



บันทึกข้อความ

รองฯ นันทรัฐดา
วันที่ 1007
วันที่ 12 มี.ค. 67
e-office 125467

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๙๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๕๑

วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรียน รองฯ นันทรัฐดา รชก. ที่ปรึกษาฯ (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ หน.ฝวพ.)

ความเป็นมา

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

ข้อเท็จจริง

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

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

๓. ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการดำเนินงานของการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โดยสรุปดังนี้

๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑๓ ราย

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจธ.) จำนวน ๐ ราย

๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๓ ราย

- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๗,๔๖๔ สาย

- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๒,๘๖๒ สาย

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

21 3067

(นางนันทรัฐดา สิริคุปต์)
รองอธิบดี รักษาการในตำแหน่ง

ที่ปรึกษาด้านพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร

/- จำนวน ...

- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓๐๓ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๒๒๐ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔๐๓ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๐ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๒๘๔ คำถาม

๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๓.๒.๑ ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๑ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๑
- ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๒
- ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๘
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจนศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรียศร วัฒนพันธุ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายวิศณ วัชรวานิช)

เลขานุการกรม
11 มี.ค. 2567



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๕๕ วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรียน เลขานุการกรม (ผ่าน ผอ.ศบศ. และ หน.ฝวพ.)

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากรได้ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร เพื่อให้การติดต่อกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง นั้น

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางววรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

ทราบ

(นายวิศณุ วัชรวานิช)

เลขานุการกรม

11 มี.ค. 2567

(นางสาวศรียุทธ วัฒนพันธุ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2567

ช่องทางการให้บริการ	ก.พ. 67	ม.ค. 67	ก.พ. 66	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
การตอบรับโทรศัพท์โดยศูนย์บริการศุลกากร	303	304	346	-1	-0.33	-43	-12.43
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยศูนย์บริการศุลกากร	0	0	0	0	0	0	0
การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการศุลกากร	13	20	10	-7	-35.00	3	30.00
การบริการข้อมูลผ่านระบบ Customs Chatbot	284	291	620	-7	-2.41	-336	-54.19
การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ	220	305	545	-85	-27.87	-325	-59.63
การรับเรื่องร้องเรียน	0	1	0	-1	-100.00	0	0.00
*อื่นๆ	0	2	1	-2	-200.00	-1	-100.00

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

หมายเหตุ:

จากตารางรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2567 มีการให้บริการตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

การตอบรับทางโทรศัพท์ เดือนกุมภาพันธ์ 2567 มีการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 303 สาย ลดลงจากเดือนมกราคม 2567 จำนวน 1 สาย หรือลดลงร้อยละ 0.33 เมื่อเทียบกับเดือนกุมภาพันธ์ 2566 มีการให้บริการลดลง จำนวน 43 สาย หรือลดลงร้อยละ 12.43 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้า เช่น การนำเงินตราต่างประเทศออกไปนอกราชอาณาจักร การนำอัฐิของผู้ถึงแก่กรรมในต่างประเทศเข้ามาในราชอาณาจักร เป็นต้น จำนวน 68 สาย คิดเป็นร้อยละ 22.44 และเรื่องที่สอบถามมากที่สุดรองลงมา คือ เรื่องการ

ลงทะเบียนเป็นผู้นำเข้าส่งออก เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์กรมศุลกากร Online Customs Registration ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ Customs Trader Portal เป็นต้น จำนวน 62 สาย คิดเป็นร้อยละ 20.46

การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เดือนกุมภาพันธ์ 2567 มีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 0 เรื่อง ซึ่งเท่ากับเดือนมกราคม 2567 และเดือนกุมภาพันธ์ 2566

การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง เดือนกุมภาพันธ์ 2567 มีผู้มาติดต่อฯ จำนวน 13 ราย ลดลงจากเดือนมกราคม 2567 จำนวน 7 ราย หรือลดลงร้อยละ 35.00 เมื่อเทียบกับเดือนกุมภาพันธ์ 2566 มีการให้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 3 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 30.00 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้า เช่น การนำเข้าเมล็ดข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ การขอใบสุทธิสำหรับนำกลับ เป็นต้น จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.23 ซึ่งเดือนกุมภาพันธ์ 2567 ไม่มีข้อเสนอแนะจากคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ช่องทางการมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 13 คน พบว่า

