอบรม/สัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกแก่บุคลากรของหน่วยงานในการกำกับดูแล เพื่อให้มีความรู้ความสามารถและสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกเป็นประจำทุกปี เช่น การอบรมเจ้าหน้าที่ Call Center การอบรมมาตรฐานการให้บริการ เป็นต้น			
ข้อ ๑๑	มีการพิจารณามอบรางวัลให้แก่หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเด่นทั้งในภาพรวมและด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จนเกิดเป็นค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรในการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป			
ข้อ ๑๒	มีการวิเคราะห์และจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตเพื่อคัดเลือกหน่วยงานในสังกัดเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกในปีถัดไป			

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๑ (ภ) แบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)				
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่			
หัวข้อ		การประเมินตนเอง		
		ผ่าน	ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
๒. มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสรรพสามิตภาค)				
เกณฑ์ด้านกายภาพ				
๑.	**สถานที่บริการ**			
	๑.๑ มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง			
	๑.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในจุดที่ทำให้เกิดความสับสน			
	๑.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่าง อย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ			
	๑.๔ มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ			
๒.	**พื้นที่ให้บริการ**			
	๒.๑ มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ			
	๒.๒ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน			
	๒.๓ มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ			
	๒.๔ มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม			
๓.	**การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ**			
	๓.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น			
	๓.๒ มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ			
๔.	**ระบบคิว/จุดแรกรับ**			

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๑ (ภ) แบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)				
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่			
หัวข้อ		การประเมินตนเอง		
		ผ่าน	ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
	๔.๑ มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย			
๕	**ระบบการประเมินความพึงพอใจ**			
	๕.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ			
เกณฑ์ด้านคุณภาพ				
ข้อ ๑	**การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา**			
	๑.๑ มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา			
	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจจากข้อ ๑.๑ และนำมาใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการและปรับปรุงความต้องการ			
ข้อ ๒	**งานบริการ**			
	๒.๑ มีงานบริการครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสาร งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์และงานอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจจากข้อ ๑.๑			
	๒.๒ มีงานบริการที่เหมาะสม/งานบริการอื่น ๆที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ			
	๒.๓ มีงานบริการที่เหมาะสม/งานบริการอื่น ๆที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ			
ข้อ ๓	**สถานที่บริการ**			
	๓.๑ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ให้กับประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่มาติดต่อ			
ข้อ ๔	**การออกแบบระบบงาน**			
	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน			
	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน			

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๑ (ภ) แบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)				
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่			
หัวข้อ		การประเมินตนเอง		
		ผ่าน	ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือ ฯ อย่างชัดเจน			
	๔.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น			
	๔.๕ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์			
ข้อ ๕	**การจัดสรรบุคลากร**			
	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น			
	๕.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน			
ข้อ ๖	**บุคลากรด้านการบริการ**			
	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ			
	๖.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบ ซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ			
	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง			
	๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต			
ข้อ ๗	**ระบบการประเมินความพึงพอใจ**			
	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง			
	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐			

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๑ (ภ) แบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)				
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่			
หัวข้อ		การประเมินตนเอง		
		ผ่าน	ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
ข้อ ๘	**คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน**			
	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)			
	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน			
	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐			
ข้อ ๙	**ช่องทางการให้บริการ**			
	๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ			
ข้อ ๑๐	**การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย**			
	๑๐.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น			
ข้อ ๑๑	**การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน**			
	๑๑.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ			
	๑๑.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย			
ข้อ ๑๒	**การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง**			
	๑๒.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น			
	๑๒.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ			

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๑ (ภ) แบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)				
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่			
หัวข้อ		การประเมินตนเอง		
		ผ่าน	ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
ข้อ ๑๓	**บุคลากรด้านเทคนิค**			
	๑๓.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน			
	๑๓.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ			
ข้อ ๑๔	**การจัดทำระบบฐานข้อมูล**			
	๑๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ			
	๑๔.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป			
ข้อ ๑๕	**ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**			
	๑๕.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด			
	๑๕..๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่			
ข้อ ๑๖	**เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์**			
	๑๖.๑ มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ			
	๑๖.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน			

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๑ (ภ) แบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)				
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่			
หัวข้อ		การประเมินตนเอง		
		ผ่าน	ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
	- สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน			
ข้อ ๑๗	**การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น**			
	๑๗.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น			
ข้อ ๑๘	**การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม**			
	๑๙. ๑ คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ			
ข้อ ๑๙	**การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)**			
	๒๐.๑ มีให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ และมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์			

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๒ (ภ) แผนปฏิบัติการด้านมาตรฐานการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (Action Plan)									
ชื่อหน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตภาคที่									
หัวข้อ		ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ (หรือคาดการณ์)	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔)				รายละเอียดของการดำเนินการ/กิจกรรม (ปรับปรุง/พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
				Q1	Q2	Q3	Q4		
๑. การผลักดันและสนับสนุนหน่วยงานในการกำกับดูแลให้ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต									
ข้อ ๑	การผลักดันและสนับสนุนหน่วยงานในการกำกับดูแลให้ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต								
๒. มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสรรพสามิตภาค)									
เกณฑ์ด้านกายภาพ									
ข้อ ๑	สถานที่บริการ								
ข้อ ๒	พื้นที่ให้บริการ								
ข้อ ๓	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ								
ข้อ ๔	ระบบคิว/จุดแรกรับ								
ข้อ ๕	ระบบการประเมินความพึงพอใจ								
เกณฑ์ด้านคุณภาพ									
ข้อ ๑	การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา								
ข้อ ๒	งานบริการ								
ข้อ ๓	สถานที่บริการ								
ข้อ ๔	การออกแบบระบบงาน								
ข้อ ๕	การจัดสรรบุคลากร								
ข้อ ๖	บุคลากรด้านการบริการ								
ข้อ ๗	ระบบการประเมินความพึงพอใจ								

