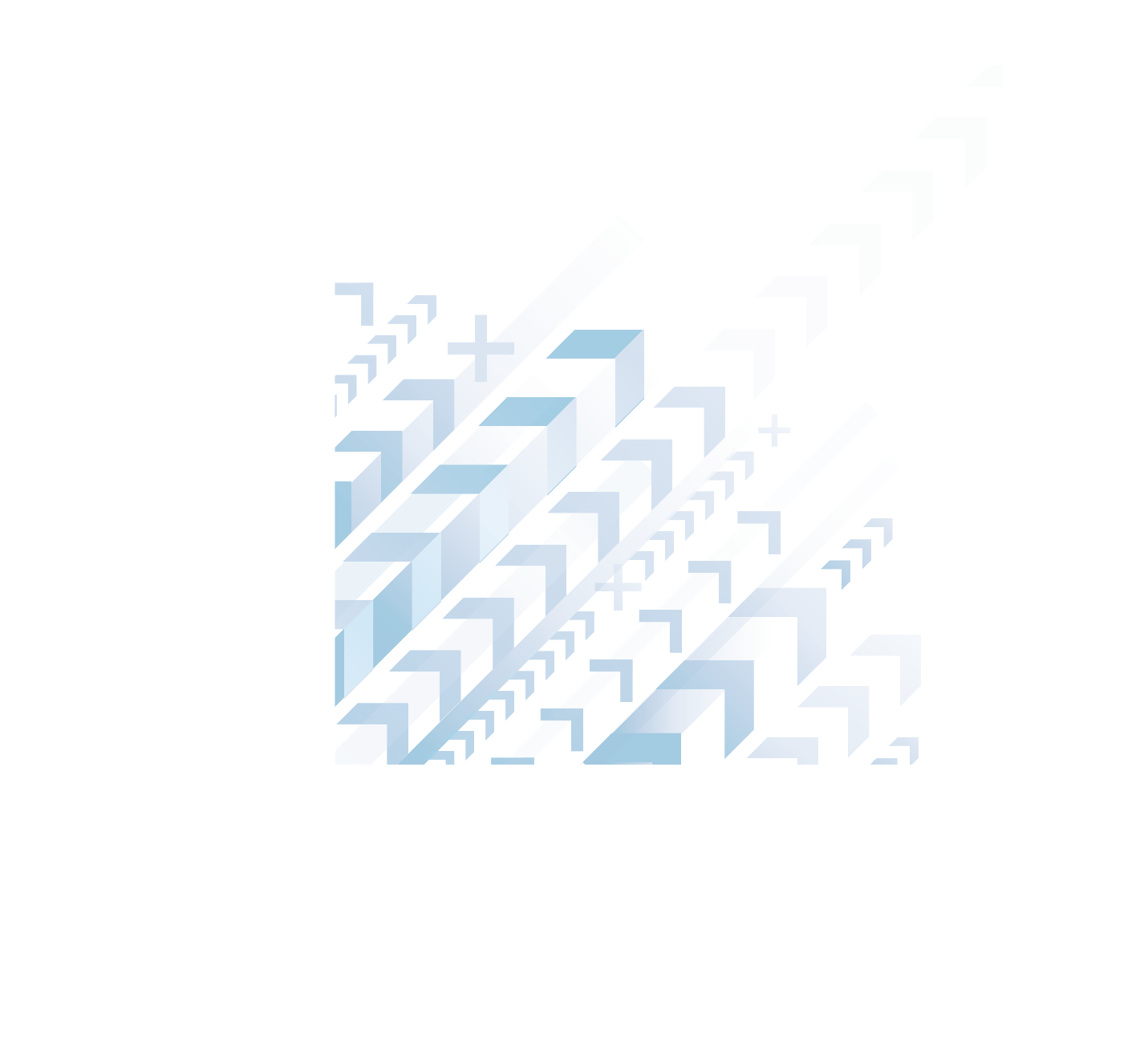
****

****

**คู่มือการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

**กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร**

**สารบัญ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **หน้า** |
| **๑.** | **ที่มาและความสำคัญ** | **๓** |
| **๒.** | **วัตถุประสงค์** | **๔** |
| **๓.** | **นิยามศัพท์** | **๔** |
| **๔.** | **เกณฑ์การตรวจประเมินเพื่อขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)** | **๕** |
| **๕.** | **ระยะเวลาในการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก** | **๘** |
| **๖.** | **คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก** | **๘** |
| **๗.** | **เอกสารอ้างอิง** | **๔๒** |

**คู่มือการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

1. **ที่มาและความสำคัญ**

๑.๑ การประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องจัดให้มี“ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

๑.๒ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

มาตรา ๗ วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมาย ว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร (ก.พ.ร.) กำหนด”

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

๑.๓ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนที่สำคัญประการหนึ่ง กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่ง เพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ทุกเรื่อง ดังนั้นในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้คำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

ดังนั้นเพื่อให้การจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกของกรมสรรพสามิต เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ และดำเนินการต่อเนื่องทุกปี กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) พิจารณาแล้วจึงได้จัดทำ คู่มือการตรวจประเมินสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา เพื่อขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการดำเนินการ ระยะเวลาในการขอรับรองมาตรฐานฯ รวมทั้งแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาทั่วประเทศ ขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเพื่อให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา เป็นศูนย์ราชการสะดวกที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับกรมสรรพสามิต และเพื่อพัฒนาการให้บริการไปสู่การบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียว โดยสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก จะเป็นหน่วยงานต้นแบบในการปรับปรุงพัฒนาสำนักงานฯ และยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนในอนาคตต่อไป

1. **วัตถุประสงค์**

2.1 เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา มีมาตรฐานเดียวกัน สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๒.๒ เพื่อขอรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

2.3 เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่นำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ทั่วประเทศ

1. **นิยามศัพท์**

**๓.๑ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Centre : GECC)**

เป็นหน่วย/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ภาคราชการ โดยหน่วยงานที่ให้บริการต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิมควรพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมถึงการเป็นศูนย์ราชการสะดวกกล่าวคือ อาจจะมีการพัฒนาโครงสร้าง ICT การพัฒนาช่องทางการติดต่อ หรือการพัฒนาการบริการให้เป็นแบบ Online มากขึ้น จากมุมมองที่สำคัญของ การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก 4 ด้าน คือ

**ด้านสถานที่** ต้องเข้าถึงง่าย สะดวก

**ด้านบุคลากร** ต้องมีจิตบริการ (Service Mind)

**ด้านงานที่ให้บริการ**  ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน

**ด้านอื่น ๆ** ตามความเหมาะสมตามภารกิจ

คุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกมีดังนี้

1) เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก

2) เป็นการบริการที่สนับสนุนให้การติดต่อราชการมีความง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงานทั้งที่อยู่ในสังกัดเดียวกันและ/หรือต่างสังกัดได้ การประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การสร้างแนวปฏิบัติการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ/จิตบริการ การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย การมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ไม่ยุ่งยากและมากเกินไป เป็นต้น

3) เป็นการให้บริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียวได้

4) เป็นการบริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้

**๓.๒ คณะทำงานฯ**

หมายถึง คณะทำงานตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ภาคที่ ๑ –๑๐

**๓.๓ คณะกรรมการตรวจประเมิน**

คณะกรรมการตรวจประเมินประกอบไปด้วย

(๑) ผู้แทนจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ๑ คน

(๒) ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกซึ่งคัดเลือกโดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ๑ คน

(๓) ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ๑ คน

**๓.๔ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก**

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๕๕/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

1. **เกณฑ์การตรวจประเมินเพื่อขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)**

ประกอบไปด้วยรายละเอียด ดังนี้

**๑. โครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก**

แบ่งเป็น ๒ ส่วน รวม ๒๕ หัวข้อ (ข้อที่ ๑ – ๒๕) ดังนี้

๑. ข้อกำหนดพื้นฐาน แบ่งเป็น ๒ ประเด็น ได้แก่

๑.๑ การสนองตอบความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่

- การศึกษาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ

- งานบริการ

- เวลา เปิด-ปิด การให้บริการ

๑.๒ การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่

- สถานที่ให้บริการ

- พื้นที่ให้บริการ

- การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

๒. ข้อกำหนดการให้บริการ แบ่งเป็น ๓ ประเด็น ได้แก่

๒.๑ การจัดระบบการให้บริการ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่

- ระบบคิว/จุดแรกรับ

. - การออกแบบระบบงาน

- การจัดสรรบุคลากร

๒.๒ การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่

- บุคลากรด้านการบริการ

- บุคลากรด้านเทคนิค

- เจ้าหน้าที่ตอบ Call center (ถ้ามี)

๒.๓ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการให้บริการ ประกอบด้วย ๑๓ หัวข้อ ดังนี้

- ระบบการประเมินความพึงพอใจ

- คุณภาพการให้บริการและการจัดการ ข้อร้องเรียน

- ช่องทางการให้บริการ

- ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

- การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

- การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง - การจัดทำระบบฐานข้อมูล

- การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- การบูรณาการวางแผนระบบ

- การพัฒนาระบบการให้บริการ online

- การพัฒนาระบบ Call Center

- การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (ข้อ ๒๖) ในกรณีที่มีการริเริ่มและพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ ให้หน่วยงานเขียนคำอธิบายถึงนวัตกรรมการบริการหรือความริเริ่มใหม่ๆ จนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ (คะแนนในส่วนนี้ถือเป็นคะเนนเพิ่มนอกเหนือจากเกณฑ์ที่กำหนด)

