

กรมสรรพสามิต
THE EXCISE DEPARTMENT



คู่มือ สำหรับ ประชาชน





เอกสารคู่มือการใช้งานสำหรับผู้ใช้งาน (User Manual for User)

ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

Version 1.4



บริษัท โปรเฟสชั่นแนล คอมพิวเตอร์ จำกัด

102/99 ถนน ๓ ระนอง แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

โทร. (662) 106-6000 โทรสาร (662) 106-6199

ชื่อโครงการ	โครงการจ้างบริหารจัดการและดูแลรักษาทรัพยากร
สัญญาเลขที่	สัญญาเลขที่ 59/2563 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2563
รหัสโครงการ	ED-0010-63
ชื่อระบบ	ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์
ชื่อเอกสาร	เอกสารคู่มือการใช้งานสำหรับผู้ใช้งาน (User Manual for User)
Version เอกสาร	1.4
Confidentiality Level	<Internal used>

จัดทำโดย

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	วันที่
คุณนทร ดันทางกุล	Sr.System Analyst	2/9/2562

ตรวจสอบโดย

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	วันที่
คุณภาสิต อินทรนาสวน	FM Manager	17/9/2562

อนุมัติโดย

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	วันที่
-	-	-

ประวัติการแก้ไข

เวอร์ชัน	วันที่	ผู้เขียน	รายละเอียด	เอกสารอ้างอิง
1.0	2/9/2562	คุณนทร ต้นทางกุล	เขียนเป็นครั้งแรก	-
1.1	2/9/2562	คุณนทร ต้นทางกุล	ปรับปรุงหน้าจอ การแสดงผล	-
1.2	9/12/2563	คุณพลอยชมพู สุ กาญจนะ	แก้ไขข้อความ ปรับปรุงคู่มือ	-
1.3	5/1/2564	คุณพลอยชมพู สุ กาญจนะ	แก้ไขข้อความ ปรับปรุงคู่มือ	-
1.4	4/3/2564	คุณนทร ต้นทางกุล	ปรับปรุงสูตรการคำนวณ, FAQ	-

สารบัญ

บทที่ 1	บทนำ (Introduction).....	2
1.1	หลักการและเหตุผล	2
1.2	วัตถุประสงค์ (Purpose).....	2
1.3	Flow การทำงานเบื้องต้น.....	3
บทที่ 2	การประเมินความพึงพอใจผ่านทาง QR Code	4
2.1	ขั้นตอนการเตรียม QR Code.....	4
2.2	ขั้นตอนการสแกน QR Code.....	7
2.3	การส่งลิงค์ในการทำแบบประเมิน	12
2.4	การพิมพ์แบบในการประเมิน	14
บทที่ 3	การประเมินความพึงพอใจผ่านอุปกรณ์สำนักงาน	15
3.1	เตรียมหน้าจอประเมินผ่านอุปกรณ์ สำนักงาน.....	15
3.2	ประเมินคะแนนผ่านอุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่จัดเตรียมไว้	17
บทที่ 4	รายงานผลการจัดทำแบบสำรวจ.....	22
4.1	หน้าจอหลัก (Dashboard).....	22
4.2	หน้าจอสรุปผลคะแนน.....	23
4.3	หน้าจอสรุปคะแนนตามปีงบประมาณ/ไตรมาส	29
4.4	อันดับคะแนน	32
4.5	จำนวนผู้ทำแบบสำรวจ.....	33
บทที่ 5	ฟังก์ชันงานอื่นๆ	34
5.1	สูตรการคำนวณ	34
5.2	สูตรการหาเป้าหมาย.....	34
5.3	เปลี่ยนแบบสำรวจ	34
5.4	แบบฟอร์มตัวอย่าง	35
บทที่ 6	ข้อแนะนำการใช้งาน	36
6.1	การขอรหัสเข้าใช้งาน SSO	36
6.2	ช่องทางการแจ้งปัญหา	36
6.2	คำถามที่พบบ่อย	36

บทที่ 1

บทนำ (Introduction)

1.1 หลักการและเหตุผล

กรมสรรพสามิตได้ประกาศใช้คุณธรรมอัตลักษณ์ของกรมสรรพสามิต ตามแนวทางการจัดทำโครงการกระทรวงการคลัง (คุณธรรม โปร่งใส ไร้ทุจริต) เพื่อดำเนินการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับคุณธรรมอัตลักษณ์กระทรวงการคลัง โดยกรมสรรพสามิตได้จัดทำแผนงาน “ลูกแก้วเลือกยิ้ม” ซึ่งเป็นการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต และมีการรายงานผลการประเมินให้แก่สำนักทรัพยากรบุคคลทุก ๆ ไตรมาส ประกอบกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ส่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา เข้าร่วมการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นประจำทุกปี โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกรมสรรพสามิต พัฒนาระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ได้ทุกที่ทุกเวลา (Any time, Any Where) รวมทั้งสามารถติดตาม รายงานผลประเมินผลการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบได้อย่างทันท่วงที (Real Time) ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย และตามมติของคณะทำงานโครงการองค์กรคุณธรรม โปร่งใส ไร้ทุจริต ประจำปีกรมสรรพสามิต ได้มีมติในคราวประชุมครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2563 ให้เปลี่ยนแปลงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแผนงาน “ลูกแก้วเลือกยิ้ม” เป็น “ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์” โดยเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมและทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 กำหนดรายงานผลให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลทราบเป็นรายไตรมาส ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักได้แก่ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลและกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รวมทั้งเริ่มดำเนินการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินออนไลน์ได้ในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ส่วนไตรมาสที่ 1 ให้ประเมินตามแผนงานลูกแก้วเลือกยิ้ม

1.2 วัตถุประสงค์ (Purpose)

1.2.1 เพื่อพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชน

1.2.2 เพื่อสร้างระบบมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิตให้เป็นระบบออนไลน์ที่สามารถจัดทำ ติดตาม รายงานผล ประเมินผลการรายงานผลการดำเนินการได้อย่างทันท่วงที (Real Time)

1.2.3 เพื่อให้การให้บริการประชาชนมีระบบการทำงานที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถรายงานผลให้ผู้บริหารทราบได้อย่างทันท่วงที (Real Time)



1.3 Flow การทำงานเบื้องต้น



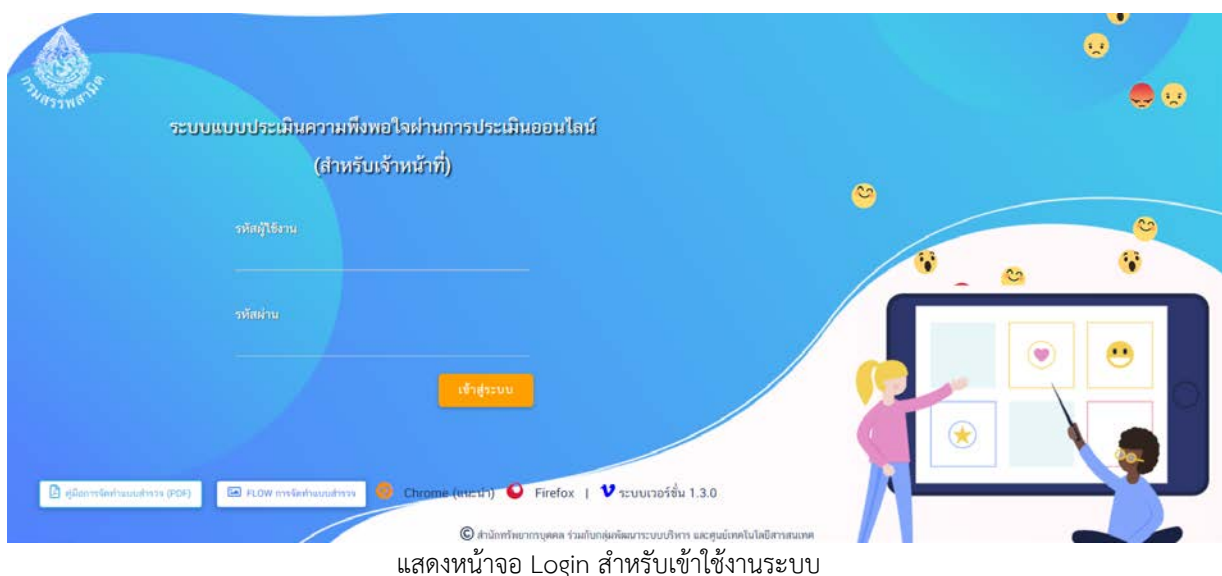
บทที่ 2

การประเมินความพึงพอใจผ่านทาง QR Code

2.1 ขั้นตอนการเตรียม QR Code

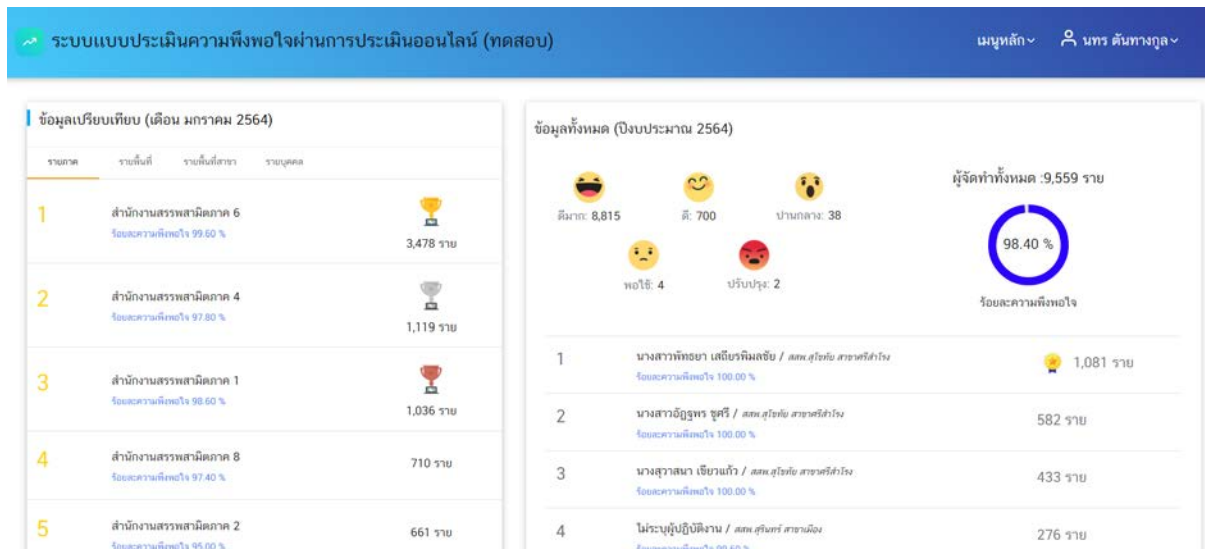
2.1.1 เข้าเว็บไซต์ระบบงาน

เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน จัดเตรียม QR Code จากระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์ โดยการเข้าสู่ระบบ(Login) ทางเว็บไซต์ <https://edsurvey.excise.go.th>



