



บันทึกข้อความ

รองฯ พงศเทพ
รับที่ ๙๓๘ วันที่ 18.4.๖๖
e-office 186524

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๘๗

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖

เรียน รองฯ พงศเทพ (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ หน.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 ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ โดยสรุปได้ดังนี้

๑. สถิติผู้มาใช้บริการการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

๑.๑ ทางกายภาพ

๑.๑.๑ การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ฝ่ายบริการ ลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑๗ ราย

๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

๑.๒.๑ จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการ Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๑๐,๑๒๙ สาย

๑.๒.๒ จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับ อัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๓,๕๔๒ สาย

๑.๒.๓ จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ ฝ่าย บริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๒๙๘ สาย

๑.๒.๔ เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มี ผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๕๑๘ ครั้ง

๑.๒.๕ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔๗๔ ข้อความ

๑.๒.๖ การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๖๖๗ คำถาม

๒. การสำรวจความ...

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

(นายพงศเทพ บัวทรัพย์)
รองอธิบดีกรมศุลกากร

๒. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๒.๑ ทางกายภาพ

๒.๑.๑ คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๗ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๓

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 ๙๑.๓๐

๒.๒.๒ ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๒

๒.๒.๓ ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๓

๒.๒.๔ ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๔

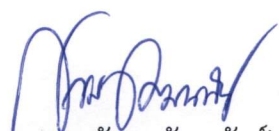
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรัยธร วัฒนพันธ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายวิศณุ วัชรวานิช)
เลขานุการกรม