



บันทึกข้อความ

รองฯ พงศเทพ
รับที่ 935 วันที่ 11.1.6
e-office 46327

เอกสารแนบ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๔๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๒๓

วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๕

เรียน รองฯ พงศเทพ (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ ทน.ฝวพ.)

ความเป็นมา

๑. ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๕/๒๕๖๖ สำนักงานเลขานุการกรม โดยศูนย์บริการศุลกากรมีหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามทั่วไป เกี่ยวกับการศุลกากร และเป็นศูนย์ให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ตั้งอยู่ ณ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา

๒. เกณฑ์การประเมินศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่น ตามข้อที่ ๑๒.๒ ข้อที่ ๑๓.๒ และ ข้อที่ ๑๔.๒ (เอกสารแนบ) ได้กำหนดให้ หน่วยงานจัดทำรายงานสถิติผู้มาใช้บริการและสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการในแต่ละช่องทางเสนอให้ผู้บริหารทราบ นั้น

ข้อเท็จจริง

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการดำเนินงานของการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ โดยสรุปได้ดังนี้

๑. สถิติผู้มาใช้บริการการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

๑.๑ ทางกายภาพ

๑.๑.๑ การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ฝ่ายบริการ ลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑๑ ราย

๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

๑.๒.๑ จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการ Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๗,๐๐๔ สาย

๑.๒.๒ จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับ อัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๒,๙๙๖ สาย

๑.๒.๓ จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ ฝ่าย บริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๒๔๙ สาย

๑.๒.๔ เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มี ผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๓๐๙ ครั้ง

๑.๒.๕ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๓๖๔ ข้อความ

๑.๒.๖ การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๔๗๒ คำถาม

/๒. การสำรวจความ...

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

(นายพงศเทพ บัวทรัพย์)
รองอธิบดีกรมศุลกากร

๐-46327

๒. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๒.๑ ทางกายภาพ

๒.๑.๑ คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒.๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒.๑.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒.๑.๔ ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

๒.๒.๑ ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๒

๒.๒.๒ ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๐

๒.๒.๓ ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๓

๒.๒.๔ ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โจนศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรัยธร วัฒนพันธ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายวิศณุ วัชรวานิช)

เลขานุการกรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๑๓ วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๕

เรียน เลขานุการกรม (ผ่าน ผอ.ศบศ.)

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากรได้ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร เพื่อให้การติดต่อกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง นั้น

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

ทราบ

(นายวิศณุ วัชรวิช)
เลขานุการกรม
10 ม.ค. 2566

(นางสาวศรียิธร วัฒนพันธ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)
ประจำเดือนธันวาคม 2565

ช่องทางการให้บริการ	ธ.ค. 65	พ.ย. 65	ธ.ค. 64	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
การตอบรับโทรศัพท์โดยศูนย์บริการศุลกากร	245	305	318	-60	-19.67	-73	-22.96
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยศูนย์บริการศุลกากร	0	0	0	0	0	0	0
การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ศูนย์บริการศุลกากร	11	18	0	-7	-38.89	11	1,100.00
การบริการข้อมูลผ่านระบบ Customs Chatbot	472	537	177	-65	-12.10	295	166.67
เยี่ยมชมเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสาร	309	334	338	-25	-7.49	-29	-8.58
ข้อเสนอแนะการให้บริการ ณ ศูนย์บริการศุลกากร	11	11	13	0	0	-2	-15.38
ข้อเสนอแนะการให้บริการทางเว็บไซต์	0	0	0	0	0	0	0
รับเรื่องร้องเรียน	0	0	0	0	0	0	0
*อื่นๆ	4	2	1	2	100.00	3	300.00

*อื่นๆ หมายถึง การให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง และการให้บริการโครงการพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliance : CA)

หมายเหตุ:

จากตารางรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ประจำเดือนธันวาคม 2565 มีการให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 245 สาย ลดลงจากเดือนพฤศจิกายน 2565 จำนวน 60 สาย หรือลดลงร้อยละ 19.67 เมื่อเทียบกับเดือนธันวาคม 2564 มีการให้บริการลด จำนวน 73 สาย หรือลดลงร้อยละ 22.96 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องการลงทะเบียนผู้นำเข้าและส่งออก เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้นำเข้าและส่งออก ปัญหาการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal แต่ scan QR CODE และ