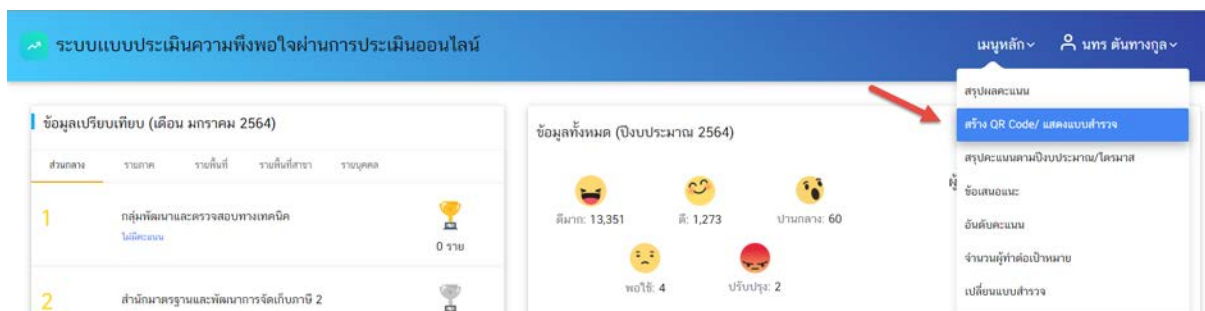
2.1.2 เข้าสู่ระบบด้วยรหัสปลดล็อกกลาง (Single Sign On : SSO)

ระบบจะไปยังหน้าหลัก แบบสำรวจล่าสุดที่มีการใช้งานโดยอัตโนมัติ (สามารถเปลี่ยนไปดูข้อมูลของแบบสำรวจอื่นได้ที่ เมนูหลัก > เปลี่ยนแบบสำรวจ)



แสดงหน้าจอหลักของแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

2.1.3 เลือก เมนู “สร้าง QR Code/แสดงแบบสำรวจ”



แสดงเมนู สร้าง QR Code / แสดงแบบสำรวจ

2.1.4 ระบุหน่วยงาน และ ผู้ปฏิบัติงาน ที่ต้องการสร้าง QR Code

เมื่อระบุหน่วยงาน หรือผู้ปฏิบัติงาน (ตามสิทธิ์ที่ได้รับ) ระบบจะแสดงตัวอย่าง QR Code ทางด้านซ้ายมือทันที

ระบบแบบสำรวจออนไลน์

ระบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์ ~ เจ้าหน้าที่ อบม ~

สร้าง QR Code / แสดงแบบสำรวจ

หน่วยงาน : สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3

ผู้ปฏิบัติงาน : เจ้าหน้าที่ อบม

ลิงค์สำหรับทำแบบสำรวจ : <https://edsurvey.excise.go.th/excise-form/public/startForm?token=6206.XFgDTLMB>

รูปภาพผู้ปฏิบัติงาน :

แสดงหน้าจอ การสร้าง QR Code

2.1.5 เพิ่มรูปภาพผู้ปฏิบัติงาน

หากต้องการเพิ่มรูปของผู้ปฏิบัติงานสามารถกดที่ Icon ด้านขวา และกดที่ปุ่มบันทึกรูปภาพ (รูปภาพควรมีขนาดกว้าง 135 เซนติเมตร สูง 100 เซนติเมตร)

หากต้องการลบภาพออกให้กดปุ่ม บันทึกรูปภาพ โดยไม่ต้องแนบไฟล์ จะเป็นการลบภาพเดิมออกจากระบบ



แสดงตัวอย่างการแนบรูปภาพ

2.1.6 ตรวจสอบความถูกต้อง

เมื่อเลือกข้อมูลเสร็จแล้ว ผู้ใช้งานสามารถ กดที่เมนู แสดงแบบสำรวจ เพื่อดูตัวอย่างหน้าจอหลังจากการ Scan QR Code ว่าถูกต้องหรือไม่

ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

เมนูหลัก ~ นทร ดันทางกุล ~

สร้าง QR Code / แสดงแบบสำรวจ

แสดงแบบสำรวจ

แสดงหน้าจอเมนู แสดงแบบสำรวจ

2.1.7 พิมพ์ QR Code

ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ QR Code โดย กดที่เมนูดาวน์โหลด QR Code เพื่อนำไปพิมพ์ หรือออกแบบเพิ่มเติม และนำมาติดตั้งเพื่อให้ประชาชนเข้ามาแสกน



QR Code พร้อมให้ประชาชน Scan

2.2 ขั้นตอนการสแกน QR Code

เจ้าหน้าที่แนะนำและเชิญชวนให้ผู้รับบริการทำการประเมินความพึงพอใจ โดยการสแกน QR Code เข้าสู่ประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้ประชาชนให้คะแนนความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.8 Scan QR Code เพื่อประเมิน

ให้ผู้รับบริการใช้อุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์ Scan QR Code ที่เตรียมไว้เพื่อเข้าสู่หน้าจอการประเมิน



หน้าจอแสดงหน้ากดให้คะแนน ผ่านโทรศัพท์ (แนวตั้ง)

หากเครื่องผู้รับบริการมีขนาดหน้าจอเล็กสามารถแนะนำให้ผู้รับบริการ ดูข้อมูลแนวนอน ได้



หน้าจอแสดงหน้ากดให้คะแนน ผ่านโทรศัพท์ (แนวนอน)

2.1.9 การให้คะแนนความพึงพอใจ

ผู้รับบริการกดให้คะแนน ตามระดับความพึงพอใจดังนี้



หน้าจอแสดงหน้าจอแจ้งเตือนให้ข้อมูลเพิ่มเติม

- กรณีที่ผู้ใช้เลือกระดับ พอใช้ หรือ ปรับปรุง จะมีคำถามเพิ่มเติม



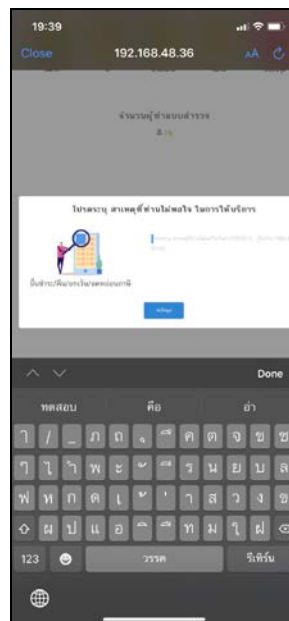
หน้าจอแสดงคำถามไม่พอใจการบริการด้านใด

- ผู้ใช้เลือกไม่พอใจการบริการในด้านใด กรณีเลือกขั้นตอนการให้บริการ จะมีคำถามเพิ่มเติม



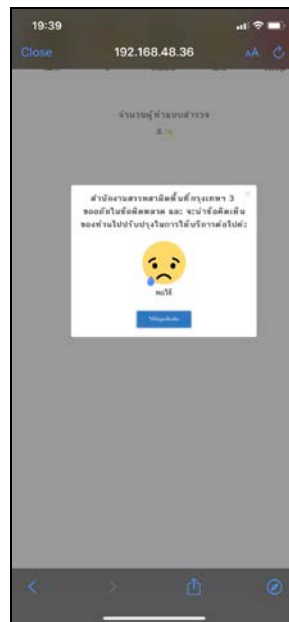
หน้าจอแสดงคำถามเพิ่มเติมกรณีเลือกไม่พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

- เมื่อเลือก ขั้นตอนการให้บริการ ที่ไม่พอใจเรียบร้อยแล้วระบบจะแสดงหน้าจอเพื่อ ระบุสาเหตุ สำหรับหัวข้ออื่นๆ เมื่อเลือกหัวข้อท่านไม่พอใจต่อการบริการด้านใด ระบบจะแสดงหน้าจอ ดังรูป



หน้าจอแสดงหน้าจอให้ระบุคำตอบกรณีไม่พึงพอใจ

- ระบบจะเก็บข้อมูลระดับคะแนนที่ได้ และสาเหตุที่ผู้ใช้ระบบกรณีไม่พอใจ ระบบจะแสดงหน้าจอสอบถามต่อว่าผู้ใช้งานสะดวกให้รายละเอียดอื่นๆ เพิ่มเติมไหม ถ้ากดปุ่ม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม จะแสดงหน้าจอ



หน้าจอแสดงแจ้งเตือนให้รายละเอียดเพิ่มเติม

- กรณีที่กดปุ่ม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม ระบบจะแสดงหน้าจอสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม



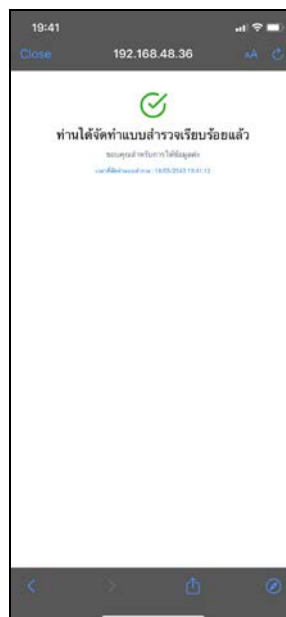
หน้าจอแสดงคำถามข้อมูลเพิ่มเติม

- เมื่อตอบคำถามข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กดปุ่ม ส่งข้อมูล จะมีหน้าจอแจ้งเตือน ต้องการส่งข้อมูลแบบสำรวจใช่หรือไม่ (When the user has finished answering the information questions, they press the Send Information button. A warning screen will appear asking if they want to send the survey information or not.)



หน้าจอแสดงแจ้งเตือนต้องการส่งแบบสำรวจ

- กรณีใน mobile จะมาที่หน้าจอสรุปเพื่อไม่ให้ประเมิณซ้ำ (ยกเว้น Scan QR Code เข้ามาใหม่)



หน้าจอแสดงจัดทำแบบสำรวจเรียบร้อยแล้ว

2.3 การส่งลิงค์ในการทำแบบประเมิน

เจ้าหน้าที่สามารถส่ง Link ไปให้ผู้รับบริการจัดทำแบบประเมินได้ โดยกาคัดลอกลิงค์ และส่งลิงค์ ไปให้ผู้รับบริการดังนี้

1. ไปที่เมนู สร้าง QR Code / แสดงแบบสำรวจ
2. เลือกหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงาน
3. เลือกคำสั่ง คัดลอกลิงค์



หน่วยงาน : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ▼

ผู้ปฏิบัติงาน : ไม่ระบุผู้ปฏิบัติงาน ▼

ลิงค์สำหรับทำแบบสำรวจ :



<https://edsurvey.excise.go.th/public/startForm?token=6206:PgOMfPtou9j1>



คัดลอกลิงค์

หน้าจอแสดงปุ่มคัดลอกลิงค์

4. เจ้าหน้าที่สามารถเลือกคำสั่ง วาง (Ctrl+V) เพื่อส่ง Link ไปยังผู้ที่ต้องการได้ทันที



2.4 การพิมพ์แบบในการประเมิน

เจ้าหน้าที่สามารถพิมพ์แบบประเมินที่เป็นกระดาษ และนำผลจากกระดาษ บันทึกเข้าสู่ระบบได้ภายหลัง



แบบสำรวจความพึงพอใจ(หน่วยงาน)

ส่วนที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ท่านเข้ารับบริการวันที่ (วัน/เดือน/ปี พ.ศ.)

