



บันทึกข้อความ

รองฯ พงศเทพ
รับที่ ๑๓๔ วันที่ 20.12.๒๕
e-office 186283

เอกสารแนบ ๒

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๔๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๒๑๗

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรียน รองฯ พงศเทพ (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ ทน.ฝวพ.)

ความเป็นมา

๑. ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๒๙๓/๒๕๖๒ 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 ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ โดยสรุปได้ดังนี้

๑. สถิติผู้มาใช้บริการการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

๑.๑ ทางกายภาพ

๑.๑.๑ การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ฝ่ายบริการ ลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑๘ ราย

๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

๑.๒.๑ จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการ Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๘,๔๒๓ สาย

๑.๒.๒ จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับ อัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๔,๐๑๑ สาย

๑.๒.๓ จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ ฝ่าย บริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓๐๗ สาย

๑.๒.๔ เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มี ผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๓๓๔ ครั้ง

๑.๒.๕ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔๓๔ ข้อความ

๑.๒.๖ การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๕๓๗ คำถาม

๒. การสำรวจความ...

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ


(นายพงศเทพ บัวทรัพย์)
รองอธิบดีกรมศุลกากร

๒. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๒.๑ ทางกายภาพ

๒.๑.๑ คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๘ ไม่พึงพอใจ
คิดเป็น ร้อยละ ๑.๘๒

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 ๘๙.๗๑

๒.๒.๒ ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕

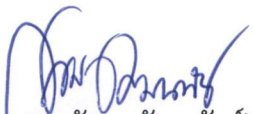
๒.๒.๓ ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๘

๒.๒.๔ ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

กนกอร ชวลิตชัยกุล
(นางสาวกนกอร ชวลิตชัยกุล)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ


(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา


(นางสาวศรัยธร วัฒนพันธ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร


(นายวิศณุ วัชรวานิช)
เลขานุการกรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๗๐๒๙

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๒๐๘ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรียน เลขานุการกรม (ผ่าน ผอ.ศบศ.)

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากรได้ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร เพื่อให้การติดต่อกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง นั้น

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

กนกอร ไร่ไพฑูริ

(นางสาวกนกอร ไร่ไพฑูริกุล)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

มนตรี

(นายมนตรี ไรจน์ศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

ทราบ

๒

(นายวิศณุ วัชรานิช)

เลขานุการกรม

นางสาวศรัยธร วัฒนพันธุ์

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร 13.12.65

รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)

ประจำเดือนพฤศจิกายน 2565

ช่องทางการให้บริการ	พ.ย. 65	ต.ค. 65	พ.ย. 64	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
การตอบรับโทรศัพท์โดยศูนย์บริการศุลกากร	305	324	354	-19	-5.86	-49	-13.84
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยศูนย์บริการศุลกากร	0	0	0	0	0.00	0	0.00
การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ศูนย์บริการศุลกากร	18	18	0	0	0.00	18	1,800.00
การบริการข้อมูลผ่านระบบ Customs Chatbot	537	320	257	217	67.81	280	108.95
เยี่ยมชมเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสาร	334	388	507	-54	-13.92	-173	-34.12
ข้อเสนอแนะการให้บริการ ณ ศูนย์บริการศุลกากร	11	18	20	-7	-38.89	-9	-45.00
ข้อเสนอแนะการให้บริการทางเว็บไซต์	0	0	0	0	0.00	0	0.00
รับเรื่องร้องเรียน	0	0	0	0	0.00	0	0.00
*อื่นๆ	2	0	1	2	200.00	1	100.00

*อื่นๆ หมายถึง การให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระบวนการคลัง และการให้บริการโครงการพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliance : CA)

หมายเหตุ:

จากตารางรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ประจำเดือนพฤศจิกายน 2565 มีการให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 305 สาย ลดลงจากเดือนตุลาคม 2565 จำนวน 19 สาย หรือลดลงร้อยละ 5.86 เมื่อเทียบกับเดือนพฤศจิกายน 2564 มีการให้บริการลดจำนวน 49 สาย หรือลดลงร้อยละ 13.84 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องการลงทะเบียนผู้นำเข้าและส่งออก เช่น ปัญหาการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal สำเร็จแต่เข้าใช้งานระบบฯ ไม่ได้ ปัญหาการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal แต่ยืนยันตัวตนไม่สำเร็จ เป็นต้น จำนวน 100 สาย คิดเป็นร้อยละ 32.79 และเรื่องที่ตอบคำถามมากที่สุดรองลงมา คือ พิธีการนำเข้าส่งออก เช่น การแก้ไขข้อมูลในใบขนสินค้าขาเข้าและใบขนสินค้าขาออก พิธีการศุลกากรส่งออกรถยนต์เก่าใช้แล้ว รถบรรทุก การสำแดงราคาในใบขนสินค้า เป็นต้น จำนวน 45 สาย คิดเป็นร้อยละ 14.75

การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรง ในเดือนพฤศจิกายน 2565 ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ มีการให้บริการข้อมูลศุลกากร จำนวน 18 ราย เท่ากับเดือนตุลาคม 2565 เมื่อเทียบกับเดือนพฤศจิกายน 2564 มีการให้บริการข้อมูลศุลกากร จำนวน 0 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 1,800.00 เนื่องจากขณะนั้นฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์งดให้บริการผู้มาติดต่อโดยตรง เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่อง พิธีการนำเข้าส่งออกสินค้าทั่วไป เช่น การส่งออก กัญชา มังคุด ทูเรียน ใบพลูสด การนำวัคซีน แร่ดีบุก เป็นต้น จำนวน 15 คำถาม คิดเป็น ร้อยละ 83.33

ข้อเสนอแนะ จากคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย

ปัญหาการลงทะเบียนและการเข้าใช้งานระบบ Customs Trader Portal ไม่ได้

เห็นควรให้ฝ่ายทะเบียนตัวแทนออกของ กมพ. จัดทำข้อมูลเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal ที่เข้าใจได้ง่าย รวมถึงการรวบรวมประเด็นปัญหาการใช้ระบบ Customs Trader Portal โดยจัดทำในรูปแบบของคำถามคำตอบ (FAQ) เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบขั้นตอนการสมัครฯ จากช่องทางต่าง ๆ ได้มากยิ่งขึ้น และทราบวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในกรณีที่ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบฯ ได้ ทั้งนี้ ศบศ. ได้จัดทำเรื่องนำรัฐสำหรับการเข้าใช้งานระบบ Customs Trader Portal เพื่อประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์กรมฯ แล้ว

การบริการข้อมูลผ่าน Customs Chatbot มีผู้ใช้บริการ จำนวน 166 คน เพิ่มขึ้นจากเดือนตุลาคม 2565 จำนวน 55 คน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 49.55 โดยถามคำถามทั้งสิ้น จำนวน 537 คำถาม ตอบได้ จำนวน 374 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 69.65 และตอบไม่ได้ จำนวน 163 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 30.35 ซึ่งคำถามที่ตอบไม่ได้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “สวัสดิศัจะรบกวนสอบถามเรื่องยื่นเอกสารขอทำระบบ

E-payment ค่ะ” “สวัสดีค่ะ สอบถามเรื่องการติดต่อแผนก CIC ของกรมศุลกากร เพื่อปรึกษาข้อมูลในการจัดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ของฟรีโซน ต้องติดต่อได้เบอร์ไหนคะ ขอขอบคุณค่ะ” “อยากทราบข้อมูลการเสียภาษีอากรนำเข้าของสินค้าแต่ละประเภทครับ” “และใบเสร็จรับเงิน นี่เป็นเอกสาร ที่ออกโดยศุลกากรจริงหรือไม่อย่างไร” “พัสดุทุกอย่างทุกชิ้นต้องผ่านศุลกากรใช้ไหมคะ” เป็นต้น จำนวน 84 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 51.53 และเป็นคำถามอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “สอบถามค่ะ หากส่งจดหมายไปจีน ปักกิ่ง เขตเฉาหยาง ตอนนี้ยังสามารถส่งได้ตามปกติมั๊ยคะ เห็นว่าตอนนี้ปักกิ่งมีการระบาดของ COVID-19” “เราจะรู้ได้ยังไงว่าฝรั่งแบบไหนเป็นสแกมเมอร์คะ” “หากฉันต้องการสอบถามพัสดุที่ส่งถึงฉันต้องทำยังไงคะ” “พีเคพอดีจะถามเกี่ยวกับพัสดุนี้มีจริงไหมคะ” “ช่วยดูใบเสร็จนี้ให้ได้มั๊ยคะว่าเป็นของจริงหรือของปลอม” เป็นต้น จำนวน 79 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 48.47

