บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี โทร. ๗๑๘๐๔

ที่ ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี/๐๖๖ **วันที่** ๙ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลตามแผนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ

เรียน สรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ตามที่สรรพสามิตพื้นที่อ่างทองได้อนุมัติแผนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทองได้ดำเนินการจัดกิจกรรมตามแผนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการฯ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และประชาสัมพันธ์กฎหมายสรรพสามิตให้ประชาชนได้รับทราบ นั้น

ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยจัดให้มีออกหน่วยใบอนุญาตเคลื่อนที่ตามแผนงานที่กำหนด และสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม รายละเอียดแนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววิลัยวรรณ สุวรรณผล)
นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการ

9/3

โปร่งใส ซื่อสัตย์ มีมาตรฐาน
คุณธรรมจริยธรรม กรมสรรพสามิต

สรุปผลการปฏิบัติงานตามแผนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ

ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี ได้ดำเนินการตามแผนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมในการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดแผนงานเป็นการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ กำหนดช่วงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ รวม ๓ ครั้ง แต่เนื่องจากช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เจ้าหน้าที่มีภารกิจเร่งด่วนในการจัดทำเอกสารและสมัครเพื่อรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี ๒๕๖๒ จึงไม่สามารถออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ได้ ซึ่งผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ จุดออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ จำนวน ๒ ครั้ง มีทั้งสิ้น ๑๕ ราย โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

๑. ประเภทงานบริการ มีความพึงพอใจ	ร้อยละ ๘๔.๘๗
๒. วันและเวลาเปิดให้บริการ	ร้อยละ ๘๖.๐๐
๓. สถานที่ให้บริการ	ร้อยละ ๘๙.๓๓
๔. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	ร้อยละ ๙๑.๕๖
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ ๘๗.๓๓
๖. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ร้อยละ ๘๘.๖๗
๗. เจ้าหน้าที่	ร้อยละ ๙๒.๔๔
เฉลี่ยรวม	ร้อยละ ๘๘.๙๗

และจากแบบสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นไว้ คือ ให้บริการดี สะดวก ไว มีความเป็นกันเอง สุภาพ แนะนำดี และอยากให้กับมาให้บริการใหม่ทุกปี ส่วนข้อเสนอแนะ คือการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

รูปออกหน่วยใบอนุญาตเคลื่อนที่ ณ สำนักงานเทศบาลวิเศษไชยชาญ และ องค์การบริหารส่วนตำบลสีบัวทอง

แบบสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2. ความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน														
ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง							ระดับความพึงพอใจ						
	5	4	3	2	1	เฉลี่ย	ร้อยละ	5	4	3	2	1	เฉลี่ย	ร้อยละ
1. ประเภทงานบริการ							**82.67%**							**84.78%**
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอและตรงตามความต้องการ	5	8	2	0	0	4.20	84.00%	5	10	0	0	0	4.33	86.67%
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	4	9	2	0	0	4.13	82.67%	5	10	0	0	0	4.33	86.67%
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน	4	8	3	0	0	4.07	81.33%	7	8	0	0	0	4.47	89.33%
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซต์ Application	4	9	2	0	0	4.13	82.67%	5	10	2	0	0	3.82	76.47%
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ							**85.33%**							**86.00%**
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ (เช่น เวลาพักเที่ยง)	5	9	1	0	0	4.27	85.33%	4	11	0	0	0	4.27	85.33%
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้	5	9	1	0	0	4.27	85.33%	5	10	0	0	0	4.33	86.67%
3. สถานที่ให้บริการ							**86.67%**							**89.33%**
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก	8	6	1	0	0	4.47	89.33%	8	7	0	0	0	4.53	90.67%
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน	4	10	1	0	0	4.20	84.00%	6	9	0	0	0	4.40	88.00%
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ							**88.89%**							**91.56%**
4.1 การให้บริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก	8	6	1	0	0	4.47	89.33%	9	6	0	0	0	4.60	92.00%
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	7	7	1	0	0	4.40	88.00%	8	7	0	0	0	4.53	90.67%
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	8	6	1	0	0	4.47	89.33%	9	6	0	0	0	4.60	92.00%
5. สิ่งอำนวยความสะดวก							**87.33%**							**90.00%**
5.1 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ	6	9	0	0	0	4.40	88.00%	8	7	0	0	0	4.53	90.67%
5.2 มีช่องทางติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook	7	6	2	0	0	4.33	86.67%	7	8	0	0	0	4.47	89.33%
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร							**84.00%**							**88.67%**
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซต์, facebook,Line	7	5	3	0	0	4.27	85.33%	7	8	0	0	0	4.47	89.33%
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์	5	7	3	0	0	4.13	82.67%	6	9	0	0	0	4.40	88.00%
7. เจ้าหน้าที่							**93.33%**							**92.44%**
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	11	3	1	0	0	4.67	93.33%	9	6	0	0	0	4.60	92.00%
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ	11	3	1	0	0	4.67	93.33%	10	5	0	0	0	4.67	93.33%
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	11	3	1	0	0	4.67	93.33%	9	6	0	0	0	4.60	92.00%
ร้อยละโดยรวมของความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจ							86.89							88.97