☐ ดีมาก ☐ ดี ☐ ปานกลาง ☐ พอใช้ ☐ ปรับปรุง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป
- ท่านมารับบริการเรื่อง ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☐ จัดทะเบียน
☐ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไพ่ ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
- ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบริการ ☐ ผู้นำเข้า
☐ ผู้ประกอบกิจการสถานบริการ ☐ ผู้ยื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560
- ช่องทางการเข้ารับบริการ ☐ สำนักงาน ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ จังหวัดเคลื่อนที่/อำเภอเคลื่อนที่
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงาน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับข้อความพึงพอใจของท่านมากที่สุด)

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
1. สำนักงานมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น สำนักงาน เว็บไซต์ และ Application					
2. ท่านเข้าถึงการใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอคิวนาน					
3. สำนักงานมีขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย สะดวก และรวดเร็ว					
4. ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้					
5. สำนักงานมีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก และนวัตกรรมใหม่ๆ ในการให้บริการ					
6. สำนักงานมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น สำนักงาน เว็บไซต์ และ Application					
7. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักงาน ที่ทันสมัย เป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่อง					
8. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา ได้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
9. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ					
10. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของสำนักงาน					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นอื่นๆ (ถ้ามี โปรดอธิบาย)

- ท่านเคยได้รับการบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกิดความคาดหวัง

- ท่านไม่พึงพอใจ/ไม่ประทับใจ การให้บริการของสำนักงานในเรื่องใด

- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงให้บริการดียิ่งขึ้นไป

***** ขอขอบคุณ สำหรับการให้ข้อมูล *****

แสดงแบบประเมินกระดาษ

บทที่ 3

การประเมินความพึงพอใจ ผ่านอุปกรณ์สำนักงาน

3.1 เตรียมหน้าจอประเมินผ่านอุปกรณ์ สำนักงาน

เพื่อรองรับกรณีผู้มารับบริการ ไม่มีอุปกรณ์ในการ Scan QR Code หน่วยงานสามารถจัดเตรียมอุปกรณ์ส่วนกลาง อย่างน้อย 1 เครื่องเพื่อเป็นช่องทางสำรองในการประเมิน

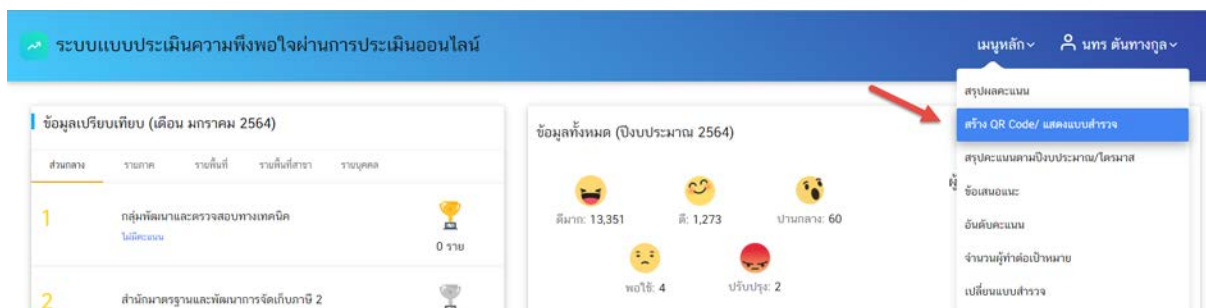
การให้คะแนนผ่านอุปกรณ์ที่เตรียมไว้ ต่างจากการสแกน QR Code ในส่วนของการ Scan QR Code ทำได้เพียง 1 ครั้งจะปิดหน้าจอทันที ส่วนการให้คะแนนผ่านอุปกรณ์ที่เตรียมไว้ เมื่อทำเสร็จ จะกลับมาที่หน้าจอเดิม เพื่อรอให้คนถัดไปมา ให้คะแนนต่อทันที

3.1.1 เจ้าหน้าที่จัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงาน

เจ้าหน้าที่จัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงาน เช่น Computer แบบหน้าจอสัมผัส หรือ Tablet เป็นต้น

3.1.2 เตรียมหน้าจอสำหรับการประเมิน

เข้าสู่ระบบ(Login) ทางเว็บไซต์ <https://edsurvey.excise.go.th> เลือก เมนู “สร้าง QR Code/แสดงแบบสำรวจ”



แสดงเมนู สร้าง QR Code / แสดงแบบสำรวจ

3.1.2 ระบุหน่วยงาน และ ผู้ปฏิบัติงาน ที่ต้องการ และ เลือกเมนู “แสดงแบบสำรวจ”



แสดงหน้าจอเมนู แสดงแบบสำรวจ

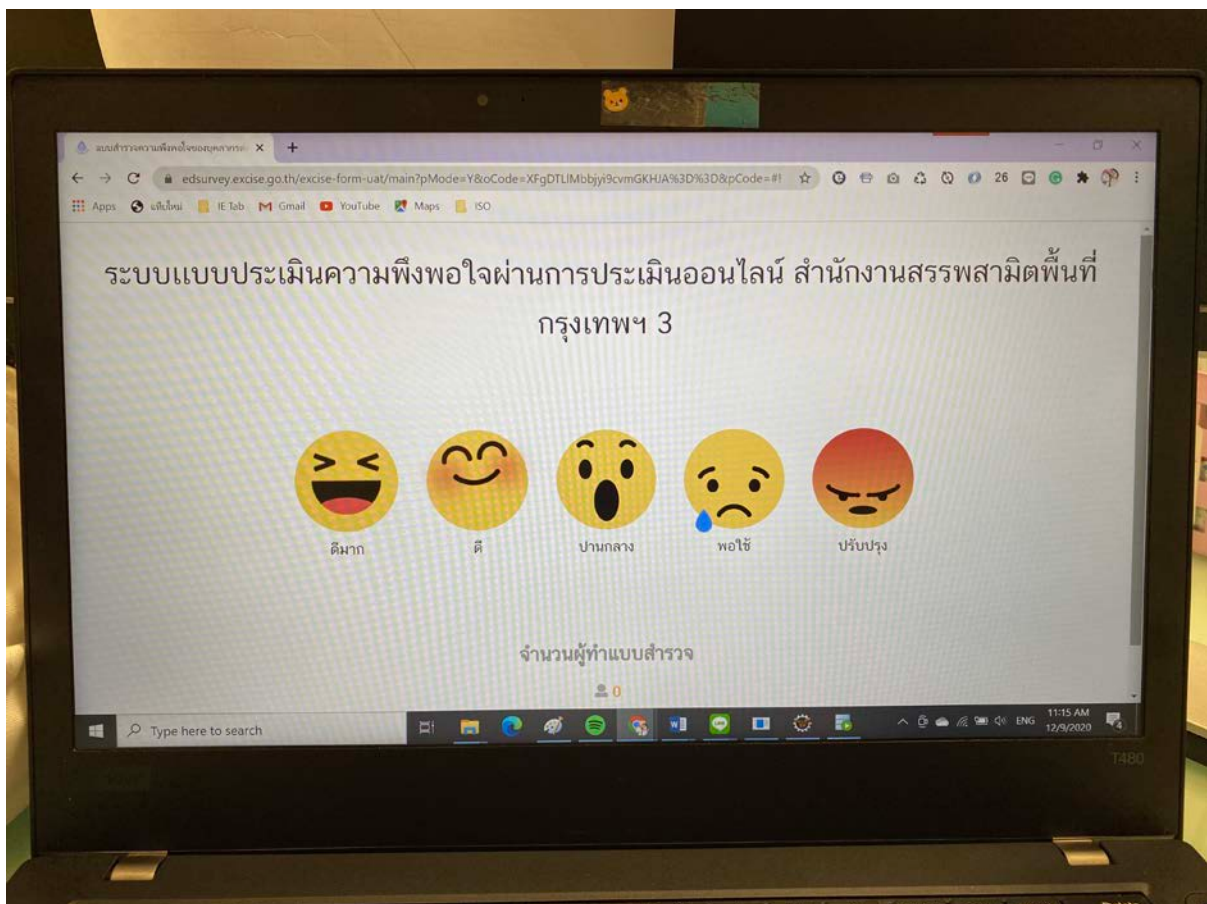
หน้าจอแสดงเมนูแสดงแบบสำรวจ



3.1.3 ระบบจะแสดงหน้าจอในการให้คะแนน

ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3

3.1.3 เจ้าหน้าที่เปิดให้ประชาชนกดให้คะแนนในอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้



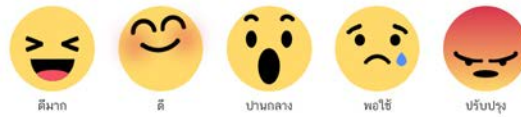
หน้าจอแสดงหน้ากดให้คะแนน



3.2 ประเมินคะแนนผ่านอุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่จัดเตรียมไว้

3.2.1 ผู้รับบริการ เลือกระดับที่ต้องการให้คะแนน

แบบสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3



จำนวนผู้ทำแบบสำรวจ

9

หน้าจอแสดงหน้ากดให้คะแนน

3.2.2 กรณีผู้รับบริการ พอใช้ หรือ ปรับปรุง จะมีคำถามเพิ่มเติม

แบบสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3



หน้าจอแสดงคำถามไม่พอใจการบริการด้านใด

- ในส่วนของคำถามเพิ่มเติม กรณีเลือกหัวข้อ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้ต้องเลือกขั้นตอนก่อน ดังรูป

แบบสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3



หน้าจอแสดงคำถามเพิ่มเติมกรณีเลือกไม่พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ



- เมื่อเลือก ขั้นตอนการให้บริการ ที่ไม่พอใจเรียบร้อยแล้วระบบจะแสดงหน้าจอเพื่อ ระบุสาเหตุ สำหรับหัวข้ออื่นๆ เมื่อเลือกหัวข้อท่านไม่พอใจต่อการบริการด้านใด ระบบจะแสดงหน้าจอ ดังรูป

แบบสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3

โปรดระบุ สาเหตุที่ท่านไม่พอใจ ในการให้บริการ

จำนวนระบุ สาเหตุที่ท่านไม่พอใจ ในการให้บริการ : (ไม่เกิน 1000 ตัวอักษร)

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ส่งข้อมูล

หน้าจอแสดงหน้าจอให้ระบุคำตอบกรณีไม่พึงพอใจ

3.2.3 ให้ข้อมูลเพิ่มเติม

หลังจากเลือกระดับเรียบร้อยแล้ว ระบบจะเก็บข้อมูลระดับคะแนนที่ได้ และสาเหตุที่ผู้ใช้ระบบกรณีไม่พอใจ ระบบจะแสดงหน้าจอสอบถามต่อว่าผู้ใช้งานสะดวกให้รายละเอียดอื่นๆ เพิ่มเติมไหม ถ้ากดปุ่ม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม

แบบสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3

ดีมาก

พอใช้

ปรับปรุง

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3
ขออภัยในข้อผิดพลาด และ จะนำข้อคิดเห็นของท่านไปปรับปรุงในการให้บริการต่อไปค่ะ

พอใช้

ให้ข้อมูลเพิ่มเติม

แสดงหน้าจอสอบถามสำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม

แบบสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

2.1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2.2 อายุ

☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป



แสดงหน้าจอสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

☐ อื่นๆ/เรียนในวัน/สวดมนต์/อื่นๆ

☐ จดทะเบียน

☒ ขอ/ขอใบอนุญาต/ตราสาร ใบสุทธิ

☐ อื่นๆ

2.4 ประเภทผู้รับบริการ

☐ ผู้ประกอบการ/สถานประกอบการ/กิจการ

☒ ผู้ยื่นคำขอ/ยื่นคำขอ/ยื่นคำขอ/ยื่นคำขอ

2.5 ช่องทางการให้บริการ

แสดงหน้าจอแจ้งเตือนข้อมูลที่ต้องบันทึกในส่วนที่ 3

แบบสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงาน

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.1 สำนักงานมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น สำนักงาน เว็บไซต์ และ Application	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ท่านเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอคิวนาน	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 สำนักงานมีขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้	☐	☐	☐	☐	☐
1.5 สำนักงานมีการจัดการเรื่องความสะอาด และกลิ่นภายในสำนักงาน	☐	☐	☐	☐	☐



แสดงหน้าจอสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงาน

ส่วนที่ 4. ความคิดเห็นอื่นๆ (ถ้ามี)

OK

แสดงหน้าจอแจ้งเตือนข้อมูลที่ต้องบันทึกในส่วนที่ 4

แบบสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3

ส่วนที่ 4 ความเห็นอื่นๆ (ถ้ามี)

4.1 ท่านเคยได้รับการบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง

จะประมวลผลเป็นข้อมูล (ถ้ามี)

4.2 ท่านไม่พึงพอใจ/ไม่ประทับใจ การให้บริการของสำนักงานในเรื่องใด

แสดงหน้าจอสอบถามความเห็นอื่นๆ

- เมื่อบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กดปุ่ม ส่งข้อมูล จะมีหน้าจอแจ้งเตือนยืนยันความต้องการส่งข้อมูล

ส่วนที่ 4 ความเห็นอื่นๆ (ถ้ามี)

4.1 ท่านเคยได้รับการบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง

จะประมวลผลเป็นข้อมูล (ถ้ามี)

4.2 ท่านไม่พึงพอใจ/ไม่ประทับใจ การให้บริการของสำนักงานในเรื่องใด

ต้องการส่งข้อมูลแบบสำรวจหรือไม่ ?

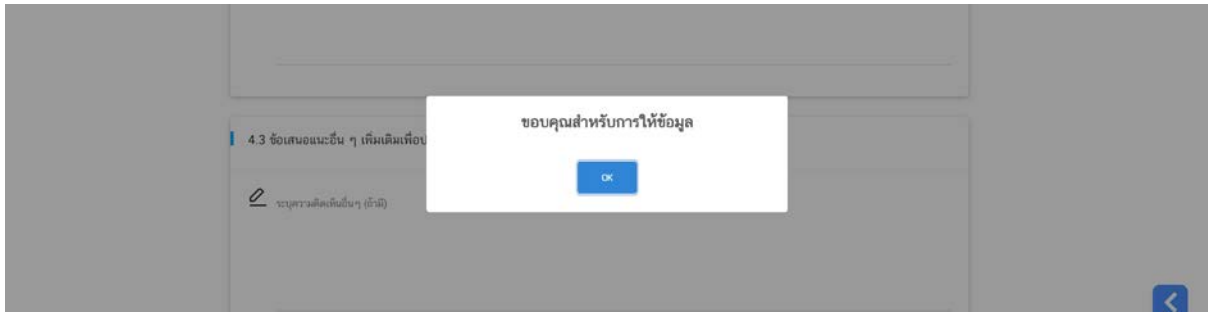
ส่งได้เพียง 1 ครั้ง และไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้

ใช่ ต้องการส่งแบบสำรวจ

ยกเลิก

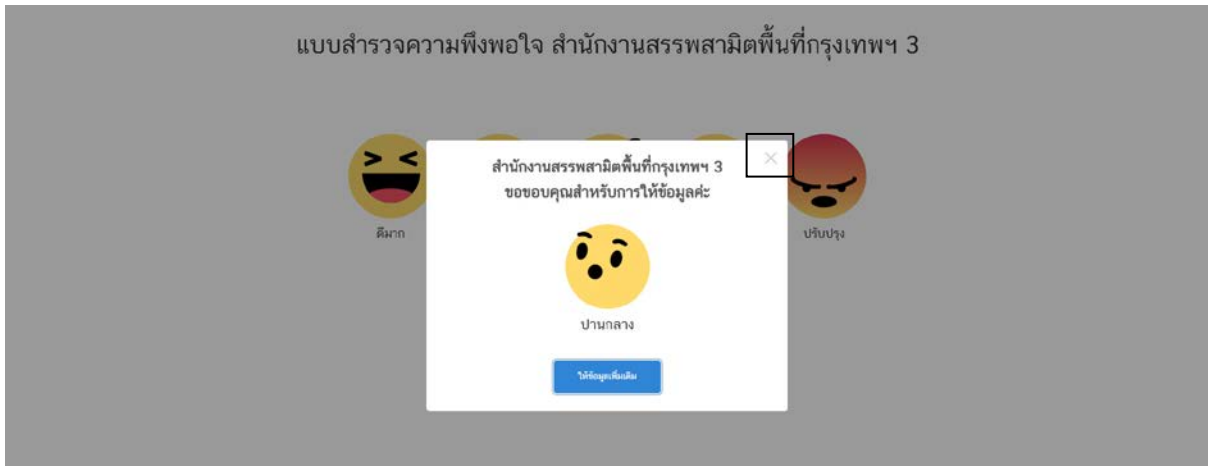
แสดงหน้าจอแจ้งเตือนยืนยันการส่งข้อมูล

- กรณีกดปุ่ม OK ระบบจะกลับมายังหน้าจอ เดิมให้ผู้ใช้งานรายถัดไปเข้ามากดให้คะแนน



แสดงหน้าจอแจ้งเตือนส่งข้อมูลสำเร็จ

- กรณีที่กดปุ่ม ปิด ไม่ให้ข้อมูลเพิ่มเติม ระบบจะกลับมายังหน้าจอ เดิมให้ใช้งานรายถัดไปเข้ามากดให้คะแนน



บทที่ 4

รายงานผลการจัดทำแบบสำรวจ

เจ้าหน้าที่สามารถติดตามผลการประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจในระบบได้อย่างทันทั่วถึง ผ่านทางเว็บไซต์ <https://edsurvey.excise.go.th> ด้วยรหัสจากระบบความปลอดภัยกลาง (SSO) โดยมีระบบมีการรายงานผลจากการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

1. ผลคะแนนจากการสำรวจแบบทันทั่วถึง
2. ผลคะแนนจากการประเมินโดยใช้แบบสอบถาม
3. ผลการประเมินในภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจ
4. ภาพรวมคะแนนประเมินความพึงพอใจ (สำหรับ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำนักงานสรรพสามิตภาค สำนักงานทรัพยากรบุคคล และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)

ทั้งนี้ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา จะต้องสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการผ่านระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์เป็นประจำทุกเดือน และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้ผู้บริการทราบเป็นประจำทุกเดือน โดยกำหนดให้เป้าหมายร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

สำนักงานสรรพสามิตภาค สามารถดูผลการสำรวจของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ในการกำกับดูแลและไม่สามารถดูระหว่างภาคได้ โดยจะดูในหัวข้อ “อันดับคะแนน” เพื่อติดตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 และ “จำนวนผู้ทำแบบสอบถาม” เพื่อติดตามจำนวนของผู้รับบริการที่เข้ามาทำแบบประเมินความพึงพอใจ โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยจะเข้ามาตรวจติดตามเป็นประจำทุกเดือน เพื่อกำกับติดตามให้มีการประเมินความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง

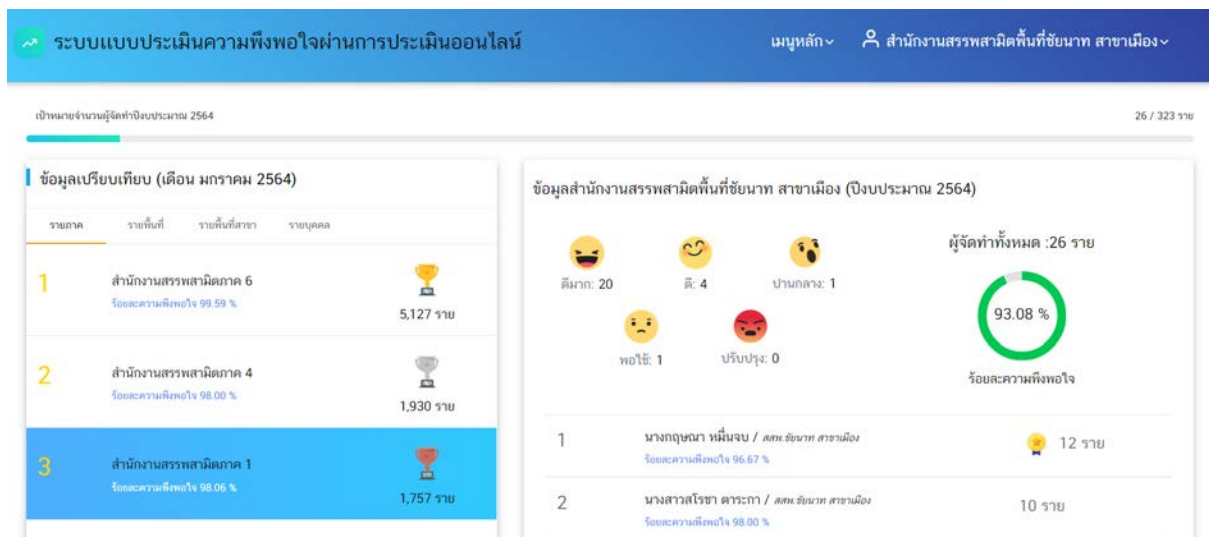
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สามารถดูภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขา โดยจะดูในหัวข้อ “อันดับคะแนน” เพื่อติดตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยจะเข้ามาตรวจติดตามเป็นประจำทุกไตรมาส