ทั้งนี้ภายใต้โครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ ออกเป็น ๒ เกณฑ์คือ

**๑) เกณฑ์พื้นฐาน** หมายถึง เกณฑ์ทั่วไปที่จำเป็นต้องมีในระบบการบริหารงานของศูนย์ราชการสะดวก และเป็นเกณฑ์การประเมินที่ต้องดำเนินการได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์พื้นฐานประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๔๐ ข้อ

**๒) เกณฑ์ขั้นสูง** หมายถึง เกณฑ์ที่สนับสนุนให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานการบริการที่นำไปสู่ การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศต่อไปซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการอย่างน้อยร้อยละ ๕๐ หรือ ๑๐ ข้อ เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์ขั้นสูงประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงานจำนวน ๒๐ ข้อ

**๒. แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก**

แนวทางในการดำเนินการไปสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก แบ่งตามระบบการให้บริการเป็น ๓ ระบบ ได้แก่ ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบจุดให้บริการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

**๒.๑ ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ**

เป็นระบบการให้บริการ ก่อนที่ผู้รับบริการจะเข้าถึงบริเวณจุดให้บริการ ซึ่งเป็นบริเวณที่ควรมีการออกแบบการบริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้นก่อนเข้าสู่จุดบริการได้ทั้งนี้การออกแบบการบริการควรสอดคล้อง และเหมาะสมกับช่องทางการบริการด้วย เช่น การให้บริการ ณ สำนักงานอาจมีระบบการจัดคิว การจัดให้มีที่นั่งพักรอ การจัดทำสื่อให้ข้อมูล การช่วยเหลือให้คำแนะนำ แบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ นอกจากนี้ยังรวมถึงการเดินทางของผู้รับบริการไปยังสถานที่ให้บริการต้องเข้าถึงได้ง่ายสะดวกและไม่เป็นภาระของประชาชน เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในเส้นทางที่มีระบบขนส่งสาธารณะ เป็นต้น หรือกรณีเป็นการบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์อาจมีการออกแบบระบบหน้าแรกของการให้บริการที่ง่ายต่อการเข้าถึงและการค้นหาบริการที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็ว หรือเป็นการบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ อาจออกแบบระบบตอบรับ ณ นาทีแรกที่ผู้ใช้บริการเรียกเข้ามา เป็นต้น

**๒.๒ ระบบจุดให้บริการ**

เป็นระบบการให้บริการตั้งแต่เจ้าหน้าที่เริ่มดำเนินการให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งการออกแบบการบริการขึ้นอยู่กับช่องทางการบริการ เช่น การบริการ ณ สำนักงาน อาจออกแบบเป็นการให้บริการในจุดบริการเดียว หรือการบริการที่เกี่ยวข้องกันถูกจัดให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกันด้วยความเหมาะสม มีความทันสมัยและสะอาดตา การจัดเครื่องมืออุปกรณ์และเอกสาร/แบบฟอร์มที่เพียงพอกับการให้บริการ การดำเนินการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ และการตอบสนองคำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้าในขณะที่การบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ ควรมีการออกแบบหน้าต่างของโปรแกรมประยุกต์ให้ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูลหรือสามารถกรอกแบบฟอร์มคำขอได้เป็นต้น

**๒.๓ ระบบสนับสนุนการให้บริการ**

เป็นระบบสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และการบริหารจัดการศูนย์ราชการสะดวกให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การพัฒนากลยุทธ์การให้บริการ การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ การออกแบบและพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสม การออกแบบระบบและขั้นตอนการให้บริการ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

1. **ระยะเวลาในการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก**

การให้การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกมีระยะเวลา ๓ ปี โดยมีปฏิทินในการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ในแต่ละปี ดังนี้

คณะกรรมการตรวจประเมินออกตรวจประเมินในพื้นที่

คณะกรรมการตรวจประเมินเสนอผลการตรวจประเมิน ให้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกพิจารณาตัดสิน

ประกาศผลการพิจารณา

จัดพิธีมอบรางวัลให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรองมาตรฐานฯ

ม.ค.

พ.ค.

มิ.ย.

ก.ค.

ส.ค.

ก.ย.

เปิดรับสมัครการขอรับรอง

มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

1. **คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พ.ศ. ๒๕๖๒**

เพื่อให้การตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กพร. จึงได้จัดทำคำอธิบายคำอธิบายแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้คณะทำงานตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต ภาคที่ ๑ – ๑๐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีแนวทางตรวจประเมินสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา โดยได้มีการปรับเนื้อหาให้เข้ากับภารกิจของกรมสรรพสามิต และง่ายต่อการดำเนินการขอรับรองมาตรฐานฯ

วิธีการตรวจประเมินตามคำอธิบายคำอธิบายแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พ.ศ. ๒๕๖๒ นั้น ให้คณะทำงานฯ หรือผู้ที่คณะทำงานฯ มอบหมาย พิจารณารายละเอียดของเกณฑ์แต่ละข้อย่อย ซึ่งมีวิธีการพิจารณาดังนี้

* หาก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา **“มีการดำเนินการ”** หรือ **“มี”** ตามเกณฑ์ข้อย่อยดังกล่าว ให้ทำเครื่องหมายถูก (√) ช่อง **“🞏”**
* หาก สำนักงานสรรพสามิตฯ “**ไม่ได้ดำเนินการ”** หรือ “**ไม่มี”** ตามเกณฑ์ข้อย่อยดังกล่าว ไม่ต้องทำเครื่องหมายถูก (√) ช่อง **“🞏”** และให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการการดำเนินการให้เป็นไปเกณฑ์ข้อย่อยนั้นๆ

**คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พ.ศ. ๒๕๖๒**

| **หัวข้อ** | **แนวทางการดำเนินงาน** | | **คำอธิบายหรือหลักฐานการดำเนินการ**  **(สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ** | | | |
| ๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ | ❒  (👍) | ๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ  ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้  - ประเภทงานบริการ  - วันและเวลาเปิดให้บริการ  - สถานที่ให้บริการ   - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ  - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ  - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ | ❒ ๑. มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง โดยใช้แบบฟอร์มของ กพร. ซึ่ง  ❒ ครอบคลุม ๖ ประเด็น  ❒ สำรวจเป็นประจำรายเดือนหรือ  รายไตรมาส  (เอกสาร : แบบฟอร์มการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง) |
|  | ❒  (👍) | ๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ | ❒ ๑. ผลที่ได้จากการสำรวจความต้องการฯ มีอะไรที่จะต้องปรับปรุงบ้าง ให้ลิสออกมาและดำเนินการปรับปรุง และดำเนินการตามนี้  ❒ จัดทำหนังสือรายงานผู้บังคับบัญชาว่า จากการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง ประชาชนต้องการอะไรบ้าง  ❒ จัดทำหนังสือรายงานผู้บังคับบัญชาว่า ได้ดำเนินการปรับปรุงตามความต้องการของประชาชนแล้ว โดยรายงานผลการปรับปรุงก่อน-หลัง อธิบายกระบวนการที่ใช้ และผลการดำเนินการ ก่อน-หลังเป็นอย่างไร (แนบรูปถ่ายประกอบด้วย)  ❒ ๒. มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังจากหน่วยงานภายนอกหรือไม่ ถ้ามีขอผลการสำรวจ และผลการดำเนินการปรับปรุง |
| ๒. งานบริการ | ❒  (👍) | ๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้  - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน  - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์  - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน | **สำนักงานฯ มีการให้บริการประชาชน ครอบคลุมประเภทงานดังนี้**  **๑. งานบริการข้อมูลข่าวสาร ประกอบไปด้วย**  ❒ คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการประชาชน  โดย ตั้งค่าหน้า [www.info.go.th](http://www.info.go.th)  และทำแถบ Favorite bar ดังนี้  [www.excise.go.th](http://www.excise.go.th) ->ข้อมูลกรมสรรพสามิต  [www.info.go.th](http://www.info.go.th) -> ข้อมูลหน่วยงานอื่นๆ  ❒ มีแฟ้มศูนย์ข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๗ และ มาตรา ๙  ❒ มีป้ายศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  ❒ มีสมุดบันทึกการเข้าใช้งานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  **๒. งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์**  ❒ มีกล่องรับฟังความคิดเห็น/รับฟังเรื่องราวร้องเรียน  ❒ มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนมีกี่ช่องทางอะไรบ้าง  ❒ มีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการดูแลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามช่องทางที่กำหนดไว้  ❒ มี flow chart กระบวนงานในการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นอย่างเป็นระบบ  ❒ มีรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน (รายเดือน หรือรายไตรมาส)  ❒ จัดทำหนังสือรายงานถึงผู้บังคับบัญชาว่า มีเรื่องร้องเรียนหรือไม่  - ถ้ามี แล้วดำเนินการอย่างไร  - ถ้าไม่มี ให้รายงานว่าไม่มี  ❒ มีการรับเรื่องร้องเรียนจากส่วนกลาง หรือไม่ หากมี มีการดำเนินการอย่างไร (ถ้ามี)  ❒ จัดทำหนังสือรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน (ถ้ามี)  **๓. งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน**  งานที่ให้บริการประชาชนมีอะไรบ้าง (เลือกเฉพาะที่เกี่ยวข้อง)  ๑.งานของสำนักงานฯพื้นที่สาขา ประกอบไปด้วย  ❒ ๑. การออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่\*  ❒ ๒. การต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่\*  ❒ ๓.การรับชำระภาษีสรรพสามิตสินค้าและบริการ ตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๖๐\*  ❒ ๔. อื่นๆ (ระบุ ……………………………….)  **\*กระบวนการที่แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน**  ๒. งานของสำนักงานฯพื้นที่ ประกอบไปด้วย  ❒ ๑.การแจ้งโอน ย้าย เลิกกิจการ หรือผู้ประกอบการเสียชีวิตและดำเนินกิจการต่อ\*\*  ❒ ๒.การจดทะเบียนสรรพสามิต ตาม พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๖๐\*\*  ❒๓.การออกใบอนุญาตเกี่ยวกับสถานแสดงรถยนต์เพื่อขาย\*\*  ❒ ๔.การตรวจสอบฉลากปิดภาชนะสุรากลั่นชุมชน\*\*  ❒ ๕. การยกเว้นภาษีหรือการขอคืนภาษี ฯ\*\*  ❒ ๖.การขออนุญาตตั้ง โอน เลิก ขอ เพิกถอน คลังสินค้าทัณฑ์บน\*\*  ❒ ๗. การให้บริการตรวจสอบทางเทคนิค\*\*  ❒ ๘. การให้บริการตรวจวิเคราะห์สินค้าและของกลาง\*\*  ❒ ๙. อื่นๆ (ระบุ ……………………………….)  **\*\* กระบวนการที่แล้วเสร็จมากกว่า ๑ วัน** |
| ❒  (☺) | ๒.๒ งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ | ❒ จากผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังใน ข้อที่ ๑.๑ ประชาชนต้องการให้มีการให้บริการด้านใดเพิ่มขึ้นอีก เช่น  ❒ งานบริการด้านคลินิกภาษีของกรมสรรพสามิต กรมสรรพากร และกรมศุลกากร  ❒ งานบริการนอกสถานที่ เช่น การใช้ Mobile Office ออกนอกสถานที่  ❒ งานบริการอื่นๆ ที่ต้องการ ได้แก่ ............................................................................. |
| ๓. เวลาเปิดให้บริการ | ❒  (👍) | ๓.๑ การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.)  วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑) | ❒ ป้ายแสดงเวลาการให้บริการปกติ  ๘:๓๐ – ๑๖:๓๐ น. โดยติดในบริเวณที่ประชาชนเห็นได้ชัดเจน เช่น ประตูทางเข้าสำนักงานฯ  ❒ ป้ายแสดงเวลานอกราชการที่ให้บริการคือ  ......................................  โดยต้องแสดงให้ประชาชนเห็นได้อย่างชัดเจน  ❒ มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการให้บริการนอกเวลาราชการ  ❒ มีคำสั่งรักษาราชการ หากเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งไม่มา (ให้บริการนอกเวลาราชการ) |
| **หัวข้อ** | **แนวทางการดำเนินงาน** | | **คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ**  **(สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)** |
| ๔. สถานที่บริการ | ❒  (👍) | ๔.๑ มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง | การเดินทางมายังสำนักงานฯ ประชาชนสามารถเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะ อย่างไรได้บ้าง เช่น  ❒รถโดยสารประจำทาง  ❒มอเตอร์ไซด์  ❒รถสองแถว  ❒เรือ/รถไฟ/รถไฟฟ้า  ❒อื่นๆ................................ |
| ❒  (👍) | ๔.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน | ❒ การเดินทางมายังสำนักงานฯ จากถนนใหญ่/ถนนสายเอเซีย จนมาถึง สำนักงานฯ มีทั้งหมดกี่ป้าย ได้แก่ป้ายที่ตั้งอยู่บนถนนอะไรบ้าง  เมื่อประชาชนเดินทางมาถึงสำนักงานฯแล้ว มีป้ายบอกทิศทางดังนี้  ❒ ป้ายแสดงทิศทางบอกตำแหน่งจุดให้บริเวณอย่างชัดเจน เช่น ป้ายทางเข้าสำนักงานฯ  ❒ ป้ายที่จอดรถของเจ้าหน้าที่  ❒ ป้ายที่จอกรถของผู้มารับบริการ  ❒ ป้ายที่จอดรถของผู้พิการ/สตรีมีครรภ์/ผู้สูงอายุ  ❒ ป้ายบริเวณทางลาด  ❒ ป้ายแสดงเวลาให้บริการนอกเวลาราชการ  ❒ ป้ายจุดประชาสัมพันธ์  ❒ ป้ายจุดรับบัตรคิว  ❒ ป้ายห้องที่ปรึกษา  ❒ ป้ายห้องคลินิกภาษี (ถ้ามี)  ❒ ป้ายห้องรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์  ❒ ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ  ❒ ป้ายแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จ  ❒ ป้ายศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  ❒ ป้ายห้องน้ำ (แยกชาย หญิง)  ❒ ป้ายห้องน้ำคนพิการ  ❒ ป้ายมุมอำนวยความสะดวก  ❒ แผนผังสำนักงานฯ แสดงรายละเอียดจุดให้บริการต่างๆ  ❒ อื่นๆ เพิ่มเติม............................................................................. |
| ❒  (👍) | ๔.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ | ❒ สำนักงานฯ สะอาด สว่าง พื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ ไม่มีกลิ่นเหม็น  ❒ หากอุปกรณ์ชำรุด/เสีย ต้องแก้ไขให้เรียบร้อย (ถ้ามี) |
| ❒  (☺) | ๔.๔ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น | การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ ดังนี้  ❒ มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการ/สตรีมีครรภ์/ผู้สูงอายุ + ป้ายแสดงที่พื้น (สัญลักษณ์ คนพิการ สตรมีครรภ์และผู้สูงอายุ)  ❒ มีทางลาดชันสำหรับรถเข็น พร้อมป้ายแสดง  ❒ สถานที่ไม่มีความลาดชันจนเป็นอันตรายแก่ผู้รับบริการและสามารถใช้งานได้จริง  ❒ มีกริ่งสำหรับให้ความช่วยเหลือ + ป้ายสำหรับติดต่อเจ้าหน้าที่  ❒ มีจุดบริการสำหรับผู้สูงอายุ/สตรีมีครรภ์/คนพิการ พร้อมป้ายแสดง  ❒ มีห้องน้ำคนพิการ + ป้ายแสดง + กริ่งขอความช่วยเหลือ  ❒ ห้องน้ำคนพิการ สามารถเข้า-ออกได้สะดวก สะอาด และสามารถใช้งานได้จริง  ❒อื่นๆ ............................................................. |