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๒ (ภ) แผนปฏิบัติการด้านมาตรฐานการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (Action Plan)									
ชื่อหน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตภาคที่									
หัวข้อ		ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ (หรือคาดการณ์)	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔)				รายละเอียดของการดำเนินการ/กิจกรรม (ปรับปรุง/พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
				Q1	Q2	Q3	Q4		
ข้อ ๘	คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน								
ข้อ ๙	ช่องทางการให้บริการ								
ข้อ ๑๐	การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย								
ข้อ ๑๑	การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน								
ข้อ ๑๒	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง								
ข้อ ๑๓	บุคลากรด้านเทคนิค								
ข้อ ๑๔	การจัดทำระบบฐานข้อมูล								
ข้อ ๑๕	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ								
ข้อ ๑๖	เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์								
ข้อ ๑๗	การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น								
ข้อ ๑๘	การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม								
ข้อ ๑๙	การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)								

ตารางสรุปคะแนนการพิจารณารอบ 6 เดือนหลัง (**ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น ร้อยละ 50 และได้รับการรับรอง**มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 **ร้อยละ 50)**

ระดับคะแนน	จำนวนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาที่เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานฯ (แห่ง)	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
3	จำนวนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา**ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้นร้อยละ 50** ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่สมัครเข้าร่วม (แห่ง)	1	2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12		13		14		15		16		17		18		19		20
5	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา**ได้รับการรับรอง**มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2563 **ร้อยละ 50** ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่สมัครเข้าร่วม (แห่ง)	1	2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12		13		14		15		16		17		18		19		20

สำหรับสำนักงานสรรพสามิต
พื้นที่/พื้นที่สาขา

แบบรายงานผลการดำเนินงาน	
☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)	
ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต (สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ : กรณี มี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล)	
หน่วยงาน : .....(ระบุ).....	
ผู้กำกับดูแล : .....(ระบุ).....	ผู้จัดเก็บข้อมูล : .....(ระบุ).....
โทรศัพท์ : .....(ระบุ).....	โทรศัพท์ : .....(ระบุ).....

คำอธิบาย :

กรมสรรพสามิตได้ให้ความสำคัญกับการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน โดยได้นำเครื่องมือในการบริหารจัดการสมัยใหม่มาปรับใช้กับองค์กร เช่น Public sector Management Quality Award (PMQA) การพัฒนาและจัดวางระบบสำนักงานอัจฉริยะ (Smart Office) การสร้างหน่วยงานต้นแบบการให้บริการ (Idol Organization) การสร้างมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต (Excise Service Standard) รวมทั้งการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตไปสู่มาตรฐานระดับประเทศโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) และผลักดันให้กรมสรรพสามิตดำเนินการตามระบบราชการ 4.0

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้พัฒนาเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไปสู่เกณฑ์ PMQA 4.0 เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีเป้าหมายให้ภาครัฐทำงานโดยยึดหลัก 3 อย่างที่สำคัญคือ การเน้นความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centric Government) การเป็นภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open and Connected Government) และการเป็นภาครัฐอัจริยะ (Smart and High Performance government) ในปี พ.ศ. 2563 กรมสรรพสามิตได้เข้าร่วมการรับรองระบบราชการ 4.0 ตามหลักเกณฑ์ PMQA 4.0 โดยกรมสรรพสามิตมีผลการประเมินเทียบเท่า 400 คะแนน จึงได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 และได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับก้าวหน้า (Advance) นอกจากนี้ ปี พ.ศ. 2560 – 2563 กรมสรรพสามิตได้ยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยมีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาทั่วประเทศได้รับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งสิ้น 113 แห่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการของกระทรวงการคลังที่ได้รับรางวัลจำนวนมากที่สุด โดยกรมสรรพสามิตมีเป้าหมายให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการครอบคลุมทั่วประเทศ

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของกรมสรรพสามิตอย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค **กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้กำหนดแนวทางการพัฒนามาตรฐานการให้บริการสำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล แบ่งออกเป็น 6 กรณี โดยมีแนวทางดำเนินการตามคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต) ดังนี้**

(1) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

(2) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ครบทุกสาขาแล้ว และยังไม่หมดอายุการรับรองมาตรฐานฯ

(3) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ครบทุกสาขาแล้ว และมีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแลที่หมดอายุการรับรองมาตรฐานฯ

(4) กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ประกอบด้วย

(4.1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) แล้ว และยังไม่หมดอายุการรับรองมาตรฐานฯ

(4.2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ **รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)** ☐ **รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)**

ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต
(สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ : กรณี มี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล)

(4.3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) แล้ว และหมดอายุการรับรองมาตรฐานฯ

(5) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และไม่ใช่อาคารสำนักงานของกรมสรรพสามิต และอยู่ในระหว่างการก่อสร้างอาคารสำนักงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารคัดเลือกเพิ่มเติม เพื่อเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564

(6) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในการกำกับดูแล เป็นหน่วยงานที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารคัดเลือกเพิ่มเติม เพื่อเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564 และไม่ใช่อาคารสำนักงานของกรมสรรพสามิต

1) ข้อมูลการดำเนินงาน : รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

1.1) ความสำเร็จในการดำเนินงาน

ระดับคะแนน	กิจกรรมดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน (ใส่เครื่องหมาย ✓/ -)
1	**- ทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน**ด้านมาตรฐานการให้บริการ / การมอบหมายผู้รับผิดชอบ	
3	**- จัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก** เพื่อเตรียมความพร้อมด้านอาคารและสถานที่ในการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564	
5	**- ดำเนินการตามแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564** รวมทั้งสรุปผลการดำเนินการตามแผนและเสนอให้ผู้บริหารทราบ	