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สามารถดูภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขา โดยจะดูในหัวข้อ “อันดับคะแนน” เพื่อติดตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 และ “จำนวนผู้ทำแบบสอบถาม” เพื่อติดตามจำนวนของผู้รับบริการที่เข้ามาทำแบบประเมินความพึงพอใจ โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยจะเข้ามาตรวจติดตามเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

4.1 หน้าจอหลัก (Dashboard)

หน้าจอหลัก Dashboard แสดงข้อมูลภาพรวมการประเมินผล และติดตาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

- แสดงเป้าหมายผู้จัดทำทั้งปี
- เปรียบเทียบข้อมูล ผู้จัดทำรายเดือน แยกตาม หน่วยงานส่วนกลาง/ภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขา/รายบุคคล
- แสดงข้อมูลของหน่วยงานตนเองในปีงบประมาณปัจจุบัน ในลักษณะภาพรวม และ รายบุคคล



หน้าจอหลัก Dashboard

4.2 หน้าจอสรุปผลคะแนน

หน้าจอสรุปผลคะแนน แสดงข้อมูลภาพรวมการประเมินผล โดยมีเงื่อนไขให้เลือก ช่วงวันที่, หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน ตามสิทธิ์ที่ตนได้รับ และออกรายงานเป็น Excel ได้ที่เมนู ดาวน์โหลด

แบบประเมินถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน (เลือกไปดูส่วนถัดไปได้จากปุ่มถัดไปด้านขวาล่างของหน้าจอ) ดังนี้

- ส่วนที่ 1 : สำรวจความพึงพอใจ
- ส่วนที่ 2 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
- ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงาน
- ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นอื่นๆ (ถ้ามี)

ที่ตัวเลือกด้านบนของหน้าจอมีเงื่อนไขให้สามารถระบุได้ วัน/เดือน/ปี เลือกหน่วยงานที่ต้องการดูผลคะแนน ได้ ตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน และ ผู้ปฏิบัติงานภายใต้หน่วยงานตามสิทธิ์ที่ login ดังรูป

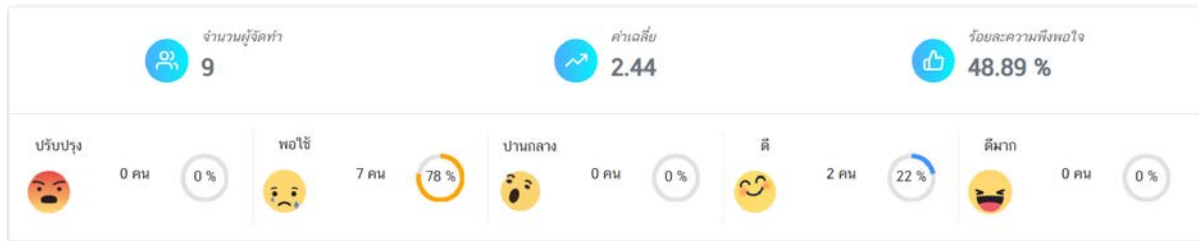
วัน/เดือน/ปี: - หน่วยงาน: สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3 ผู้ปฏิบัติงาน: ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด

แสดงเงื่อนไขค้นหาเมนูสรุปผลคะแนน

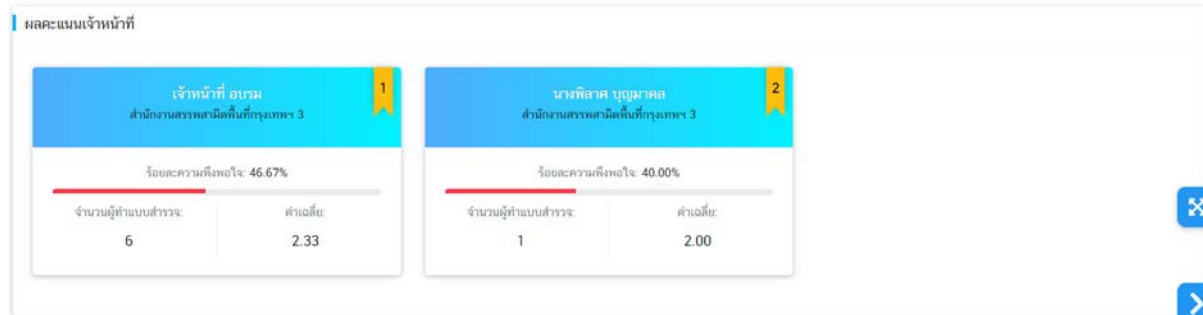
4.2.1 สำรวจความพึงพอใจ

หน้าจอแสดงข้อมูลความพึงพอใจ 5 ระดับ และสรุปผลคะแนนของเจ้าหน้าที่ 10 อันดับแรก





แสดงข้อมูลภาพรวม



แสดงสรุปผลคะแนนเจ้าหน้าที่ 10 อันดับแรก

4.2.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

หน้าจอแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในลักษณะแผนภูมิวงกลม สามารถกดเลือกดู ข้อมูลที่สนใจผ่านหน้าจอ



แสดงกราฟวงกลม แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

4.2.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

หน้าจอแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในลักษณะตาราง ผสมกราฟแท่งตั้งรูป



แสดงส่วนของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงาน

4.2.4 ความคิดเห็นอื่นๆ

หน้าจอแสดงความคิดเห็นอื่นๆ จัดกลุ่มตามหน่วยงานที่ได้รับความเห็น โดยจะมีส่วนของการกรอง คำที่ไม่ต้องการออก เพื่อง่ายต่อการดู หรือนำข้อมูลไปจัดกลุ่มหรือประมวลผล

ข้อความที่กรองออก :
 ✓ ทดลองข้อความ (ระบุข้อความที่ต้องการกรอง ด้วยเงื่อนไขแบบเหมือนกันทั้งคำ คั่นด้วยเครื่องหมาย Comma สำหรับคำถัดไป) ค้นหา

4.1 ท่านเคยได้รับการบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกิดความคาดหวัง (ผู้ตอบ 241 ราย)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

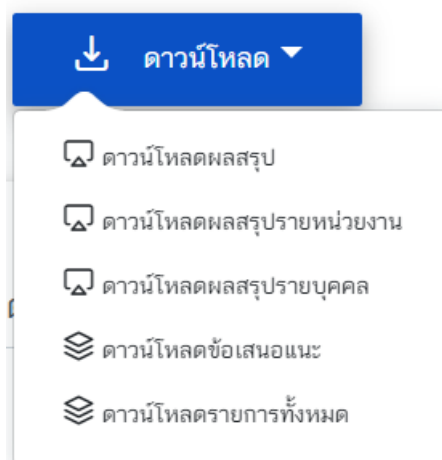
1. รวดเร็ว ☐

2. ง่าย ☐

แสดงส่วนของความคิดเห็นอื่นๆ

4.2.5 รายงานสรุปผลคะแนน

เมื่อเลือกเงื่อนไขที่ต้องการดูข้อมูลแล้ว ที่ปุ่มด้านขวาบน ของหน้าจอ จะมีปุ่ม ดาวน์โหลด สามารถออกรายงานต่างๆ ตามเงื่อนไขที่เลือกได้ ดังนี้



แสดงรายงานต่างๆ ในหน้าจอสรุป ผลคะแนน

1) รายงานผลสรุป : รายงานผลการประเมินแยกตามส่วน 4 ส่วน

ผลสรุประบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์							
จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ						9,163	
ค่าเฉลี่ย						4.92	
ร้อยละ						98.33	
ส่วนที่ 1 : สำรวจความพึงพอใจ							
ลำดับ	ประเด็นคำถาม	ตัวเลือก	จำนวน	ร้อยละ	ตัวเลือก	จำนวน	ร้อยละ
1.	ความพึงพอใจ	5	8,464	92	4	648	7
		3	40	0	2	8	0
		1	3	0			
2.	ท่านไม่พอใจต่อการให้บริการด้านใด	เจ้าหน้าที่ให้บริการ	3	26	ขั้นตอนการให้บริการ	1	8
		ระยะเวลาการให้บริการ	2	17	สถานที่ให้บริการ	2	17
		ข่าวประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	0	0	อื่นๆ	0	0
3.	อื่นๆ						

รายงานผลการประเมินส่วนที่ 1

รายงานแสดงข้อมูลความพึงพอใจ และรายละเอียดเพิ่มเติม กรณีที่ให้คะแนนเป็นปรับปรุง หรือแก้ไข

ผลสรุประบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ						9,163	
ส่วนที่ 2 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ							
ลำดับ	ประเด็นคำถาม	ตัวเลือก	จำนวน	ร้อยละ	ตัวเลือก	จำนวน	ร้อยละ
1.	เพศ	ชาย	1,097	38	หญิง	1,806	62
2.	อายุ	21-30 ปี	385	13	31-40 ปี	863	30
		41-50 ปี	829	29	51-60 ปี	640	22
		61 ปีขึ้นไป	185	6			
3.	ท่านมารับบริการเรื่อง	ยื่นชำระ/คืน/ยกเลิกหน่วยภาษี	254	9	จดทะเบียน	92	3
		ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบไฟฟ้า	2,433	84	ขอคำปรึกษา	2	0
		ขอข้อมูล	1	0	ขออุทธรณ์	0	0
		อื่นๆ	122	0			
4.	ประเภทผู้รับบริการ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม/กิจการสถานบริการ	304	10	ผู้นำเข้า	30	1
		ผู้ประกอบการกิจการสถานบริการ	138	5	ผู้ได้รับใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบหรือไฟฟ้า / ผู้ขายสุรา ยาสูบหรือไฟฟ้า	2,029	70
		ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560	399	14	เจ้าหน้าที่สังกัดกรมสรรพสามิต	1	0

รายงานผลการประเมินส่วนที่ 2

รายงาน แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ, อายุ, ประเภทการมารับบริการ, ประเภทผู้รับบริการ



ผลสรุประบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์									
จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ								9,163	
ส่วนที่ 3 : แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงาน									
ลำดับ	ประเด็นคำถาม	จำนวน ราย	ระดับความพึงพอใจ					เฉลี่ย	ร้อยละ
			ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	พอใช้	ปรับปรุง		
1. แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงาน									
1.1	สำนักงานมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เช่น สำนักงาน เว็บไซต์ และ Application	2,791	2,354	384	35	13	5	4.82	96.32
1.2	ท่านเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอคิวนาน	2,790	2,415	341	23	6	5	4.85	96.95
1.3	สำนักงานมีขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	2,790	2,398	359	26	3	4	4.84	96.87
1.4	ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้	2,790	2,368	387	24	7	4	4.83	96.62
1.5	สำนักงานมีการจัดสรรสื่ออำนวยความสะดวก และนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการให้บริการ	2,790	2,262	474	48	5	1	4.79	95.78
1.6	สำนักงานมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและเรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น สำนักงาน เว็บไซต์ และ Application	2,790	2,226	501	57	3	3	4.77	95.44
1.7	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักงาน ที่ทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อสิ่ง	2,790	2,161	530	86	8	5	4.73	94.65
1.8	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา ได้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	2,790	2,432	321	30	5	2	4.86	97.10
1.9	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ	2,789	2,465	290	32	2	0	4.87	97.42
1.10	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของสำนักงาน	2,789	2,463	314	11	1	0	4.88	97.57

รายงานผลการประเมินส่วนที่ 3

รายงานแสดงความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงาน แยกออกเป็นหัวข้อต่างๆ

ผลสรุประบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์		
จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ		9,163
ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นอื่นๆ (ถ้ามี)		
1	ท่านเคยได้รับการบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหว้ง	1) "-" " 2) "-" 3) "ให้บริการรวดเร็วประทับใจมากจริงๆ" 4) "Good" 5) "No" 6) "-" 7) "การต่อใบอนุญาต" 8) "การต่อใบอนุญาตรวดเร็วมากคะ" 9) "การต่อใบอนุญาตสะดวก" 10) "การต้อนรับถือว่าดีพูดจาจะฉะฉานโดยรวมถือว่าดีมาก" 11) "การบริการติดต่อได้หลายช่องทางสะดวกดี" 12) "การบริการเข้าถึงประชาชนดี" 13) "การพูดจาถือว่าดีเยี่ยมเลยละ" 14) "การพูดดี" " 15) "การมารับบริการครั้งสุดท้ายไม่ได้นำเอกสารเข้ามายื่นจากบัตรประชาชน ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว"

รายงานผลการประเมินส่วนที่ 4

รายงานแสดงข้อคิดเห็นอื่นๆ

2) รายงานผลสรุปแยกตามหน่วยงาน



ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

ช่วงระยะเวลาดำเนินการ 01/01/2564 - 28/01/2564

หน่วยงาน	จำนวน ผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80)		เกณฑ์การประเมิน	
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
รวมทั้งหมด	6,972	6,439	509	19	4	1	4.92	98.40	✓	
สำนักงานสรรพสามิตภาค 1	866	794	61	8	3	0	4.90	98.00	✓	
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี 1	11	2	4	2	3	0	3.45	69.00		X
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ยโสธร	1	1	0	0	0	0	5.00	100.00	✓	
สสพ.ยโสธร สาขาเมือง	1	1	0	0	0	0	5.00	100.00	✓	
สสพ.ยโสธร สาขาหน้าตา										
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นนทบุรี	256	227	27	2	0	0	4.88	97.60	✓	
สสพ.นนทบุรี สาขาเมือง	71	67	4	0	0	0	4.94	98.80	✓	
สสพ.นนทบุรี สาขาบางใหญ่	82	71	9	2	0	0	4.84	96.80	✓	
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปทุมธานี 1	31	21	8	2	0	0	4.61	92.20	✓	
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลพบุรี	472	464	8	0	0	0	4.98	99.60	✓	
สสพ.ลพบุรี สาขาเมือง	216	211	5	0	0	0	4.98	99.60	✓	
สสพ.ลพบุรี สาขาโคกสำโรง	141	140	1	0	0	0	4.99	99.80	✓	
สสพ.ลพบุรี สาขาพื้นที่เขาค้อ	112	110	2	0	0	0	4.98	99.60	✓	

รายงานผลสรุปแยกตามหน่วยงาน

รายงานแสดงข้อคิดเห็นอื่นๆ

3) รายงานผลสรุปรายบุคคล

[illegible]

รายงานผลรายบุคคล

รายงานแสดงผลรายบุคคล (1 หน่วยงานต่อ 1 Sheet เอกสาร)

4) รายงานผลข้อเสนอแนะ



ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

หน่วยงาน	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	รวดเร็ว
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้องไห้
สำนักแผนภาษี	รวดเร็ว
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อยุธยา 1	การตอบอนุญาตรวดเร็วมากคะ
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อยุธยา 1	มีบริการตรวจวัดความดัน
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นนทบุรี	ขอบคุณพี่ทุกคนทั้งพี่แอด พี่กาญจน์ ให้ข้อมูลคำแนะนำตรงไปตรงมาประทับใจมากค่ะ ให้คำแนะนำทำให้เข้าใจสิ่งที่เราสงสัยและได้ข้อมูลเพิ่มด้วยค่ะ
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นนทบุรี	เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองมาก
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นนทบุรี	ให้คำแนะนำและถามรู้อย่างละเอียดทำให้เข้าใจ การชี้แจงเอกสารค่ะ
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นนทบุรี สาขาเมือง	บริการดี ให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการขายสุราได้ดียิ่ง
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นนทบุรี สาขาเมือง	รวดเร็วทั้งบริการตีพิมพ์ใบอนุญาตเข้าใจง่ายช่วยเหลือเมื่อไม่เข้าใจ

รายงานผลข้อเสนอแนะ

รายงานแสดงผลข้อเสนอแนะ แยกตามหน่วยงานที่ได้รับข้อเสนอแนะ

5) รายงานรายการทั้งหมด

หน่วยงาน : หน่วยงานทั้งหมด							
รายการทั้งหมดระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์							
รหัสรายการ	วันที่ทำรายการ	หน่วยงาน	ผู้ปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ	ทำไม่พอใจต่อการให้บริการด้านใด	ขั้นตอนการให้บริการ	อื่นๆ
620600000010	21/01/2564 09:31:28	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	กฤษฎิ์ ช่อละอิก	4			
620600000012	21/01/2564 09:38:58	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	กฤษฎิ์ ช่อละอิก	5			
620600000013	21/01/2564 09:40:28	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ทดสอบ ระบบ	4			
620600000014	21/01/2564 09:41:19	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ทดสอบ ระบบ	3			
620600000015	21/01/2564 13:25:30	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ทดสอบ ระบบ	5			
620600000016	21/01/2564 14:24:02	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ทดสอบ ระบบ	4			
620600000098	21/01/2564 09:15:06	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ทดสอบ ระบบ	6			
620600000022	22/12/2563 14:48:02	สำนักกฎหมาย ส่วนกฎหมายและระเบียบ	นางสาวพรุณีธิดา บุญกิจสุพัฒน์	5			
620600000010	28/12/2563 15:01:45	สำนักมาตรฐานและพัฒนาราชการกับภาษี		5			
620600000002	23/12/2563 14:29:44	สำนักมาตรฐานและพัฒนาราชการกับภาษี		4			
620600000005	28/12/2563 09:34:14	สำนักมาตรฐานและพัฒนาราชการกับภาษี		5			
620600000008	28/12/2563 10:15:16	สำนักมาตรฐานและพัฒนาราชการกับภาษี	นางสาวสุภาพร รามทร	4			
620600100001	21/01/2564 11:34:31	สำนักแผนภาษี		5			
620601000004	08/09/2563 12:38:47	สำนักงานสรรพสามิตภาค 1		7	สถานที่ให้บริการ		ใบ อีเมลล์เวียน
620601000005	22/12/2563 14:44:20	สำนักงานสรรพสามิตภาค 1		3			

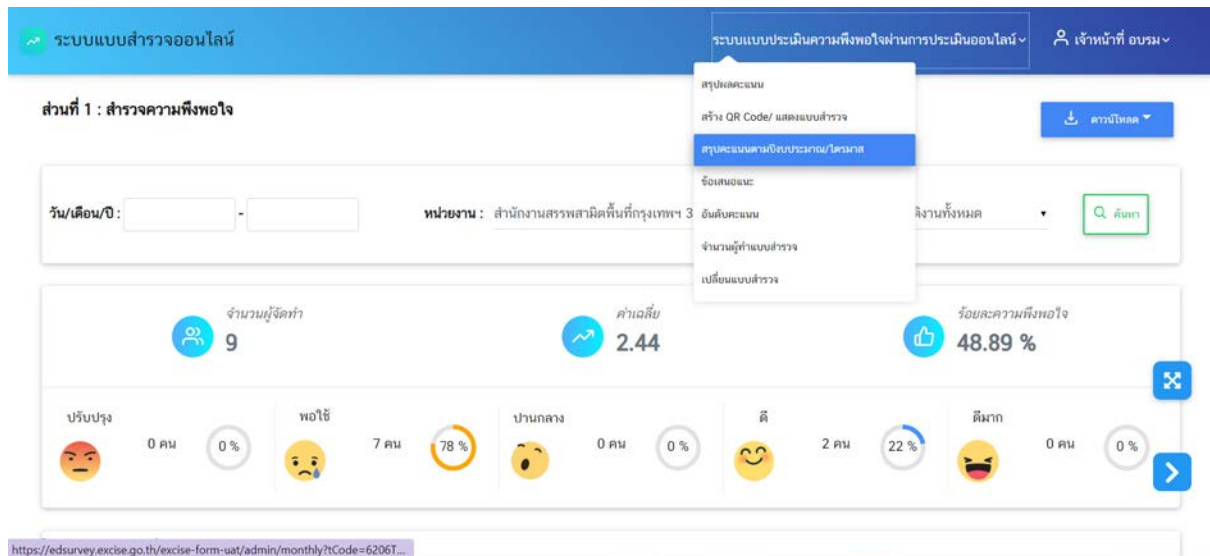
รายงานรายการทั้งหมด

รายการทั้งหมดจะแสดงข้อมูลทั้งหมดที่ ผู้รับบริการให้ข้อมูลมา มีการ highlight สีกรณีที่มีรายการนั้นได้คะแนนน้อย

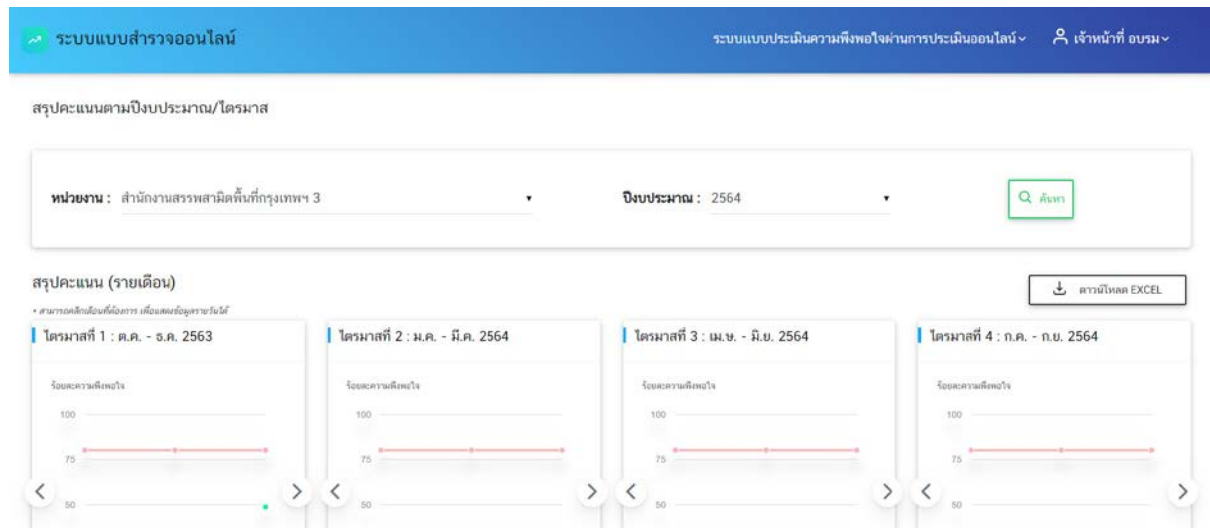
4.3 หน้าจอสรุปคะแนนตามปีงบประมาณ/ไตรมาส

คะแนนตามปีงบประมาณ/ไตรมาส เป็นผลสรุปของคะแนน ตามหมวดหมู่ที่ได้จัดทำแบบสำรวจ โดยสามารถเลือกเงื่อนไขการแสดงผลได้หลายมุมมอง รวมถึงเลือกข้อมูลที่ต้องการแสดงผลได้



