| **แบบฟอร์มที่ ๕ – ๑ (ภ) แบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)** |
| --- |
| **ชื่อหน่วยงาน** | **สำนักงานสรรพสามิตภาคที่** |
| **หัวข้อ** | **การประเมินตนเอง** |
| **ผ่าน** | **ปรับปรุง** | **ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น** |
| **๑. การผลักดันและสนับสนุนหน่วยงานในการกำกับดูแลให้ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต** |
| **ข้อ ๑** | มีการจัดตั้งทีม/คณะทำงานเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำมาตรฐานการให้บริการแก่หน่วยงานในการกำกับดูแล |  |  |  |
| **ข้อ ๒** | มีการจัดประชุมร่วมกับทุกหน่วยงานในกำกับดูแล เพื่อชี้แจงการดำเนินการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ และการตรวจติดตามและประเมินผลฯ |  |  |  |
| **ข้อ ๓** | มีการรวบรวมข้อมูลและคัดเลือกหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในปีที่ผ่านมาทั้งในประเภทที่มีความพร้อมด้านสถานที่เป็นของตนเองหรือมี 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 โดยพิจารณาจาก การศึกษาข้อมูลเอกสารหลักฐานต่าง 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. ๒๕๖๒ โดยพิจารณาจาก การศึกษาข้อมูลเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุม คำสั่งคณะทำงาน แผนที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน ภาพถ่าย การสุ่มสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้ง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ การสังเกตการณ์จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง เป็นต้น เพื่อรับทราบปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้หน่วยงานผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป  |  |  |  |
| **ข้อ ๘** | มีการพิจารณามอบรางวัลให้แก่หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเด่นทั้งในภาพรวมและด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จนเกิดเป็นค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรในการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป |  |  |  |
| **ข้อ ๙** | วิเคราะห์และจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตเพื่อคัดเลือกหน่วยงานในสังกัดเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกในปีถัดไป  |  |  |  |
| **๒. มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก** (เฉพาะประเด็นที่ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสรรพสามิตภาค) (ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC ดาวน์โหลดได้ที่ http://www.opm.go.th)  |
| **ข้อ ๑** | **การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา**  |
| ๑.๑ | มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของ**สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา**  |  |  |  |
| ๑.๒ | มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจจากข้อ ๑.๑ และนำมาใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ |  |  |  |
| **ข้อ ๒** | **งานบริการ**  |
| ๒.๑ | มีงานบริการครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสาร งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และงานอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจจากข้อ ๑.๑ |  |  |  |
| **ข้อ ๓** | **สถานที่บริการ**  |
| ๓.๑ | มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง |  |  |  |
| ๓.๒ | มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในจุดที่ทำให้เกิดความสับสน |  |  |  |
| ๓.๓ | เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่าง อย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ |  |  |  |
| **ข้อ ๔** | **การออกแบบระบบงาน** |
| ๔.๑ | มีการกำหนดผู้รับผิดชอบผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน |  |  |  |
| ๔.๒ | มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุมถูกต้องและทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน |  |  |  |
| ๔.๓ | การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่นการตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น |  |  |  |
| **ข้อ ๕** | **การจัดสรรบุคลากร และการพัฒนาบุคลากร** |
| ๕.๑ | มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น |  |  |  |
| ๕.๒ | มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน |  |  |  |
| ๕.๓ | มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ |  |  |  |
| ๕.๔ | เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบ ซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ |  |  |  |
| ๕.๕ | เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง |  |  |  |
| **ข้อ ๖** | **ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน** |
| ๖.๑ | มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง |  |  |  |
| ๖.๒ | มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น) |  |  |  |
| **ข้อ ๗** | **การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย** |
| ๗.๑ | มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น |  |  |  |
| **ข้อ ๘** | **การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน** |
| ๘.๑ | มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ |  |  |  |
| **ข้อ ๙** | **การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง** |
| ๙.๑ | มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่ /สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ |  |  |  |
| **ข้อ ๑๐** | **บุคลากรด้านเทคนิค** |
| ๑๐.๑ | เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน  |  |  |  |
| ๑๐.๒ | เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ |  |  |  |
| **ข้อ๑๑** | **การจัดทำระบบฐานข้อมูล** |
| ๑๑.๑ | มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ |  |  |  |
| ๑๑.๒ | มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป |  |  |  |
| **ข้อ ๑๒** | **การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** |
| ๑๒.๑ | การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตาม แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด |  |  |  |
| ๑๒.๒ | การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |
| **ข้อ ๑๓** | **การบูรณาการวางแผนระบบ** |
| ๑๓.๑ | การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า |  |  |  |
| **ข้อ ๑๔** | **การพัฒนาระบบ Call center** |
| ๑๔.๑ | มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้* มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน
* สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ หรือประสานส่งต่อ
* มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ
* มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
 |  |  |  |
| ๑๔.๒ | มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call center โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ  |  |  |  |
| **ข้อ ๑๕** | **การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น** |
| ๑๕.๑ | มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น |  |  |  |