1.2) เอกสาร/หลักฐานการดำเนินงาน

ลำดับที่	การประเมิน	มี (✓)	ไม่มี (x)
1	**- คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน**ด้านมาตรฐานการให้บริการ / เอกสารหลักฐานการมอบหมายผู้รับผิดชอบ *		
2	- **แบบฟอร์ม 5 – 1 (พ)** แบบประเมินระบบการให้บริการของหน่วยงาน (Self – Assessment Report) **		
3	**- แบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ)** แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 **		
4	**- รายงานสรุปผลการดำเนินการ** (รอบ 6 เดือนแรก) ตามแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 **(แบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ))** **		

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต
(สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ : กรณี มี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล)

2) ข้อมูลการดำเนินงาน : รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน 2564 – กันยายน 2564)

2.1) เอกสาร/หลักฐานการดำเนินงาน

ลำดับที่	การประเมิน	มี (✓)	ไม่มี (x)
1	**- รายงานสรุปผลการดำเนินการ** (รอบ 6 เดือนหลัง) ตามแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 **(แบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ))** ที่มีการรายงานรอบ 6 เดือนแรก **		

3) ตัวชี้วัดความสำเร็จ :

3.1) รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ	ระบุระดับความสำเร็จ	(ระบุค่าคะแนน 1-5)

<u>หมายเหตุ</u> **ระดับ 1 = 1 คะแนน ระดับ 3 = 3 คะแนน ระดับ 5 = 5 คะแนน**

3.2) รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน 2564 – กันยายน 2564)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
จำนวนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564	ระบุระดับความสำเร็จ	(ระบุค่าคะแนน 1-5)

<u>หมายเหตุ</u>

ระดับ 1 = 1 คะแนน หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ คัดเลือกสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล อย่างน้อย 1 หน่วยงาน และมีการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

ระดับ 2 = 2 คะแนน หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตภาคที่กำกับดูแล ประเมินให้คะแนนการจัดเตรียมเอกสารและสถานที่ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาที่ได้รับการคัดเลือก ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

ระดับ 3 = 3 คะแนน หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ที่ได้รับการคัดเลือก **เข้าร่วม**การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกประจำปี พ.ศ. 2464 **<u>แต่ไม่ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น</u>**

ระดับ 4 = 4 คะแนน หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ที่ได้รับการคัดเลือก เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกประจำปี พ.ศ. 2464 **ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น <u>แต่ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564</u>**

ระดับ 5 = 5 คะแนน หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ที่ได้รับการคัดเลือก **<u>ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564</u>**

แบบรายงานผลการดำเนินงาน ☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)
ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต (สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ : กรณี มี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล)
4) ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : ..... (ระบุถ้ามี).....
5) อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : .....(ระบุถ้ามี).....

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต
(สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ : กรณี ไม่มี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล)

หน่วยงาน : .....(ระบุ).....	
ผู้กำกับดูแล : .....(ระบุ).....	**ผู้จัดเก็บข้อมูล :** .....(ระบุ).....
โทรศัพท์ : .....(ระบุ).....	**โทรศัพท์ :** .....(ระบุ).....

คำอธิบาย :

กรมสรรพสามิตได้ให้ความสำคัญกับการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน โดยได้นำเครื่องมือในการบริหารจัดการสมัยใหม่มาปรับใช้กับองค์กร เช่น Public sector Management Quality Award (PMQA) การพัฒนาและจัดวางระบบสำนักงานอัจฉริยะ (Smart Office) การสร้างหน่วยงานต้นแบบการให้บริการ (Idol Organization) การสร้างมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต (Excise Service Standard) รวมทั้งการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตไปสู่มาตรฐานระดับประเทศโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) และผลักดันให้กรมสรรพสามิตดำเนินการตามระบบราชการ 4.0

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้พัฒนาเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไปสู่เกณฑ์ PMQA 4.0 เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยมีเป้าหมายให้ภาครัฐทำงานโดยยึดหลัก 3 อย่างที่สำคัญคือ การเน้นความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centric Government) การเป็นภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open and Connected Government) และการเป็นภาครัฐอัจริยะ (Smart and High Performance government) ในปี พ.ศ. 2563 กรมสรรพสามิตได้เข้าร่วมการรับรองระบบราชการ 4.0 ตามหลักเกณฑ์ PMQA 4.0 โดยกรมสรรพสามิตมีผลการประเมินเทียบเท่า 400 คะแนน จึงได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 และได้รับการรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับก้าวหน้า (Advance) นอกจากนี้ ปี พ.ศ. 2560 – 2563 กรมสรรพสามิตได้ยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยมีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาทั่วประเทศได้รับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งสิ้น 113 แห่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการของกระทรวงการคลังที่ได้รับรางวัลจำนวนมากที่สุด โดยกรมสรรพสามิตมีเป้าหมายให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการครอบคลุมทั่วประเทศ

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของกรมสรรพสามิตอย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค **กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้กำหนดแนวทางการพัฒนามาตรฐานการให้บริการสำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่ไม่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล แบ่งออกเป็น 6 กรณี โดยมีแนวทางดำเนินการตามคู่มือการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต) ดังนี้**

(1) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ยังไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

(2) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่อายุการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) หมดอายุ ในปี พ.ศ. 2563

(3) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) แล้วและยังไม่หมดอายุการรับรองมาตรฐานฯ

(4) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และอยู่ในระหว่างการก่อสร้างอาคารสำนักงานฯ

(5) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ เป็นหน่วยงานที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารคัดเลือกเพิ่มเติมเพื่อเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 และไม่ใช่อาคารสำนักงานของกรมสรรพสามิต

(6) กรณี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่เป็นอาคารสำนักงานของกรมสรรพสามิต ต้องเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564 ทุกสำนักงาน

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต
(สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ : กรณี ไม่มี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล)

1) ข้อมูลการดำเนินงาน : รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

1.1) ความสำเร็จในการดำเนินงาน

ระดับคะแนน	กิจกรรมดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน (ใส่เครื่องหมาย ✓/ -)
1	**- ทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน**ด้านมาตรฐานการให้บริการ / การมอบหมายผู้รับผิดชอบ	
3	**- จัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก** เพื่อเตรียมความพร้อมด้านอาคารและสถานที่ในการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564	
5	**- ดำเนินการตามแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564** รวมทั้งสรุปผลการดำเนินการตามแผนและเสนอให้ผู้บริหารทราบ	

1.2) เอกสาร/หลักฐานการดำเนินงาน

ลำดับที่	การประเมิน	มี (✓)	ไม่มี (x)
1	**- คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน**ด้านมาตรฐานการให้บริการ / เอกสารหลักฐานการมอบหมายผู้รับผิดชอบ *		
2	- **แบบฟอร์ม 5 – 1 (พ)** แบบประเมินระบบการให้บริการของหน่วยงาน (Self – Assessment Report) **		
3	**- แบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ)** แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 **		
4	**- รายงานสรุปผลการดำเนินการ** (รอบ 6 เดือนแรก) ตามแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 **(แบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ))** **		

2) ข้อมูลการดำเนินงาน : รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน 2564 – กันยายน 2564)

2.1) เอกสาร/หลักฐานการดำเนินงาน

ลำดับที่	การประเมิน	มี (✓)	ไม่มี (x)
1	**- รายงานสรุปผลการดำเนินการ** (รอบ 6 เดือนหลัง) ตามแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 **(แบบฟอร์มที่ 5 – 2 (พ))** ที่มีการรายงานรอบ 6 เดือนแรก **		

แบบรายงานผลการดำเนินงาน

☐ รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) ☐ รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน – กันยายน 2564)

ประเด็นที่ 4 : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต
(สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ : กรณี ไม่มี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล)

3) ตัวชี้วัดความสำเร็จ :

3.1) รอบ 6 เดือนแรก (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ	ระบุระดับความสำเร็จ	(ระบุค่าคะแนน 1-5)

<u>หมายเหตุ</u> ระดับ 1 = 1 คะแนน ระดับ 3 = 3 คะแนน ระดับ 5 = 5 คะแนน

3.2) รอบ 6 เดือนหลัง (เมษายน 2564 – กันยายน 2564)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้
จำนวนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ไม่มีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2564	ระบุระดับความสำเร็จ	(ระบุค่าคะแนน 1-5)

<u>หมายเหตุ</u>

ระดับ 1 = 1 คะแนน หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ มีการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

ระดับ 2 = 2 คะแนน หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตภาคที่กำกับดูแล ประเมินให้คะแนนการจัดเตรียมเอกสารและสถานที่ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่ได้รับการคัดเลือกตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

ระดับ 3 = 3 คะแนน หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ได้รับการคัดเลือก**เข้าร่วม**การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกประจำปี พ.ศ. 2464 **<u>แต่ไม่ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น</u>**

ระดับ 4 = 4 คะแนน หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกประจำปี พ.ศ. 2464 **ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น <u>แต่ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564</u>**

ระดับ 5 = 5 คะแนน หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ที่ได้รับการคัดเลือก **<u>ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564</u>**

4) ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

..... (ระบุถ้ามี).....

5) อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....(ระบุถ้ามี).....

ที่มาและความสำคัญ

การประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบาย ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน จำเป็นต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตาม ประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

ศูนย์ราชการสะดวกคืออะไร

ศูนย์ราชการสะดวก(Government Easy Contact Center : GECC)เป็นหน่วยงาน ที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกโดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยง การทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่ายประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ตรารับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งออกเป็น ๓ ระดับ

ระดับมาตรฐาน การให้บริการ (สีตรา+โล่)	เกณฑ์การประเมิน				ผลคะแนนที่ได้ (เต็ม ๑๐๐ คะแนน)
	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ		เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์	
๑. ระดับต้น	จะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน	เกณฑ์พื้นฐาน : มี ๓๔ ข้อๆ ๑ คะแนน **รวม ๓๔ คะแนน** จะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน	เกณฑ์ขั้นสูง : มี ๑๘ ข้อ ๆ ๒ คะแนน **รวม ๓๖ คะแนน** อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ ๒๐ คะแนน	**๓๐ คะแนน** อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ ๑๖ คะแนน	**๗๐ - ๗๙ คะแนน**
๒. ระดับปานกลาง					**๘๐ – ๘๙ คะแนน**
๓. ระดับสูง					**๙๐ – ๑๐๐ คะแนน**

วิธีการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำอธิบาย

คณะทำงานตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ภาคที่ ๑ –๑๐ ดำเนินการตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ แก่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล โดยตรวจประเมินฯ ทั้งหมด 3 เกณฑ์ ได้แก่

เกณฑ์ที่ 1 ด้านกายภาพ ประกอบไปด้วยเกณฑ์ทั้งหมด 14 ข้อ **(สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่จะเข้าร่วมการรับรองฯ ปี 2564 จะต้องดำเนินการให้ครบทั้ง 14 ข้อ (ไม่มีคะแนน))**

เกณฑ์ที่ 2 ด้านคุณภาพ ประกอบไปด้วย

เกณฑ์พื้นฐาน มี 30 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวม 30 คะแนน **(สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่จะเข้าร่วมการรับรองฯ ปี 2564 ** ต้องดำเนินการให้ครบทุกข้อ **)**

เกณฑ์ขั้นสูง มี 20 ข้อ ข้อละ 2 คะแนน รวม 40 คะแนน **(สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่จะเข้าร่วมการรับรองฯ ปี 2564 ต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย 20 คะแนน)**

เกณฑ์ที่ 3 ด้านผลลัพธ์ เป็นผลการประเมินจากคณะทำงานฯ **(สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่จะเข้าร่วมการรับรองฯ ปี 2564 จะต้องได้คะแนนอย่างน้อย 16 คะแนน จึงจะผ่าน)**

