



# บันทึกข้อความ

รองฯ สุนทรียา  
รับที่ 390  
วันที่ 9 ธ.ค. 68  
เวลา

ส่วนราชการ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๒๐ - ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖.๒)/๓๖ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรียน รองฯ สุนทรียา (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ หน.ฝวพ.)

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

↓

(นางสาวสุนทรียา ทวีธาประสิทธิ์)

รองอธิบดีกรมศุลกากร

- 9 ธ.ค. 2568

## ๑. ความเป็นมา

ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖ เรื่อง กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน ตามโครงสร้างการแบ่งงานภายในของส่วนราชการ กรมศุลกากร กำหนดให้ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขาธิการกรม 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 กำหนดมาตรฐานให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และการจัดเก็บสถิติผู้มาใช้บริการ สำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้สรุปผลการดำเนินงานเสนอให้ผู้บริหาร/คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานทราบ (เอกสารแนบ ๑)

๒.๓ ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการดำเนินงานของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘ โดยสรุป ดังนี้

๒.๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น (เอกสารแนบ ๒)

๒.๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๗ ราย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗ ราย
- รับแจ้งปัญหาพิธีการผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจธ.) จำนวน ๐ ราย

/๒.๓.๑.๒ ...

### ๒.๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- Customs Call Center ๑๑๖๔
  - จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน จำนวน ๑๑,๐๖๘ สาย
  - จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๓,๗๔๘ สาย
  - รับแจ้งปัญหาพิธีการ จำนวน ๕ ราย
  - การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) จำนวน ๒๘๔ ข้อความ
- ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร
  - จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการ จำนวน ๔๗๙ สาย
  - การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) จำนวน ๐ ข้อความ
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๑,๐๖๙ ครั้ง
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๓๒๒ คำถาม

### ๒.๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ (เอกสารแนบ ๓)

#### ๒.๓.๒.๑ ทางกายภาพ (ให้บริการโดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร)

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๓ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๗
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๖ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙
- ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

#### ๒.๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (ให้บริการโดย Customs Call Center ๑๑๖๔)

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๓
- ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๗
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๐

๒.๓.๓ ข้อเสนอแนะจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

๒.๓.๓.๑ ทางกายภาพ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

๒.๓.๓.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

ไม่มีข้อเสนอแนะ

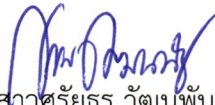
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)  
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)  
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรัยธร วัฒนพันธุ์)  
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายปรกรณ์ ปิติกุลตั้ง)

เลขานุการกรม  
๐๙ ธ.ค. ๒๕๖๘