|  |
| --- |
| **แบบฟอร์มที่ 5-1 แบบประเมินระบบการให้บริการของหน่วยงาน (Self – Assessment Report)** |
| **ชื่อหน่วยงาน** | **สำนักงานสรรพสามิตภาคที่...** |
| **หัวข้อ** | **การประเมินตนเอง** |
| **ผ่าน** | **ปรับปรุง** | **หมายเหตุ** |
| **1. การผลักดันและสนับสนุนหน่วยงานในการกำกับดูแลให้ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต** |
| **ข้อ 1** | มีการจัดตั้งทีม/คณะทำงานเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำมาตรฐานการให้บริการแก่หน่วยงานในการกำกับดูแล |  |  |  |
| **ข้อ 2** | มีการจัดประชุมร่วมทุกหน่วยงานในกำกับดูแล เพื่อชี้แจงการดำเนินการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ และการตรวจติดตามและประเมินผลฯ |  |  |  |
| **ข้อ 3** | มีการรวบรวมข้อมูลและคัดเลือกหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในปีที่ผ่านมาทั้งในประเภทที่มีความพร้อมด้านสถานที่เป็นของตนเองหรือมี smart office และหน่วยงานที่ยังขาดความพร้อมด้านสถานที่ เพื่อกำหนดเป็นหน่วยงานต้นแบบ ในการให้คำปรึกษา แนะนำ เผยแพร่ความรู้ เทคนิค และนวัตกรรมแก่หน่วยงานที่ยังไม่มีความเชี่ยวชาญเพียงพอ |  |  |  |
| **ข้อ 4** | มีการให้คำแนะนำช่วยเหลือการดำเนินการ และเป็นพี่เลี้ยงในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาของหน่วยงานในการกำกับดูแล รวมทั้ง พัฒนารูปแบบการสื่อสารช่องทางต่าง ๆ เพื่อกระตุ้น/จูงใจให้หน่วยงานในการกำกับดูแลดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ |  |  |  |
| **ข้อ 5** | มีการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานในการกำกับดูแล โดยพิจารณาจาก การศึกษาข้อมูลเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุม คำสั่งคณะทำงาน แผนที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน ภาพถ่าย การสุ่มสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้ง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ การสังเกตการณ์จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง เป็นต้น เพื่อรับทราบปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมทั้งค้นหาโอกาสในการปรับปรุง ให้ข้อสังเกตแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนามาตรฐานการให้บริการต่อไป |  |  |  |
| **ข้อ 6** | มีการพิจารณามอบรางวัลให้แก่หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเด่นทั้งในภาพรวมและด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จนเกิดเป็นค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรในการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป |  |  |  |
| **2. มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก** (เฉพาะประเด็นที่ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสรรพสามิตภาค) (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC ดาวน์โหลดได้ที่ http://www.opm.go.th)  |
| **ข้อ 1** | **การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา**  |
| 1.1 | มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของ**สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา**  |  |  |  |
| 1.2 | มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจจากข้อ 1.1 และนำมาใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ |  |  |  |
| **ข้อ 2** | **งานบริการ**  |  |  |  |
| 2.1 | มีงานบริการครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสาร งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และงานอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจจากข้อ 1.1 |  |  |  |

**สำหรับสำนักงานสรรพสามิตภาค**

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อ** | **การประเมินตนเอง** |
| **ผ่าน** | **ปรับปรุง** | **หมายเหตุ** |
| **ข้อ 3** | **สถานที่บริการ**  |
| 3.1 | มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง |  |  |  |
| 3.2 | มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในจุดที่ทำให้เกิดความสับสน |  |  |  |
| 3.3 | เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่าง อย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ |  |  |  |
| **ข้อ 4** | **ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน** |
| 4.1 | มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง |  |  |  |
| 4.2 | มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น) |  |  |  |
| **ข้อ 5** | **การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย** |
| 5.1 | มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น |  |  |  |
| **ข้อ 6** | **การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน** |
| 6.1 | มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ |  |  |  |
| **ข้อ 7** | **การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง** |
| 7.1 | มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ |  |  |  |
| **ข้อ 8** | **บุคลากรด้านเทคนิค** |
| 8.1 | เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน  |  |  |  |
| 8.2 | เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ |  |  |  |
| **ข้อ 9** | **การจัดทำระบบฐานข้อมูล** |  |  |  |
| 9.1 | มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ |  |  |  |
| 9.2 | มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป |  |  |  |
| **หัวข้อ** | **การประเมินตนเอง** |
| **ผ่าน** | **ปรับปรุง** | **หมายเหตุ** |
| **ข้อ 10** | **การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** |
| 10.1 | การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด |  |  |  |
| 10.2 | การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |
| **ข้อ 11** | **การบูรณาการวางแผนระบบ** |
| 11.1 | การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า |  |  |  |
| **ข้อ 12** | **การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น** |
| 12.1 | มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น |  |  |  |