1. **ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้
 - 1.1 คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
 - 1.2 สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.31 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 7.69
 - 1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
 - 1.4 ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
 - 1.5 ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม 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 ขั้นตอนการให้บริการมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการทันที พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
 - 2.5 บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
 - 2.6 มีความสุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน 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 69.23 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 30.77

4.2 ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.3 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.4 ความสะอาดของสถานที่ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.5 การเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.31 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 7.69

5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาได้ ดังนี้

5.1 สามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด เช่น พิธีการนำเข้าส่งออกเบื้องต้น ขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานภายในกรมศุลกากร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 62.00

5.2 ต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตที่ต้องสอบถามหน่วยงานเจ้าของกฎหมาย เช่น กรมวิชาการเกษตร กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 38.00

6. ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการ แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการ มาร่วมโครงการ/กิจกรรม และแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 100.00

การบริการข้อมูลผ่าน Customs Chatbot

การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) มีผู้ให้บริการ จำนวน 104 คน ลดลงจากเดือนมกราคม 2567 จำนวน 2 คน หรือลดลงร้อยละ 1.96 โดยถามคำถามทั้งสิ้น จำนวน 284 คำถาม ตอบได้ จำนวน 193 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 67.96 และตอบไม่ได้ จำนวน 91 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 32.04 ซึ่งคำถามที่ตอบไม่ได้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “สวัสดิ์คะ สอบถามเกี่ยวกับพิธีการศุลกากร ในกรณีนำสินค้า (เครื่องประดับและอัญมณี) ไปแสดงที่ต่างประเทศต้องทำอะไรบ้างคะ ในการส่งออกและนำกลับ” “ทางบริษัท ต้องการขายเครื่องจักรที่นำเข้าโดยใช้สิทธิ BOI ซึ่งเครื่องจักรดังกล่าวเกิน 5 ปีแล้ว เราสามารถขายโดยไม่ต้องชำระอากร หรือภาษีอะไรเพิ่มหรือเปล่าคะในส่วนของกรมศุลกากร จะต้องดำเนินการอะไรไหม” “ผมจะนำเข้า Compressor สำหรับใช้กับตู้คอนเทนเนอร์ เสียภาษีอากรกี่เปอร์เซ็นต์ พิกัดอัตราอากรเท่าไร และต้องขออนุญาตนำเข้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใดบ้างครับ” เป็นต้น จำนวน 74 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 81.32

และเป็นคำถามหรือข้อความอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “<https://www.youtube.com/shorts/esEt-dukD18?feature=share>” “เมื่อไรจะเป็น so” “เมนู” เป็นต้น จำนวน 17 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 18.68

การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการและข้อเสนอแนะ
การให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ เดือนกุมภาพันธ์ 2567 มีผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารฯ จำนวน 220 ครั้ง ลดลงจากเดือนมกราคม 2567 จำนวน 85 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 27.87 เมื่อเทียบกับเดือนกุมภาพันธ์ 2566 มีการให้บริการลดลง จำนวน 325 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 59.63 ซึ่งเดือนกุมภาพันธ์ 2567 ไม่มีผู้เสนอแนะการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ

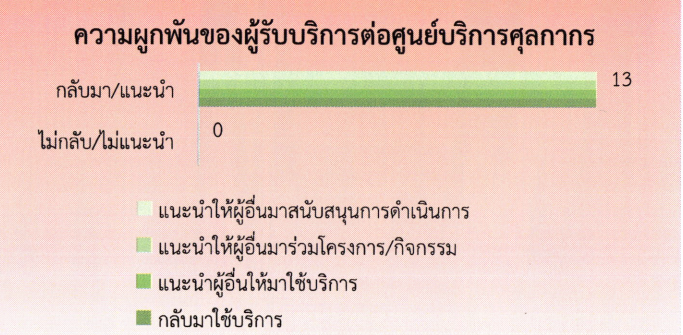
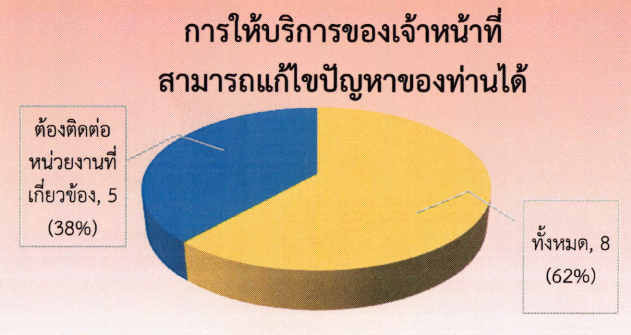
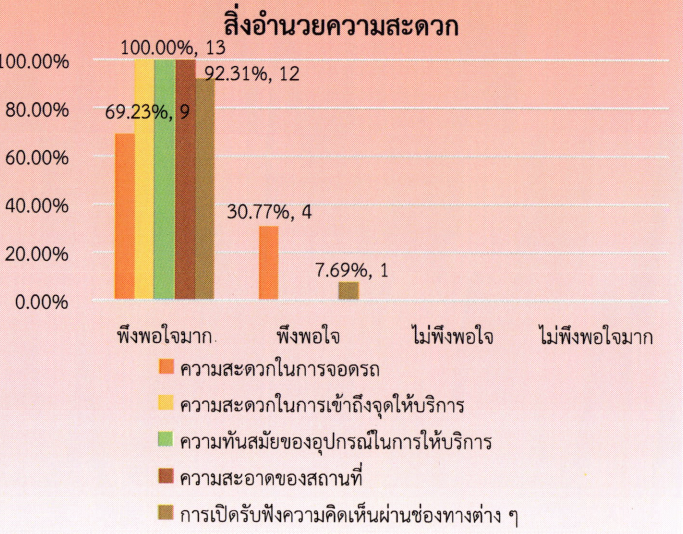
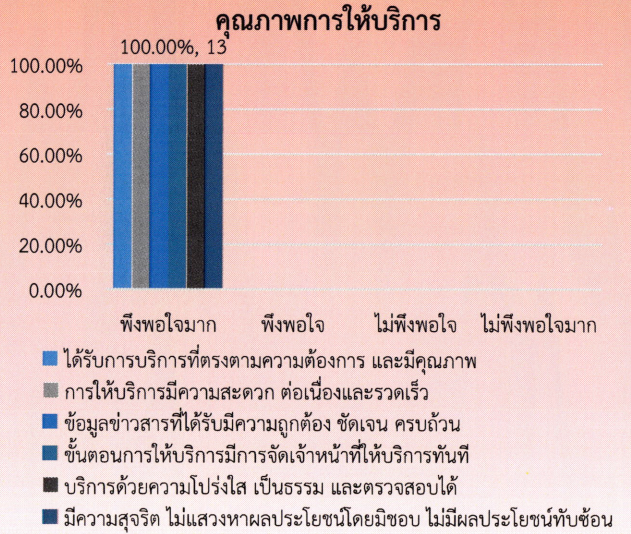
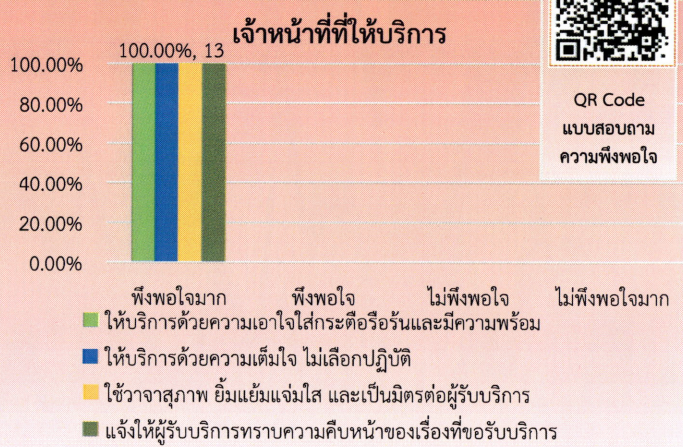
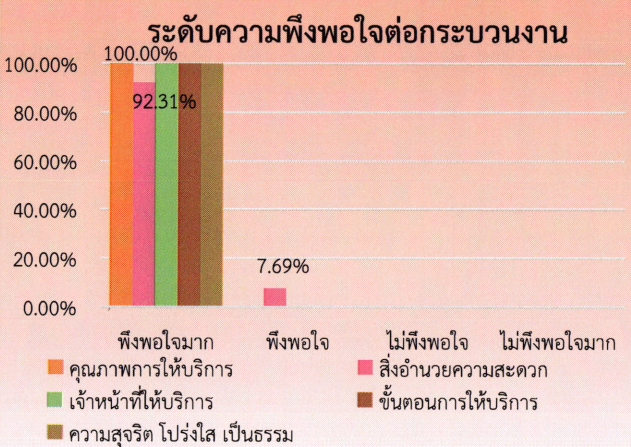
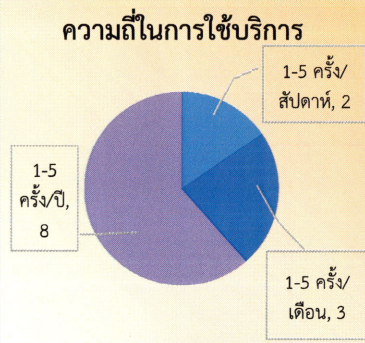
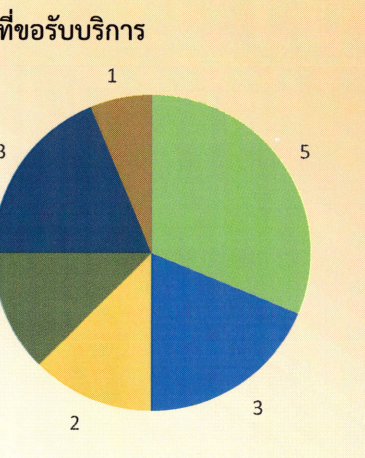
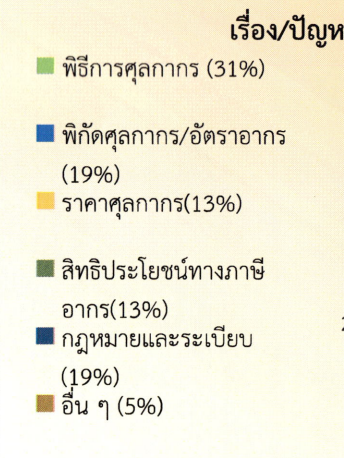
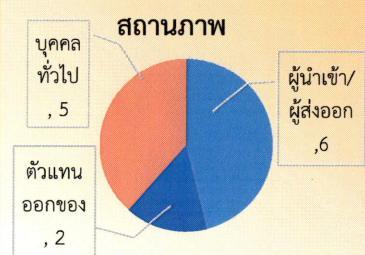
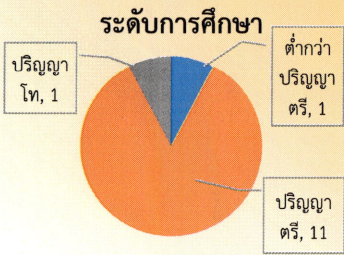
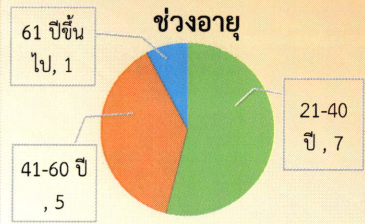
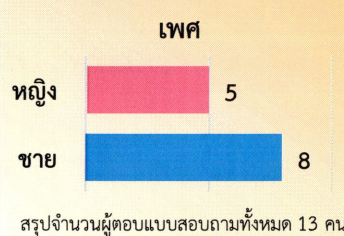
รับเรื่องร้องเรียน (ที่ได้รับเรื่องจาก กจร.) เดือนกุมภาพันธ์ 2567 รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 0 เรื่อง ลดลงจากเดือนมกราคม 2567 จำนวน 1 เรื่อง หรือลดลงร้อยละ 100.00 ซึ่งเท่ากับเดือนกุมภาพันธ์ 2566 มีการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 0 เรื่อง