| ๕. พื้นที่ให้บริการ | ❒  (👍) | ๕.๑ การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ | **จุดก่อนให้บริการ**  ❒ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการว่ามีกี่ขั้นตอน  ❒ ที่จุดประชาสัมพันธ์มีเจ้าหน้าที่อย่างน้อย ๑ คน ให้บริการ ซึ่งอาจจะเป็นจุดเดียวกับจุดคัดกรองเอกสารก็ได้  ❒ มีหนังสือคำสั่ง แต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์รวมทั้งเจ้าหน้าที่ทดแทนในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่อยู่)  ❒ มีโต๊ะ/จุดให้บริการ โดยมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน และมีป้ายบอกอย่างชัดเจนว่าเป็นจุดประชาสัมพันธ์  ❒ มีป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ + รูป + เบอร์โทร  ❒ มีแบบฟอร์มให้บริการ พร้อมตัวอย่าง  ❒ มีระบบบัตรคิว (กระดาษ/อิเล็กทรอนิกส์)  ❒ มีที่นั่งคอยเพียงพอ และกว้างขวาง  ❒ มีป้ายแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนงาน  ❒ ป้ายแสดงโครงสร้างองค์กร  ❒ มีคู่มือประชาชน (เป็นรูปเล่มหรือ website)  ❒ ป้ายแสดงช่องทางการติดต่อสำนักงานฯ เช่น Facebook line หรือเบอร์โทรศัพท์  ❒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการ free wifi น้ำดื่ม เครื่องวัดความดัน คอมพิวเตอร์ เป็นต้น  **จุดให้บริการ**  ❒ มีป้ายแสดงจุดให้บริการที่เคาน์เตอร์ที่ชัดเจน รวมทั้งมีป้ายชื่อเจ้าหน้าที่บริเวณเคาน์เตอร์ +รูป + เบอร์โทร  ❒ มีป้าย One stop Service และ/หรือ Priority track  ❒ มีที่เก็บบัตรคิว จากประชาชน  ❒ มีห้องให้คำปรึกษา +ป้ายแสดง  ❒ มีห้องคลินิกภาษี +ป้ายแสดง (ถ้ามี)  ❒ มีห้องรับเรื่องราวร้องเรียน +ป้ายแสดง  ❒ เจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์ทำงานทดแทนกันได้  ❒ จัดทำ หนังสือ/คำสั่งการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้  ❒ มีคู่มือเจ้าหน้าที่ (หนังสือ/คู่มือ/website/file บน Desktop)  ❒ มี FAQ (คำถาม –คำตอบที่พบบ่อย) ของสำนักงานฯ หรือใช้ของกรมสรรพสามิตก็ได้  ❒ โต๊ะเจ้าหน้าที่มีความกว้างเพียงพอต่อการให้บริการ และสะอาด ไม่รกรุงรัง  **จุดหลังการให้บริการ**  ❒ มีระบบความพึงพอใจ (แบบหย่อนลูกแก้ว หรือ QR CODE)  ❒ มีนามบัตรสำนักงาน เพื่อติดต่อกลับในภายหลัง  ❒ มีป้ายบอกช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ |
| ❒  (☺) | ๕.๒ ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | ❒ ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (มีพื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว)  ❒ โต๊ะเจ้าหน้าที่ต้องสะอาด ไม่รกรุงรัง |
| ❒  (☺) | ๕.๓ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน | ป้าย ณ จุดอันตรายต่างๆ โดยอาจทำเป็นป้ายหรือติดแถบสีเหลือง-ดำ เพื่อให้ประชาชนทราบ ได้แก่  ❒ ป้ายเตือนทางต่างระดับ  ❒ ป้ายเตือนที่ประตู (ระวังกระจกใส)  ❒ ป้าย ผลัก-ดึง-เลื่อน  ❒ ป้ายทางลาดชัน  ❒ ป้ายบริเวณบันได ระวังสะดุด  ❒ ป้ายระวังศรีษะ  ❒ อื่นๆ ................................................ |
| ๖. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ | ❒  (👍) | ๖.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น | ❒มีการปรับปรุงสถานที่ หรือจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ตามผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง อย่างน้อย ๑ อย่าง  ❒มีการปรับปรุงสถานที่ หรือจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น  ❒ FREE Wifi  ❒ น้ำดื่มร้อน -เย็น  ❒ หนังสือพิมพ์  ❒ เครื่องวัดความดัน  ❒ คอมพิวเตอร์  ❒ อื่นๆ ……………………. |
| ❒  (👍) | ๖.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ | ❒ ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะและไม่มีกลิ่นเหม็น  ❒ มีตารางทำความสะอาด รวมทั้งมีผู้ดูแลรับผิดชอบ  ❒ มีคำสั่งแต่งตั้งผู้ดูแลรับผิดชอบ/พร้อมเบอร์โทรศัพท์ในการดูแลรับผิดชอบห้องน้ำ  ❒ ป้ายแสดงทางไปห้องน้ำ/ห้องน้ำคนพิการ  ❒ ป้ายห้องน้ำ ชาย - หญิง  ❒ ป้ายห้องน้ำคนพิการ  ❒ อุปกรณ์ในห้องน้ำไม่ชำรุด และสามารถใช้งานได้ |
| ๗. ระบบคิว/จุดแรกรับ | ❒  (👍) | ๗.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม | ❒ มีระบบบัตรคิว (กระดาษ/อิเล็กทรอนิกส์) |
| ❒  (👍) | ๗.๒ มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย | ❒มีเจ้าหน้าที่อย่างน้อย ๑ คน ประจำอยู่ที่จุดประชาสัมพันธ์ ซึ่งอาจจะเป็นจุดเดียวกันกับจุดคัดกรองเอกสารก็ได้  ❒มีแบบฟอร์ม สำหรับให้บริการพร้อมตัวอย่างประกอบ  ❒ มีใบเช็คลิสสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ว่าจะต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้าง  ❒มีนามบัตร หรือช่องทางติดต่อ |
| ๘. การออกแบบระบบงาน | ❒  (👍) | ๘.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน | ❒ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน  ❒ มีบัตรคิว  ❒ มีป้ายระยะเวลาแล้วเสร็จ  ❒ มีคู่มือประชาชน (คู่มือ/website) |
|  | ❒  (👍) | ๘.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ  ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน | ❒ มีป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่เคาน์เตอร์ พร้อมรูปถ่ายเจ้าหน้าที่และเบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อ  ❒ มีนามบัตรสำหรับการติดต่อ  ❒ มีป้ายบอกช่องทางการติดต่อสำนักงานฯ ฝ่ายต่างๆ เช่น โทรศัพท์ Facebook email Line  ❒กรณีผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง |
|  | ❒  (👍) | ๘.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน | ๑. มีคู่มือของเจ้าหน้าที่ (ไม่ใช่คู่มือของประชาชน) สำหรับงานต่างๆดังนี้  ❒ ๑. คู่มือการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่  ❒ ๒. คู่มือการต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่  ❒ ๓. คู่มือการรับชำระภาษีสรรพสามิตสินค้าและบริการ ตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๖๐  ❒ ๔. คู่มืออื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ  (ระบุ ……………………………….)  ๒. โดยคู่มือต่างๆนั้น มีการจัดเก็บไว้ที่ไหนบ้าง/เก็บในรูปแบบไหนบ้าง  ❒ หนังสือ/คู่มือที่พิมพ์ออกมา  ❒ เป็น File อยู่บนหน้าจอคอมพิวเตอร์  ❒ website หรือ QR CODE (ถ้ามี)  ❒ อื่นๆ .........................................  ๓. มี FAQ (คำถาม-คำตอบที่พบบ่อย) ในแต่ละระบบ/คู่มือ ซึ่งอาจจะเป็นของสำนักงานฯ หรือของส่วนกลางก็ได้ โดยจัดเตรียมไว้ในรูปแบบ  ❒ หนังสือ/คู่มือที่พิมพ์ออกมา  ❒ เป็น File อยู่บนหน้าจอคอมพิวเตอร์  ❒ website หรือ QR CODE (ถ้ามี)  ❒ อื่นๆ ......................................... |
|  | ❒  (👍) | ๘.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น | ❒ สำนักงานฯ มีการจัดเตรียม คู่มือการปฎิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และจัดทำคำถามและคำตอบที่พบบ่อย (FAQ) สำหรับเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามเป็นไปในทิศทางเดียวกัน  ❒ มีการทำ KM เรื่องการให้บริการเป็นประจำ  หลักฐาน : หนังสือสรุปการทำ KM หรือรายงานการประชุม |
|  | ❒  (☺) | ๘.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น | ❒ มีระบบแจ้งให้ประชาชนทราบถึงเวลากำหนดเวลาที่มาใช้บริการ เช่น  ❒ การแจ้งเตือนทางไปรษณีย์  ❒ การแจ้งเตือนโดย email  ❒ การแจ้งเตือนโดย FaceBook  ❒ การแจ้งเตือนโดย Line  ❒ การแจ้งเตือนโดย Sms  ❒ การแจ้งเตือนโดย การไปจังหวัดเคลื่อนที่  ❒ การแจ้งเตือนโดย เจ้าหน้าที่ฝ่ายปราบปราม  ❒ การแจ้งเตือนโดย แจ้งบนเอกสาร  ❒ การแจ้งเตือนโดยใช้เทคโนโลยีอื่นๆ (ระบุ)...........................................................  มีระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ (ถ้ามี)  ❒ ติดต่อทางโทรศัพท์  ❒ ติดต่อทาง website  ❒ ติดต่อทาง Facebook  ❒ ติดต่อทาง Line  ❒ ติดต่อทาง……………………………………….. |
