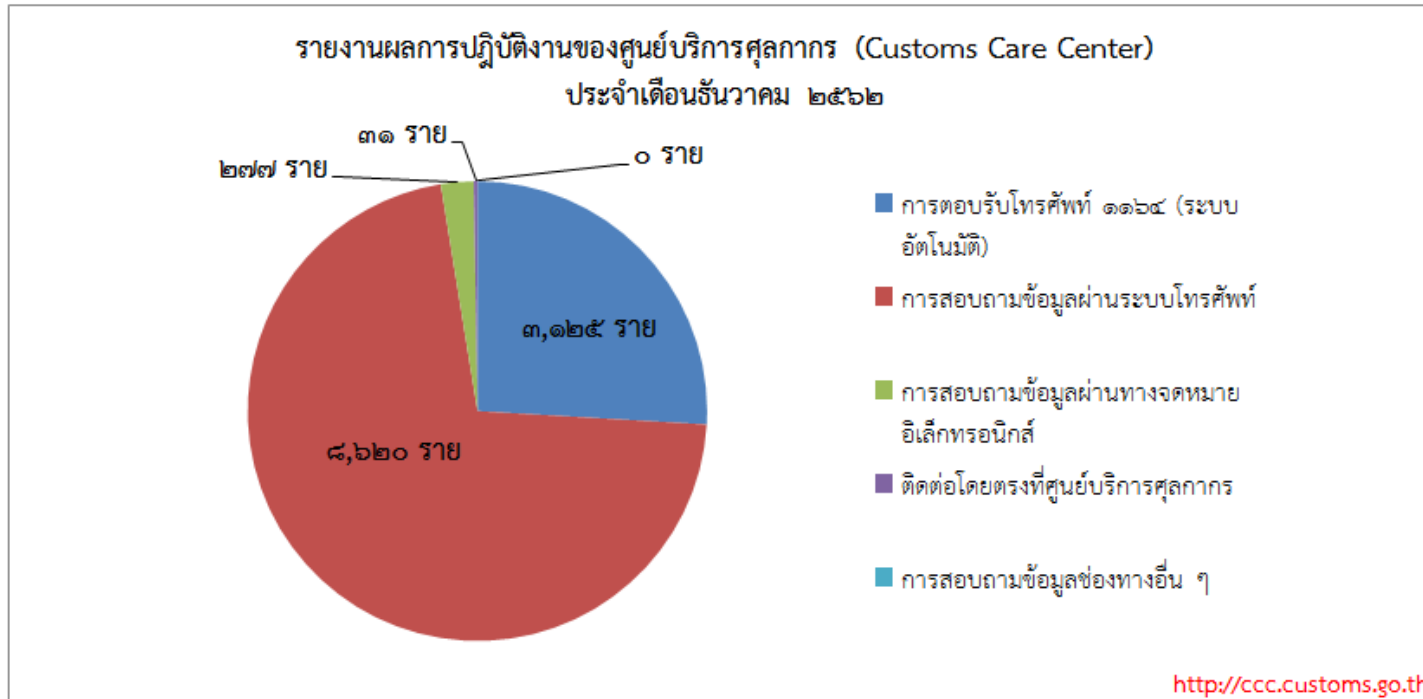


รายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)
ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๒



การตอบรับโทรศัพท์ ๑๑๖๔ (ระบบอัตโนมัติ)	การสอบถามข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์	การสอบถามข้อมูลผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ติดต่อโดยตรงที่ศูนย์บริการศุลกากร	การสอบถามข้อมูลช่องทางอื่น ๆ *
๓,๑๒๕ ราย	๓,๖๒๐ ราย	๒๗๗ ราย	๓๑ ราย	๐ ราย

หมายเหตุ * การสอบถามผ่านทางหนังสือสอบถามข้อมูล จำนวน - ราย
 การเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานภายนอก จำนวน - ราย
 ตอบข้อเสนอแนะการให้บริการผ่านเว็บไซต์ศูนย์ฯ จำนวน - ราย
 การเข้าใช้งาน ณ ศูนย์บริการข้อมูล - ข่าวสาร จำนวน - ราย

สรุปประเภทคำถามทาง Customs Call Center

เรื่อง	จำนวน (%)
ข้อมูลทั่วไป	๒๓.๗๗%
ค่าธรรมเนียม	๒๒.๐๕%
การลงทะเบียน Paperless	๑๗.๐๑%
พิกัดอัตราศุลกากร	๑๑.๔๒%
พิธีการขาเข้า	๗.๖๒%
พิธีการอื่น ๆ	๖.๘๔%
กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	๓.๖๒%
พิธีการขาออก	๒.๑๐%
การใช้งานระบบ Paperless	๑.๖๙%
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	๑.๔๖%
อื่น ๆ	๒.๔๒%

ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการลูกค้า สำนักงานเลขานุการกรม

๑. เรื่อง/ปัญหาที่ขอรับบริการ (Problems/Subjects)

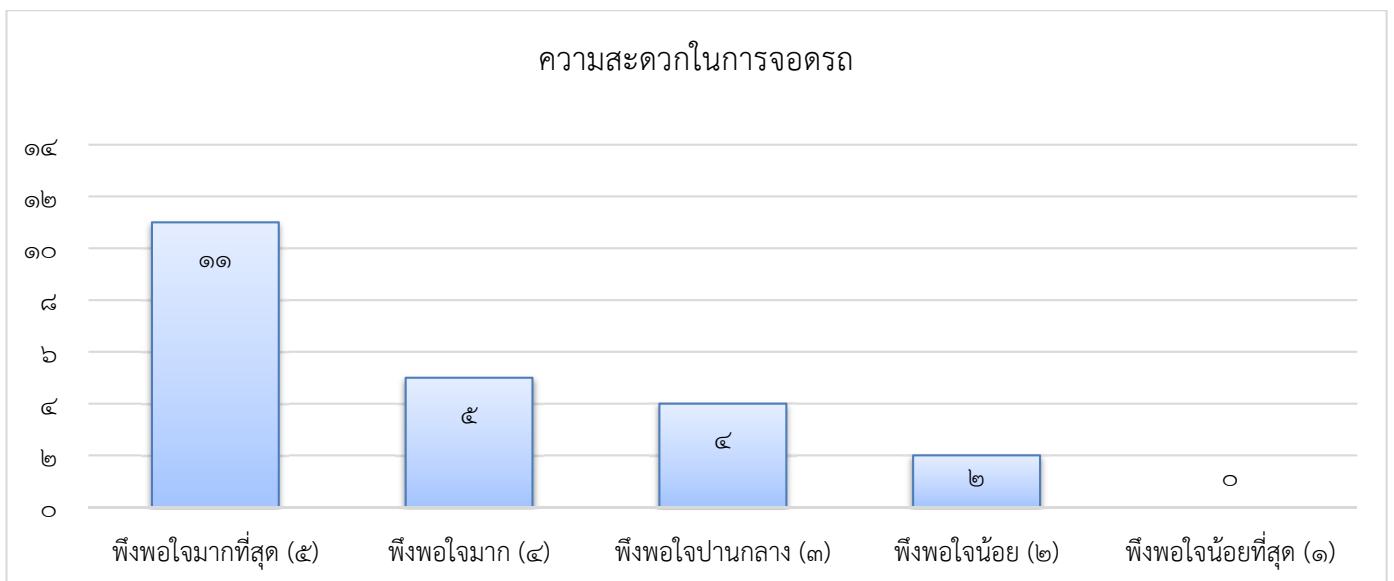
เรื่อง/ปัญหาที่ขอรับบริการ	จำนวน(ราย)
พิธีการศุลกากร	๑๙
พิกัดศุลกากร/อัตราอากร	๗
ราคาศุลกากร	๑
สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	๓
กฎหมายและระเบียบ	๔
อื่น ๆ	๑

