|  |
| --- |
| **แบบฟอร์มที่ 5-1 แบบประเมินระบบการให้บริการของหน่วยงาน (Self – Assessment Report)** |
| **ชื่อหน่วยงาน** | **สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่...** |
| **หัวข้อ** | **การประเมินตนเอง** |
|  | **ผ่าน** | **ปรับปรุง** | **หมายเหตุ** |
| **มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก** (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC ดาวน์โหลดได้ที่ http://www.opm.go.th) |
| **ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ** |
| **ข้อ 1** | **การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ**  |  |  |  |
| 1.1 | มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ครอบคลุมประเด็นที่ ดังนี้ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ  |  |  |  |
| 1.2 | มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำมาใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ |  |  |  |
| **ข้อ 2** | **งานบริการ**  |
| 2.1 | มีงานบริการครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน  |  |  |  |
| 2.2 | งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่น ๆที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ |  |  |  |
| **ข้อ 3** | **เวลาเปิดให้บริการ**  |
| 3.1 | การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ 1) |  |  |  |
| **ข้อ 4** | **สถานที่บริการ**  |
| 4.1 | มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง |  |  |  |
| 4.2 | มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในจุดที่ทำให้เกิดความสับสน |  |  |  |
| 4.3 | เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่าง อย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ |  |  |  |
| 4.4 | การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น |  |  |  |
| **ข้อ 5** | **พื้นที่ให้บริการ**  |
| 5.1 | การออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่การบริการ”และ “จุดให้บริการ”ที่อำนวยความสะดวกทั้งเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ |  |  |  |

**สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา**

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อ** | **การประเมินตนเอง** |
|  | **ผ่าน** | **ปรับปรุง** | **หมายเหตุ** |
| 5.2 | ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า 28-30 นิ้ว) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว |  |  |  |
| 5.3 | ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบ หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน |  |  |  |
| **ข้อ 6** | **การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ**  |
| 6.1 | มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เกาอี้นั่งรอ เป็นต้น |  |  |  |
| 6.2 | จัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ |
| **ข้อ 7** | **ระบบคิว/จุดแรกรับ**  |
| 7.1 | การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม |  |  |  |
| 7.2 | มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆเช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มที่ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และลดระยะเวลาการรอคอย |  |  |  |
| **ข้อ 8** | **การออกแบบระบบงาน**  |
| 8.1 | มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน |  |  |  |
| 8.2 | มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน |  |  |  |
| 8.3 | มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ และคู่มือประชาชน ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯอย่างชัดเจน |  |  |  |
| 8.4 | การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น |  |  |  |
| 8.5 | มีระบบทักทายผู้รับบริการ และระบบ การติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศ ให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันทีเป็นต้น |  |  |  |
| 8.6 | มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ |  |  |  |
| 8.7 | มีการปรับปรุงแบบฟอร์มที่การขอรับอนุญาต ต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน |  |  |  |
| **ข้อ 9** | **การจัดสรรบุคลากร**  |
| 9.1 | มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น |  |  |  |
| 9.2 | มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ |  |  |  |
| 9.3 | มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อ** | **การประเมินตนเอง** |
|  | **ผ่าน** | **ปรับปรุง** | **หมายเหตุ** |
| **ระบบจุดให้บริการ** |
| **ข้อ 10** | **บุคลากรด้านการบริการ**  |
| 10.1 | มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ |  |  |  |
| 10.2 | เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบ ซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ |
| 10.3 | เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง |  |  |  |
| 10.4 | เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต |  |  |  |
| 10.5 | เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ |  |  |  |
| 10.6 | เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น |  |  |  |
| **ข้อ 11** | **ระบบการประเมินความพึงพอใจ** |
| 11.1 | มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ |  |  |  |
| 11.2 | มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง |  |  |  |
| 11.3 | เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |  |  |  |
| **ข้อ 12** | **คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน** |
| 12.1 | วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน) |  |  |  |
| 12.2 | มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน |  |  |  |
| 12.3 | กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นที่เดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก |  |  |  |
| **ข้อ 13** | **ช่องทางการให้บริการ** |  |  |  |
| 13.1 | มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อ** | **การประเมินตนเอง** |
|  | **ผ่าน** | **ปรับปรุง** | **หมายเหตุ** |
| **ระบบสนับสนุนการให้บริการ** |
| **ข้อ 14** | **ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน** |
| 14.1 | มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง |  |  |  |
| 14.2 | มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น) |  |  |  |
| **ข้อ 15** | **การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย** |
|  | มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น |  |  |  |
| **ข้อ 16** | **การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน** |
| 16.1 | มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ(เชื่อมโยงข้อ 11.2, 14, 15) |  |  |  |
| 16.2 | มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย |  |  |  |
| **ข้อ 17** | **การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง** |
| 17.1 | การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น |  |  |  |
| 17.2 | มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ |  |  |  |
| **ข้อ 18** | บุคลากรด้านเทคนิค |
| 18.1 | เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน (เชื่อมโยงข้อ 17.1) |  |  |  |
| 18.2 | เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อ** | **การประเมินตนเอง** |
| **ผ่าน** | **ปรับปรุง** | **หมายเหตุ** |
| **ข้อ 19** | **การจัดทำระบบฐานข้อมูล** |
| 19.1 | มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ |  |  |  |
| 19.2 | มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป |  |  |  |
| **ข้อ 20** | **การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** |
| 20.1 | การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด |  |  |  |
| 20.2 | การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |
| **ข้อ 21** | **การบูรณาการวางแผนระบบ** |
| 21.1 | การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า |  |  |  |
| **ข้อ 22** | **การพัฒนาระบบการให้บริการ online** |
| 22.1 | มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น  |  |  |  |
| **ข้อ 23** | **การพัฒนาระบบ Call Center (ถ้ามี)** |
| 23.1 | มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อ** | **การประเมินตนเอง** |
|  | **ผ่าน** | **ปรับปรุง** | **หมายเหตุ** |
| **ข้อ 24** | **เจ้าหน้าที่ตอบ Call center (ถ้ามี)** |
| 24.1 | มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ |  |  |  |
| 24.2 | มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน 3 ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน 5 % **-** การ**ใ**ห้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก |  |  |  |
| 24.3 | เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (เชื่อมโยงข้อ 24.2) |  |  |  |
| **ข้อ 25** | **การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น** |
| 25.1 | มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น |  |  |  |