มค. 63

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ☑ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☑ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบันเทิง ☐ ผู้นำเข้า

☐ ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ☐ อื่นๆ.....

1.4 งานที่มารับบริการ ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☑ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไพ่

☐ จดทะเบียน ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ☐ ทุกเดือน (.....ครั้ง/เดือน) ☑ ทุกปี (.....1.....ครั้ง/ปี)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ										
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และตรงตามความต้องการ		✓					✓			
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ		✓					✓			
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน		✓					✓			
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซด์ Application		✓					✓			
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ										
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ(เช่น เวลาพักเที่ยง)		✓					✓			
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้		✓					✓			
3. สถานที่ให้บริการ										
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก		✓					✓			
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน		✓					✓			
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ										
4.1 การให้บริการบริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก		✓					✓			
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง		✓					✓			
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ		✓					✓			
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ										
5.2 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ		✓					✓			
5.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook		✓					✓			
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลายหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซด์ ,facebook, Line		✓					✓			
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์		✓					✓			
7. เจ้าหน้าที่										
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย		✓					✓			
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ		✓					✓			
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ		✓					✓			

ตอนที่ 3 หน้า 2

เคล่อนที่ ศรีชาทา

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

1. ท่านเคยได้รับบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง(โปรดอธิบาย)

ยอดเยี่ยม ประทับใจ

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเรา

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ส.ก. 64

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ☑ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☑ 41 - 50 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบันเทิง ☐ ผู้นำเข้า
☑ ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ☐ อื่นๆ.....

1.4 งานที่มารับบริการ ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☑ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไพ่
☐ จดทะเบียน ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ☐ ทุกเดือน (.....ครั้ง/เดือน) ☐ ทุกปี (.....ครั้ง/ปี)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ										
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	✓						✓			
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ		✓					✓			
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน		✓				✓				
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซต์ Application		✓					✓			
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ										
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ(เช่น เวลาพักเที่ยง)	✓					✓				
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้	✓					✓				
3. สถานที่ให้บริการ										
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก		✓					✓			
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน		✓					✓			
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ										
4.1 การให้บริการบริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก		✓					✓			
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง		✓					✓			
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ		✓					✓			
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ										
5.2 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ	✓					✓				
5.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook	✓					✓				
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลายหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซต์ ,facebook, Line		✓				✓				
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์		✓				✓				
7. เจ้าหน้าที่										
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย		✓					✓			
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ		✓					✓			
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ		✓					✓			

ตอนที่ 3 หน้า 2

เคลื่อนที่บริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

1. ท่านเคยได้รับบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง(โปรดอธิบาย)

ให้คำปรึกษา แนะนำดีมาก

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเรา

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ฝก 13

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ☐ ชาย ☑ หญิง

1.2 อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☑ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบันเทิง ☐ ผู้นำเข้า

☑ ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ☐ อื่นๆ.....

