



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพสามิต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

เมษายน 2566

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามหลักเกณฑ์การประเมินและหลักเกณฑ์การอุทธรณ์ผลการประเมินการปฏิบัติราชการ ของสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง/สำนักงานเลขานุการกรม
/สำนักงานสรรพสามิตภาค/สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และผู้บริหารระดับสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง/เลขานุการกรม/ผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาค และสรรพสามิตพื้นที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพสามิต เป็นผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่าน “ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์” ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้งนี้ หน่วยงานที่รับการประเมินจะรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจ หมายถึง การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการและความคาดหวัง เพื่อรวบรวม/บูรณาการข้อมูลต่าง ๆ มาใช้สร้างความประทับใจเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีหรือได้รับการกล่าวถึงในทางที่ดี รวมทั้งนำมาใช้ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น โดยสำรวจผ่านระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์ (edsurvey.excise.go.th)

ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานในส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง/สำนักงานเลขานุการกรม จำนวน 15 หน่วยงาน สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10 และ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่รวมถึงสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10

ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจ (ร้อยละ (เฉลี่ย)) ของผู้รับบริการของกรมสรรพสามิตประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565		
ลำดับที่	หน่วยงาน	ร้อยละ (เฉลี่ย)
1	หน่วยงานในส่วนกลาง (สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง/สำนักงานเลขานุการกรม)	93.88
2	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10	91.00
3	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่รวมถึงสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแลของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10	99.03
รวมร้อยละ (เฉลี่ย) ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกรมสรรพสามิต		94.64

ผลสำรวจความพึงพอใจ (ร้อยละ (เฉลี่ย)) ของผู้รับบริการของหน่วยงานในส่วนกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ลำดับที่	หน่วยงานในส่วนกลาง	ร้อยละ (เฉลี่ย)
1	กลุ่มตรวจสอบภายใน	96.15
2	สำนักงานเลขานุการกรม	93.13
3	สำนักบริหารการคลังและรายได้	92.60
4	สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	92.83
5	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	89.10
6	สำนักกฎหมาย	97.54
7	สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม	91.34
8	สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการเก็บภาษี 1	98.55
9	สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการเก็บภาษี 2	95.51
10	สำนักแผนภาษี	93.36
11	กลุ่มพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิค	93.09
12	กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง	92.81
13	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	94.12
14	กองกำกับและตรวจสอบภาษีสรรพสามิต	94.09
15	กองกำกับและพัฒนามาตรฐานราคาภาษีสรรพสามิต	94.07
รวมร้อยละ (เฉลี่ย) ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของหน่วยงานในส่วนกลาง		93.89

ผลสำรวจความพึงพอใจ (ร้อยละ (เฉลี่ย)) ของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ลำดับที่	สำนักงานสรรพสามิตภาค	ร้อยละ (เฉลี่ย)
1	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1	94.52
2	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	100.00
3	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3	94.16
4	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4	95.99
5	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5	97.64
6	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 6	98.12
7	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	97.39
8	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 8	93.24
9	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9	47.89
10	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10	91.09
ร้อยละ (เฉลี่ย) ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10		91.00