ยืนยันตัวตนไม่สำเร็จ เป็นต้น จำนวน 86 สาย คิดเป็นร้อยละ 35.10 และเรื่องที่ตอบคำถามมากที่สุดรองลงมา คือ เรื่องพิธีการนำเข้าและส่งออก เช่น การนำเข้ารถยนต์ที่ใช้แล้ว การแก้ไขข้อมูลใบขนสินค้า เป็นต้น จำนวน 48 สาย คิดเป็นร้อยละ 19.59

การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรง ในเดือนธันวาคม 2565 ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ มีการให้บริการข้อมูลศุลกากร จำนวน 11 ราย ลดลงจากเดือนพฤศจิกายน 2565 จำนวน 7 ราย หรือลดลงร้อยละ 38.89 เมื่อเทียบกับเดือนธันวาคม 2564 มีการให้บริการข้อมูลศุลกากร จำนวน 0 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 1,100.00 เนื่องจากขณะนั้นฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์งดให้บริการผู้มาติดต่อโดยตรง เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้าทั่วไป เช่น การส่งออกพืชผักสวนครัวและอาหารสด การส่งออกอาหารเสริมและยา เป็นต้น จำนวน 7 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 63.64

ข้อเสนอแนะ จากคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย

ปัญหาการลงทะเบียนและการใช้งานระบบ Customs Trader Portal ไม่ได้

เห็นควรให้ฝ่ายทะเบียนตัวแทนออกของ กมพ. จัดทำข้อมูลเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal ที่เข้าใจได้ง่าย รวมถึงการรวบรวมประเด็นปัญหาการใช้ระบบ Customs Trader Portal โดยจัดทำในรูปแบบของคำถามคำตอบ (FAQ) เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบขั้นตอนการสมัครฯ จากช่องทางต่างๆ ได้มากยิ่งขึ้น และทราบวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานระบบฯ ได้ ทั้งนี้ ศบศ. ได้จัดทำเรื่องนำรู้สำหรับการใช้งานระบบ Customs Trader Portal เพื่อประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์กรมฯ แล้ว

การบริการข้อมูลผ่าน Customs Chatbot มีผู้ใช้บริการ จำนวน 133 คน ลดลงจากเดือนพฤศจิกายน 2565 จำนวน 33 คน หรือลดลงร้อยละ 19.88 โดยถามคำถามทั้งสิ้น จำนวน 472 คำถาม ตอบได้ จำนวน 341 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 72.25 และตอบไม่ได้ จำนวน 131 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 27.75 ซึ่งคำถามที่ตอบไม่ได้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “การนำเงินส่งผ่านพัสดุมาจำนวนมากกว่ากฎหมาย เราต้องจ่ายค่าผ่านทางกรมศุลกากรจำนวน 8,000 บาทใช่ไหมคะ” “สอบถามหน่อยคะถ้ามีเพื่อนอยู่ต่างประเทศแล้วส่งของมาไทย ต้องเสียภาษีไหมคะ แล้วต้องไปพัสดุที่ไหน” “โดนจับบุหรี่ปริศพาต้องจ่ายค่าปรับที่ไหน” เป็นต้น จำนวน 67 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 51.15 และเป็นคำถามอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “Do you speak English?” “รบกวนสอบถามค่ะ” “ฉันอยากตรวจสอบว่าฉันโดนหลอกหรือไม่” เป็นต้น จำนวน 64 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 48.85

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 1.4 ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. คุณภาพการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 2.1 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและมีคุณภาพ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 2.2 การให้บริการมีความสะดวก ต่อเนื่องและรวดเร็ว พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 2.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 2.4 ขั้นตอนการให้บริการมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการทัน พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 3.1 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 3.3 ใช้วาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 3.4 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าของเรื่องที่ขอรับบริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