1.4 งานที่มารับบริการ ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☐ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไพ่

☐ จดทะเบียน ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ☐ ทุกเดือน (.....ครั้ง/เดือน) ☐ ทุกปี (.....ครั้ง/ปี)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ										
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และตรงตามความต้องการ		✓					✓			
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	✓						✓			
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน		✓				✓				
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซด์ Application		✓					✓			
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ										
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ(เช่น เวลาพักเที่ยง)		✓					✓			
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้		✓					✓			
3. สถานที่ให้บริการ										
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก	✓						✓			
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน	✓						✓			
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ										
4.1 การให้บริการบริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก		✓				✓				
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง		✓				✓				
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ		✓				✓				
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ										
5.2 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ	✓						✓			
5.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook	✓	✓					✓			
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลายหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซด์ ,facebook, Line		✓					✓			
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์		✓					✓			
7. เจ้าหน้าที่										
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	✓						✓			
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ	✓					✓				
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	✓						✓			

ตอนที่ 3 หน้า 2

เคาน์เตอร์ บริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

1. ท่านเคยได้รับบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง(โปรดอธิบาย)

แนะนำดี มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเรา

แนะนำดี

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง 8 ก.ค. 62

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ☐ ชาย ☑ หญิง

1.2 อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☑ 41 - 50 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบันเทิง ☐ ผู้นำเข้า
☐ ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ☐ อื่นๆ.....

1.4 งานที่มารับบริการ ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☐ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไพ่
☐ จดทะเบียน ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ☐ ทุกเดือน (.....ครั้ง/เดือน) ☐ ทุกปี (.....ครั้ง/ปี)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ										
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และตรงตามความต้องการ		✓				✓				
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ		✓				✓				
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน		✓				✓				
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซด์ Application		✓				✓				
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ										
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ(เช่น เวลาพักเที่ยง)		✓				✓				
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้		✓				✓				
3. สถานที่ให้บริการ										
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก	✓					✓				
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน		✓				✓				
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ										
4.1 การให้บริการบริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก	✓					✓				
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	✓					✓				
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	✓					✓				
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ										
5.2 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ		✓				✓				
5.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook	✓					✓				
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลายหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซด์ ,facebook, Line	✓					✓				
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์		✓				✓				
7. เจ้าหน้าที่										
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	✓					✓				
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ	✓					✓				
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	✓					✓				

ตอนที่ 3 หน้า 2

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

1. ท่านเคยได้รับบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง(โปรดอธิบาย)

บริการประทับใจ

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเรา

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ☐ ชาย ☑ หญิง

1.2 อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☑ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบันเทิง ☐ ผู้นำเข้า

☐ ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ☐ อื่นๆ.....

1.4 งานที่มารับบริการ ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☑ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไพ่

☐ จดทะเบียน ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ☐ ทุกเดือน (.....ครั้ง/เดือน) ☑ ทุกปี (.....1.....ครั้ง/ปี)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ										
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และตรงตามความต้องการ		✓					✓			
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ		✓					✓			
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน		✓					✓			
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซด์ Application		✓					✓			
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ										
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ(เช่น เวลาพักเที่ยง)		✓					✓			
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้		✓					✓			
3. สถานที่ให้บริการ										
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก	✓					✓				
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน		✓					✓			
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ										
4.1 การให้บริการบริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก	✓					✓				
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	✓					✓				
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	✓					✓				
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ										
5.2 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ		✓					✓			
5.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook		✓					✓			
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลายหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซด์ ,facebook, Line		✓					✓			
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์		✓					✓			
7. เจ้าหน้าที่										
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	✓					✓				
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ	✓					✓				
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	✓					✓				

ตอนที่ 3 หน้า 2

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

1. ท่านเคยได้รับบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง(โปรดอธิบาย)

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเรา

ขอบคุณค่ะไม่มีอะไรต้องปรับปรุงค่ะ

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ☑ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☑ 41 - 50 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบันเทิง ☐ ผู้นำเข้า
☐ ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ☐ อื่นๆ.....

1.4 งานที่มารับบริการ ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☑ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไพ่
☐ จดทะเบียน ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ☐ ทุกเดือน (.....ครั้ง/เดือน) ☑ ทุกปี (.....1.....ครั้ง/ปี)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ										
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และตรงตามความต้องการ		✓					✓			
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ		✓					✓			
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน		✓					✓			
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซด์ Application		✓					✓			
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ										
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ(เช่น เวลาพักเที่ยง)		✓					✓			
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้		✓					✓			
3. สถานที่ให้บริการ										
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก		✓				✓				
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน		✓				✓				
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ										
4.1 การให้บริการบริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก		✓				✓				
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง		✓				✓				
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ		✓				✓				
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ										
5.2 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ		✓				✓				
5.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook			✓			✓				
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลายหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซด์ ,facebook, Line			✓			✓				
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์						✓				
7. เจ้าหน้าที่		✓								
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย		✓				✓				
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ		✓				✓				
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ		✓				✓				

ตอนที่ 3 หน้า 2

เสร็จ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

1. ท่านเคยได้รับบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง(โปรดอธิบาย)

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเรา

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ☑ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☑ 41 - 50 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบันเทิง ☐ ผู้นำเข้า

☐ ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ☐ อื่นๆ.....

