



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการของหน่วยงานในสังกัด  
กรมสรรพสามิต  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

เมษายน 2565

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพสามิต เป็นผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่าน “ระบบแบบประเมินความพึงพอใจผ่านการประเมินออนไลน์” ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทั้งนี้ หน่วยงานที่รับการประเมินจะรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจ หมายถึง การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรับฟัง เรียนรู้ความต้องการ และความคาดหวัง เพื่อรวบรวม/บูรณาการข้อมูลต่าง ๆ มาใช้สร้างความประทับใจเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีหรือได้รับการกล่าวถึงในทางที่ดี รวมทั้งนำมาใช้ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากหน่วยงานในส่วนกลาง (สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง/สำนักงานเลขานุการกรม) และสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10 (รวมสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล) โดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

#### หมายเหตุ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมินและหลักเกณฑ์การอุดหนุนผลการประเมินการปฏิบัติราชการของสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง/สำนักงานเลขานุการกรม/สำนักงานสรรพสามิตภาค/สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และผู้บริหารระดับสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง/เลขานุการกรม/ผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาค และสรรพสามิตพื้นที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

### 1. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ลำดับที่	หน่วยงาน	ร้อยละ (เฉลี่ย) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
1	หน่วยงานในส่วนกลาง (สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง/สำนักงานเลขานุการกรม)	92.24
2	สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10 (รวมสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในกำกับดูแล)	97.74
รวมร้อยละ (เฉลี่ย) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวมของกรมสรรพสามิต		94.99

2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานในส่วนกลาง ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2564

ลำดับที่	หน่วยงานในส่วนกลาง	ร้อยละ (เฉลี่ย) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
1	สำนักกฎหมาย	94.03
2	สำนักงานเลขานุการกรม	98.11
3	สำนักบริหารการคลังและรายได้	90.23
4	สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	90.17
5	สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม	92.40
6	สำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1	98.00
7	สำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 2	90.43
8	สำนักแผนภาษี	90.35
9	กลุ่มตรวจสอบภายใน	92.42
10	กลุ่มพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิค	90.00
11	กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง	89.96
12	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	93.97
13	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	90.53
14	กองกำกับและตรวจสอบภาษีสรรพสามิต	91.71
15	กองกำกับและพัฒนามาตรฐานราคาภาษีสรรพสามิต	91.29
รวมร้อยละ (เฉลี่ย) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวมของหน่วยงานในส่วนกลาง		92.24