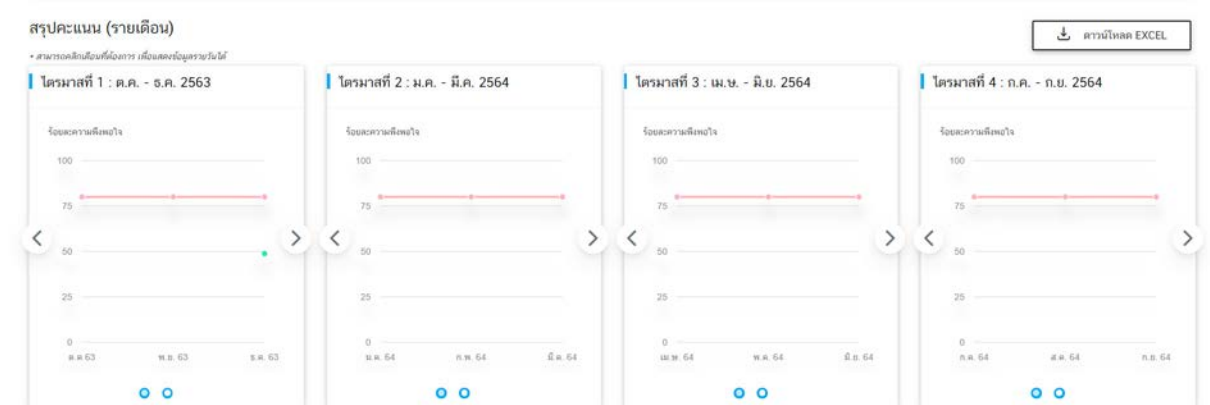


แสดงเมนูสรุปคะแนนตามปีงบประมาณ/ไตรมาส



แสดงหน้าจอสรุปคะแนนตามปีงบประมาณ/ไตรมาส

โดยข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้



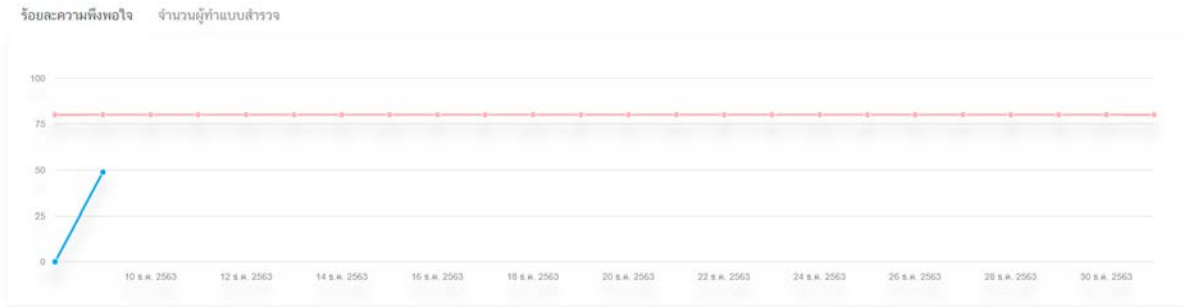
แสดงหน้าจอสรุปคะแนนตามปีงบประมาณ/ไตรมาส รายเดือน



สรุปคะแนน (รายวัน) เดือนธันวาคม 2563

สามารถคลิกเพื่อดูการเคลื่อนไหวข้อมูลรายชั่วโมงได้

ดาวน์โหลด EXCEL



แสดงหน้าจอสรุปคะแนนตามปีงบประมาณ/ไตรมาส รายวัน

สรุปคะแนน (รายชั่วโมง) วันที่ 09 ธ.ค. 2563

ดาวน์โหลด EXCEL



แสดงหน้าจอสรุปคะแนนตามปีงบประมาณ/ไตรมาส รายชั่วโมง

สามารถกดปุ่ม ดาวน์โหลด EXCEL ที่มุมด้านขวาบน เพื่อดาวน์โหลดข้อมูลมาเก็บได้ ดังนี้

ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3 ประจำปีงบประมาณ 2563

ช่วงเวลา ทำการประเมิน	จำนวน ผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80)		เกณฑ์การประเมิน	
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
ตุลาคม 2563										
พฤศจิกายน 2563										
ธันวาคม 2563	9	0	2	0	7	0	2.44	48.80		X
รวมไตรมาสที่ 1	9	0	2	0	7	0	2.44	48.89		X
มกราคม 2564										
กุมภาพันธ์ 2564										
มีนาคม 2564										
รวมไตรมาสที่ 2										
เมษายน 2564										
พฤษภาคม 2564										
มิถุนายน 2564										
รวมไตรมาสที่ 3										





แสดงหน้าจอแสดงการ Export ผลสรุปคะแนนตามปีงบประมาณ/ไตรมาส รายเดือน

ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3 ประจำเดือน ธันวาคม 2563

ช่วงเวลา ทำการประเมิน	จำนวน ผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80)		เกณฑ์การประเมิน	
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
09 ธันวาคม 2563	9	0	2	0	7	0	2.44	48.80		X
รวมทั้งหมด	9	0	2	0	7	0	2.44	48.89		X

แสดงหน้าจอแสดงการ Export ผลสรุปคะแนนตามปีงบประมาณ/ไตรมาส รายวัน

ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3 วันที่ 09 ธันวาคม 2563

ช่วงเวลา ทำการประเมิน	จำนวน ผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80)		เกณฑ์การประเมิน	
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
11.00 - 11.59 น.	9	0	2	0	7	0	2.44	48.80		X
รวมทั้งหมด	9	0	2	0	7	0	2.44	48.89		X

แสดงหน้าจอแสดงการ Export ผลสรุปคะแนนตามปีงบประมาณ/ไตรมาส รายชั่วโมง

4.4 อันดับคะแนน

- ที่ตัวเลือกด้านบนของหน้าจอมีเงื่อนไขให้สามารถระบุได้ วัน/เดือน/ปี เลือกหน่วยงานที่ต้องการดูผลคะแนน ได้ ตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน และ ผู้ปฏิบัติงานภายใต้หน่วยงานตามสิทธิ์ที่ login ดังรูป

ระบบแบบสำรวจออนไลน์

ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

เจ้าหน้าที่ อบรม

อันดับคะแนน ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

ดาวน์โหลด EXCEL

วัน/เดือน/ปี :

-

หน่วยงาน :

แสดงทั้งหมด

ค้นหา

หน่วยงาน	จำนวนผู้ทำ แบบสำรวจ	จำนวนผู้ให้คะแนน ตามระดับ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ความพึงพอใจ
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง		
เรียงลำดับตาม คะแนน 1. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3	9	0	2	0	7	0	2.44	48.80

แสดงหน้าจออันดับคะแนน





ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

หน่วยงาน	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80)		เกณฑ์การประเมิน	
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3	9	0	2	0	7	0	2.44	48.80		X

แสดงรายงาน Excel อันดับคะแนน

4.5 จำนวนผู้ทำแบบสำรวจ

- ที่ตัวเลือกด้านบนของหน้าจอมีเงื่อนไขให้สามารถระบุได้ วัน/เดือน/ปี และ ปีงบประมาณภายใต้หน่วยงานตามสิทธิ์ที่ login ดังรูป

ระบบแบบสำรวจออนไลน์

ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

สรุปจำนวนผู้ตอบระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

วัน/เดือน/ปี: - ปีงบประมาณ: 2563

ค้นหา

หน่วยงาน	เป้าหมาย *	จำนวน	ผู้ทำแบบสำรวจ
1. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3	36,099	9	คิดเป็นร้อยละ (เป้าหมายอยู่ที่ร้อยละ 10) 0.02 %

แสดงเมนูจำนวนผู้ทำแบบสอบถาม

ระบบแบบสำรวจออนไลน์

ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

สรุปจำนวนผู้ตอบระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

วัน/เดือน/ปี: - ปีงบประมาณ: 2563

ค้นหา

หน่วยงาน	เป้าหมาย *	จำนวน	ผู้ทำแบบสำรวจ
1. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพฯ 3	36,099	9	คิดเป็นร้อยละ (เป้าหมายอยู่ที่ร้อยละ 10) 0.02 %

แสดงหน้าจอจำนวนผู้ทำแบบสอบถาม

บทที่ 5

ฟังก์ชันงานอื่นๆ

5.1 สูตรการคำนวณ

ค่าคะแนนสูงสุด = 5

ค่าเฉลี่ย = (จำนวนผู้ให้ดีมาก * 5 + จำนวนผู้ให้ดี * 4 + จำนวนผู้ให้ปานกลาง * 3 + จำนวนผู้ให้พอใช้ * 2 + จำนวนผู้ให้ปรับปรุง * 1) / จำนวนผู้ให้ทั้งหมด

ร้อยละความพึงพอใจ = ค่าเฉลี่ย * 100 / ค่าคะแนนสูงสุด

5.2 สูตรการหาเป้าหมาย

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

สูตรคำนวณจำนวนตัวอย่างของ อ.Taro Yamane

เป้าหมาย =

ประมาณการจำนวนธุรกรรมทั้งหมด / (ค่าคงที่ + (ประมาณการจำนวนธุรกรรมทั้งหมด + ค่าความคลาดเคลื่อน ยกกำลัง 2))

หมายเหตุ : ประมาณการจำนวนธุรกรรมทั้งหมด ปัจจุบันใช้ข้อมูลการออกใบอนุญาต จากระบบ BI เนื่องจากยังไม่มีแหล่งอ้างอิงข้อมูลจำนวนธุรกรรมทั้งหมดที่เกิดขึ้นจริงๆ ได้

5.3 เปลี่ยนแบบสำรวจ

ระบบรองรับการเพิ่มแบบฟอร์มอื่น ในลักษณะเดียวกัน โดยแบ่งออกเป็น หมวดดังนี้

1. แบบฟอร์ม อยู่ระหว่างจัดทำแบบสำรวจ
2. แบบฟอร์ม สิ้นสุดการสำรวจแล้ว
3. แบบฟอร์ม ตัวอย่าง/รอกการใช้งาน



