



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๒๐ - ๖๙๘๕
ที่ กค ๐๕๐๑(๖.๒)/๒๗ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๘
เรียน ทปช. นันทรัฐดา (ผ่าน เลขาธิการกรม ผอ.ศบศ. และ หน.ฝวพ.)

ความเห็น/คำสั่ง

๑. ความเป็นมา

ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖ เรื่อง กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน ตามโครงสร้างการแบ่งงาน ภายในของส่วนราชการ กรมศุลกากร กำหนดให้ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงาน เลขาธิการกรม มีหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการศุลกากร และเป็นศูนย์ให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

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

๒.๒ เกณฑ์การประเมินศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่น ข้อที่ ๑๒ ๑๓ และ ๑๔ กำหนดมาตรฐานให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการ และการจัดเก็บสถิติผู้มาใช้บริการ สำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้สรุปผลการดำเนินงานเสนอให้ผู้บริหาร/คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานทราบ (เอกสารแนบ ๑)

๒.๓ ตามที่ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล ได้มีหนังสือ ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/๘๙ ลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ให้หน่วยงาน ที่รับผิดชอบดำเนินการตามรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขาธิการกรม เป็นหน่วยงานรับผิดชอบมาตรการให้มีการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของ กรมศุลกากร เสนอที่ปรึกษาฯ ที่กำกับดูแลรับทราบ ๑ ครั้ง/เดือน ภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เอกสารแนบ ๒)

๒.๔ ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการดำเนินงาน ของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๘ โดยสรุปดังนี้

ทราบ

(นางนันทรัฐดา ศิริคุปต์)

ที่ปรึกษาด้านพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร

๒.๔.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น (เอกสารแนบ ๓)

๒.๔.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑๓ ราย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘ ราย
- รับแจ้งปัญหาพิธีการผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจร.) จำนวน ๐ ราย

๒.๔.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- รับแจ้งปัญหาพิธีการผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๓ ราย
- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๗,๘๐๓ สาย
- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๒,๘๓๔ สาย
- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๔๖๓ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๑๓๑ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔๕๐ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๓๑๐ คำถาม

๒.๔.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ (เอกสารแนบ ๔)

๒.๔.๒.๑ ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๗ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
- ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒.๔.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๖
- ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๙
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๕

๒.๔.๓ ข้อเสนอแนะจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

๒.๔.๓.๑ ทางกายภาพ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

๒.๔.๓.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

ไม่มีข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

(นางอัญชลี อินโต)
เลขานุการกรม