



บันทึกข้อความ

รองฯ นันทิฐิตา
รับที่ 3176
วันที่ 11 ก.ค. 67
e-office 494366

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๒๐ - ๖๙๘๕
 ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๑๗๖ วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามผลการประเมินและการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
 ในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)
 ประจำปีเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

เรียน รองฯ นันทิฐิตา ราชก. ที่ปรึกษาฯ (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ ทน.ฝวพ.)

ความเห็น/คำสั่ง

๑. ความเป็นมา

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

ทราบ

(Handwritten signature)

(นางนันทิฐิตา ศิริคุปต์)

รองอธิบดี รักษาการในตำแหน่ง

ที่ปรึกษาด้านพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร

๒. ข้อเท็จจริง

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

๒.๑ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โดยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการศุลกากรผ่าน QR Code ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- ๒.๑.๑ คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๐
- ๒.๑.๒ สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๒ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๘
- ๒.๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๘ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๒
- ๒.๑.๔ ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๗ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๓
- ๒.๑.๕ ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๙ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๑

/๒.๒ การให้...

๒.๒ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Customs Call Center ๑๑๖๔ โดยผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ Customs Call Center ๑๑๖๔ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๖
พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๖ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี ไรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นายมนตรี ไรจน์ศิริกุลกิจ)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นางสาวนุสรา ยุทธเกษมสันต์)
ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน การบัญชี และการคลัง รักษาการแทน
เลขานุการกรม