วิธีการตรวจประเมิน

คณะทำงานฯ ตรวจประเมินโดยนำคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อ กรอกลงใน **"แบบฟอร์มการพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)"** ในช่อง **"ผลการประเมินจากคณะทำงานฯ"** ของแต่ละสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา โดยให้ใส่ผลการประเมิน ดังนี้ กรณีผ่านตามเกณฑ์ฯ ให้ใส่ 1 กรณีไม่ผ่านตามเกณฑ์ ให้ใส่ 0 (ดังภาพ)

*ให้ใส่ผลการประเมิน กรณีผ่าน = 1 กรณีไม่ผ่าน = 0

ลำดับ	แนวทางการดำเนินงาน	เกณฑ์	น้ำหนัก	ผลการประเมินจากคณะทำงาน*	คะแนนที่ได้	หมายเหตุ	ผลการประเมินเกณฑ์พื้นฐาน	ผลการประเมินเกณฑ์ขั้นสูง
	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ							
๑	เกณฑ์พื้นฐาน มี 30 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวม 30 คะแนน ** ต้องดำเนินการให้ครบทุกข้อ **		☺		เกณฑ์ขั้นสูง มี 20 ข้อ ข้อละ 2 คะแนน รวม 40 คะแนน (ต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย 20 คะแนน)			
๑	การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ							
๑.๑	มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	✓	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๑.๒	มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	✓	๑		๐		ไม่ผ่าน	

ผลการประเมิน

1. การประเมินตามเกณฑ์ฯ ในแต่ละข้อ

*ให้ใส่ผลการประเมิน กรณีผ่าน = 1 กรณีไม่ผ่าน = 0

ลำดับ	แนวทางการดำเนินงาน	เกณฑ์	น้ำหนัก	ผลการประเมินจากคณะทำงาน*	คะแนนที่ได้	หมายเหตุ	ผลการประเมินเกณฑ์พื้นฐาน	ผลการประเมินเกณฑ์ขั้นสูง
เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ								
๑	เกณฑ์พื้นฐาน มี 30 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวม 30 คะแนน ** ต้องดำเนินการให้ครบทุกข้อ **		๑	เกณฑ์ขั้นสูง มี 20 ข้อ ข้อละ 2 คะแนน รวม 40 คะแนน (ต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย 20 คะแนน)				
๑	การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ							
๑.๑	มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๑	๑	๑	๑			
๑.๒	มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	๑	๑	๑	๑			

กรณีผ่านตามเกณฑ์ฯ ระบบจะไม่มีข้อความแจ้งเตือน

กรณีไม่ผ่านตามเกณฑ์ฯ ในข้อนั้น ๆ ระบบจะมีข้อความแจ้งเตือน โดยจะแสดงคำว่า " ไม่ผ่าน" **เพื่อจะได้ทราบว่า มีข้อใดที่ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามเกณฑ์ฯ และให้ดำเนินการปรับปรุงให้เป็นไปตามเกณฑ์ฯ**

2. สรุปผลการประเมินจะแบ่งออกเป็น 3 เกณฑ์

โปรแกรมจะคำนวณคะแนนในรูปแบบของ % ตามเกณฑ์ฯ แต่ละด้าน

โดยแบ่งเป็น คะแนนเกณฑ์พื้นฐาน (เต็ม 30) **(สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่จะเข้าร่วมการรับรองฯ ปี 2564 ** ต้องดำเนินการให้ครบทุกข้อ **)**

คะแนนเกณฑ์ขั้นสูง (เต็ม 40) **(สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่จะเข้าร่วมการรับรองฯ ปี 2564 ต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย 20 คะแนน)**

คะแนนด้านผลลัพธ์ (เต็ม 30) **(สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่จะเข้าร่วมการรับรองฯ ปี 2564 จะต้องได้คะแนนอย่างน้อย 16 คะแนน จึงจะผ่าน)**

ตัวอย่าง คะแนนกรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ผ่านตามเกณฑ์ฯ โปรแกรมจะขึ้น คำว่า "ผ่าน" ทั้ง 3 ช่อง นั้นหมายความว่า สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขานั้นๆ ผ่านตามเกณฑ์ ฯ GECC

ในช่อง สรุปผลการประเมิน จะไม่ขึ้นข้อความใดๆ

ผลการประเมินคะแนน :	เกณฑ์		คะแนน	%	สรุปผลการประเมินแต่ละด้าน		หมายเหตุ
	☺	คะแนนเกณฑ์พื้นฐาน (เต็ม ๓๐)	๓๐	๓๐.๐%	ผ่าน		ต้องได้ ๓๐ %
	☺	คะแนนเกณฑ์ขั้นสูง (เต็ม ๔๐)	๓๒	๓๒.๐%	ผ่าน		ต้องได้อย่างน้อย ๒๐%
		คะแนนด้านผลลัพธ์ (เต็ม ๓๐)	๒๐	๒๐.๐%	ผ่าน		ต้องได้อย่างน้อย ๑๖%
	รวม		๘๒	๘๒.๐๐%	สรุปผลการประเมิน		หมายเหตุ

(หมายเหตุ ถ้าขึ้นว่า "ไม่ผ่าน" ในช่องนี้ หมายถึงไม่ผ่านตามเกณฑ์ GECC เนื่องจากคะแนนเกณฑ์พื้นฐานทำได้ไม่ครบทุกข้อ)

(หมายเหตุ ถ้าขึ้นว่า "ไม่ผ่าน" ในช่องนี้ หมายถึงไม่ผ่านตามเกณฑ์ GECC เนื่องจากคะแนนเกณฑ์ขั้นสูงทำได้ไม่ครบตามเกณฑ์)