|  | ❒  (☺) | ๘.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ | กรมสรรพสามิตมีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ดังนี้  **ลูกค้ารายใหม่**  ผู้ขอใบอนุญาตฯ รายใหม่ ต้องมายื่นคำขอ ที่หน่วยจัดเก็บภาษีเท่านั้น ซึ่งได้แก่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา และส่วนบริหารรายได้และธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักบริหารการคลังและรายได้  โดยลูกค้ารายใหม่สามารถมายื่นขอใบอนุญาตและชำระเงินที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา โดยมีช่องทางชำระเงินคือ  ❒ **QR Code** (ไม่มีค่าธรรมเนียม)  **เอกสาร** : ๑. QR Code ที่ใช้ในการชำระเงิน  ๒. จำนวน/สถิติ ผู้มาใช้บริการโดย QR COde  ❒ **บัตรเดบิต** (รับบัตรทุกธนาคารที่มี VISA /Master และไม่มีค่าธรรมเนียม)  **เอกสาร** : ๑. รูปภาพ เครื่อง EDC  ๒. จำนวน/สถิติ ผู้มาใช้บริการโดยบัตรเดบิต  ❒ **บัตรเครดิต** (รับบัตรทุกธนาคารที่มี  VISA /Master และมีค่าธรรมเนียม  ๐.๙% ถึง ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๑)  เ**อกสาร** : ๑. รูปภาพ เครื่อง EDC  ๒. จำนวน/สถิติ ผู้มาใช้บริการโดยบัตรเครดิต  **เอกสารแนบเพิ่ม**  ❒ หนังสือประกาศการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. ๒๕๕๕  ❒ รายงานผลการปฏิบัติงานตามประกาศการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่มีการรายงานส่วนกลางทุกไตรมาส  **ลูกค้ารายเดิม** กรมสรรพสามิตมีการให้บริการดังนี้  ๑. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา จัดส่งแบบฟอร์มคำขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่ สำหรับผู้ได้รับใบอนุญาตต่อเนื่องที่ได้รับใบอนุญาต ณ สถานประกอบการเดิม (ภส.๐๘-๐๖) ทางไปรษณีย์ ไปยังลูกค้ารายเดิม  **เอกสาร**  ❒ หนังสือจากสำนักมาตรฐานฯ ๑ ที่ กค ๐๖๑๕/ว ๒๐๑๑ ลงวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง แนวปฏิบัติในการขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่ สำหรับผู้ได้รับใบอนุญาตรายเดิม  ❒ ตัวอย่างหนังสือ (ภส.๐๘-๐๖) ที่ สำนักงานฯ ส่งไปยังลูกค้ารายเดิม  ๒. ลูกค้ารายเดิม สามารถเลือกช่องทางการชำระเงินได้หลายช่องทางดังนี้  ๒.๑ ชำระที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา โดยมีช่องทางชำระเงินคือ  ❒ **QR Code** (ไม่มีค่าธรรมเนียม)  **เอกสาร** : ๑. QR Code ที่ใช้ในการ  ชำระเงิน  ๒. จำนวน/สถิติ ผู้มาใช้บริการ  โดย QR COde  ❒ **บัตรเดบิต** (รับบัตรทุกธนาคารที่มี  VISA/Master และไม่มี  ค่าธรรมเนียม)  **เอกสาร** : ๑. รูปภาพ เครื่อง EDC  ๒. จำนวน/สถิติ ผู้มาใช้บริการ  โดยบัตรเดบิต  ❒ **บัตรเครดิต** (รับบัตรทุกธนาคารที่มี  VISA /Master และมีค่าธรรมเนียม  ๐.๙% ถึง ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๑)  **เอกสาร** : ๑. รูปภาพ เครื่อง EDC  ๒. จำนวน/สถิติ ผู้มาใช้บริการ  โดยบัตรเครดิต  **เอกสารแนบเพิ่ม**  ❒ หนังสือประกาศการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. ๒๕๕๕  ❒ รายงานผลการปฏิบัติงานตามประกาศการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่มีการรายงานกรมทุกไตรมาส    ๒.๒ ชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เนตได้แก่  ❒ Mobile Banking  ❒ Counter Service  ❒ ธนาคารกรุงไทย  ❒ Excise Smart Card  ❒ Application : Excise Smart Service    **เอกสาร** :  ❒ ๑. จำนวน/สถิติ ผู้มาใช้บริการผ่านทางระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตต่างๆ  ❒ ๒. มาตรฐานการให้บริการผ่าน Counter service ของสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี ๑  นอกจากนี้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ยังมีช่องทางออนไลน์อื่นๆเพื่อให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถาม และแจ้งเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ผ่านทาง  ❒ Facebook  ❒ Line  ❒ Email  **เอกสาร**  ❒ จำนวนช่องทางออนไลน์ที่ให้บริการ  ❒ มาตรฐานการตอบกลับในแต่ละช่องทาง  ❒ คำสั่งแต่งตั้งผู้ดูแลรับผิดชอบในแต่ละช่องทาง |
|  | ❒  (☺) | * 1. มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน | ❒ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มให้ประชาชนเข้าใจง่ายและกระชับ ต้องแสดงให้เห็น สะดวกและง่ายกว่าเดิมอย่างไร  ❒ มีการใช้แบบฟอร์มโดยประชาชนไม่ต้องกรอกเอง  **เอกสาร**  ❒ แบบฟอร์มคำขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่ สำหรับผู้ได้รับใบอนุณาตต่อเนื่องที่ได้รับใบอนุญาต ณ สถานประกอบการเดิม (ภส.๐๘-๐๖) ที่ส่งจาก สำนักงานฯ ไปยัง ทางไปรษณีย์  ❒แนบหนังสือ จากสำนักมาตรฐานฯ ๑ ที่ กค ๐๖๑๕/ว ๒๐๑๑ ลงวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง แนวปฏิบัติในการขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่ สำหรับผู้ได้รับใบอนุญาตรายเดิม |
| ๙. การจัดสรรบุคลากร | ❒  (👍) | ๙.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น | ๑. สำนักงานฯ มีการวิเคราะห์กำลังคนเป็นประจำทุกปี โดยการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา  **เอกสาร**  ❒ หนังสือการวิเคราะห์กำลังคน ที่ส่งไปยังสำนักงานฯ ภาค หรือพื้นที่ ว่ามีการทบทวนกรอบอัตรากำลังต่าง ๆ และความต้องการบุคลากรด้านไหน มีคนครบตามอัตรากำลังไหม ถ้าไม่ครบ หายไปไหน แล้วกำลังคนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนไหม  ❒ หนังสือเรื่องปฏิรูปองค์กรที่สอบถามความคิดเห็นต่างๆ ในเรื่องอัตราและกำลังของ กพร.  ❒ หนังสือการสำรวจอัตรากำลัง ความต้องการของสำนักทรัพยากรบุคคล ที่มีการสำรวจทุกปี เช่น หนังสือขอจ้างลูกจ้างชั่วคราว  ๒. ในระหว่างที่รอจัดสรรกำลังคน ทางสำนักงานฯ มีการหมุนเวียน หรือทดแทนคนอย่างไรบ้าง  **เอกสาร**  ❒หนังสือ รักษาการ/ปฏิบัติราชการแทน  ❒หนังสือการทำงานหมุนเวียนกัน หรือหนังสือขอยืมตัวคนจากสำนักงานพื้นที่ เพื่อมาช่วยในช่วงเร่งด่วน  ๓. มีการคำนวณ ปริมาณงานกับกรอบอัตรากำลังที่มีว่าเพียงพอต่อการให้บริการ (ถ้ามี) |
| ❒  (👍) | ๙.๒ มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ | ❒ มีคำสั่งในการแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลางาน และต้องระบุด้วยว่า หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ จะมีเจ้าหน้าที่คนไหนมาทดแทน |
| ❒  (👍) | ๙.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน | สำนักงานฯ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรอย่างไร  เช่น การจัดทำพนักงานดีเด่น โดยมีรายละเอียดดังนี้  ❒ ๑. มีรูปแบบ/เกณฑ์/วิธีการคัดเลือกพนักงานดีเด่นที่ชัดเจน (อาจจะตั้งเกณฑ์ขึ้นมาเองหรือใช้ผลลูกแก้วเลือกยิ้มก็ได้)  ❒ ๒. มีการแต่งตั้งผู้ดูแลรับผิดชอบที่ชัดเจน (อาจใช้รูปแบบการตั้งคณะกรรมการคัดเลือกหรือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่มาดูแลก็ได้)  ❒ ๓. ผลการดำเนินการที่ผ่านมาเป็นอย่างไร  (ให้จัดทำหนังสือรายงานผู้บังคับบัญชาว่าเจ้าหน้าที่ดีเด่นในแต่ละเดือนหรือในแต่ละรายไตรมาส เป็นใครบ้าง)  ❒ ๔. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์พนักงานดีเด่น โดยการประกาศให้ประชาชนเห็นที่ไหนบ้าง  ❒ ๕. มีรางวัลจูงใจหรือสิ่งตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่ดีเด่น (ถ้ามี) เช่น การพาไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ การมอบของรางวัลเล็กๆน้อยๆ |
| **๒. ระบบจุดให้บริการ** | | | |
| ๑๐. บุคลากรด้านการบริการ | ❒  (👍) | ๑๐.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ | ๑. มีการจัดอบรม หรือให้ความรู้ด้านการให้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่องอะไรบ้าง (อาจจะจัดภายในหน่วยงานหรือส่งเข้าร่วมกับส่วนกลางก็ได้) เช่น  ❒ การ on the job training  ❒ การจัดสัมมนาต่างๆ  ❒ การอบรมเกี่ยวกับ พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๖๐  ❒ การศึกษาดูงานนอกสถานที่  ❒ การอบรมภาษาอังกฤษ/ภาษาอื่นๆ  ❒ การอบรมคอมพิวเตอร์  ❒ การอบรมระบบงานต่างๆ เช่น อบรมเรื่อง EDC ระบบงานรายได้ ระบบ Wifi เป็นต้น  ❒ การอบรมเรื่อง Service mind ต่างๆ เช่น โครงการ happy work place  ❒ การอบรมการทำนวัตกรรมต่างๆ  ❒ การอบรมเรื่องอื่นๆ (ระบุ) ……………..  ๒. เอกสารที่ต้องเตรียม  ❒ หนังสือส่งตัวเข้าร่วมโครงการ  ❒ ภาพถ่ายการเข้าร่วมโครงการ  ❒ การทำ KM  ❒ รายงานการประชุมเรื่องที่ไปอบรมมา |
| ❒  (👍) | ๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบ ซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ | ๑. มีการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมงานระบบซอฟแวร์และการให้บริการ เช่น  ❒ การอบรมเรื่อง เครื่อง EDC  ❒ การอบรมระบบงานรายได้ หรือระบบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ  ❒ การอบรมเรื่องอื่นๆ (ระบุ) …………………  ๒. เอกสารที่ต้องเตรียม  ❒ หนังสือส่งตัวเข้าร่วมโครงการ  ❒ ภาพถ่ายการเข้าร่วมโครงการ  ❒ การทำ KM + ภาพประกอบ  ❒ รายงานการประชุมเรื่องที่ไปอบรม |
| ❒  (👍) | ๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง | มีเอกสารที่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้  ❒๑.หนังสือรักษาราชการแทน/คำสั่งแต่งตั้งที่แสดงให้เห็นว่า หากเจ้าหน้าที่ไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ จะมีเจ้าหน้าที่คนใดมาดูแลรับผิดชอบแทน  ❒ ๒. เอกสารการขอรหัสผ่านเข้าระบบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน เช่นระบบรายได้ |
| ❒  (👍) | ๑๐.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้  - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้  - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ  - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต | ❒ ๑. เจ้าหน้าที่ที่ไปอบรม มีทักษะการให้บริการที่ครอบคลุมเรื่องสำคัญดังนี้  - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้  - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ  - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต  ❒๒. หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ สามารถแก้ไขได้โดย  ❒ เปิดดู คู่มือ/FAQ ที่จัดทำขึ้น  ❒ ติดต่อ Helpdesk ของกรมสรรพสามิต |
