



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๒๐ - ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๖๓๒

วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามผลการประเมินและการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ประจำเดือนมีนาคมและเดือนเมษายน ๒๕๖๗

เรียน รองฯ นันทิธิตา รชก. ที่ปรึกษาฯ (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ ทน.ผวพ.)

ความเห็น/คำสั่ง

๑. ความเป็นมา

ตามที่ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล ได้มีหนังสือ ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/๑๓๖ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ให้นำหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามรายงานผลการประเมินและการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ตามเอกสารแนบ นั้น

ทราบ

16๖๐63

(นางนันทิธิตา ศิริคุปต์)

รองอธิบดี รักษาการในตำแหน่ง
 ที่ปรึกษาด้านพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานเลขานุการกรม โดยศูนย์บริการศุลกากร เป็นหน่วยงานรับผิดชอบมาตรการให้มีการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมศุลกากร เสนอร่องอธิบดีที่กำกับดูแลรับทราบ ๑ ครั้ง/เดือน ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมศุลกากร ประจำปีเดือนมีนาคมและเดือนเมษายน ๒๕๖๗ รายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

๒.๑ ประจำปีเดือนมีนาคม ๒๕๖๗

๒.๑.๑ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โดยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการศุลกากรผ่าน QR Code ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- (๑) คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๙ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑
- (๒) สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๓ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๗

/ (๓) เจ้าหน้าที่...

- (๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๗ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๓
- (๔) ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๙ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑
- (๕) ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐

๒.๑.๒ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Customs Call Center ๑๑๖๔ โดยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ Customs Call Center ๑๑๖๔ มีระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๗ ดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๓ พอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔ ควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๖

๒.๒ ประจำปีเดือนเมษายน ๒๕๖๗

๒.๒.๑ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โดยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการศุลกากรผ่าน QR Code ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- (๑) คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓
- (๒) สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๕ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕
- (๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๘ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๒
- (๔) ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕
- (๕) ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๘ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๒

๒.๒.๒ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Customs Call Center ๑๑๖๔ โดยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ Customs Call Center ๑๑๖๔ มีระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๕ ดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๕ พอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๘ ควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๒

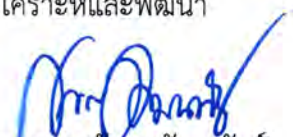
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นางสาวอังฉรา ลอดินันท์)
เลขานุการกรม