(หมายเหตุ ถ้าขึ้นว่า "ไม่ผ่าน" ในช่องนี้ หมายถึงไม่ผ่านตามเกณฑ์ GECC เนื่องจากคะแนนด้านผลลัพธ์ทำได้ไม่ครบตามเกณฑ์)

ถ้าไม่ขึ้นข้อความใดๆ ถือว่า "ผ่าน"

เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก คือ คะแนนรวมอย่างน้อย ๗๐ คะแนน

โดยมีคะแนนผ่านเกณฑ์พื้นฐาน ๓๐ คะแนน(ต้องผ่านทุกข้อ) เกณฑ์ขั้นสูงอย่างน้อย ๒๐ คะแนน และเกณฑ์ ด้านผลลัพท์ อย่างน้อย ๑๖ คะแนน

ตัวอย่าง คะแนนกรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ไม่ผ่านตามเกณฑ์ฯ โปรแกรมจะขึ้น คำว่า "ไม่ผ่าน" ในช่องใดช่องหนึ่ง หรือทั้ง 3 ช่อง นั้นหมายความว่า สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขานั้นๆ ไม่ผ่านตามเกณฑ์ ฯ GECC แม้ว่า จะผ่าน 1 เกณฑ์ก็ตาม

ผลการประเมินคะแนน :	เกณฑ์		คะแนน	%	สรุปผลการประเมินแต่ละด้าน		หมายเหตุ
	☺	คะแนนเกณฑ์พื้นฐาน (เต็ม ๓๐)	๘	๘๐%		ไม่ผ่าน	ต้องได้ ๓๐ %
	☺	คะแนนเกณฑ์ขั้นสูง (เต็ม ๔๐)	๔	๔๐%		ไม่ผ่าน	ต้องได้อย่างน้อย ๒๐%
		คะแนนด้านผลลัพธ์ (เต็ม ๓๐)	๕	๕๐%		ไม่ผ่าน	ต้องได้อย่างน้อย ๑๖%
	รวม		๑๗	๑๗.๐๐%	สรุปผลการประเมิน		หมายเหตุ
						ไม่ผ่าน	(หมายเหตุ ถ้าขึ้นว่า "ไม่ผ่าน" ในช่องนี้ หมายถึงไม่ผ่านตามเกณฑ์ GECC เนื่องจากคะแนนเกณฑ์พื้นฐานทำได้ไม่ครบทุกข้อ)
						ไม่ผ่าน	(หมายเหตุ ถ้าขึ้นว่า "ไม่ผ่าน" ในช่องนี้ หมายถึงไม่ผ่านตามเกณฑ์ GECC เนื่องจากคะแนนเกณฑ์ขั้นสูงทำได้ไม่ครบตามเกณฑ์)
						ไม่ผ่าน	(หมายเหตุ ถ้าขึ้นว่า "ไม่ผ่าน" ในช่องนี้ หม

ถ้าไม่ขึ้นข้อความใดๆ ถือว่า "ผ่าน

3. ผลสรุปคะแนนประเมินการพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ภายใต้การกำกับดูแลของแต่ละสำนักงานสรรพสามิตภาค

1. โปรแกรมจะคำนวณคะแนนประเมิน ฯ ของแต่ละสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ในแต่ละหน้า และจะสรุปรวมในหน้า "ตารางสรุปคะแนน"
2. คณะทำงานฯ จะต้องคัดเลือก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา เพื่อเข้าส่งเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานฯ ศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564
3. คณะทำงานฯ จะต้องแจ้งคะแนนผลการตรวจประเมิน แก่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ เพื่อรายงานการตรวจประเมิน แก่ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารต่อไป

แบบฟอร์มการพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔	
หน่วยงาน	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่.....

*ให้ใส่ผลการประเมิน กรณีผ่าน = ๑ กรณีไม่ผ่าน = ๐

ลำดับ	แนวทางการดำเนินงาน	เกณฑ์	น้ำหนัก	ผลการประเมินจากคณะทำงาน*	คะแนนที่ได้	หมายเหตุ	ผลการประเมิน
	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ ประกอบไปด้วยเกณฑ์ทั้งหมด ๑๔ ข้อ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้**ครบทั้ง ๑๔ ข้อ (ไม่มีคะแนน)**						
	เวลาเปิดให้บริการ						
๑	การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์ - ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) - วัน - เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) เป็นต้น	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน
	สถานที่บริการ						
๒	มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน
๓	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดในการเข้าถึงจุดให้บริการอย่างสะดวกและชัดเจน	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน
๔	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน

	พื้นที่ให้บริการ						
๕	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	✓	๑		๐		ไม่ผ่าน
๖	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	✓	๑		๐		ไม่ผ่าน
๗	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)	✓	๑		๐		ไม่ผ่าน
๘	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ	✓	๑		๐		ไม่ผ่าน
	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ						
๙	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	✓	๑		๐		ไม่ผ่าน
๑๐	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	✓	๑		๐		ไม่ผ่าน
	ระบบคิว/จุดแรกรับ						
๑๑	มีการจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	✓	๑		๐		ไม่ผ่าน
๑๒	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	✓	๑		๐		ไม่ผ่าน
	ระบบการประเมินความพึงพอใจ						
๑๓	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	✓	๑		๐		ไม่ผ่าน
๑๔	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม	✓	๑		๐		ไม่ผ่าน

*ให้ใส่ผลการประเมิน กรณีผ่าน = ๑ กรณีไม่ผ่าน = ๐

ลำดับ	แนวทางการดำเนินงาน	เกณฑ์	น้ำหนัก	ผลการประเมินจากคณะทำงาน*	คะแนนที่ได้	หมายเหตุ	ผลการประเมินเกณฑ์พื้นฐาน	ผลการประเมินเกณฑ์ขั้นสูง
	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ							
👍	**เกณฑ์พื้นฐาน มี ๓๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน ** ต้องดำเนินการให้ครบทุกข้อ ****		☺	**เกณฑ์ขั้นสูง มี ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน (ต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๒๐ คะแนน)**				
๑	**การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ**							
๑.๑	มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	👍	๑	๐	๐		ไม่ผ่าน	
๑.๒	มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	👍	๑	๐	๐		ไม่ผ่าน	
๒	**งานบริการ**							
๒.๑	มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ,งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน , งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๒.๒	มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๒.๓	งานบริการที่เหมาะสม/งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน
๓	**สถานที่บริการ**							
๓.๑	มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๓.๒	มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อหารพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน