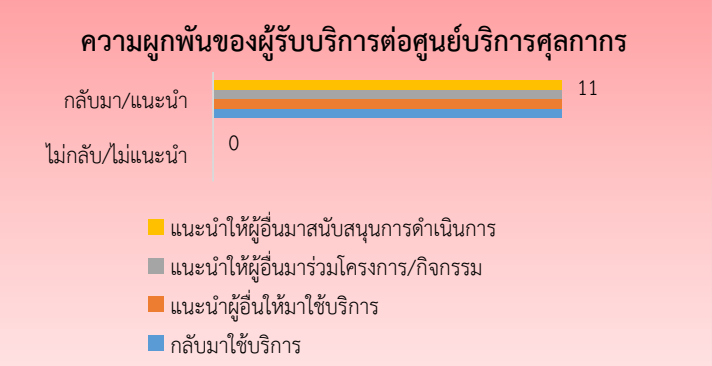
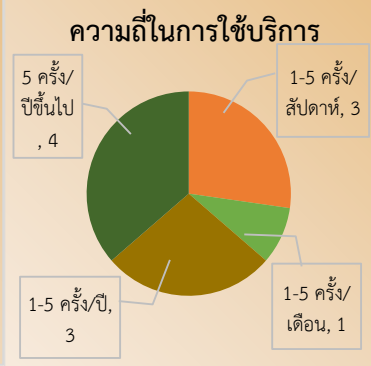
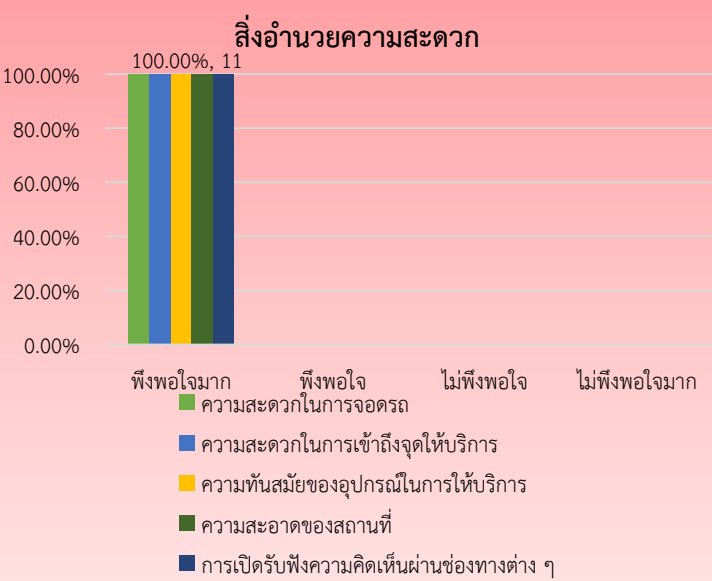
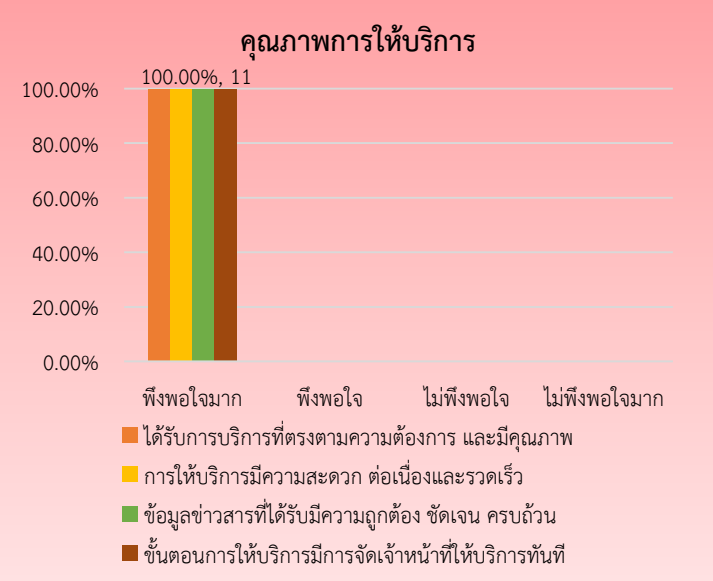
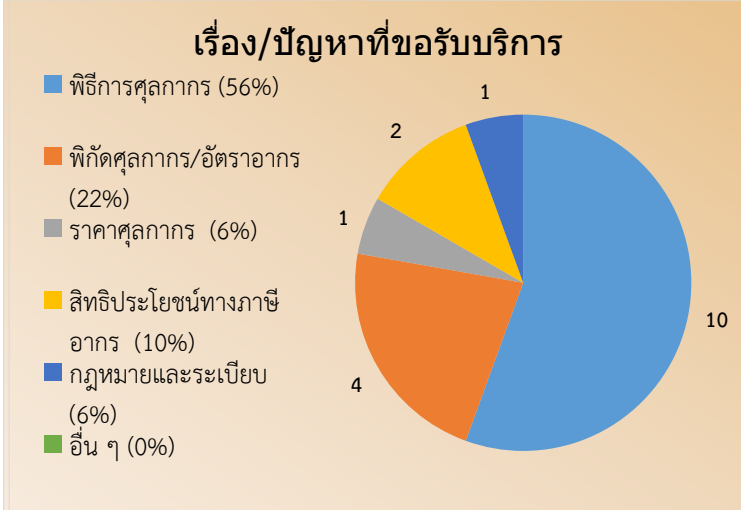
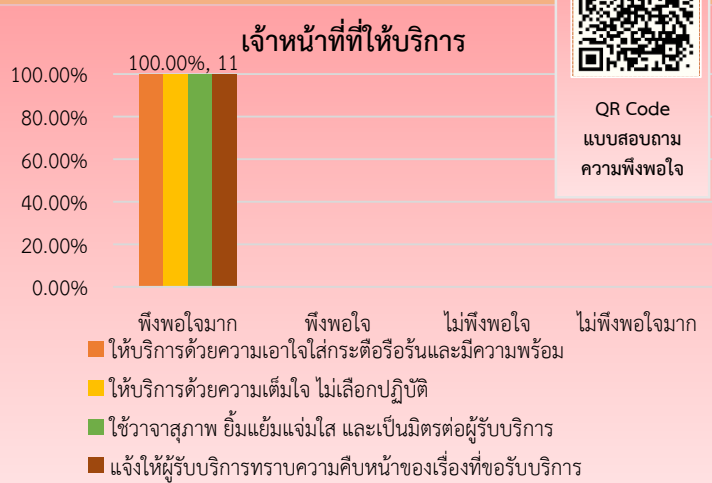
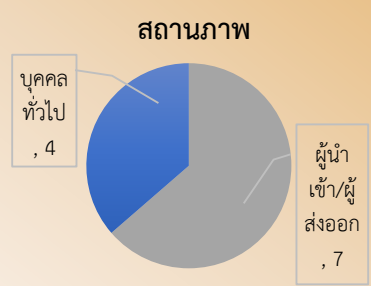
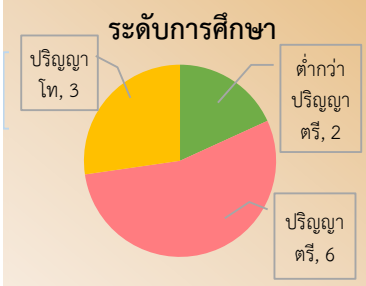
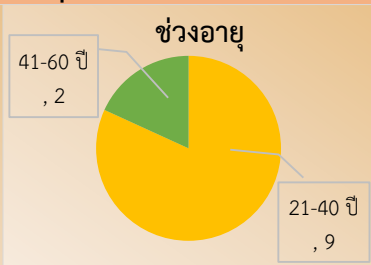
- 4.1 ความสะดวกในการจอดรถ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 4.2 ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 4.3 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 4.4 ความสะอาดของสถานที่ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 4.5 การเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาได้ ดังนี้

