สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา

|  |
| --- |
| **แบบฟอร์มที่ 5-2 แผนงานด้านมาตรฐานการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561** |
| **ชื่อหน่วยงาน** | **สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่…** |
| หัวข้อ | รายละเอียดของการดำเนินการ/กิจกรรม (ปรับปรุง/พัฒนา/รักษา) | ผู้รับผิดชอบหลัก | งบประมาณ(หรือคาดการณ์) | ระยะเวลา (ปีงบประมาณ 61) | ข้อเสนอแนะ |
|  |  |  |  | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 |  |
|  **มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก**  |
| **ข้อ 1** | **การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ**  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 2** | **งานบริการ**  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 3** | **เวลาเปิดให้บริการ**  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 4** | **สถานที่บริการ**  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 5** | **พื้นที่ให้บริการ**  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 6** | **การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ**  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 7** | **ระบบคิว/จุดแรกรับ**  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 8** | **การออกแบบระบบงาน**  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 9** | **การจัดสรรบุคลากร**  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 10** | **บุคลากรด้านการบริการ**  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 11** | **ระบบการประเมินความพึงพอใจ** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 12** | **คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 13** | **ช่องทางการให้บริการ** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 14** | **ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 15** | **การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 16** | **การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 17** | **การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 18** | **บุคลากรด้านเทคนิค** |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| หัวข้อ | รายละเอียดของการดำเนินการ/กิจกรรม (ปรับปรุง/พัฒนา/รักษา) | ผู้รับผิดชอบหลัก | งบประมาณ(หรือคาดการณ์) | ระยะเวลา (ปีงบประมาณ 61) | ข้อเสนอแนะ |
|  |  |  |  | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 |  |
| **ข้อ 19** | **การจัดทำระบบฐานข้อมูล** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 20** | **การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 21** | **การบูรณาการวางแผนระบบ** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 22** | **การพัฒนาระบบการให้บริการ online** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 23** | **การพัฒนาระบบ Call Center (ถ้ามี)** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 24** | **เจ้าหน้าที่ตอบ Call center (ถ้ามี)** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ข้อ 25** | **การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น** |  |  |  |  |  |  |  |  |