1.4 งานที่มารับบริการ ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☑ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไพ่

☐ จดทะเบียน ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ☐ ทุกเดือน (.....ครั้ง/เดือน) ☑ ทุกปี (.....1.....ครั้ง/ปี)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ										
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	/					/				
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	/					/				
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน	/					/				
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซต์ Application	/					/				
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ										
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ(เช่น เวลาพักเที่ยง)	/					/				
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้	/					/				
3. สถานที่ให้บริการ										
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก	/					/				
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน	/					/				
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ										
4.1 การให้บริการบริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก	/					/				
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	/					/				
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	/					/				
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ										
5.2 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ	/					/				
5.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook	/					/				
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลายหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซต์ ,facebook, Line	/					/				
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์	/					/				
7. เจ้าหน้าที่										
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	/					/				
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ	/					/				
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	/					/				

ตอนที่ 3 หน้า 2

เลี่ยงเก่า

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

1. ท่านเคยได้รับบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง(โปรดอธิบาย)

ฤทัยธรรมดี สาดอักไว คล่องตัว.

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเรา

ก็ด้อยแล้ว ด้านบริการต่อใบอนุญาติ

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ☐ ชาย ☑ หญิง

1.2 อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☑ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบันเทิง ☐ ผู้นำเข้า

☐ ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ☐ อื่นๆ.....

1.4 งานที่มารับบริการ ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☑ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไพ่

☐ จดทะเบียน ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ☐ ทุกเดือน (.....ครั้ง/เดือน) ☑ ทุกปี (.....1.....ครั้ง/ปี)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ										
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และตรงตามความต้องการ		✓					✓			
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ		✓					✓			
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน		✓					✓			
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซด์ Application		✓					✓			
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ										
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ(เช่น เวลาพักเที่ยง)		✓					✓			
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้		✓					✓			
3. สถานที่ให้บริการ										
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก		✓					✓			
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน		✓					✓			
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ										
4.1 การให้บริการบริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก		✓					✓			
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง		✓					✓			
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ		✓					✓			
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ										
5.2 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ		✓					✓			
5.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook			✓				✓			
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลายหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซด์ ,facebook, Line		✓					✓			
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์			✓				✓			
7. เจ้าหน้าที่										
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	✓					✓				
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ	✓					✓				
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	✓					✓				

ตอนที่ 3 หน้า 2

เคลงนา

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

1. ท่านเคยได้รับบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง(โปรดอธิบาย)

การขายสินค้าอยู่ยากมากขึ้น เช่น บุหรี่ หน่วยขายไม่ได้ เหล้า หน่วยขายไม่ได้

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเรา

อยากให้ จนท. มาบริการ ทุกๆ ปี -

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ☐ ชาย ☑ หญิง

1.2 อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☑ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบันเทิง ☐ ผู้นำเข้า
☑ ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ☐ อื่นๆ.....

1.4 งานที่มารับบริการ ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☑ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไพ่
☐ จดทะเบียน ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ☐ ทุกเดือน (.....ครั้ง/เดือน) ☑ ทุกปี (.....1.....ครั้ง/ปี)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ										
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และตรงตามความต้องการ		✓					✓			
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ		✓					✓			
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน			✓				✓			
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซต์ Application		✓					✓			
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ										
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ(เช่น เวลาพักเที่ยง)	✓						✓			
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้		✓					✓			
3. สถานที่ให้บริการ										
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก	✓						✓			
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน		✓					✓			
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ										
4.1 การให้บริการบริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก	✓						✓			
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	✓						✓			
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	✓						✓			
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ										
5.2 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ	✓						✓			
5.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook	✓						✓			
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลายหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซต์ ,facebook, Line	✓						✓			
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์	✓						✓			
7. เจ้าหน้าที่										
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	✓						✓			
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ	✓						✓			
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	✓						✓			

ตอนที่ 3 หน้า 2

เครื่องเก่า

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

1. ท่านเคยได้รับบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง(โปรดอธิบาย)

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเรา

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ☐ ชาย ☑ หญิง

1.2 อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☑ 41 - 50 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบันเทิง ☐ ผู้นำเข้า

☐ ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ☐ อื่นๆ.....