การให้บริการช่องทางอื่นๆ (การให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง และการให้บริการโครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA) เดือนกุมภาพันธ์ 2567 มีการให้บริการ จำนวน 0 ราย ลดลงเดือนมกราคม 2567 จำนวน 2 ราย หรือลดลงร้อยละ 200.00 เมื่อเทียบกับเดือนกุมภาพันธ์ 2566 มีการให้บริการลดลง จำนวน 1 ราย หรือลดลงร้อยละ 100.00 (เดือนกุมภาพันธ์ 2567 มีการให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง จำนวน 0 ราย โครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA จำนวน 0 ราย)

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากรผ่าน QR Code เดือนกุมภาพันธ์ 2567



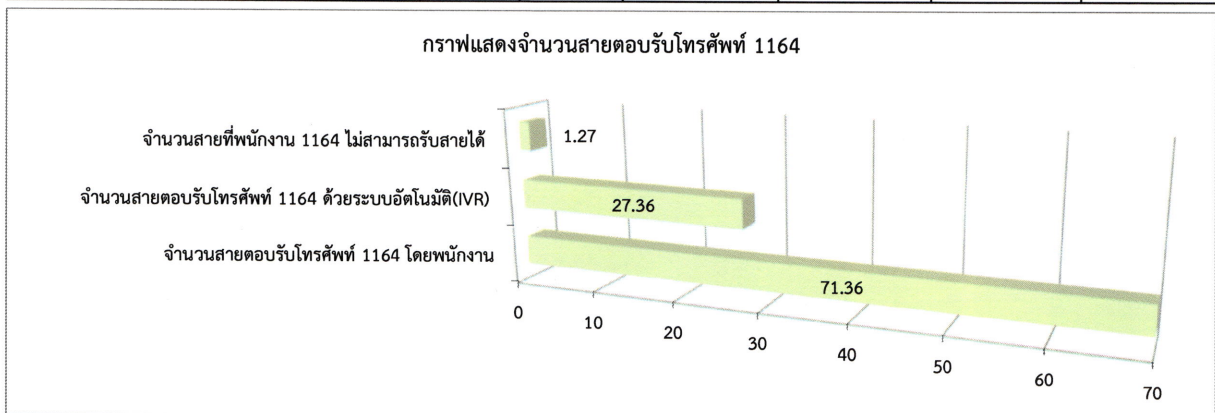
QR Code แบบสอบถาม ความพึงพอใจ



รายงานผลการปฏิบัติงานของ Call Center 1164

ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2567

ช่องทางการให้บริการ	ก.พ. 67	ม.ค. 67	ก.พ. 66	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
จำนวนสายทั้งหมด	10,459	12,121	11,711	-1,662	-13.71	-1,252	-10.69
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (ระบบอัตโนมัติ)	2,862	3,006	2,958	-144	-4.79	-96	-3.25
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (โดยพนักงาน)	7,464	8,978	8,434	-1,514	-16.86	-970	-11.50
จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับสายได้ (Abandon)	133	137	319	-4	-2.92	-186	-58.31
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Website กรมศุลกากร	403	416	396	-13	-3.13	7	1.77
ร้องเรียน	3	4	0	-1	-25.00	3	300.00
แนะนำ	1	0	0	1	100.00	1	100.00



หมายเหตุ : จำนวนสายที่พนักงาน 1164 ไม่สามารถรับสายได้ จากจำนวนสายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 1.27 ลดลงจากเดือนมกราคม ร้อยละ 2.92 (เป็นไปตามข้อกำหนดจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เกินร้อยละ 10)

