



บันทึกข้อความ

รองฯ นันทรัฐตา
 รับที่ ๒๘๓๕
 วันที่ 15.๕.๖7
 e-office 43.1924

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๒๐ - ๖๙๘๕
 ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๑๖๐ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๗

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

เรียน รองฯ นันทรัฐตา รัชก. ที่ปรึกษาฯ (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ หน.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

15.๕.๖๗

(นางนันทรัฐตา ศิริคุปต์)

รองอธิบดี รักษาการในตำแหน่ง

ที่ปรึกษาด้านพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร

๒. ข้อเท็จจริง

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

๒.๑ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โดยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการศุลกากรผ่าน QR Code ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ ดังนี้


- ๒.๑.๑ คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๘ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๖
- ๒.๑.๒ สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๒ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๘
- ๒.๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๑ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๙
- ๒.๑.๔ ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๔ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖


/๒.๑.๕ ความสุจริต...

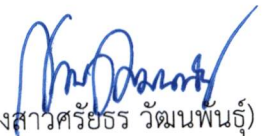
๒.๑.๕ ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ฟังพื่อใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๒
ฟังพื่อใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘


๒.๒ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Customs Call Center ๑๑๖๔ โดยผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ Customs Call Center ๑๑๖๔ มีระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๔
ดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๔ พอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๓ ควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ


(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา


(นางสาวศรัยธร วัฒนพันธุ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร


(นางสาวนุสรา ยุทธเกษมสันต์)
ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน การบัญชี และการคลัง รักษาการฯ
เลขานุการกรม