



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๒๐ - ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖.๒)/ ๓๒

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙

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

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

๑. ความเป็นมา

ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๙ มกราคม พ.ศ. 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 ๑๐, ๑๑ และ ๑๒ กำหนดมาตรฐานให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และการจัดเก็บสถิติผู้มาใช้บริการ สำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้สรุปผลการดำเนินงานเสนอให้ผู้บริหาร/คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานทราบ (เอกสารแนบ ๑)

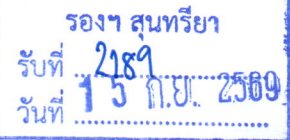
๒.๓ ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการดำเนินงานของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๙ โดยสรุป ดังนี้

๒.๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น (เอกสารแนบ ๒)

๒.๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๗ ราย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗ ราย
- รับแจ้งปัญหาพิธีการผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจธ.) จำนวน ๑ ราย

/๒.๓.๑.๒ ...



๒.๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

■ Customs Call Center ๑๖๖๔

- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน จำนวน ๕,๖๒๙ สาย
- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๖๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๒,๓๓๘ สาย
- รับแจ้งปัญหาพิธีการ จำนวน ๑ ราย
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) จำนวน ๒๖๔ ข้อความ

■ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร

- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการ จำนวน ๔๔๗ สาย
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) จำนวน ๐ ข้อความ

■ เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๕๖ ครั้ง

■ การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๕๐๗ คำถาม

๒.๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ (เอกสารแนบ ๓)

๒.๓.๒.๑ ทางกายภาพ (ให้บริการโดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร)

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑
- พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒.๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (ให้บริการโดย Customs Call Center ๑๖๖๔)

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๖
- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๘
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖

๒.๓.๓ ข้อเสนอแนะจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

๒.๓.๓.๑ ทางกายภาพ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

๒.๓.๓.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

ไม่มีข้อเสนอแนะ

๒.๔ ศูนย์บริการศุลกากร เข้าร่วมให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามแก่ผู้ประกอบการในงาน
แสดงสินค้าโลจิสติกส์ TILOG - LogistiX ๒๐๒๖ ระหว่างวันที่ ๑๙ - ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ ณ ศูนย์นิทรรศการและ
การประชุมไบเทค บางนา จำนวน ๒๕ ราย โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้า
สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร พิภคอัตราศุลกากร ตามลำดับ (เอกสารแนบ ๔)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



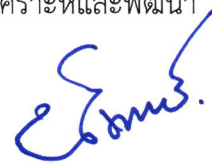
(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นายนิพนธ์ ทองพุก)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายปรกรณ์ ปิตกุลตัง)

เลขานุการกรม

11 ก.ย. 2569