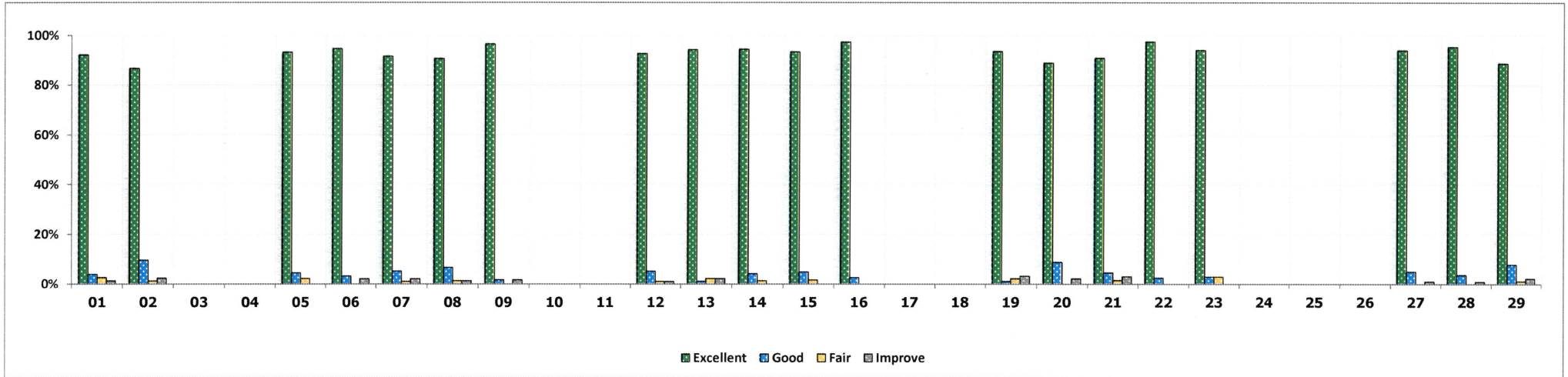
สรุปประเภทคำถามทาง Call Center 1164

(16 อันดับแรก)

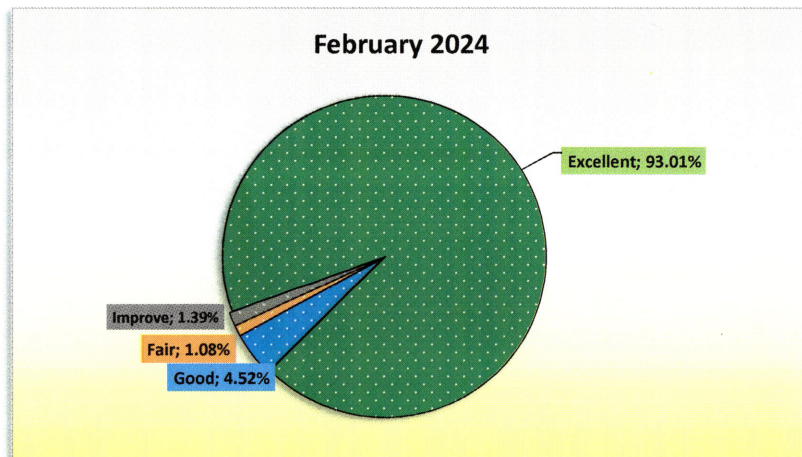
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2567

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน
1	การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก	42.00%
2	ข้อมูลทั่วไป	10.66%
3	พิธีการขาเข้า	9.53%
4	พิกัดอัตราศุลกากร	7.58%
5	ค่าธรรมเนียม	4.92%
6	กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	3.48%
7	พิธีการขาออก	3.09%
8	การใช้งานระบบ E-Tracking	2.68%
9	พิธีการอื่นๆ	2.27%
10	วิธีการใช้งาน Website	2.07%
11	สิทธิประโยชน์ทางภาษี	1.58%
12	การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก-CTP	1.50%
13	การใช้งานระบบ Paperless	1.49%
14	ช่องที่ได้รับการยกเว้นอากรตามภาค4	1.23%
15	กรณีมีฉลากซีพหลุดลงให้โอนเงิน	1.18%
16	การชำระอากร-ใบเสร็จรับเงิน	1.00%

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ Customs Call Center 1164 ประจำเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567
 Customs Call Center 1164 Satisfaction Daily Report as of February 2024



Survey	February 2024																													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			
Excellent	71	72			83	89	88	68	56			89	83	68	57	74			87	81	60	77	64				94	103	79			1,543
Good	3	8			4	3	5	5	1			5	1	3	3	2			1	8	3	2	2				5	4	7			75
Fair	2	1			2	0	1	1	0			1	2	1	1	0			2	0	1	0	2				0	0	1			18
Improve	1	2			0	2	2	1	1			1	2	0	0	0			3	2	2	0	0				1	1	2			23
Total	77	83	0	0	89	94	96	75	58	0	0	96	88	72	61	76	0	0	93	91	66	79	68	0	0	0	100	108	89		1,659	



คำอธิบาย;

คำถาม : ท่านพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center เพียงใด

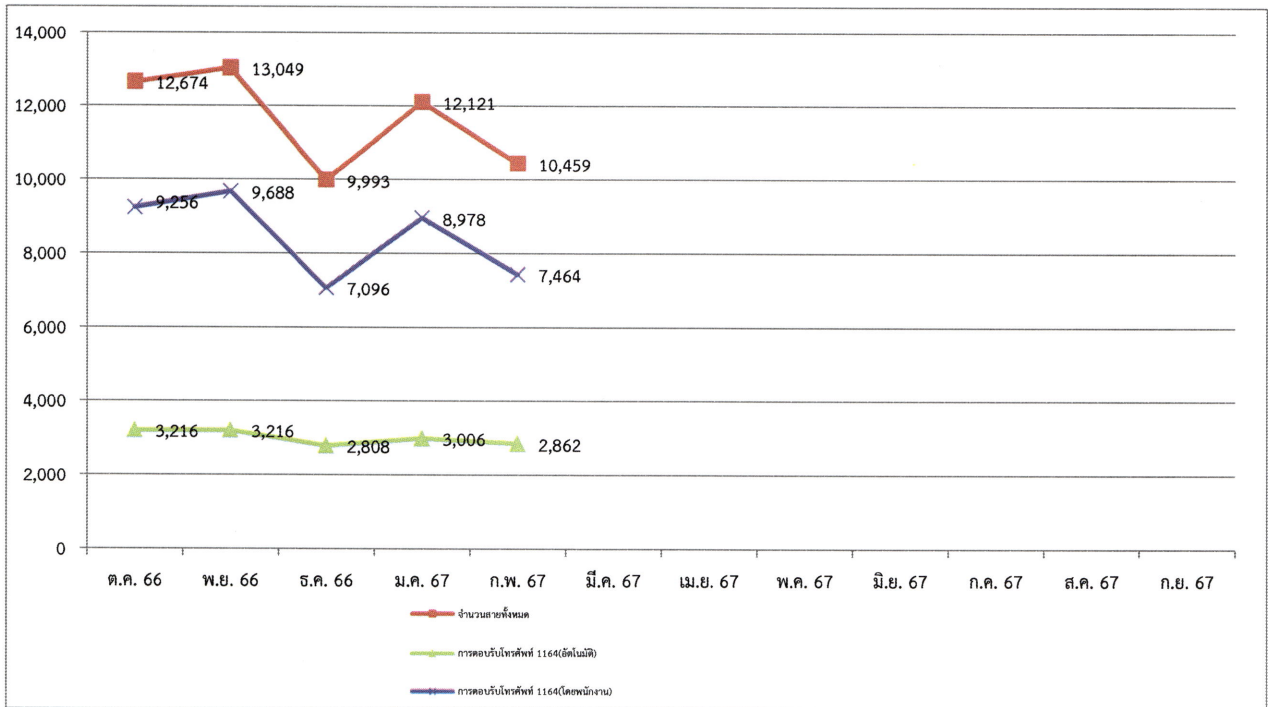
ดีมาก = Excellent

ดี = Good

พอใช้ = Fair

ควรปรับปรุง = Improve

กราฟแสดงผลการดำเนินงานของ Call Center 1164 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



กราฟแสดงผลการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

