



ฉบับที่ ๒๐/๒๕๖๓

วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๓

กรมศุลกากร เปิดตัว Chatbot ‘Mr. Arkorn’ ตัวแทนการให้บริการข้อมูลศุลกากร Anytime Anywhere & Any Device

วันนี้ (วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๓) นายกฤษฎา จีนะวิจารณ์ อธิบดีกรมศุลกากร เป็นประธานในพิธีเปิดตัว Customs Chatbot ในชื่อ ‘Mr. Arkorn’ หรือ นายอาร์กอร์ ซึ่งเป็นระบบการตอบคำถามและให้บริการด้านศุลกากร ด้วยระบบอัตโนมัติผ่าน Application LINE ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและการให้บริการของกรมศุลกากร ได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านทุกอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Anytime Anywhere and Any Device) เพียงปลายนิ้วสัมผัส โดยได้รับเกียรติจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจน ที่ปรึกษาศุลกากรจากประเทศต่างๆ ที่ประจำอยู่ในประเทศไทย และเจ้าหน้าที่จากสำนักงานเสริมสร้างขีดความสามารถทางศุลกากรประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก หรือ ROCB A/P และผู้เชี่ยวชาญจากองค์การความร่วมมือระหว่างประเทศของญี่ปุ่น หรือ JICA ที่มีสำนักงานอยู่ ณ กรมศุลกากร และเจ้าหน้าที่ศุลกากรจากทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคพร้อมสื่อมวลชนเข้าร่วมในพิธีจำนวนมาก ณ ห้องโถง อาคาร ๑ กรมศุลกากร

นายกฤษฎา จีนะวิจารณ์ อธิบดีกรมศุลกากร กล่าวว่า Customs Chatbot ในชื่อ ‘Mr. Arkorn’ หรือ นายอาร์กอร์ เป็นตัวแทนในการให้บริการข้อมูลด้านศุลกากร ซึ่งเป็นแนวคิดในการพัฒนาระบบการตอบคำถามและให้บริการข้อมูลด้านศุลกากรโดยอัตโนมัติผ่าน Application LINE ทั้งนี้ กรมศุลกากรได้สร้างคาแรคเตอร์ของ ‘Mr. Arkorn’ ให้สื่อถึงความน่าเชื่อถือและดูสมารถ เนื่องจากเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลด้านศุลกากร ซึ่งจะต้องเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเครื่องมือในการให้บริการข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการให้บริการของกรมศุลกากร ในด้านต่างๆ อาทิ พิกัดอัตราศุลกากร กฎหมายศุลกากร กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรในด้านต่างๆ เช่น คลังสินค้าทัณฑ์บน เขตปลอดอากร เขตประกอบการเสรี การขอคืนอากร ซึ่งประชาชนจะสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านศุลกากรได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ทุกเวลาและสถานที่ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง (Anytime Anywhere and Any Device) ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการต่างๆ ของกรมศุลกากร เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลอย่างถูกต้อง ซึ่งจะทำให้กรมศุลกากรได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชนในการดำเนินการกิจการตามกลไกประชารัฐ ทั้งนี้ กรมศุลกากรได้พัฒนากระบวนการในการให้บริการให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กรสู่ Customs ๔.๐

/นอกจากนี้...



-๒-

นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ Customs Call Center : ๑๑๖๔ ศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) โครงการพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliance) คณะทำงานร่วมภาครัฐและภาคเอกชนเพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) ซึ่งในแต่ละปีมีผู้รับบริการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ของ Customs Call Center : ๑๑๖๔ และศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) รวมประมาณ ๑๔๓,๐๐๐ ราย หรือประมาณ ๑๒,๐๐๐ รายต่อเดือน ซึ่งเฉลี่ยในแต่ละวันเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๑ คน จะต้องตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ประมาณ ๔๐ ราย โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการศุลกากรจะให้บริการในวันและเวลาราชการ และสำหรับการติดต่อสอบถามผ่าน Customs Call Center : ๑๑๖๔ ให้บริการระหว่างเวลา ๘.๐๐ – ๑๗.๐๐ น. ซึ่งการนำระบบ Customs Chatbot มาใช้ในการตอบคำถามโดยอัตโนมัติจะสามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่มีข้อจำกัด ทำให้สามารถลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้รับบริการ ให้สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลาและสถานที่ โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อในวันเวลาราชการ รวมทั้งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้จะช่วยลดภาระในการตอบคำถามและการให้บริการข้อมูลพื้นฐานที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน หรือเรื่องที่ได้มีประกาศ ระเบียบ หรือข้อกำหนดไว้แล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่สอบถามคำถามที่มีความซับซ้อน และปฏิบัติงานในเชิงนวัตกรรมมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นยกระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมต่อไป

สำหรับประชาชนที่สนใจต้องการรับบริการข้อมูลด้านศุลกากรผ่าน Chatbot ในชื่อ ‘Mr. Arkorn’ สามารถกดเพิ่มเพื่อน ใน Application LINE โดยพิมพ์ คำว่า ‘@Mr. Arkorn’ และกด ‘เพิ่มเพื่อน’ หรือ ‘Add Friend’ และสามารถสอบถามข้อมูลด้านศุลกากรผ่าน Application LINE ได้ตั้งแต่นั้นเป็นต้นไป ทั้งนี้ กรมศุลกากรหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ‘Mr. Arkorn’ หรือ นายอาร์กอร์ จะสามารถเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่ประชาชนและผู้รับบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยกรมศุลกากรจะมุ่งมั่นและพัฒนาระบบดังกล่าวอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