| ❒  (☺) | ๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ | ❒ เจ้าหน้าที่มีการริเริ่มหรือพัฒนางานบริการเชิงรุก  -> ที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ  -> และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไขที่นอกเหนือจากภารกิจหน่วยงาน ได้  **เอกสาร :** ให้เขียนบรรยายการให้บริการที่เกินความคาดหวัง อาจมีภาพประกอบก็ได้ เช่น ผู้รับบริการ มารับบริการแล้วยางแตก โดยเจ้าหน้าที่ได้เข้าไปช่วยเปลี่ยนยางให้ เป็นต้น |
| ❒  (☺) | ๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น | เชื่อมกับข้อ ๘.๖ ว่า ทางสำนักงานฯ มีช่องทางการให้บริการต่างๆ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานนั้นๆ ได้แก่  ๑. ช่องทางออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเช่น การรับชำระผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตได้แก่  ❒ Mobile Banking  ❒ Counter Service  ❒ ธนาคารกรุงไทย  ❒ Excise Smart Card  ❒ Application : Excise Smart Service  เ**อกสาร**  ❒ หนังสือประกาศการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. ๒๕๕๕  ❒ รายงานผลการปฏิบัติงานตามประกาศการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่มีการรายงานกรมทุกไตรมาส  ❒ หนังสือ จากสำนักมาตรฐานฯ ๑ ที่ กค ๐๖๑๕/ว ๒๐๑๑ ลงวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง แนวปฏิบัติในการขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่ สำหรับผู้ได้รับใบอนุญาตรายเดิม  ❒ แบบฟอร์มคำขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่ สำหรับผู้ได้รับใบอนุณาตต่อเนื่องที่ได้รับใบอนุญาต ณ สถานประกอบการเดิม (ภส.๐๘-๐๖) ที่ส่งจาก สำนักงานฯ ไปยัง ทางไปรษณีย์  ๒. ช่องทางออนไลน์ที่ทางสำนักงานฯ พัฒนาขึ้น (เชื่อมโยงกับข้อ ๒๒.๑ ) เพื่อให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถาม และแจ้งเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ผ่านทาง  ❒ Facebook (ถ้ามี)  ❒ Line (ถ้ามี)  ❒ Email (ถ้ามี)  **เอกสาร**  ❒ มาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทาง  ❒ Capture หน้าจอแต่ละระบบว่าได้มีการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด |
|  | ❒  (👍) | ๑๑.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ | ๑๑.๑ ณ จุดให้บริการมีการสำรวจความพึงพอใจ โดยหยอดลูกแก้วใส่กล่อง (หรืออาจจะพัฒนาเป็น QR Code ก็ได้)  **เอกสาร**  ❒ หนังสือจากสำนักทรัพยากรบุคคล ว่าให้ดำเนินโครงการเรื่องลูกแก้วเลือกยิ้ม  ❒ สำนักงานฯ อาจจะมีการสำรวจความพึงพอใจเพิ่มเติม โดยใช้แบบฟอร์มของ กพร. เพื่อให้ทราบเพิ่มเติมว่า จะต้องทำอย่างไรให้ความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น  ๑๑.๒ มีการรายงานสรุปผลความพึงพอใจรายไตรมาสหรือรายเดือน  **เอกสาร**  ❒ ผลการดำเนินการตามแนวทางโครงการกระทรวงการคลัง เรื่องลูกแก้วเลือกยิ้ม ที่รายงานส่วนกลาง รายไตรมาส  ❒ ผลการสำรวจความพึงพอใจตามแบบฟอร์ม กพร. มีอะไรที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติม  (ให้จัดทำหนังสือรายงานผู้บังคับบัญชาว่าต้องดำเนินการอะไรเพิ่มเติม และผลของการดำเนินการเป็นอย่างไรบ้าง โดยแนบภาพถ่ายสิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุงด้วย)  ๑๑.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐  **เอกสาร**  ❒ แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต้องไม่น้อยกว่า ๘๐% |
| ❒  (👍) | ๑๑.๒ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง |
| ❒  (👍) | ๑๑.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ |
| ๑๒. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน | ❒  (👍) | ๑๒.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน) | หมายเหตุ ข้อร้องเรียน คือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานฯ อาจจะเป็น เจ้าหน้าที่ สถานที่ หรือการให้บริการก็ได้  ระบบข้อร้องเรียนของสำนักงานฯ ประกอบไปด้วย ๒ ส่วนคือ  **๑. ระบบรับข้อร้องเรียนจากกรมสรรพสามิต** ได้แก่  สายด่วน ๑๗๑๓  โทรศัพท์สายตรง ๐๒๖๖๘ ๖๖๑๘  Email : [excise\_hotline@excise.go.th](mailto:excise_hotline@excise.go.th)  เว็บไซด์กรมสรรพสามิต [www.excise.go.th](http://www.excise.go.th)  ตู้รับความคิดเห็นและข้อร้องเรียน  ตู้ ปณ. ๑๐  ศูนย์บริการประชาชน  หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป  Facebook กรมสรรพสามิต  **เอกสาร**  ❒ คำสั่งกรมสรรพสามิตที่ ๑๒๒/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต  ❒คำสั่งสำนักงานเลขานุการกรมที่ ๑/๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเร่งรัด ติดตาม การสอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ จากกรมสรรพสามิต  ❒การจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต  ❒ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต  ๒. **ระบบรับข้อร้องเรียนของสำนักงานฯ**  **เอกสารที่ต้องเตรียม**  ❒ ๑. ระบบข้อร้องเรียนของสำนักงานฯ เป็นอย่างไร ให้เขียนเป็น Flow chart โดยเริ่มต้นตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน จนถึง การติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน  ❒ ๒. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน  ❒ ๓. มีคู่มือ/มาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางเป็นอย่างไร มีกฎหมายอะไรที่เกี่ยวข้อง เช่น พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ ๒๕๕๘ ที่ต้องตอบกลับประชาชน ภายใน ๑๕ วัน หรือช่องทางออนไลน์ที่ต้องตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง  ❒ ๔. มีการติดตามผลการรับเรื่องเรียนอย่างไรบ้าง (เอกสาร : จัดทำหนังสือ/รายงานผล การรับเรื่องร้องเรียนแต่ละช่องทาง หากไม่มีข้อร้องเรียน ก็ต้องรายงานว่าไม่มีข้อร้องเรียน)  ❒ ๕. จะรู้ได้อย่างไรว่า เจ้าหน้าที่ทำตามมาตรฐานที่กำหนด (เอกสาร : จัดทำรายงานแสดงการรับเรื่องราวร้องเรียนเช่น การจดบันทึก วันเดือนปี ชื่อผู้ที่โทร เรื่องติดต่อ ระยะเวลาในการดำเนินการ และการติดตามผลการดำเนินการว่าดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนด หรืออาจ capture หน้าจอ ของช่องทางออนไลน์ต่างๆที่ได้จัดเตรียม)  ❒ ๖. มีการจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบหรือไม่  (เอกสาร: การจดบันทึกในแต่ละเดือน อาจจะใช้เป็นกระดาษ หรือทำลงโปรแกรม Excel ก็ได้ เก็บข้อมูลเป็นรายเดือนและรายปี)  ❒ ๗. หากไม่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ก็ต้องจัดทำรายงานสรุปว่าไม่มีข้อร้องเรียน ในแต่ละเดือน (เพื่อแสดงเป็นหลักฐาน) และรายงานผู้บริหาร  ❒ ๘. หากมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น ทางสำนักงานจะมีวิธีการดำเนินการอย่างไรไม่ให้เกิดขึ้นอีก  เช่นอาจจะจัดทำ KM เพื่อชี้แจง และต้องป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก (เอกสาร : รูปภาพ เอกสารประกอบการทำ KM)  ❒ ๙. ต้องไม่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ จุดให้บริการ (Font Office) ที่เป็นบุคคลเดิมและประเด็นเดิม ต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก รวมทั้งกรณีที่ไม่เคยมีการร้องเรียนมาก่อนด้วย |
| ❒  (👍) | ๑๒.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน |
| ❒  (☺) | ๑๒.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก |
| ๑๓. ช่องทางการให้บริการ | ❒  (☺) | ๑๓.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ | ❒ ๑. สำนักงานฯ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ คำปรึกษาและการรับเรื่อง (ที่ไม่ใช่ ระบบ online) และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอะไรบ้างเช่น  ❒ โทรศัพท์ของสรรพสามิตพื้นที่ หรือสรรพสามิตพื้นที่สาขา  ❒ ช่องทางสายด่วนถึงผู้บริหาร “พบเห็นการทุจริต ไม่ได้รับความเป็นธรรม บริการไม่ประทับใจ โปรดแจ้งสรรพสามิตพื้นที่ โทร ….”  ❒ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม  ❒ ช่องทางอื่นๆ (ระบุ) ………………….  ❒ ๒. แต่ละช่องทางที่พัฒนาขึ้นมามีมาตรฐานการให้บริการอย่างไร เช่น ช่องทางการให้คำปรึกษา โดยใช้สายด่วนถึงผู้บริหาร โปรดแจ้ง สรรพสามิตพื้นที่ ๐๘๑๘๓๖๙๙๗๓ และเจ้าหน้าที่จะรับทันทีและพูดคุยไม่เกิน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น |
| **๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ** | | | |