1.4 งานที่มารับบริการ ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☑ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไพ่

☐ จดทะเบียน ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ☐ ทุกเดือน (.....ครั้ง/เดือน) ☐ ทุกปี (.....1.....ครั้ง/ปี)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ										
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และตรงตามความต้องการ			/				/			
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ			/			/				
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน			/				/			
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซด์ Application			/				/			
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ										
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ(เช่น เวลาพักเที่ยง)	/						/			
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้	/						/			
3. สถานที่ให้บริการ										
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก		/				/				
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน		/				/				
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ										
4.1 การให้บริการบริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก		/					/			
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง		/					/			
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ		/					/			
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ										
5.2 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ		/				/				
5.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook		/					/			
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลายหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซด์ ,facebook, Line			/	///			/			
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์			/	//			/			
7. เจ้าหน้าที่										
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	/					/				
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ	/					/				
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	/					/				

ตอนที่ 3 หน้า 2

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

1. ท่านเคยได้รับบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง(โปรดอธิบาย)

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเรา

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ☐ ชาย ☑ หญิง

1.2 อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☑ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบันเทิง ☐ ผู้นำเข้า

☐ ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ☐ อื่นๆ.....

1.4 งานที่มารับบริการ ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☑ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไพ่

☐ จดทะเบียน ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ☐ ทุกเดือน (.....ครั้ง/เดือน) ☑ ทุกปี (.....1.....ครั้ง/ปี)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ				✓						
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และตรงตามความต้องการ			✓				✓			
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ			✓				✓			
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน			✓				✓			
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซด์ Application			✓				✓			
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ			✓							
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ(เช่น เวลาพักเที่ยง)			✓				✓			
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้			✓				✓			
3. สถานที่ให้บริการ										
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก			✓				✓			
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน			✓				✓			
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ										
4.1 การให้บริการบริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก			✓				✓			
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง			✓				✓			
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ			✓				✓			
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ										
5.2 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ		✓					✓			
5.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook		✓					✓			
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลายหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซด์ ,facebook, Line			✓				✓			
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์			✓				✓			
7. เจ้าหน้าที่			✓							
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย			✓				✓			
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ			✓				✓			
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ			✓				✓			

ตอนที่ 3 หน้า 2

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

1. ท่านเคยได้รับบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง(โปรดอธิบาย)

ดีมาก

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเรา

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ☐ ชาย ☑ หญิง

1.2 อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☑ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบันเทิง ☐ ผู้นำเข้า

☐ ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ☐ อื่นๆ.....

1.4 งานที่มารับบริการ ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☑ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไพ่

☐ จดทะเบียน ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ☐ ทุกเดือน (.....ครั้ง/เดือน) ☑ ทุกปี (.....1.....ครั้ง/ปี)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ										
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	✓					✓				
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	✓					✓				
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน	✓					✓				
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซด์ Application	✓					✓				
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ										
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ(เช่น เวลาพักเที่ยง)		✓					✓			
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้		✓					✓			
3. สถานที่ให้บริการ										
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก		✓					✓			
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน		✓					✓			
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ										
4.1 การให้บริการบริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก	✓					✓				
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	✓					✓				
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	✓					✓				
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ										
5.2 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ		✓				✓				
5.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook		✓				✓				
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลายหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซด์ ,facebook, Line	✓						✓			
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์	✓						✓			
7. เจ้าหน้าที่										
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	✓						✓			
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ	✓						✓			
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	✓						✓			

ตอนที่ 3 หน้า 2

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

1. ท่านเคยได้รับบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง(โปรดอธิบาย)

อยากให้มาบริการอีก.

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเรา

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ☑ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☑ 41 - 50 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบันเทิง ☐ ผู้นำเข้า
☐ ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ☐ อื่นๆ.....

