



# บันทึกข้อความ

รองฯ นันทรัฐดา
รับที่..... ๗๘๓๖
วันที่..... ๑๕.๕.๑๖๗
e-office..... ๔31877

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๒๐ - ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๑๕๙ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

เรียน รองฯ นันทรัฐดา รชก. ที่ปรึกษาฯ (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

## ๒. ข้อเท็จจริง

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

๒.๒ เกณฑ์การประเมินศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่น ข้อที่ ๑๒ ๑๓ และ ๑๔ กำหนดมาตรฐานให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และการจัดเก็บสถิติผู้มาใช้บริการ สำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งให้สรุปผลการดำเนินงานเสนอให้ผู้บริหาร/คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานทราบ

๒.๓ ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการดำเนินงานของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ โดยสรุปดังนี้

### ๒.๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

#### ๒.๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑๗ ราย
- รับแจ้งปัญหาพิธีการผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจร.) จำนวน ๑ ราย

/๒.๓.๑.๒ ...

ทราบ

๒/๑๕ สค๖๗

(นางนันทรัฐดา ศิริคุปต์)

รองอธิบดี รักษาการในตำแหน่ง

ที่ปรึกษาด้านพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร

## ๒.๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- รับแจ้งปัญหาพิธีการผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๕ ราย
- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๘,๙๗๐ สาย
- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๓,๒๘๙ สาย
- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๕๑๐ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๒๓๒ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔๘๗ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๐ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๕๖๐ คำถาม

## ๒.๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

## ๒.๓.๒.๑ ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๘ / พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖, พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๖ /
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๐ / พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๒ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๘ /
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๑ / พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๙ /
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๔ / พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ /
- ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๒ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ /

## ๒.๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๔ /
- ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๔ /
- ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๓ /
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๙ /

๒.๓.๓ ข้อเสนอแนะจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

๒.๓.๓.๑ ทางกายภาพ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

๒.๓.๓.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

ไม่มีข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



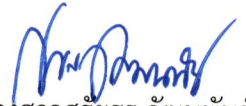
(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรียุธ วัฒนพันธุ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นางสาวนุสรรา ยุทธเกษมสันต์)

ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน การบัญชี และการคลัง รักษาราชการ

เลขานุการกรม