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 98.18 ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.82
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 1.4 ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. คุณภาพการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 2.1 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและมีคุณภาพ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 2.2 การให้บริการมีความสะดวก ต่อเนื่องและรวดเร็ว พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 2.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 2.4 ขั้นตอนการให้บริการมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการทัน พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 3.1 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 3.3 ใช้วาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 3.4 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าของเรื่องที่ขอรับบริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 4.1 ความสะดวกในการจอดรถ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 90.91 ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 9.09
- 4.2 ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 94.44 พึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ 5.56
- 4.3 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100
- 4.4 ความสะอาดของสถานที่ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100
- 4.5 การเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100

5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาได้ ดังนี้

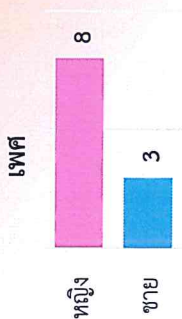
- 5.1 สามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด เช่น การหลอกลวง ขอเบอร์ติดต่อหน่วยงานภายในกรมฯ
เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 82.00
- 5.2 ต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตที่ต้องสอบถามหน่วยงานเจ้าของ
กฎหมาย เช่น กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 18.00

6. ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการ
แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการ มาร่วมโครงการ/กิจกรรม และแนะนำผู้อื่นให้
มาใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 100.00

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการสุขภาพผ่าน QR Code เดือนพฤศจิกายน 2565

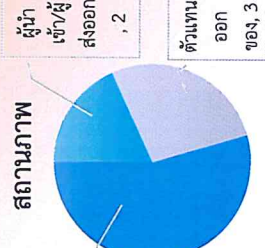
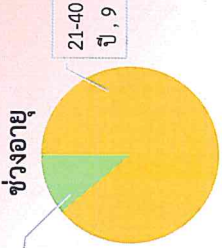
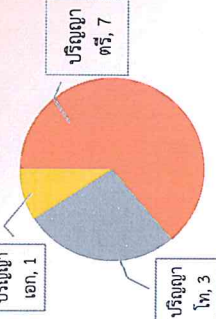


QR Code
แบบสอบถาม
ความพึงพอใจ

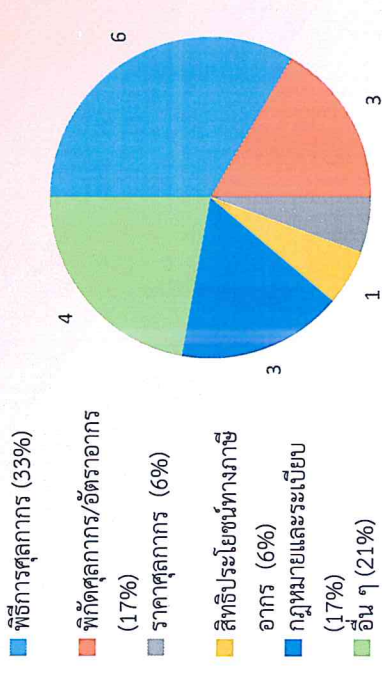


สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 11 คน

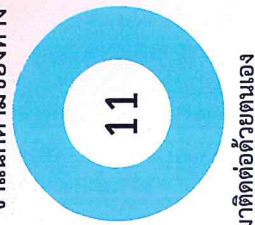
ระดับการศึกษา



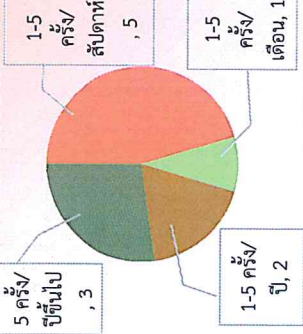
เรื่อง/ปัญหาที่ขอรับบริการ



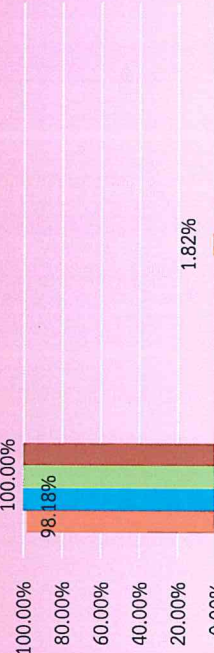
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทาง



ความถี่ในการใช้บริการ

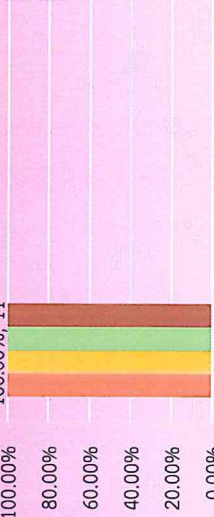


ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ



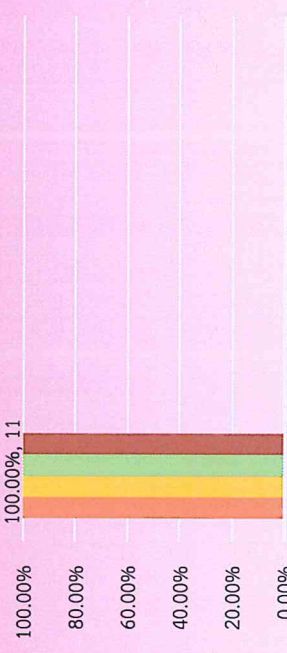
- คุณภาพการให้บริการ
- สิ่งอำนวยความสะดวก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ
- ขั้นตอนการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ



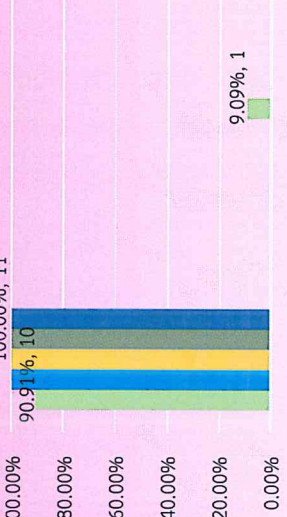
- ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ
- ใช้ภาษาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
- แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าของเรื่องหรือข้อรับบริการ

คุณภาพการให้บริการ



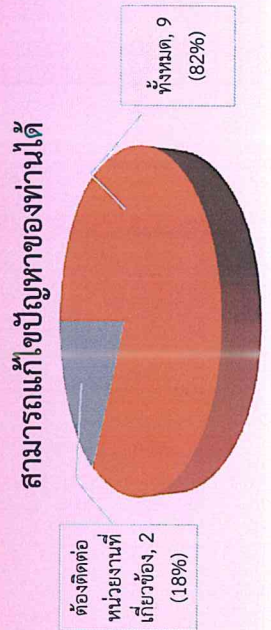
- ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ และมีคุณภาพ
- การให้บริการมีความสะดวก ต่อเนื่องและรวดเร็ว
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน
- ขั้นตอนการให้บริการมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการทันที

สิ่งอำนวยความสะดวก

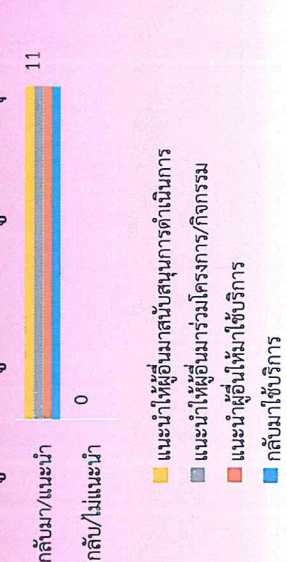


- ความสะดวกในการจอดรถ
- ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ
- ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ
- ความสะอาดของสถานที่
- การเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้



ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการศุลกากร

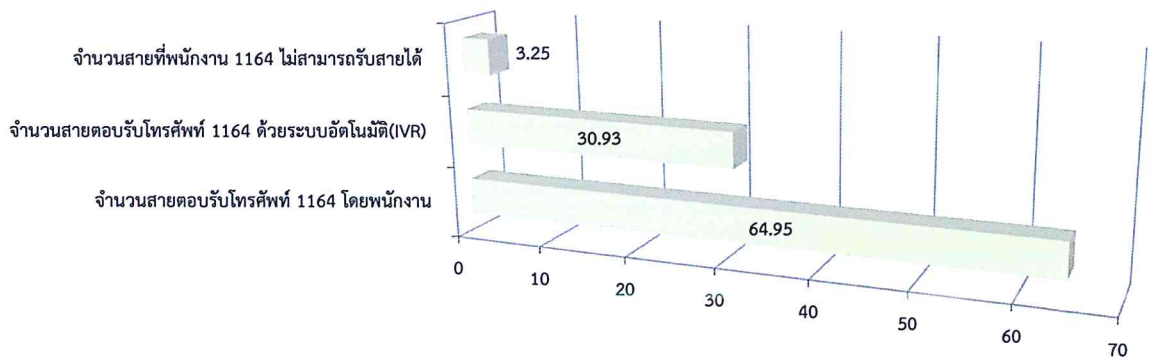


รายงานผลการปฏิบัติงานของ Call Center 1164

ประจำเดือนพฤศจิกายน 2565

ช่องทางการให้บริการ	พ.ย. 65	ต.ค. 65	พ.ย. 64	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
จำนวนสายทั้งหมด	12,969	11,629	12,746	1,340	11.52	223	1.75
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (ระบบอัตโนมัติ)	4,011	3,300	4,592	711	21.55	-581	-12.65
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (โดยพนักงาน)	8,423	8,087	6,918	336	4.15	1,505	21.75
จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับสายได้ (Abandon)	422	242	1,236	180	74.38	-814	-65.86
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Website กรมศุลกากร	434	383	431	51	13.32	3	0.70
แนะนำ หรือร้องเรียน	3	3	5	0	0.00	-2	-40.00

กราฟแสดงจำนวนสายตอบรับโทรศัพท์ 1164



หมายเหตุ : จำนวนสายที่พนักงาน 1164 ไม่สามารถรับสายได้ จากจำนวนสายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 2.08 ลดลงจากเดือนกันยายน ร้อยละ 0.14 (เป็นไปตาม

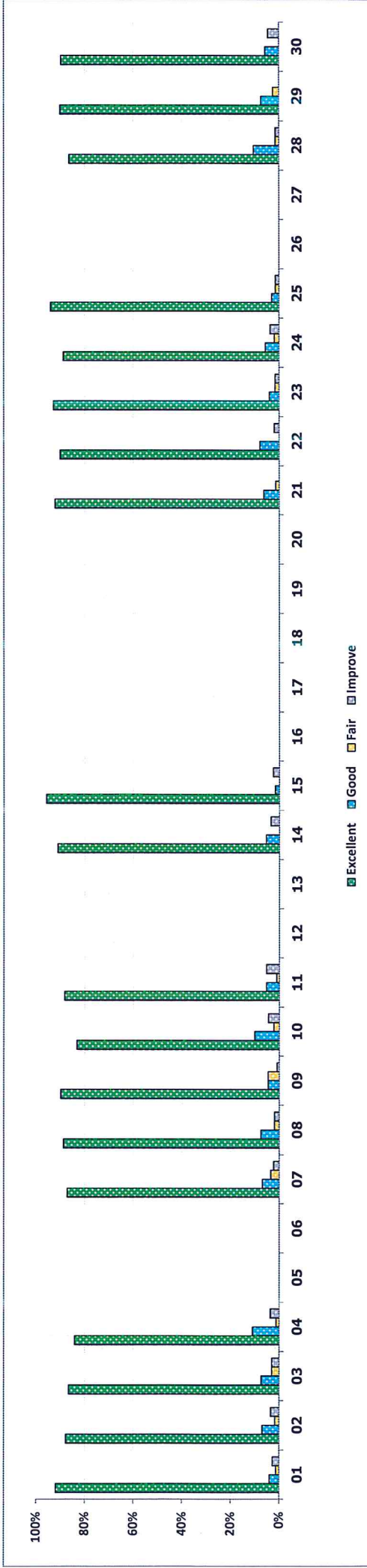
ข้อกำหนดจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เกินร้อยละ 10)

สรุปประเภทคำถามทาง Call Center 1164

ประจำเดือนพฤศจิกายน 2565

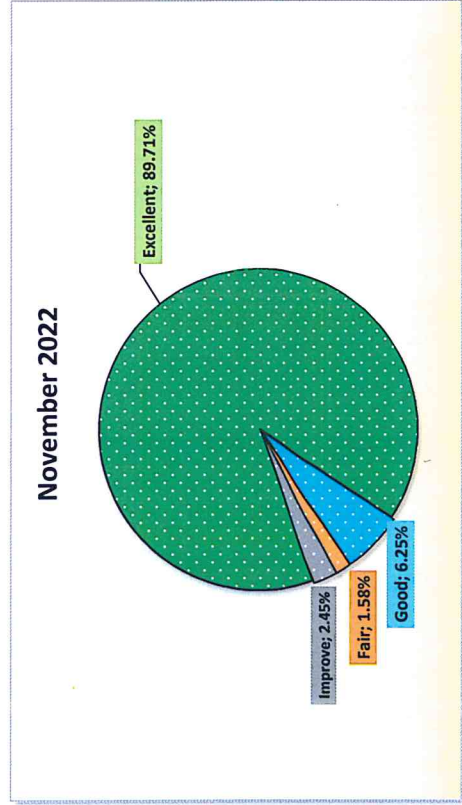
เรื่อง	จำนวน
การลงทะเบียน Paperless	34.24%
ข้อมูลทั่วไป	12.70%
พิธีการขาเข้า	12.68%
ค่าธรรมเนียม	11.45%
พิกัดอัตราศุลกากร	7.41%
กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	4.93%
วิธีการใช้งาน Website	4.16%
พิธีการขาออก	3.67%
พิธีการอื่นๆ	3.65%
การใช้งานระบบ Paperless	1.59%
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	1.45%
กรณีมีจดหมายหลอกกลางให้ออนเงิน	1.22%
โทรผิด	0.56%
กฎหมายศุลกากร	0.26%
แนะนำ หรือร้องเรียน	0.03%
แจ้งเบาะแส	0.00%

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ Customs Call Center 1164 ประจำเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565
 Customs Call Center 1164 Satisfaction Daily Report as of November 2022

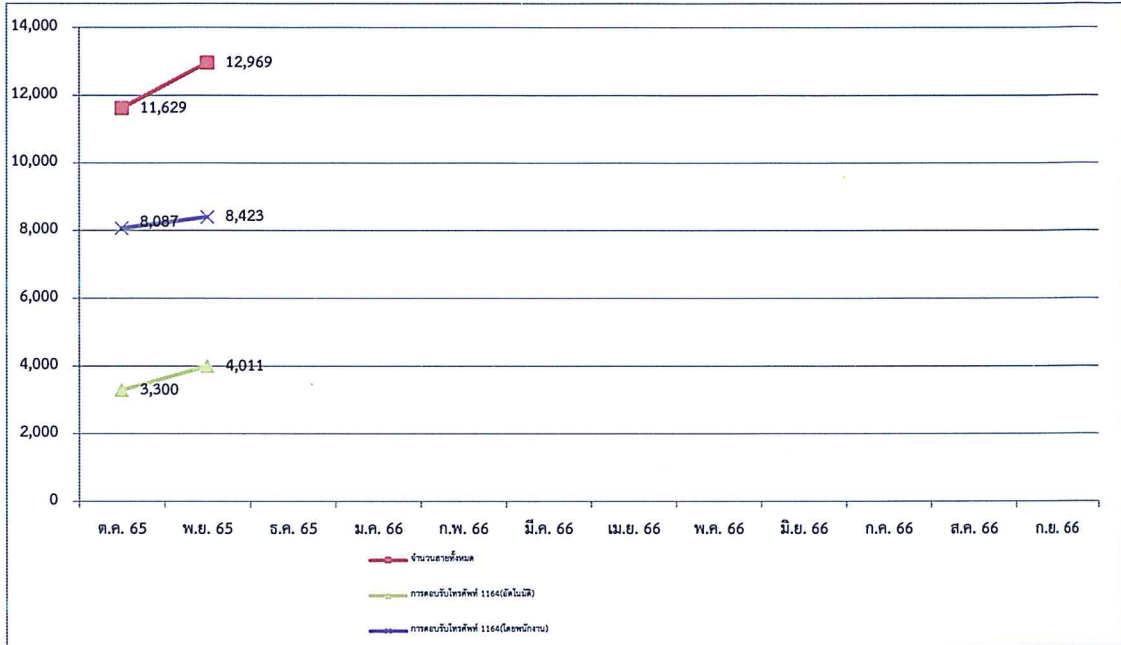


Survey	November 2022																														Total
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Excellent	68	50	58	69			75	94	97	74	83		102	113						130	90	116	47	62				57	72	78	
Good	3	4	5	9			6	8	5	9	5		6	2						9	8	5	3	2				7	6	5	
Fair	1	1	2	1			3	2	5	2	1		0	0						2	0	2	1	1				1	2	0	
Improve	2	2	2	3			2	2	1	4	5		4	3						0	2	2	2	1				1	0	4	
Total	74	57	67	82	0	0	86	106	108	89	94	0	0	112	118	0	0	0	0	141	100	125	53	66	0	0	66	80	87		

คำอธิบาย;
 คำตาม : ท่านพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center เพียงใด
 ต้มก = Excellent
 ดี = Good
 พอใช้ = Fair
 ควรปรับปรุง = Improve



กราฟแสดงผลการดำเนินงานของ Call Center 1164 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



กราฟแสดงผลการดำเนินงานของศูนย์บริการศัลยกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

