



บันทึกข้อความ

รองฯ นันทรัฐตา
รับที่ 3149
วันที่ 15 ธ.ค. ๒๕๖๖
e-office 639003

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๔๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๒๕๖๖ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร ตามผลการประเมินและการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประจำปีเดือนตุลาคม และเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖
เรียน รองฯ นันทรัฐตา (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ ทน.ฝวพ.)

ความเป็นมา

ตามที่ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล ได้มีหนังสือ ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/๖๔๕ ลงวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ แจ้งดำริกรมศุลกากร เมื่อวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เห็นชอบให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตาม มาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร ตามผล การประเมินและการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เอกสารแนบ) นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักงานเลขานุการกรม โดยศูนย์บริการศุลกากร เป็นหน่วยงาน รับผิดชอบ มาตรการให้มีการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมศุลกากร เสนอร่องอธิบดีที่กำกับ ดูแลรับทราบ ๑ ครั้ง/เดือน ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ศบศ. สลข. จึงขอ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ ให้บริการของกรมศุลกากร ประจำปีเดือนตุลาคม และเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๖

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

- ๑.๑ คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ๑.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ๑.๔ ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ๑.๕ ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

15 ธ.ค. ๒๕๖๖

(นางนันทรัฐตา สิริคุปต์)
รองอธิบดีกรมศุลกากร

๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Customs Call Center ๑๑๖๔ โดยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ Customs Call Center ๑๑๖๔ มีระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๔ ดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๙ พอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๗ ควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐

เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

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

- ๑.๑ คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๒ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๘
- ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ๑.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๒ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๘
- ๑.๔ ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ๑.๕ ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Customs Call Center ๑๑๖๔ โดยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ Customs Call Center ๑๑๖๔ มีระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ ดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๓ พอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๘ ควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตนเสริมหงส์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรัยิธร วัฒนพันธุ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายวิศณุ วัชรวานิช)

เลขานุการกรม
12 ต.ค. 2566