๔	**การออกแบบระบบงาน**							
๔.๑	มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๔.๒	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๔.๓	มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๔.๔	มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน
๔.๕	มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน
๔.๖	มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน
๕	**การจัดสรรบุคลากร**							
๕.๑	มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๕.๒	มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๖	**บุคลากรด้านการให้บริการ**							
๖.๑	มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีจิตบริการ	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๖.๒	มีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านการบริการ	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน
๖.๓	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคุลมเรื่องสำคัญ (สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้, สามารถแก้ไข/รับมือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ, การ	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๖.๔	เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน
๖.๕	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน

๗	**ระบบการประเมินความพึงพอใจ**							
๗.๑	มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๗.๒	เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๘	**คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน**							
๘.๑	วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๘.๒	มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๘.๓	กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน
๙	**ช่องทางการให้บริการ**							
๙.๑	มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือ ช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน
๑๐	**ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน**							
๑๐.๑	มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตามผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๑๐.๒	มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๑๑	**การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย**							
๑๑.๑	มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน
๑๒	**การทบทวนการปรับปรุงการดำเนินงาน**							
๑๒.๑	มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๑๒.๒	มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๑๓	**การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง**							
๑๓.๑	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการบริการ	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน

๑๔	**บุคลากรด้านเทคนิค**							
๑๔.๑	เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน และมีความสามารถในการตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นที่ฐานเกี่ยวกับระบบ ตลอดจนอธิบายลักษณะปัญหาเครือข่ายต่อเชื่อม เมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๑๕	**การจัดทำระบบฐานข้อมูล**							
๑๕.๑	มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติ และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๑๕.๒	มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๑๖	**ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**							
๑๖.๑	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือแผนอื่นที่กำหนด	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๑๖.๒	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้บฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหา ในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๑๖.๓	มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน
๑๗	**การบูรณาการวางแผนระบบ**							
๑๗.๑	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๑๘	**การพัฒนาระบบการให้บริการ Online**							
๑๘.๑	มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ Online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้ อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน

๑๙	**การพัฒนาระบบ Call Center**							
๑๙.๑	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ Call Center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน
๑๙.๒	มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง , อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕%, การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน
๑๙.๓	เจ้าหน้าที่ Call Center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน
๒๐	**การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น**							
๒๐.๑	มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๒๐.๒	มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๒๐.๓	มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๒๐.๔	มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	👍	๑		๐		ไม่ผ่าน	
๒๑	**การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม**							
๒๑.๑	คิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน
๒๒	**การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)**							
๒๒.๑	ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน
๒๓	**การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ**							
๒๓.๑	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	☺	๒		๐			ไม่ผ่าน

ลำดับ	แนวทางการดำเนินงาน	เกณฑ์	น้ำหนัก	ผลการประเมินจากคณะทำงาน*	คะแนนที่ได้	หมายเหตุ	ผลการประเมิน	
เกณฑ์ที่ ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์								
เป็นผลการประเมินจากคณะทำงานฯ								
๑	**ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ**							
๑.๑	การพิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น (๖ คะแนน)	☺	๖		๐			ไม่ผ่าน
๑.๒	การสุ่มสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการ (๔ คะแนน)	☺	๔		๐			ไม่ผ่าน
๒	**ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง**							
๒.๑	ระยะเวลาในการให้บริการโดยพิจารณาระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชนหรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย ๓ คน และลงคะแนนทั้ง ๓ คน จากนั้นให้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง ๓ คน (๕ คะแนน)	☺	๕		๐			ไม่ผ่าน
๒.๒	จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน)	☺	๕		๐			ไม่ผ่าน
๓	**การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ**							
๓.๑	การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน เป็นต้น (๕ คะแนน)	☺	๕		๐			ไม่ผ่าน
๓.๒	ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย (๕ คะแนน)	☺	๕		๐			ไม่ผ่าน

ผลการประเมินคะแนน :	เกณฑ์		คะแนน	%	สรุปผลการประเมินแต่ละด้าน		หมายเหตุ
	👍	คะแนนเกณฑ์พื้นฐาน (เต็ม ๓๐)	๐	๐.๐%		ไม่ผ่าน	ต้องได้ ๓๐ %
	☺	คะแนนเกณฑ์ขั้นสูง (เต็ม ๔๐)	๐	๐.๐%		ไม่ผ่าน	ต้องได้อย่างน้อย ๒๐%
		คะแนนด้านผลลัพธ์ (เต็ม ๓๐)	๐	๐.๐%		ไม่ผ่าน	ต้องได้อย่างน้อย ๑๖%
	รวม		๐	๐.๐๐%	สรุปผลการประเมิน		หมายเหตุ

ไม่ผ่าน (หมายเหตุ ถ้าขึ้นว่า "ไม่ผ่าน" ในช่องนี้ หมายถึงไม่ผ่านตามเกณฑ์ GECC เนื่องจากคะแนนเกณฑ์พื้นฐานทำได้ไม่ครบทุกข้อ) → ถือว่า สรุปผลการประเมินไม่ผ่าน

ไม่ผ่าน (หมายเหตุ ถ้าขึ้นว่า "ไม่ผ่าน" ในช่องนี้ หมายถึงไม่ผ่านตามเกณฑ์ GECC เนื่องจากคะแนนเกณฑ์ขั้นสูงทำได้ไม่ครบตามเกณฑ์) → ถือว่า สรุปผลการประเมินไม่ผ่าน