- 5.1 สามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด เช่น การลออกวาง ขอเบอร์ติดต่อหน่วยงานภายในกรมฯ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 73.00
- 5.2 ต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตที่ต้องสอบถามหน่วยงานเจ้าของกฎหมาย เช่น กรมวิชาการเกษตร กระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 27.00

6. ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการ แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการ มาร่วมโครงการ/กิจกรรม และแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 100.00

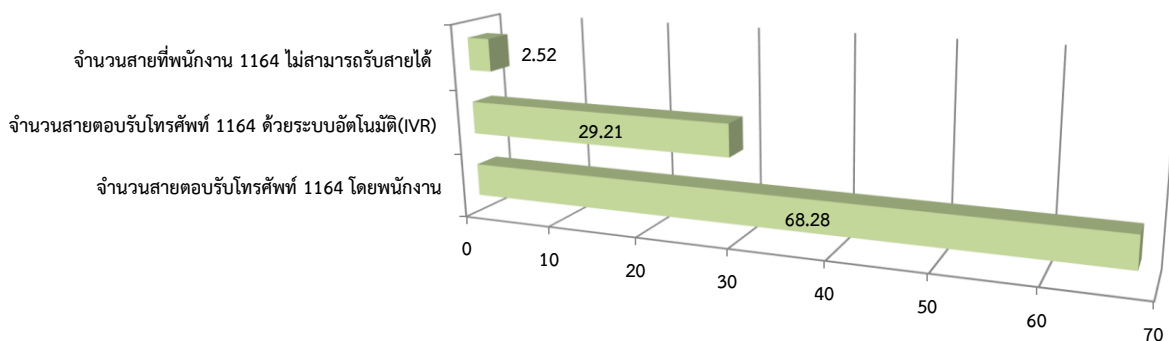
สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศัลยกรรมผ่าน QR Code เดือนธันวาคม 2565