1.4 งานที่มารับบริการ ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☑ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไพ่
☐ จดทะเบียน ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ☐ ทุกเดือน (.....ครั้ง/เดือน) ☑ ทุกปี (.....1.....ครั้ง/ปี)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ										
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	✓					✓				
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	✓					✓				
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน	✓					✓				
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซด์ Application	✓					✓				
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ										
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ(เช่น เวลาพักเที่ยง)		✓					✓			
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้	✓					✓				
3. สถานที่ให้บริการ										
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก	✓					✓				
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน	✓					✓				
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ										
4.1 การให้บริการบริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก	✓					✓				
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	✓					✓				
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	✓					✓				
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ										
5.2 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ	✓					✓				
5.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook	✓					✓				
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลายหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซด์ ,facebook, Line	✓					✓				
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์	✓					✓				
7. เจ้าหน้าที่										
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	✓					✓				
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ	✓					✓				
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	✓					✓				

ตอนที่ 3 หน้า 2

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

1. ท่านเคยได้รับบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง(โปรดอธิบาย)

สรุปผลการบริการดีมาก ครับ

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเรา

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ☑ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☑ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบันเทิง ☐ ผู้นำเข้า
☑ ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ☐ อื่นๆ.....

1.4 งานที่มารับบริการ ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☑ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไพ่
☐ จดทะเบียน ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ☐ ทุกเดือน (.....ครั้ง/เดือน) ☑ ทุกปี (.....ครั้ง/ปี)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ										
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และตรงตามความต้องการ	/					/				
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ		/					/			
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน	/					/				
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซด์ Application	/					/				
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ										
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ(เช่น เวลาพักเที่ยง)	/					/				
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้	/					/				
3. สถานที่ให้บริการ										
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก	/					/				
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน	/					/				
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ										
4.1 การให้บริการบริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก	/					/				
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	/					/				
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	/					/				
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ										
5.2 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ		/					/			
5.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook		/					/			
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลายหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซด์ ,facebook, Line	/					/				
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์	/					/				
7. เจ้าหน้าที่										
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	/					/				
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ	/					/				
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	/					/				

ตอนที่ 3 หน้า 2

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

1. ท่านเคยได้รับบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง(โปรดอธิบาย)

ดี เป็นกันเอง เข้าใจง่าย รวดเร็ว แนะนำดีมาก.

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเรา

ควรประชาสัมพันธ์ หลายๆ วัน เพื่อคนที่ไม่ได้ฟังครั้งแรก.

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ ☐ ชาย ☑ หญิง

1.2 อายุ ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☑ 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม/กิจการสถานบันเทิง ☐ ผู้นำเข้า

☑ ผู้อื่นที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ☐ อื่นๆ.....

1.4 งานที่มารับบริการ ☐ ยื่นชำระ/คืน/ยกเว้น/ลดหย่อนภาษี ☐ ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไพ่

☐ จดทะเบียน ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

1.5 จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ☐ ทุกเดือน (.....ครั้ง/เดือน) ☑ ทุกปี (.....1.....ครั้ง/ปี)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความต้องการ/ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ประเภทงานบริการ										
1.1 สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และตรงตามความต้องการ		✓					✓			
1.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์/คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ		✓					✓			
1.3 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียน		✓					✓			
1.4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เว็ปไซต์ Application		✓					✓			
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ										
2.1 ได้รับความสะดวกในการใช้บริการในเวลาและนอกเวลาราชการ(เช่น เวลาพักเที่ยง)		✓					✓			
2.2 ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ประกาศไว้		✓					✓			
3. สถานที่ให้บริการ										
3.1 เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการได้สะดวก	✓					✓				
3.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ/จุดให้บริการที่ชัดเจน		✓					✓			
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ										
4.1 การให้บริการบริการเป็นระบบขั้นตอน ชัดเจน ง่ายและสะดวก	✓					✓				
4.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง		✓					✓			
4.3 มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	✓					✓				
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ										
5.2 สำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งรอพัก Wifi คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ	✓					✓				
5.3 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ facebook	✓					✓				
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร										
6.1 มีช่องทางการติดต่อ รับรู้ข่าวสารที่หลายหลายช่องทาง เช่น เว็ปไซต์ ,facebook, Line	✓					✓				
6.2 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ อ่านเข้าใจง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์		✓					✓			
7. เจ้าหน้าที่										
7.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	✓					✓				
7.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ	✓					✓				
7.3 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	✓					✓				

ตอนที่ 3 หน้า 2

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

1. ท่านเคยได้รับบริการใด ที่รู้สึกประทับใจ/เกินความคาดหวัง(โปรดอธิบาย)

บริการดี รวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของเรา

บริการดีมาก แล้ว :

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม สำนักงานฯ จะนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป