



บันทึกข้อความ

รองฯ นันทรัฐดา
รับที่..... 2472
วันที่..... 12 ก.ค. 67
e-office..... 3753.61

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๒๐ - ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๑๕๕ วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

เรียน รองฯ นันทรัฐดา ราชก. ที่ปรึกษาฯ (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ หน.ผวพ.)

ความเห็น/คำสั่ง

๑. ความเป็นมา

ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๙ มกราคม 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 ๑๒ ๑๓ และ ๑๔ กำหนดมาตรฐานให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และการจัดเก็บสถิติผู้มาใช้บริการ สำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งให้สรุปผลการดำเนินงานเสนอให้ผู้บริหาร/คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานทราบ

๒.๓ ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการดำเนินงานของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ โดยสรุปดังนี้

๒.๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

๒.๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑๔ ราย
- รับแจ้งปัญหาพิธีการผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจร.) จำนวน ๑ ราย

/๒.๓.๑.๒ ...

ทราบ


15 ก.ค. 67

(นางนันทรัฐดา ศิริคุปต์)
รองอธิบดี รักษาการในตำแหน่ง
ที่ปรึกษาด้านพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร

๒.๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- รับแจ้งปัญหาพิธีการผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๕ ราย
- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๘,๐๑๘ สาย
- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๒,๗๑๐ สาย
- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓๘๑ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๒๐๗ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๓๗๘ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๐ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๓๐๗ คำถาม

๒.๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๒.๓.๒.๑ ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๕ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๕
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๓ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๖ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๑
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙
- ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

๒.๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๕
- ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐
- ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๔
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑

๒.๓.๓ ข้อเสนอแนะจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

๒.๓.๓.๑ ทางกายภาพ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

๒.๓.๓.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

ไม่มีข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรียรร วัฒนพันธุ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นางสาวนุสรา ยุทธเกษมสันต์)

ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน การบัญชี และการคลัง รักษาราชการแทน

เลขานุการกรม