| **แบบฟอร์มที่ ๔ – ๑ (ภ) แบบประเมินการให้บริการของหน่วยงาน (Assessment Process)** |
| --- |
| **ชื่อหน่วยงาน** | **สำนักงานสรรพสามิตภาคที่** |
| **หัวข้อ** | **การประเมินตนเอง** |
| **ผ่าน** | **ปรับปรุง** | **ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น** |
| **๑. การผลักดันและสนับสนุนหน่วยงานในการกำกับดูแลให้ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต** |
| **ข้อ ๑** | มีการจัดตั้งทีม/คณะทำงานเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตแก่หน่วยงานในการกำกับดูแล |  |  |  |
| **ข้อ ๒** | มีการจัดประชุมร่วมกับทุกหน่วยงานในกำกับดูแล เพื่อชี้แจงการดำเนินการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ การตรวจติดตามและประเมินผลฯ และการเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก |  |  |  |
| **ข้อ ๓** | มีการรวบรวมข้อมูลและคัดเลือกหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในปีที่ผ่านมา ทั้งในประเภทที่มีความพร้อมด้านสถานที่เป็นของตนเองหรือมี 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. ๒๕๖๕ โดยพิจารณาจาก การศึกษาข้อมูลเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุม คำสั่งคณะทำงาน แผนที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน ภาพถ่าย การสุ่มสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้ง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ การสังเกตการณ์จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง การโทรสุ่มเพื่อประเมินมาตรฐานการให้บริการ เป็นต้น เพื่อรับทราบปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้หน่วยงานผ่านการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก |  |  |  |
| **ข้อ ๘** | มีการตรวจติดตาม ประเมินผล เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานในกำกับดูแลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกแล้ว รวมทั้งเตรียมความพร้อมด้านอาคารสถานที่และเอกสาร เพื่อเตรียมความพร้อมในการต่ออายุการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกในครั้งต่อไป |  |  |  |
| **ข้อ ๙** | มีการเตรียมความพร้อมด้านเอกสารและด้านสถานที่ของหน่วยงานในการกำกับดูแล ที่จะเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ในปีถัดไป โดยพิจารณาจาก การศึกษาข้อมูลเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุม คำสั่งคณะทำงาน แผนที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน ภาพถ่าย การสุ่มสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้ง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ การสังเกตการณ์จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง เป็นต้น เพื่อรับทราบปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุง เพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมในการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก |  |  |  |
| **ข้อ ๑๐** | มีการจัดการฝึกอบรม/สัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกแก่บุคลากรของหน่วยงานในการกำกับดูแล เพื่อให้มีความรู้ความสามารถและสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกเป็นประจำทุกปี เช่น การอบรมเจ้าหน้าที่ Call Center การอบรมมาตรฐานการให้บริการ การใช้ดิจิทัลในการให้บริการ เป็นต้น |  |  |  |
| **ข้อ ๑๑** | มีการพิจารณามอบรางวัลให้แก่หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเด่นทั้งในภาพรวมและด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จนเกิดเป็นค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรในการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป |  |  |  |
| **ข้อ ๑๒** | มีการวิเคราะห์และจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของ กรมสรรพสามิตเพื่อคัดเลือกหน่วยงานในสังกัดเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกในปีถัดไป  |  |  |  |
| **๒. มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก** (ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสรรพสามิตภาค) |
| **เกณฑ์ด้านกายภาพ** |
| **๑.** | **สถานที่บริการ**  |
|  | ๑.๑ มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง |  |  |  |
|  | ๑.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในจุดที่ทำให้เกิดความสับสน |  |  |  |
|  | ๑.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่าง อย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ |  |  |  |
|  | ๑.๔ มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ  |  |  |  |
| **๒.** | **พื้นที่ให้บริการ** |
|  | ๒.๑ มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ |  |  |  |
|  | ๒.๒ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน |  |  |  |
|  | ๒.๓ มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ |  |  |  |
|  | ๒.๔ มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม |  |  |  |
| **๓.** | **การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ** |
|  | ๓.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น |  |  |  |
|  | ๓.๒ มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ |  |  |  |
|  | ๓.๓ มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม |  |  |  |
| **๔.** | **ระบบคิว/จุดแรกรับ** |
|  | ๔.๑ มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย |  |  |  |
| **๕** | **ระบบการประเมินความพึงพอใจ** |
|  | ๕.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ |  |  |  |
| **เกณฑ์ด้านคุณภาพ** |
| **ข้อ ๑** | **ด้านสถานที่** |
|  | ๑.๑ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ |  |  |  |
|  | ๑.๒ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ |  |  |  |
|  | ๑.๓ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ |  |  |  |
|  | ๑.๔ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน |  |  |  |
| **ข้อ ๒** | **ด้านบริการ**  |
|  | ๒.๑ มีการสำรวจ**การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา** ตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา  |  |  |  |
|  | ๒.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจจากข้อ ๒.๑ และนำมาใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการและปรับปรุงความต้องการ |  |  |  |
|  | ๒.๓ มีงานบริการครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสาร งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์และงานอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจจากข้อ ๒.๑ |  |  |  |
|  | ๒.๔ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ |  |  |  |
|  | **๒.๕ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน** |
|  | ๒.๖ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน |  |  |  |
|  | ๒.๗ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือ ฯ อย่างชัดเจน |  |  |  |
|  | ๒.๘ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น |  |  |  |
|  | ๒.๙ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ |  |  |  |
|  | ๒.๑๐ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง  รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ |  |  |  |
|  | ๒.๑๑ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ |  |  |  |
|  | ๒.๑๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน |  |  |  |
|  | ๒.๑๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |  |  |  |
|  | ๒.๑๔ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์  Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ |  |  |  |
|  | ๒.๑๕ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ |  |  |  |
|  | ๒.๑๖ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ  - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน |  |  |  |
|  | ๒.๑๗ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น  - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก |  |  |  |
|  | ๒.๑๘ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด |  |  |  |
|  | **๒.๑๙ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากร** **ที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น** |  |  |  |
|  | ๒.๒๐ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง |  |  |  |
|  | ๒.๒๑ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน |  |  |  |
| **ข้อ ๓** | **ด้านบุคลากร** |
|  | ๓.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง  ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ |  |  |  |
|  | ๓.๒ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต |  |  |  |
|  | ๓.๓ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ |  |  |  |
|  | ๓.๔ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น  ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้ อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น  - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น |  |  |  |
| **ข้อ ๔** | **ด้านเทคโนโลยี** |
|  | ๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการ ปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ |  |  |  |
|  | ๔.๒ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ |  |  |  |
|  | ๔.๓ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บท เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด |  |  |  |
|  | ๔.๔ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว  โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |
|  | ๔.๕ มีให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ และมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถ ตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ |  |  |  |
| **ข้อ ๕** | **ด้าน**การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม |
|  | ๕.๑ คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนหรือเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขาได้อย่างมีคุณภาพ |  |  |  |