| *๑๔.* ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน | ❒  (👍) | ๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง | ❒๑.มีการจัดทำแผนการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกของสำนักงานฯ ที่จะเข้าร่วมรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (ไม่ใช่ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่) ที่ชัดเจน ครอบคลุมเกณฑ์ทั้ง ๒๖ ข้อ และประกอบไปด้วยหัวข้อดังนี้  ❒ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม  ❒ ผู้รับผิดชอบ  ❒ ระยะเวลาดำเนินการ  ❒ ผลการดำเนินการ  ❒ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง  ❒ ๒. จัดทำหนังสือเสนอผู้บริหารเพื่อขอดำเนินการตามแผนศูนย์ราชการะสะดวก  ❒ ๓. แนบหนังสือที่สำนักงานสรรพสามิตภาค ส่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาเข้าร่วม การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ที่ส่งมายัง กพร. หรือหนังสือการเข้าร่วมรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ที่ส่งไปยังสำนักงานสรรพสามิตภาค (ถ้ามี)  ❒ ๔. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานในการดำเนินการตามแผนศูนย์ราชการสะดวก  ❒ ๕. รายงานผลการดำเนินการในแต่ละข้อ แก่คณะทำงานฯ หรือ ผู้บังคับบัญชาทราบ ถึงผลการดำเนินการอาจจะเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส  ❒ ๖. สำนักงานฯ มีแผนอย่างไรในการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกหลังจากที่ได้รับรางวัล  ๑๔.๒  ❒ มีกลไกการรับฟังเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ที่ไม่ใช่ ณ จุดให้บริการไหม เช่นมีการจัดชุดเฉพาะกิจของสายปราบปรามในการลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น  **เอกสาร**  หนังสือที่ส่งเจ้าหน้าที่ปราบปรามลงเข้าสำรวจพื้นที่หรือลงพื้นที่เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ หรือส่งเจ้าหน้าที่สายปราบปรามไปกับจังหวัดเคลื่อนที่ เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนก็ได้ + ภาพประกอบการลงพื้นที่ |
| ❒  (👍) | ๑๔.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น) |
| ๑๕. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย | ❒  (☺) | ๑๕.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น | ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีปัญหา อุปสรรคอะไรที่ท้าทายและแก้ไขยาก แต่เราสามารถแก้ไขได้บ้าง  **เอกสาร**  ให้บรรยายปัญหาอุปสรรค ความท้าทายที่เกิดขึ้นจากการทำงานโดยไล่หัวข้อตามลำดับ ดังนี้  ❒ ประเด็น/ปัญหาอุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นคืออะไร  ❒ มีวิธีการแก้ไข/ปรับปรุงให้การทำงาน/การให้บริการดียิ่งขึ้นได้อย่างไร  ❒ เกิดกระบวนการอะไรเพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหานั้นๆ หรือใช้เทคนิควิธีการอะไร  ❒ มีการประชุมพูดคุยกัน ในสำนักงานฯ หรือไม่ เพื่อช่วยกันหาทางออกหรือหาแนวทางในการแก้ไข (แนบรายงานการประชุม)  ❒ ผลการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นอย่างไร  ❒ หากในอนาคต ปัญหาดังกล่าวอาจจะเกิดขึ้นอีก เราจะมีวิธีการป้องกันอย่างไรได้บ้าง |
| ๑๖. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน | ❒  (👍) | ๑๖.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ | ❒ ๑. ตามที่ได้มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังในข้อ ๑.๑ และ การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ข้อ ๑๑.๑ นั้น ทางสำนักงานฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงตามความต้องการของประชาชนเรียบร้อยแล้ว  ผลจากการปรับปรุง มีการติดตามไหมว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรบ้าง ให้ลิสประเด็นออกมา  ❒ ๒.จัดทำแผนหรือหาแนวทาง เพื่อแก้ไขปัญหาที่ลิสประเด็นออกมาให้ดีขึ้น (เอกสารการปรับปรุง เช่น ภาพถ่าย ก่อนและหลังการปรับปรุง บันทึกต่างๆ ผลการประชุม)  ❒ ๓. มีการติดตามผลการดำเนินการอย่างไร  (รูปถ่าย/รายงานการประชุมการดำเนินการปรับปรุง ว่าปรับปรุงแล้วเป็นอย่างไรบรรลุเป้าหมายไหม ประชาชนพอใจเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ อาจจะวัดได้จาก ความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น) |
| ❒  (👍) | ๑๖.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย | ❒ ๑ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างไร  **เอกสาร**  ❒ มีการเปรียบเทียบให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ก่อน-หลังปรับปรุงเป็นอย่างไร  ❒ ประเด็นในการปรับปรุงคืออะไร เช่น การปรับปรุงตาม พ.ร.บ. ใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (อาจจะทำเป็นตารางสรุปเพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าใจได้ง่ายและเข้าใจได้ทันที เช่น ตารางเปรียบเทียบใบอนุญาต เป็นต้น)  ❒ คู่มือที่ปรับปรุงนั้น มีการจัดเก็บไว้ที่ไหน เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นได้ทันที และสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย |
| ๑๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง | ❒  (👍) | ๑๗.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น | มีการจัดกิจกรรมอะไรบ้างเพื่อพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ โดยมีหัวข้อดังนี้  ❒ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ  ❒ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ เช่น การจัด  CSR CRM SIA การปลูกป่า แจกผ้าห่ม  (เอกสาร: ตามประเด็นที่ ๑ ของการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ)  ❒ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ  ❒ การศึกษาดูงาน นอกสถานที่ ร่วมกับชุมชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือต่างหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับทักษะการให้บริการ    เ**อกสาร**  ❒ หนังสือส่งตัวเจ้าหน้าที่เพื่อเข้าร่วมโครงการ  ❒ ภาพถ่ายการเข้าร่วมโครงการ |
| ❒  (☺) | ๑๗.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ | ๑. หลังจากการจัดกิจกรรม หรือไปอบรมสัมมนาในข้อ ๑๗.๑ แล้ว มีการนำเอาความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสำนักงานฯ ภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขาอื่นๆ เพื่อเกิดกระบวนการทำงานใหม่ๆ ไหม  ❒ มีบันทึกข้อความ /รูปภาพ ในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระบบงาน การใช้องค์ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานหรือออกแบบกระบวนการ การออกแบบนวัตกรรม หรือ การทำ KM  ๒. มีการสุรปแนวทางในการดำเนินการใหม่ๆ  ❒ รายงานการประชุมร่วมกันระหว่าง ภาค /พื้นที่/พื้นที่สาขา หรือรายงานสรุปเพื่อหาแนวทางในการดำเนินงาน  ❒ บันทึกข้อความ/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ |
| ๑๘. บุคลากรด้านเทคนิค | ❒  (👍) | ๑๘.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑) | ๑. มีการส่งเจ้าหน้าที่ทางเทคนิค ไปอบรมที่เกี่ยวข้องกับระบบปฏิบัติการต่างๆ โปรแกรมต่างๆ การซ่อมบำรุง อาจจะภายในหรือภายนอกหน่วยงานก็ได้ เช่นการอบรมเครื่อง EDC การอบรมระบบรายได้ต่างๆ การอบรมเครื่อง Smart Card Reader เป็นต้น  ❒ มีบันทึกข้อความ/หนังสือการส่งรายชื่อเจ้าหน้าที่เข้าร่วมการอบรมต่างๆ  ❒ มีรูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือออกแบบกระบวนการ หรือออกแบบนวัตกรรม  ❒ มีการทำ KM หลังจากการอบรมเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว  ๑๘.๒ หากเกิดปัญหาขึ้น เจ้าหน้าที่ทางเทคนิคสามารถตอบคำถาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบได้ และสามารถประสานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้  ❒ มีคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือจากการทำ KM เรื่องนั้น ๆ/FAQ  ❒ หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ สามารถติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เช่น สำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่หรือติดต่อ helpdesk |
| ❒  (👍) | ๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้  - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ  - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ |
| ๑๙. การจัดทำระบบฐานข้อมูล | ❒  (👍) | ๑๙.๑ มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ | กรมสรรพสามิตมีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานคือ  ๑. ระบบ Business Intelligence (BI)  ❒ เอกสารหลักฐานการเข้าไปใช้งานระบบ BI (เอกสาร : capture หน้าจอ ที่เข้าระบบ)  ❒ มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำ  ข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งาน เสนอส่วนกลางให้ทราบ  ๒. ระบบรายได้  ❒ เอกสารหลักฐานการเข้าไปใช้งานระบบ  รายได้  (เอกสาร : capture หน้าจอ ที่เข้าระบบ)  ❒ มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งาน เสนอส่วนกลางให้ทราบ  ❒ เจ้าหน้าที่สามารถเข้าดูข้อมูลได้ และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการได้  ❒ มีการนำผลวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง |
| ❒  (👍) | ๑๙.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป |
| ๒๐. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | ❒  (👍) | ๒๐.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด | ๒๐.๑ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาใช้นั้น มีการออกแบบเป็นไปตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมสรรพสามิต ปัจจุบัน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO๒๗๐๐๑ ซึ่ง มีระบบในการเข้าถึงเพื่อให้สามารถเข้าใช้งานได้อย่างปลอดภัย  ❒ แนบแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมสรรพสามิต  ❒ สำนักงานฯ มีการปฏิบัติตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการเข้าสู่ระบบต่างๆโดยใช้รหัสผ่าน นอกจากนี้ยังมีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงระบบต่าง ๆ  ❒ มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานทันต่อสถานการณ์ เสนอส่วนกลางให้ทราบ  ๒๐.๒ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา มีการจัดทำ FAQ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถเข้าไปได้ที่  ❒ [www.excise.go.th](http://www.excise.go.th) (FAQ)  ❒ helpdesk.excise.go.th |
| ❒  (👍) | ๒๐.๒ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ |
| ๒๑. การบูรณาการวางแผนระบบ | ❒  (☺) | ๒๑.๑ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า | กรมสรรพสามิตมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆดังนี้ (เลือกให้เหมาะสมกับงานของพื้นที่/พื้นที่สาขานั้นๆ)  ❒ มีการเชื่อมโยงข้อมูลระบบการขอใบอนุญาต (NSW) และข้อมูลการนำเข้าและส่งออกสินค้ากับกรมศุลกากร  ❒ มีการเชื่อมโยงข้อมูลการชำระภาษีสรรพสามิตกับการจดทะเบียนภาษีรถยนต์ดัดแปลงและรถยนต์นำเข้า รวมทั้งรถที่เข้าร่วมโครงการรถยนต์คันแรก กับกรมการขนส่งทางบก  ❒ มีการเชื่อมโยงข้อมูลเลขประจำตัวบัตรประชาชน เพื่อเป็นการยืนยันตัวบุคคลกับกรมการปกครอง  ❒ มีการให้บริการด้านคลินิกภาษีเพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบคำถามข้อสงสัย ที่เกี่ยวข้องกับภาษีโดยร่วมกับกรมสรรพากร และกรมศุลกากร  (เอกสาร : capture หน้าจอการเข้าสู่ระบบต่างๆ รวมทั้งอธิบายว่าใช้ข้อมูลจาการเชื่อมโยงอย่างไรในการให้บริการประชาชน) |
| ๒๒. การพัฒนาระบบการให้บริการ online | ❒  (☺) | ๒๒.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง  - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที  - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น | มีการพัฒนาระบบการให้บริการและระบบการร้องเรียน ผ่าน ONLINE อะไรบ้าง (เชื่อมโยงข้อ ๑๐.๖) เช่น email Facebook Line  **เอกสาร**  ❒หนังสือ/บันทึกข้อความการขอเพิ่มช่องทางการให้บริการที่เป็นระบบ Online ที่  ❒ มาตรฐานการให้บริการหรือรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทางเป็นอย่างไร เช่น  - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง  - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง  - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น  ❒ มีคำสั่งแต่ง/มอบหมายให้ใครเป็นผู้ดูแลแต่ละช่องทาง |
| ๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center | ❒  (☺) | ๒๓.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้  - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน  - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ  **- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ**  - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน | ❒ ๑. ระบบ Call center ของสำนักงาน คือเบอร์อะไร (อาจจะเป็นเบอร์สำนักงานฯ หรือหมายเลข ๔ หลักก็ได้)  ❒ ๒. มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการดูแลรับผิดชอบระบบ Call center และเจ้าหน้าที่ต้องทราบมาตรฐานนั้น  ❒ ๓. มีมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจน มีแบบฟอร์มให้ลงบันทึก วันเวลา ชื่อผู้ติดต่อ เรื่องที่ติดต่อ และผลการดำเนินการ) โดย  - เครื่องโทรศัพท์ต้องพร้อมใช้งาน  - เมื่อมีคนโทรมาต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือประสานส่งต่อได้  ❒ ๔. มีคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ call center (คู่มือการปฏิบัติงาน จาก กพร. เล่มสีส้ม หรือคู่มือที่ สำนักงานฯ พัฒนาขึ้นมาเองก็ได้)  ❒ ๕. มีการจดสถิติการให้บริการ โดยจัดทำเป็นฐานข้อมูล (มีสมุดบันทึกการรับเรื่องที่ประชาชนโทรเข้ามาติดต่อสอบถาม)  ❒ ๖. มีการรายงานผลการดำเนินการแก่ผู้บังคับบัญชาว่า เรื่องส่วนใหญ่ที่โทรมาสอบถามคือเรื่องอะไร โดยอาจรายงานผลเป็นรายเดือน หรือรายไตรมาส)  ❒ ๗. ติดตามผลการดำเนินการอย่างไร (ในแต่ละเรื่องที่มีการโทรมาสอบถาม)  ❒ ๘. มีการเช็คว่าเจ้าหน้าที่ทำตามมาตรฐานไหม (ผู้บังคับบัญชาอาจจะสุ่มตรวจ หรือ เช็คเอกสารที่มีการบันทึกว่า ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่)  ❒ ๙. มีการจัดทำ FAQ ที่พบบ่อยในการให้บริการ |
| ๒๔. เจ้าหน้าที่ตอบ Call center | ❒  (👍) | * 1. มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ | มีการจัดทำระบบ/แผนพัฒนา เจ้าหน้าที่ Call Center อย่างไรบ้างเช่น มีการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานภายในหรือภายนอกก็ได้  ❒ แผนการอบรมเจ้าหน้าที่ Call Center  ❒ บันทึก/หนังสือส่งตัวเจ้าหน้าเข้าร่วมการอบรมตามแผน + ภาพการเข้าร่วมการอบรม  ๒๔.๒  ❒๑. มีมาตรฐานการในการทำงานที่ชัดเจน มีแบบฟอร์มให้ลงบันทึก วันเวลา ชื่อผู้ติดต่อ เรื่องที่ติดต่อ และผลการดำเนินการ โดย  - เครื่องโทรศัพท์ต้องพร้อมใช้งาน  - เมื่อมีคนโทรมาต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือประสานส่งต่อได้  ❒ ๒. มีคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ call center (คู่มือการปฏิบัติงาน จาก กพร. เล่มสีส้ม หรือคู่มือที่ สำนักงานฯ พัฒนาขึ้นมาเองก็ได้)  ๒๔.๓  ❒ ๑. มีการจดสถิติการให้บริการ โดยจัดทำเป็นฐานข้อมูล (มีสมุดบันทึกการรับเรื่องที่ประชาชนโทรเข้ามาติดต่อสอบถาม)  ❒ ๒. มีการรายงานผลการดำเนินการแก่ผู้บังคับบัญชาว่า เรื่องส่วนใหญ่ที่โทรมาสอบถามคือเรื่องอะไร โดยอาจรายงานผลเป็นรายเดือน หรือรายไตรมาส)  ❒ ๓. มีการจัดทำ FAQ ที่พบบ่อยในการให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน |
| ❒  (☺) | ๒๔.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง  - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก  ไม่เกิน ๕%  - การ**ให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก** |
| ❒  (☺) | ๒๔.๓ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด  (เชื่อมโยงข้อ ๒๔.๒) |
| ๒๕. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น | ❒  (☺) | ๒๕.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น | ๑. ❒ สำนักงานฯ ที่เข้าร่วมการรับรองต้องจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ  โดยประกอบไปด้วยหัวข้อดังนี้  ❒ข้อมูลการให้บริการ (กรณีฉุกเฉินสามารถให้บริการอะไรได้บ้าง ภายในระยะเวลาเท่าไหร่)  ❒ สถานที่สำรอง  ❒ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง  ❒ วัสดุอุปกรณ์  ❒ อื่นๆ ……………………..  ๒. ❒ มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ชัดเจนในดำเนินการตามแผนฯ |
| **เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม**  (คำอธิบายถึงนวัตกรรมการบริการหรือความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ) | | | |
| ๒๖. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ | ❒  (☺) | นวัตกรรมการบริการหรือความคิดริเริ่มใหม่ๆ มาจาก  ❒ การคิดริเริ่มหรือการคิดนวัตกรรม (ซึ่งเกิดจากพื้นที่ ไม่ใช่ทำเพราะนโยบายจากส่วนกลาง)  ❒ การพัฒนาสิ่งที่มีอยู่ให้ดีกว่าเดิม จนได้รับการยอมรับ (เช่น การเอาผลงานไปแข่งขัน แม้จะได้หรือไม่ได้รับรางวัลก็ตาม)  ❒ ผลงานที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอก  ❒ นวัตกรรมใหม่ระดับพื้นที่  ❒ กระบวนการทำงานที่ลดขั้นตอนการทำงานลง | |

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

....................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................

.....................................................................................................................................................................................

**หมายเหตุ :** - สัญลักษณ์ 👍 หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน มี ๔๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน

* สัญลักษณ์ ☺ หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง มี ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน
* เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก คือ คะแนนรวมอย่างน้อย ๖๐ คะแนน   
  โดยมีคะแนนผ่านเกณฑ์พื้นฐาน ๔๐ คะแนน และเกณฑ์ขั้นสูงอย่างน้อย ๒๐ คะแนน

**๗. เอกสารอ้างอิง**

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (๒๕๕๙). คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก.(พิมพ์ครั้งที่ ๑). กรุงเทพ: บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด. หน้า ๑ – ๗๖.