



# บันทึกข้อความ

รองฯ นันทรัฐดา  
รับที่..... 2248  
วันที่..... 11 ต.ค. 66  
e-office..... 520427

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๒๑๗

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร ตามผลการประเมินและการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน รองฯ นันทรัฐดา (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ หน.ฝวพ.)

## ความเป็นมา

ตามที่ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล ได้มีหนังสือ ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/๕๔๐ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ แจ้งดำริกรมศุลกากร เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เห็นชอบให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร ตามผลการประเมินและการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เอกสารแนบ) นั้น

## ข้อเท็จจริง

สำนักงานเลขานุการกรม โดยศูนย์บริการศุลกากร เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ มาตรการให้มีการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมศุลกากร เสนอร่องอธิบดีที่กำกับดูแลรับทราบ ๑ ครั้ง/เดือน ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ศบศ. สลช. จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมศุลกากร ประจำปีเดือนกันยายน ๒๕๖๖ รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศบศ. สลช. โดยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการศุลกากรผ่าน QR Code ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- ๑.๑ คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๖ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๔
- ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ๑.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๒ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๑ ไม่พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๗
- ๑.๔ ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๕ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๕

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

(นางนันทรัฐดา สิริคุปต์)  
รองอธิบดีกรมศุลกากร

๗๒.การให้...

๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Customs Call Center ๑๑๖๔ โดยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ Customs Call Center ๑๑๖๔ มีระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๓ ดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๒ พอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๓ ควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)  
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โจนศิริกุลกิจ)  
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรียุทธ วัฒนพันธุ์)  
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายวิศณุ วัชรวานิช)

เลขานุการกรม  
- 5 ต.ค. 2566