รายงานผลการปฏิบัติงานของ Call Center 1164
ประจำเดือนธันวาคม 2565

ช่องทางการให้บริการ	ธ.ค. 65	พ.ย. 65	ธ.ค. 64	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
จำนวนสายทั้งหมด	10,258	12,969	10,113	-2,711	-20.90	145	1.43
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (ระบบอัตโนมัติ)	2,996	4,011	2,958	-1,015	-25.31	38	1.28
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (โดยพนักงาน)	7,004	8,423	6,085	-1,419	-16.85	919	15.10
จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับสายได้ (Abandon)	258	422	915	-164	-38.86	-657	-71.80
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Website กรมศุลกากร	364	434	294	-70	-16.13	70	23.81
แนะนำ หรือร้องเรียน	2	3	3	-1	-33.33	-1	-33.33

กราฟแสดงจำนวนสายตอบรับโทรศัพท์ 1164



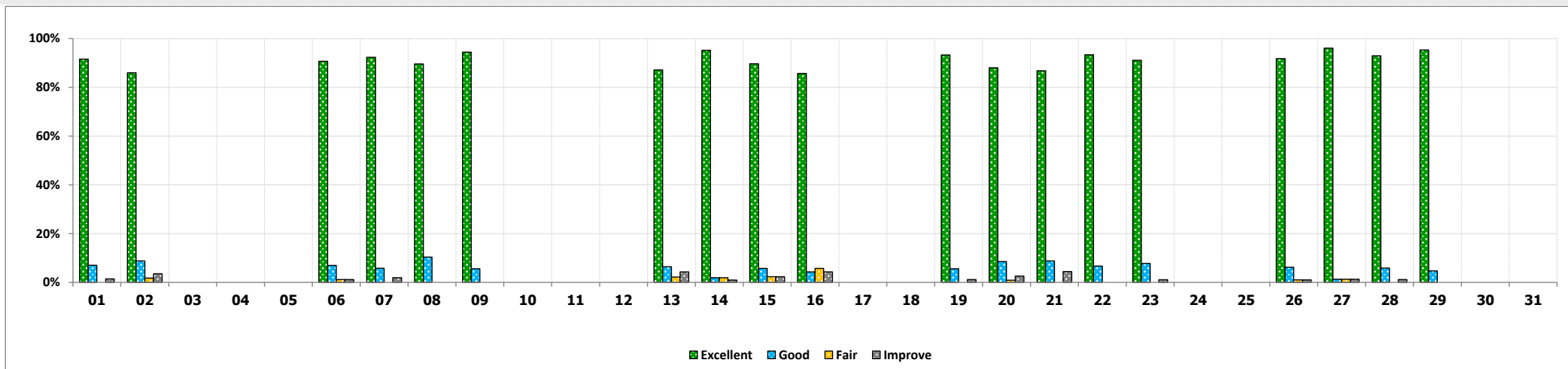
หมายเหตุ : จำนวนสายที่พนักงาน 1164 ไม่สามารถรับสายได้ จากจำนวนสายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 2.52 ลดลงจากเดือนพฤศจิกายน ร้อยละ 0.73 (เป็นไปตามข้อกำหนดจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เกินร้อยละ 10)