แสดงการค้นหาแบบฟอร์ม

ผู้ใช้งานสามารถเพิ่มแบบฟอร์มใหม่ๆ เข้ามาในระบบ ได้ โดยสามารถดูตัวอย่างแบบฟอร์ม โดยเลือกดูที่ แบบฟอร์ม ตัวอย่าง (ปัจจุบันยังไม่รองรับการสร้างแบบฟอร์มออนไลน์)

ในระยะแรก สามารถแจ้งการเพิ่มแบบฟอร์มใหม่ได้ที่ผู้ดูแลระบบงาน โดยส่งตัวอย่างแบบฟอร์มที่ต้องการมาในรูปแบบเอกสาร Word ระบุวันที่เริ่มต้น, สิ้นสุด (ถ้ามี) เมื่อผ่านการอนุมัติ ผู้ดูแลระบบจะเอาเข้าระบบ เพื่อเปิดให้จัดทำการสำรวจได้ผ่านระบบงานได้

5.4 แบบฟอร์มตัวอย่าง

เจ้าหน้าที่สามารถดูตัวอย่าง แบบฟอร์ม ว่าปัจจุบันรองรับแบบฟอร์มในรูปแบบใดบ้าง ดังนี้

1. ข้อมูลแบบตัวเลือก อย่างใดอย่างหนึ่ง (Radio)
2. ข้อมูลแบบเลือกได้มากกว่า 1 (Checkbox)
3. ข้อมูลแบบตาราง 5 คะแนน (Grid)
4. ข้อมูลแบบข้อความ คะแนน (Free Text)

ตามตัวอย่างดังนี้

รูปแบบ	ตัวอย่างสำหรับผู้ทำแบบสำรวจ	ตัวอย่างหน้ารายงาน
Radio		
Checkbox		
Grid		
Free Text		



บทที่ 6

ข้อแนะนำการใช้งาน

6.1 การขอรหัสเข้าใช้งาน SSO

การใช้งานผู้ใช้งานต้องมีรหัส SSO สำหรับระบบงานในกรมสรรพสามิตอย่างน้อย 1 หน่วยงานที่ใช้รหัส SSO (Single Sign On) จะสามารถเข้าใช้งานระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์ได้อัตโนมัติ โดยการ Login เข้าระบบอย่างน้อย 1 ครั้ง ข้อมูลของผู้ใช้งาน (ชื่อ, นามสกุล, หน่วยงานที่สังกัด) จะถูกนำมาเก็บไว้ในระบบ โดยไม่กรอกแบบสมัครเข้าใช้งานใหม่

ท่านสามารถดาวน์โหลดเอกสารการสมัครได้ที่เว็บไซต์ระบบงานต่างๆ ของกรมที่ท่านได้รับสิทธิ์ในการเข้าใช้งาน เช่น ระบบงานสารสนเทศหลัก โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่ <https://helpdesk.excise.go.th/?download=520> หรือ สมัครเข้าใช้งานระบบงานอื่นๆ ที่ใช้รหัส SSO ตามที่ท่านได้รับสิทธิ์ในการใช้งาน

6.2 ช่องทางการแจ้งปัญหา

 ช่องทางการติดต่อ สอบถาม	ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือแก่เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตทั่วประเทศ(HelpDesk) Line : Excise Help Desk ทางอีเมล : Helpdesk@excise.go.th ทางโทรศัพท์ : 61601-8 เจ้าหน้าที่ Help Desk หรือ 531002,531103, 531107 ถึง 531111
--	--

6.2 คำถามที่พบบ่อย

ข้อที่	คำถามย่อ	คำถาม	คำตอบ
1/SRV	User สำหรับเข้าใช้งานระบบ	ระบบงานใช้ User/ Password อะไรในการเข้าใช้งานระบบ	สามารถเข้าใช้งานด้วยรหัสจาก ระบบความปลอดภัยกลาง (SSO) หรือรหัสเดียวกันกับระบบงานสารสนเทศหลัก
2/SRV	ข้อมูลผู้ใช้งานไม่ถูกต้อง เช่น หน่วยงานสังกัด	ข้อมูลผู้ใช้งานไม่ถูกต้อง เช่น หน่วยงาน ต้องการปรับปรุงทำอย่างไร	ข้อมูลผู้ใช้งานจะใช้ข้อมูลจากระบบ ระบบความปลอดภัยกลาง (SSO) หากต้องการปรับปรุงข้อมูล กรุณาติดต่อผู้ดูแลระบบ ระบบความปลอดภัยกลาง (SSO)
3/SRV	ระบบสามารถเพิ่มผู้ถูกประเมินได้หรือไม่	ระบบสามารถเพิ่มผู้ถูกประเมินได้หรือไม่	ผู้ที่ถูกประเมินทั้งหมดจะเพิ่มจาก ข้อมูลผู้ใช้งานที่มีการล็อกอินเข้าระบบมาแล้ว อย่างน้อย 1 ครั้ง โดยนำข้อมูลจากระบบ SSO มาเพิ่มในรายชื่อผู้ที่ถูกประเมินได้ในหน่วยงานนั้นๆ ตาม



ข้อที่	คำถามย่อ	คำถาม	คำตอบ
			ข้อมูลปัจจุบันที่มีในระบบ SSO ไม่มีส่วนของการเพิ่มผู้ถูกประเมินด้วยตนเอง
4/SRV	ขั้นตอนการสร้าง QR Code	ต้องการสร้าง QR Code สำหรับให้ประชาชนผู้มารับบริการประเมินทำอย่างไร	1. Login เข้าสู่ระบบ เลือกเมนู “สร้าง QR Code/แสดงแบบสำรวจ” 2. เลือกหน่วยงาน หรือผู้ปฏิบัติงาน ที่ต้องการ 3. ระบบจะแสดง QR Code เพื่อนำไปใช้งานได้ทันที
5/SRV	การให้คะแนนจะสมบูรณ์ตอนไหน	ถ้าผู้ประกอบการกดแค่หน้ายิ้ม ไม่ได้ทำแบบประเมินต่อ สอบถามว่ากรณีนี้เป็นการประเมินเสร็จสมบูรณ์หรือไม่	เมื่อกดที่หน้ายิ้ม การประเมินจะสมบูรณ์ทันที ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องให้ข้อมูลต่อ สามารถกดปิดได้ทันที * กรณีถ้าให้คะแนน พอใจ/ปรับปรุง จะต้องคลิกเลือกหมวดและสาเหตุเพิ่มเติมก่อนจะถือว่าสมบูรณ์ หมายเหตุ กรณีหน่วยงานส่วนกลาง และสรรพสามิตภาค จะบังคับให้กรอกรายละเอียดเพิ่มเติมทุกครั้งที่มีการประเมิน เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจน และนำไปใช้ได้ถูกต้องยิ่งขึ้น
6/SRV	ผู้ประกอบการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต้องมาประเมินหรือไม่	กรณีผู้ประกอบการยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต้องมาประเมินผ่านระบบนี้หรือไม่	ไม่ต้อง เนื่องจากระบบนี้ใช้เก็บข้อมูลการประเมินสำหรับการให้บริการผ่านหน้าเคาเตอร์ของพื้นที่และพื้นที่สาขาต่างๆ ของกรมสรรพสามิต
7/SRV	ถ้าผู้ประกอบการไม่มีอุปกรณ์ในการสแกน QR Code ให้ดำเนินการอย่างไร	ถ้าผู้ประกอบการไม่มีอุปกรณ์ในการสแกน QR Code ให้ดำเนินการอย่างไร	เจ้าหน้าที่จัดเตรียม PC หรือ Tablet ส่วนกลาง ไว้ให้ โดย - Login เข้าสู่ระบบ ไปที่เมนู “สร้าง QR Code/แสดงแบบสำรวจ” - เลือกหน่วยงาน หรือผู้ปฏิบัติงาน ที่ต้องการ - เลือกคำสั่ง “แสดงแบบสำรวจ” (จะสามารถกดให้คะแนนได้หลายครั้ง ต่างจากการสแกน QR 1 ครั้งต่อ 1 คะแนน)
8/SRV	การประเมินแบบกระดาษทำอย่างไร	การประเมินแบบกระดาษ หรือกรณีระบบไม่สามารถใช้งานได้ทำอย่างไร	กรณีนี้ระบบไม่สามารถใช้งานได้หรือ ผู้ประกอบการไม่สะดวกในการให้ข้อมูลผ่านระบบ - หน่วยงานสามารถพิมพ์แบบที่เป็นกระดาษเตรียมไว้ให้ผู้ประกอบการ เป็นอีกช่องทางเพิ่มเติม - มอบหมายให้เจ้าหน้าที่บันทึกผลกลับเข้าสู่ระบบทุกๆ สัปดาห์ (หากมีข้อมูลจำนวนมาก สามารถรวบรวม และติดต่อผู้ดูแลระบบนำเข้าให้ทุกๆ สัปดาห์)
9/SRV	ตรวจสอบผู้มาทำการประเมินได้หรือไม่	ระบบสามารถตรวจสอบได้หรือไม่ว่าผู้ประกอบการรายใดเข้ามาประเมินบ้าง	ระบบไม่ได้เก็บรายละเอียดผู้ให้ข้อมูลเพื่อลดความซ้ำซ้อน มีเพียงข้อมูลในบางรายการที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเท่านั้น แต่หากตรวจพบว่ามีข้อมูลผิดปกติ สามารถตรวจสอบจาก log ของเซิร์ฟเวอร์ ว่ามี IP ใดเข้ามาประเมินตามช่วงเวลาดังกล่าวได้





ข้อที่	คำถามย่อ	คำถาม	คำตอบ
10/SRV	การส่งแบบประเมินรายเดือน	เจ้าหน้าที่ต้องกดส่งข้อมูลรายงานผลรายเดือนหรือไม่	ไม่ต้องรายงานผล เนื่องจาก สรรพสามิตภาค หรือส่วนกลางสามารถดูข้อมูลผ่านระบบได้ในลักษณะ Real Time ได้ทันที * เนื่องจากระบบยังไม่อนุญาต ให้มีการแก้ไขข้อมูลย้อนหลัง หากพื้นที่ต้องการปรับยอด ให้ส่งข้อมูลมายังผู้ดูแลระบบเพื่อพิจารณาดำเนินการ
11/SRV	ต้องการปรับปรุงข้อมูลต้องทำอะไร	เจ้าหน้าที่มีการทดสอบการให้คะแนน โดยไม่ได้ตั้งใจต้องการปรับปรุงข้อมูลต้องทำอะไร	เจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดที่ต้องการปรับปรุงมาที่ Helpdesk ผ่านช่องทางการรับแจ้งปัญหา เพื่อบันทึก Log การขอปรับปรุงข้อมูล โดยจะถูกส่งต่อไปยังผู้ดูแลระบบ เพื่อพิจารณาอนุมัติดำเนินการต่อไป



สรรพสามิต
ผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม
สิ่งแวดล้อม และพลังงาน

กรมสรรพสามิต

THE EXCISE DEPARTMENT

เลขที่ 1488 ถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์: 02 241 5600-19

เว็บไซต์: www.excise.go.th

