



บันทึกข้อความ

รองฯ นันทรัฐดา
เลขที่ 1707
วันที่ 9 พ.ค. 67
เลขที่ 249220

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๒๐ - ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๑๐๙ วันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนมีนาคม และเดือนเมษายน ๒๕๖๗


เรียน รองฯ นันทรัฐดา ราชก. ที่ปรึกษาฯ (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ ทน.ฝวพ.)

ความเห็น/คำสั่ง

๑. ความเป็นมา

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

ทราบ

 13 พ.ค. 67

(นางนันทรัฐดา ศิริคุปต์)

รองอธิบดี รักษาการในตำแหน่ง

๒. ข้อเท็จจริง

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

ปรึกษาด้านพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร

๒.๒ เกณฑ์การประเมินศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่น ข้อที่ ๑๒ ๑๓ และ ๑๔ กำหนดมาตรฐานให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และการจัดเก็บสถิติผู้มาใช้บริการ สำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งให้สรุปผลการดำเนินงานเสนอให้ผู้บริหาร/คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานทราบ

๒.๓ ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการดำเนินงานของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ประจำเดือนมีนาคม และเดือนเมษายน ๒๕๖๗ โดยสรุปดังนี้

๒.๓.๑ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๗

๒.๓.๑.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

(๑) ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๒๙ ราย
- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจร.) จำนวน ๑ ราย

(๒) ทางอิเล็กทรอนิกส์

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๒ ราย

/- จำนวนสาย...

- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๘,๖๙๖ สาย
- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๒,๗๗๓ สาย
- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓๖๕ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๒๐๑ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๓๘๕ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๐ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๒๕๘ คำถาม

๒.๓.๑.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

(๑) ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๙ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๓ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๗
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๗ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๓
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๙ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑
- ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐

(๒) ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๗
- ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๓
- ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๖

๒.๓.๑.๓ ข้อเสนอแนะจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

(๑) ทางกายภาพ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

(๒) ทางอิเล็กทรอนิกส์

ไม่มีข้อเสนอแนะ

๒.๓.๒ ประจำปีเดือนเมษายน ๒๕๖๗

๒.๓.๒.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

(๑) ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๒๐ ราย
- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจร.) จำนวน ๐ ราย

(๒) ทางอิเล็กทรอนิกส์

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔ ราย
- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๗,๕๑๑ สาย
- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๒,๖๘๓ สาย
- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓๐๗ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๑๔๖ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๓๗๒ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๐ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๓๓๑ คำถาม

๒.๓.๒.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

(๑) ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๕ พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๘ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๒
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕
- ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๘ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๒

(๒) ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๕
- ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๕

- ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๘
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๒

๒.๓.๒.๓ ข้อเสนอแนะจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

(๑) ทางกายภาพ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

(๒) ทางอิเล็กทรอนิกส์

ไม่มีข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โจนศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นางสาวนุสรา ยุทธเกษมสันต์)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน การบัญชี และการคลัง รักษาราชการแทน
เลขานุการกรม