

ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ร่วมกับ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักแผนภาษี สำนักงานเลขานุการกรม และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ให้มีความทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ จาก “ลูกแก้วเลือกยิ้ม” เป็น “ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์” เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชน และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ติดตามผลการประเมินความพึงพอใจได้อย่างทันท่วงที (Real Time) โดยระบบดังกล่าว สามารถเข้าประเมินได้หลายช่องทาง ได้แก่ การสแกน QR Code หรือ ผ่าน Link ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาทั่วประเทศ โดยสามารถสร้างช่องทางสำหรับการประเมินเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน/สำนัก/สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวก สามารถประเมินความพึงพอใจได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่จำเป็นต้องประเมินความพึงพอใจ ณ สำนักงานเพียงที่เดียว

สำหรับขั้นตอนในการสำรวจความพึงพอใจนั้น สำนักงานจะส่ง QR code หรือ Link ให้ผู้รับบริการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ และเมื่อผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแล้ว ผลคะแนนจากช่องทางต่าง ๆ จะเข้าไปรวมอยู่ในระบบเดียว (Omni-Channel) ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนการรวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ลดระยะเวลาในการจัดทำรายงาน ลดการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ลดภาระและความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน และยังเป็นการสร้างฐานข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในทุกช่องทางของกรมสรรพสามิต โดยหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้องสามารถแบ่งปันข้อมูลกันได้ และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบตามประเด็นที่ต้องการได้ทันที (Real Time) โดยไม่ต้องรอการรายงานจากหน่วยงานอื่น ๆ นอกจากนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาจะถูกเก็บรวบรวมอยู่ในระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์ ซึ่งจะเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในปรับปรุง และออกแบบการให้บริการให้ตอบสนองผู้รับบริการเป็นรายบุคคล (Personalized Service) ในอนาคต

ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์ ได้เปิดให้ใช้งานตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ โดยผลการประเมินความพึงพอใจ ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ มีผู้รับบริการเข้าใช้งานระบบดังกล่าว จำนวน 114,616 ราย และกรมสรรพสามิตได้รับการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมสูงถึงร้อยละ 97.74 โดยได้รับผลการประเมินในระดับดีมากถึงร้อยละ 89 ซึ่งถือว่าระบบนี้ได้รับการตอบรับจากผู้รับบริการของกรมสรรพสามิตเป็นอย่างดี

ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์

STEP 01 เตรียม QR Code

สำหรับ เจ้าหน้าที่

- Login เข้าสู่ระบบด้วย URL: <https://edsurvey.excise.go.th>
- เข้าสู่ระบบด้วยรหัสจาก ระบบความปลอดภัยกลาง (SSO)
- พิมพ์ QR Code จากระบบ นำมาเมนู สร้าง QR Code/แสดงแบบสำรวจ

หรือ

เจ้าหน้าที่จัดเตรียมอุปกรณ์และเปิดหน้าจอสำหรับ จัดทำแบบสำรวจ



- ไปที่เมนู ตัวอย่างแบบสำรวจกดเข้าสู่หน้าจอ เพื่อให้ประชาชนมากดให้คะแนน

STEP 02 สแกน QR Code

ประชาชน Scan QR Code เพื่อเข้าไปให้คะแนน

หรือ

กดให้คะแนนในอุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่จัดเตรียมไว้



สำหรับ ประชาชน

- ให้คะแนนความพึงพอใจ 5 ระดับ
- กรอกรายละเอียดเพิ่มเติมในการให้บริการ

STEP 03 ดูรายงานผล

ข้อมูลภาพรวม



เจ้าหน้าที่ได้เดิน

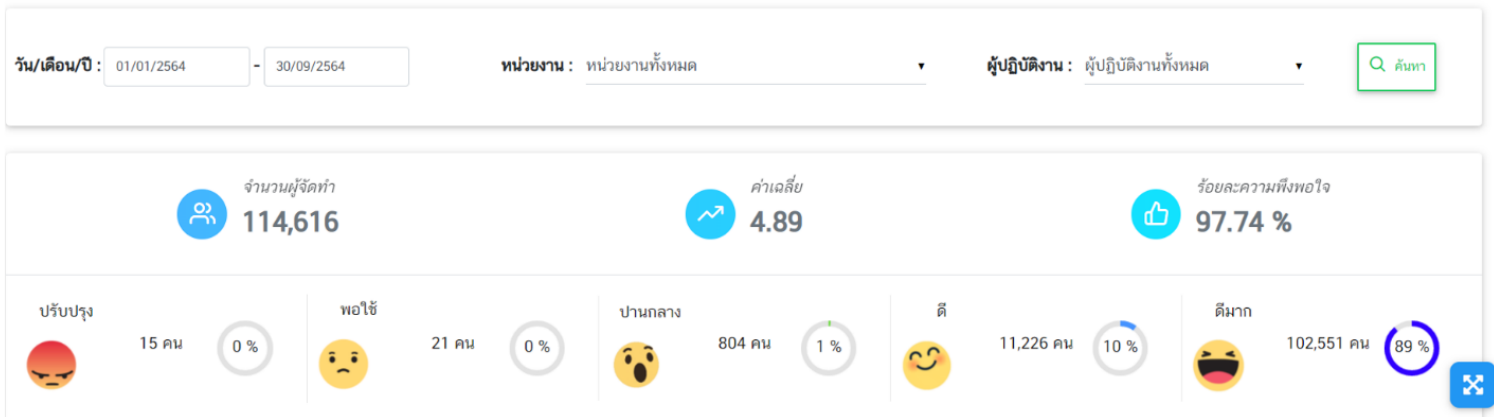


export excel



คะแนนเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงาน

ภาพรวมการใช้งานระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์



ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั่วประเทศ

นางสาวนวิฬส พุดเมือง
นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร