



## บันทึกข้อความ

รองฯ สุนทรียา  
รับที่ 1181  
วันที่ 11 พ.ค. 2569  
เวลา .....

ส่วนราชการ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๒๐ - ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖.๒)/ ๑๙

วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๙

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

ความเห็น/คำสั่ง

### ๑. ความเป็นมา

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

๒.๓ ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการดำเนินงานของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๙ โดยสรุป ดังนี้

๒.๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น (เอกสารแนบ ๒)

๒.๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓ ราย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒ ราย
- รับแจ้งปัญหาพิธีการผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจร.) จำนวน ๐ ราย

ทราบ

ก

(นางสาวสุนทรียา ทวิชาประสิทธิ์)

รองอธิบดีกรมศุลกากร  
11 พ.ค. 2569

### ๒.๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- Customs Call Center ๑๑๖๔
  - จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน จำนวน ๕,๖๒๗ สาย
  - จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๒,๒๓๘ สาย
  - รับแจ้งปัญหาพิธีการ จำนวน ๕ ราย
  - การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) จำนวน ๑๘๓ ข้อความ
- ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร
  - จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการ จำนวน ๒๗๗ สาย
  - การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) จำนวน ๐ ข้อความ
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๙๔๔ ครั้ง
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๔๖๓ คำถาม

### ๒.๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ (เอกสารแนบ ๓)

#### ๒.๓.๒.๑ ทางกายภาพ (ให้บริการโดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร)

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐
- พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐
- 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 ๙๔.๙๐
- ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๙
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๑

๒.๓.๓ ข้อเสนอแนะจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

๒.๓.๓.๑ ทางกายภาพ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

๒.๓.๓.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

ไม่มีข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



7/5/69

(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)

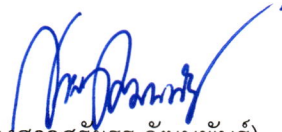
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



7/5/69

(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายปกรณ์ ปิติกุลตั้ง)

เลขานุการกรม

๘ พ.ค. 2569