สรุปประเภทคำถามทาง Call Center 1164

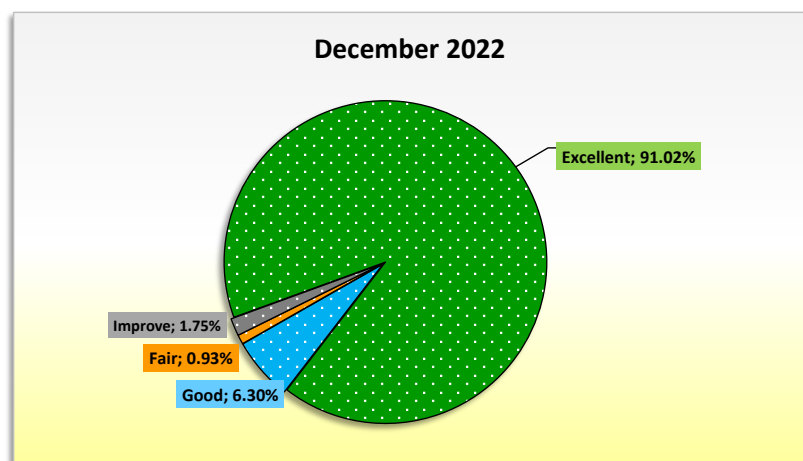
ประจำเดือนธันวาคม 2565

เรื่อง	จำนวน
การลงทะเบียน Paperless	38.99%
พิธีการขาเข้า	12.78%
ข้อมูลทั่วไป	12.18%
ค่าธรรมเนียม	7.61%
พิกัดอัตราศุลกากร	7.57%
กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	4.90%
วิธีการใช้งาน Website	3.79%
พิธีการขาออก	3.63%
พิธีการอื่นๆ	3.39%
กรณีมีจดหมายพลกกลางให้โอนเงิน	1.51%
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	1.47%
การใช้งานระบบ Paperless	1.30%
โทรผิด	0.67%
กฎหมายศุลกากร	0.11%
แจ้งเบาะแส	0.07%
แนะนำ หรือร้องเรียน	0.04%

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ Customs Call Center 1164 ประจำเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565
Customs Call Center 1164 Satisfaction Daily Report as of December 2022



Survey	December 2022																															Total
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Excellent	65	49				78	96	95	85				122	99	78	60			83	103	79	84	82			89	73	79	61			1,560
Good	5	5				6	6	11	5				9	2	5	3			5	10	8	6	7			6	1	5	3			108
Fair	0	1				1	0	0	0				3	2	2	4			0	1	0	0	0			1	1	0	0			16
Improve	1	2				1	2	0	0				6	1	2	3			1	3	4	0	1			1	1	1	0			30
Total	71	57	0	0	0	86	104	106	90	0	0	0	140	104	87	70	0	0	89	117	91	90	90	0	0	97	76	85	64	0	0	1,714



คำอธิบาย;

คำถาม : ท่านพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center เพียงใด

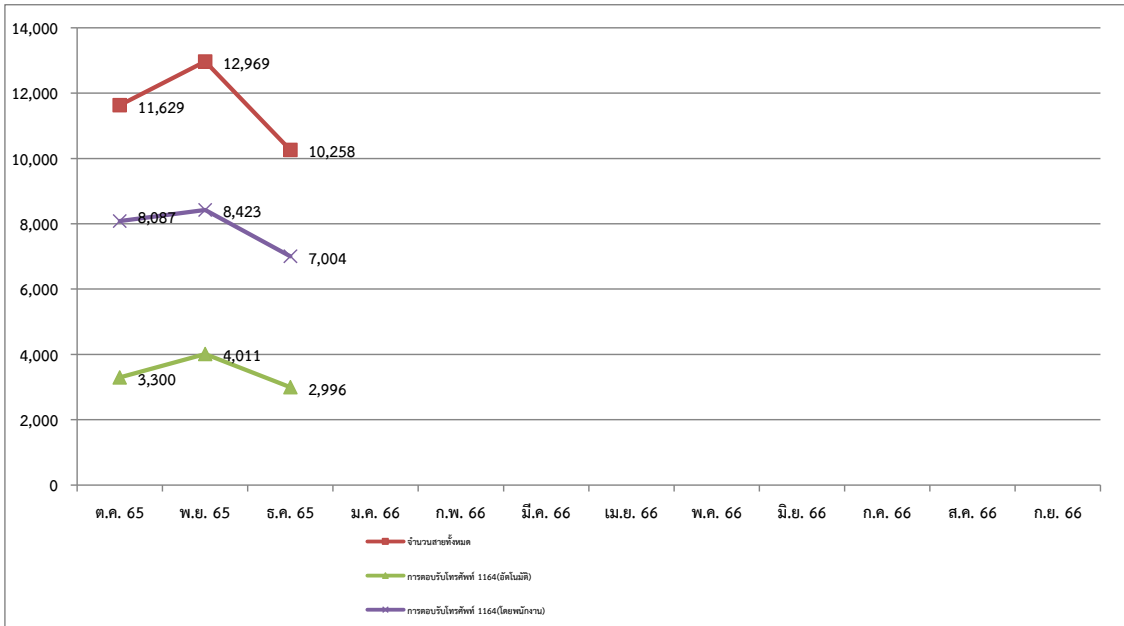
ดีมาก = Excellent

ดี = Good

พอใช้ = Fair

ควรปรับปรุง = Improve

กราฟแสดงผลการดำเนินงานของ Call Center 1164 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



กราฟแสดงผลการดำเนินงานของศูนย์บริการศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

