ทปษ. นันท์ฐิตา
รับที่ 109
วันที่ 8 ต.ค. 67
e-office 555994

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๒๐ - ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๑๙๙ **วันที่** ๙ ตุลาคม ๒๕๖๗

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

เรียน ทปษ. นันท์ฐิตา (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ หน.ฝวพ.)

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ
8 ต.ค. 67
(นางนันท์ฐิตา ศิริคุปต์)
ที่ปรึกษาด้านพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร

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

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานเลขานุการกรม โดยศูนย์บริการศุลกากร เป็นหน่วยงานรับผิดชอบมาตรการให้มีการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมศุลกากร เสนอที่ปรึกษาฯ ที่กำกับดูแลรับทราบ ๑ ครั้ง/เดือน ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมศุลกากร ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๗ รายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

๒.๑ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โดยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการศุลกากรผ่าน QR Code ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

๒.๑.๑ คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๕ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕

๒.๑.๒ สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๓ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๗

๒.๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๓ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๗

๒.๑.๔ ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๒ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘

๒.๑.๕ ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๒ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘

/๒.๒ การให้...

e-555994

๒.๒ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Customs Call Center ๑๑๖๔ โดยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ Customs Call Center ๑๑๖๔ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๖ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๗ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

(นายมนตรี โรจน์ศิริกูลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

(นางสาวศรัยธร วัฒนพันธุ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

(นางสาวนุสรา ยุทธเกษมสันต์)
ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน การบัญชี และการคลัง รักษาราชการแทน
เลขานุการกรม