



บันทึกข้อความ

รองฯ สุนทรียา
รับที่ 1387
วันที่ 9 มิ.ย. 2569

ส่วนราชการ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๒๐ - ๖๙๘๕
ที่ กค ๐๕๐๑(๖.๒)/๒๒ วันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙
เรียน รองฯ สุนทรียา (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ หน.ฝวพ.)

ความเห็น/คำสั่ง

๑.ความเป็นมา

ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน ตามโครงสร้างการแบ่งงานภายในของส่วนราชการ กรมศุลกากร กำหนดให้ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม มีหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการศุลกากร และเป็นศูนย์ให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร นั้น

ทราบ

๙

(นางสาวสุนทรียา ทวีธาประสิทธิ์)

รองอธิบดีกรมศุลกากร

- 9 มิ.ย. 2569

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร โดยศูนย์บริการศุลกากร ตั้งอยู่ที่ ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบพระชนมพรรษา กรมศุลกากร คลองเตย กรุงเทพมหานคร ให้บริการข้อมูลข่าวสารทั้งทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์

๒.๒ เกณฑ์การประเมินศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่นข้อที่ ๑๐ ๑๑ และ ๑๒ กำหนดมาตรฐานให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และการจัดเก็บสถิติผู้มาใช้บริการ สำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้สรุปผลการดำเนินงานเสนอให้ผู้บริหาร/คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานทราบ (เอกสารแนบ ๑)

๒.๓ ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการดำเนินงานของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ โดยสรุป ดังนี้

๒.๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น (เอกสารแนบ ๒)

๒.๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๘ ราย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘ ราย
- รับแจ้งปัญหาพิธีการผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจร.) จำนวน ๑ ราย

/๒.๓.๑.๒ ...

๒.๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- Customs Call Center ๑๑๖๔
 - จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน จำนวน ๖,๓๗๒ สาย
 - จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๒,๗๖๕ สาย
 - รับแจ้งปัญหาพิธีการ จำนวน ๓ ราย
 - การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) จำนวน ๒๓๗ ข้อความ
- ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร
 - จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการ จำนวน ๓๗๗ สาย
 - การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) จำนวน ๐ ข้อความ
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๑๕๒ ครั้ง
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๘๔๙ คำถาม

๒.๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ (เอกสารแนบ ๓)

๒.๓.๒.๑ ทางกายภาพ (ให้บริการโดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร)

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๗ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ พึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
- ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

๒.๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (ให้บริการโดย Customs Call Center ๑๑๖๔)

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๕
- ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๑
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๔

๒.๓.๓ ข้อเสนอแนะจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

๒.๓.๓.๑ ทางกายภาพ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

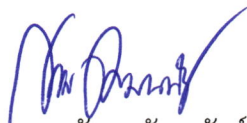
๒.๓.๓.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

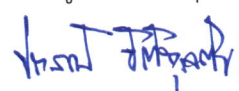
ไม่มีข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ


(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา


(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร


(นายปรณ์ ปิติกุลตั้ง)
เลขานุการกรม
๙ มิ.ย. ๒๕๖๙