ไม่ผ่าน (หมายเหตุ ถ้าขึ้นว่า "ไม่ผ่าน" ในช่องนี้ หมายถึงไม่ผ่านตามเกณฑ์ GECC เนื่องจากคะแนนด้านผลลัพธ์ทำได้ไม่ครบตามเกณฑ์) → ถือว่า สรุปผลการประเมินไม่ผ่าน

ถ้าไม่ขึ้นข้อความใดๆ ถือว่า "ผ่าน"

เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก คือ คะแนนรวมอย่างน้อย ๗๐ คะแนน

โดยมีคะแนนผ่านเกณฑ์พื้นฐาน ๓๔ คะแนน(ต้องผ่านทุกข้อ) เกณฑ์ขั้นสูงอย่างน้อย ๒๐ คะแนน และเกณฑ์ ด้านผลลัพท์ อย่างน้อย ๑๖ คะแนน

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔																
ชื่อหน่วยงาน																
หัวข้อ		**ผู้รับผิดชอบหลัก**	**ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔)**												**ผลการดำเนินการ/กิจกรรม (ปรับปรุง/พัฒนา/รักษา)**	**ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง**
			ต.ค.	**พ.ย.**	**ธ.ค.**	**ม.ค.**	**ก.พ**	**มี.ค.**	**เม.ย.**	**พ.ค.**	**มิ.ย.**	**ก.ค.**	**ส.ค.**	**ก.ย.**		
๑. การแต่งตั้งคณะทำงานด้านมาตรฐานการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกศูนย์ราชการสะดวก (GECC)																
๒. การดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานฯ GECC																
๒.๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ																
ข้อ ๑	การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่															
ข้อ ๒	มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง															
ข้อ ๓	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน															
ข้อ ๔	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่															

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔																
ชื่อหน่วยงาน																
หัวข้อ		ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔)												ผลการดำเนินการ/กิจกรรม (ปรับปรุง/พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
	ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น															
ข้อ ๕	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ															
ข้อ ๖	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว															
ข้อ ๗	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน															

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔																	
ชื่อหน่วยงาน																	
หัวข้อ		ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔)												ผลการดำเนินการ/กิจกรรม (ปรับปรุง/พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
ข้อ ๘	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ															
ข้อ ๙	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น															
ข้อ ๑๐	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ															
ข้อ ๑๑	มีการจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม															
ข้อ ๑๒	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย															

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔																
ชื่อหน่วยงาน																
หัวข้อ		**ผู้รับผิดชอบหลัก**	**ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔)**												**ผลการดำเนินการ/กิจกรรม (ปรับปรุง/พัฒนา/รักษา)**	**ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง**
			ต.ค.	**พ.ย.**	**ธ.ค.**	**ม.ค.**	**ก.พ**	**มี.ค.**	**เม.ย.**	**พ.ค.**	**มิ.ย.**	**ก.ค.**	**ส.ค.**	**ก.ย.**		
ข้อ ๑๓	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ															
ข้อ ๑๔	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม															
๒.๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ																
ข้อ ๑	การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ															
ข้อ ๒	งานบริการ															
ข้อ ๓	สถานที่บริการ															
ข้อ ๔	การออกแบบระบบงาน															
ข้อ ๕	การจัดสรรบุคลากร															
ข้อ ๖	บุคลากรด้านการให้บริการ															
ข้อ ๗	ระบบการประเมินความพึงพอใจ															

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔																
ชื่อหน่วยงาน																
หัวข้อ		**ผู้รับผิดชอบหลัก**	**ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔)**												**ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)**	**ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง**
			ต.ค.	**พ.ย.**	**ธ.ค.**	**ม.ค.**	**ก.พ**	**มี.ค.**	**เม.ย.**	**พ.ค.**	**มิ.ย.**	**ก.ค.**	**ส.ค.**	**ก.ย.**		
ข้อ ๘	คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน															
ข้อ ๙	ช่องทางการให้บริการ															
ข้อ ๑๐	ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน															
ข้อ ๑๑	การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย															
ข้อ ๑๒	การทบทวนการปรับปรุงการดำเนินงาน															
ข้อ ๑๓	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง															
ข้อ ๑๔	บุคลากรด้านเทคนิค															
ข้อ ๑๕	การจัดทำระบบฐานข้อมูล															
ข้อ ๑๖	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ															
ข้อ ๑๗	การบูรณาการวางแผนระบบ															
ข้อ ๑๘	การพัฒนาระบบการให้บริการ Online															

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔																
ชื่อหน่วยงาน																
หัวข้อ		ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔)												ผลการดำเนินการ/กิจกรรม (ปรับปรุง/พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
ข้อ ๑๙	การพัฒนาระบบ Call Center															
ข้อ ๒๐	การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น															
ข้อ ๒๑	การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม															
ข้อ ๒๒	การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0)															
ข้อ ๒๓	การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ															
๒. ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์																
ข้อ ๑	ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ															
ข้อ ๒	ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง															

แบบฟอร์มที่ ๕ – ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔																
ชื่อหน่วยงาน																
หัวข้อ		**ผู้รับผิดชอบหลัก**	**ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔)**												**ผลการดำเนินการ/กิจกรรม (ปรับปรุง/พัฒนา/รักษา)**	**ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง**
			ต.ค.	**พ.ย.**	**ธ.ค.**	**ม.ค.**	**ก.พ**	**มี.ค.**	**เม.ย.**	**พ.ค.**	**มิ.ย.**	**ก.ค.**	**ส.ค.**	**ก.ย.**		
ข้อ ๓	การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ															
๓. การตรวจประเมินจากคณะทำงานคณะกรรมการตรวจมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต																
๔. การเข้าร่วม/ต่ออายุ/รักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) อย่างต่อเนื่อง																
๕. อื่น ๆ (ถ้ามี)																