



# บันทึกข้อความ

ทปช. นันทรัฐดา  
รับที่ 22 วันที่ 8.1.68  
12218  
e-office.....

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๒๐ - ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๕ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๗

เรียน ทปช. นันทรัฐดา (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ หน.ฝวพ.)

ความเห็น/คำสั่ง

## ๑. ความเป็นมา

ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖ เรื่อง กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน ตามโครงสร้างการแบ่งงานภายในของส่วนราชการ กรมศุลกากร กำหนดให้ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม มีหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการศุลกากร และเป็นศูนย์ให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร นั้น

ทราบ

  
8 Jan 68

(นางนันทรัฐดา ศิริคุปต์)

ที่ปรึกษาด้านพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร

## ๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร โดยศูนย์บริการศุลกากร ตั้งอยู่ที่ ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบพระชนมพรรษา กรมศุลกากร คลองเตย กรุงเทพมหานคร ให้บริการข้อมูลข่าวสารทั้งทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์

๒.๒ เกณฑ์การประเมินศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่น ข้อที่ ๑๒ ๑๓ และ ๑๔ กำหนดมาตรฐานให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และการจัดเก็บสถิติผู้มาใช้บริการ สำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้สรุปผลการดำเนินงานเสนอให้ผู้บริหาร/คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานทราบ

๒.๓ ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการดำเนินงานของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ โดยสรุปดังนี้

### ๒.๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

#### ๒.๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑๔ ราย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒ ราย
- รับแจ้งปัญหาพิธีการผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจร.) จำนวน ๑ ราย

/๒.๓.๑.๒ ...

๒.๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- รับแจ้งปัญหาพิธีการผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๒ ราย
- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๗,๕๑๘ สาย
- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๒,๘๓๐ สาย
- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓๐๔ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๑๕๓ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๓๓๖ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๐ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๔๓๔ คำถาม

๒.๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๒.๓.๒.๑ ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๙ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๘
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ พึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๘ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๒
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒.๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๖
- ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๒
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๒

๒.๓.๓ ข้อเสนอแนะจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

๒.๓.๓.๑ ทางกายภาพ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

๒.๓.๓.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

ไม่มีข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



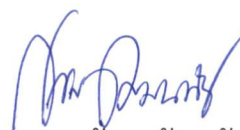
(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศรีกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นางอัญชลี อินโต)

เลขานุการกรม