



บันทึกข้อความ

รองฯ สุนทรียา
รับที่ ๗๖๒
วันที่ 17 ส.ค. 69
เวลา

ส่วนราชการ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๒๐ - ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖.๒)/ ๒๙

วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙

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

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

↓

(นางสาวสุนทรียา ทวีชาประสิทธิ์)

รองอธิบดีกรมศุลกากร

17 ส.ค. 2569

๑.ความเป็นมา

ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน ตามโครงสร้างการแบ่งงาน ภายในของส่วนราชการ กรมศุลกากร กำหนดให้ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงาน เลขาธิการกรม มีหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการ ศุลกากร และเป็นศูนย์ให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร โดยศูนย์บริการ ศุลกากร ตั้งอยู่ที่ ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบพระชนมพรรษา กรมศุลกากร คลองเตย กรุงเทพมหานคร ให้บริการข้อมูลข่าวสารทั้งทางกายภาพ และทางอิเล็กทรอนิกส์

๒.๒ เกณฑ์การประเมินศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่น ข้อที่ ๑๐, ๑๑ และ ๑๒ กำหนดมาตรฐานให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการ และการจัดเก็บสถิติผู้มาใช้บริการ สำหรับ การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้สรุปผล การดำเนินงานเสนอให้ผู้บริหาร/คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานทราบ (เอกสารแนบ ๑)

๒.๓ ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการดำเนินงาน ของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ โดยสรุป ดังนี้

๒.๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น (เอกสารแนบ ๒)

๒.๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการ ศุลกากร จำนวน ๑๕ ราย โดยมี ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๕ ราย
- รับแจ้งปัญหาพิธีการผ่าน ฝ่ายบริการ ลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจร.) จำนวน ๐ ราย

/๒.๓.๑.๒ ...

๒.๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- Customs Call Center ๑๑๖๔
 - จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน จำนวน ๕,๘๑๑ สาย
 - จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๒,๔๑๙ สาย
 - รับแจ้งปัญหาพิธีการ จำนวน ๙ ราย
 - การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) จำนวน ๒๓๔ ข้อความ
- ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร
 - จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการ จำนวน ๔๒๔ สาย
 - การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) จำนวน ๐ ข้อความ
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๑,๒๑๔ ครั้ง
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๕๔๓ คำถาม

๒.๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ (เอกสารแนบ ๓)

๒.๓.๒.๑ ทางกายภาพ (ให้บริการโดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร)

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๓
- พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๗
- 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 ๑๑๖๔)

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐
- ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๔
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๖

๒.๓.๓ ข้อเสนอแนะจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

๒.๓.๓.๑ ทางกายภาพ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

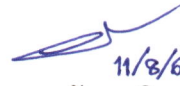
๒.๓.๓.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

ไม่มีข้อเสนอแนะ

๒.๔ ศูนย์บริการศุลกากร เข้าร่วมให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามแก่ผู้ประกอบการในงาน Thailand – China Cooperation Expo ๒๐๒๖ ระหว่างวันที่ ๒๒ – ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ณ อาคารชาเลนเจอร์ อิมแพ็ค เมืองทองธานี โดยให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามแก่ผู้ประกอบการ จำนวน ๑๙ ราย โดยเรื่องที่

สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าสินค้า การจำแนกพิกัดอัตราศุลกากร ใบอนุญาตนำเข้า - ส่งออก
สิทธิประโยชน์ทางภาษี การส่งออกสินค้า ตามลำดับ (เอกสารแนบ ๔)

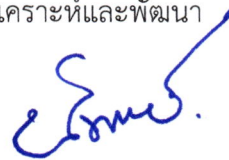
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



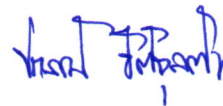
(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นายนิพนธ์ ทองพุก)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายปกรณ์ บิตikulตั้ง)

เลขานุการกรม
17 ส.ค. 2569