หมายเหตุ : ๑. ผู้รับบริการหนึ่งรายสามารถขอรับบริการได้มากกว่า ๑ เรื่อง/ปัญหา

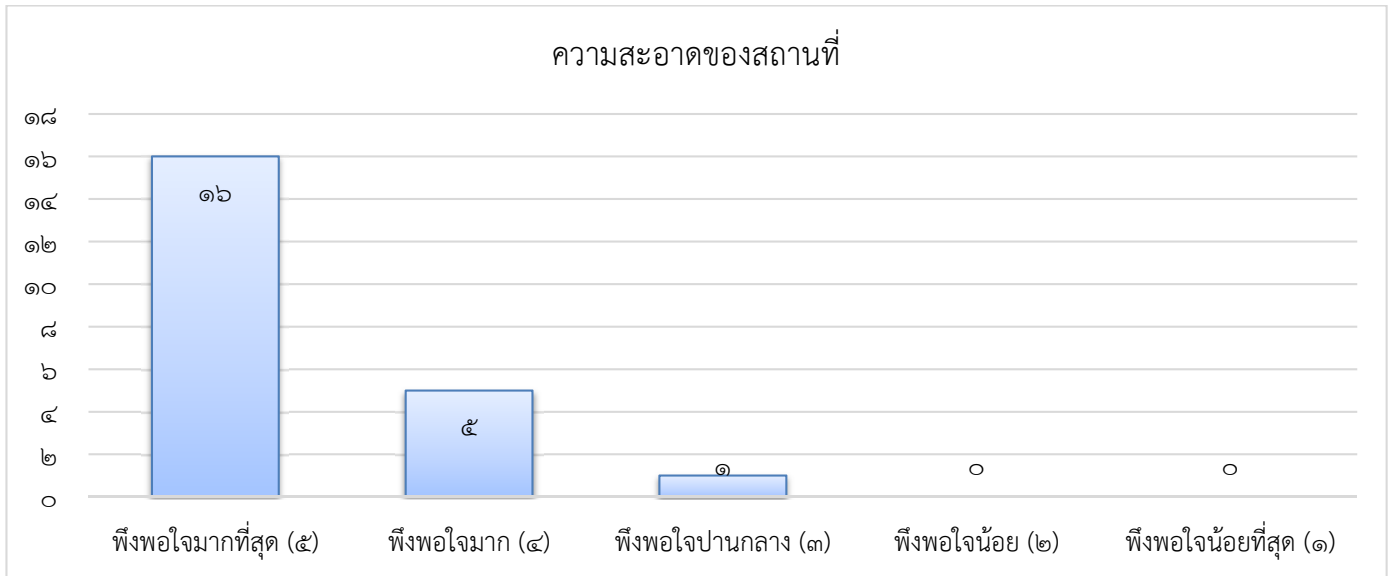
๒. จำนวนผู้มาติดต่อและแบบสอบถามอาจไม่ตรงกันเนื่องจากผู้สอบถามบางรายไม่ตอบกลับแบบสอบถาม

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Customer Satisfaction)

๒.๑ ความสะดวกในการจอดรถ (Convenience of a Car Park)

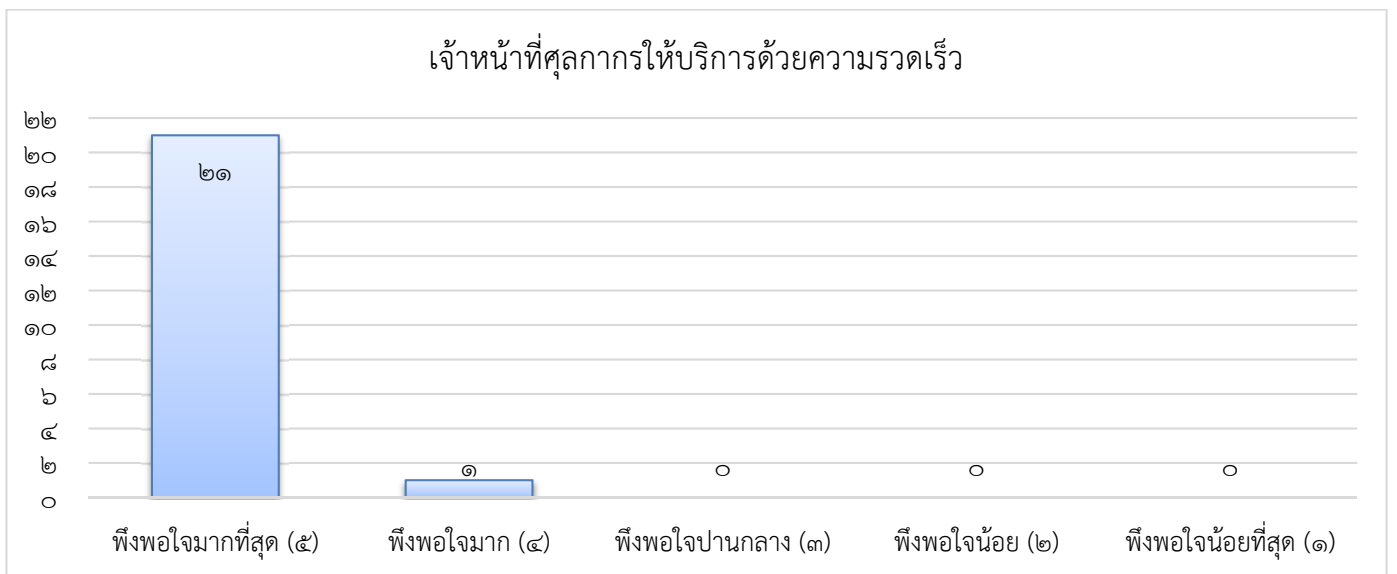


๒.๒ ความสะอาดของสถานที่ (Cleanness of a Place)

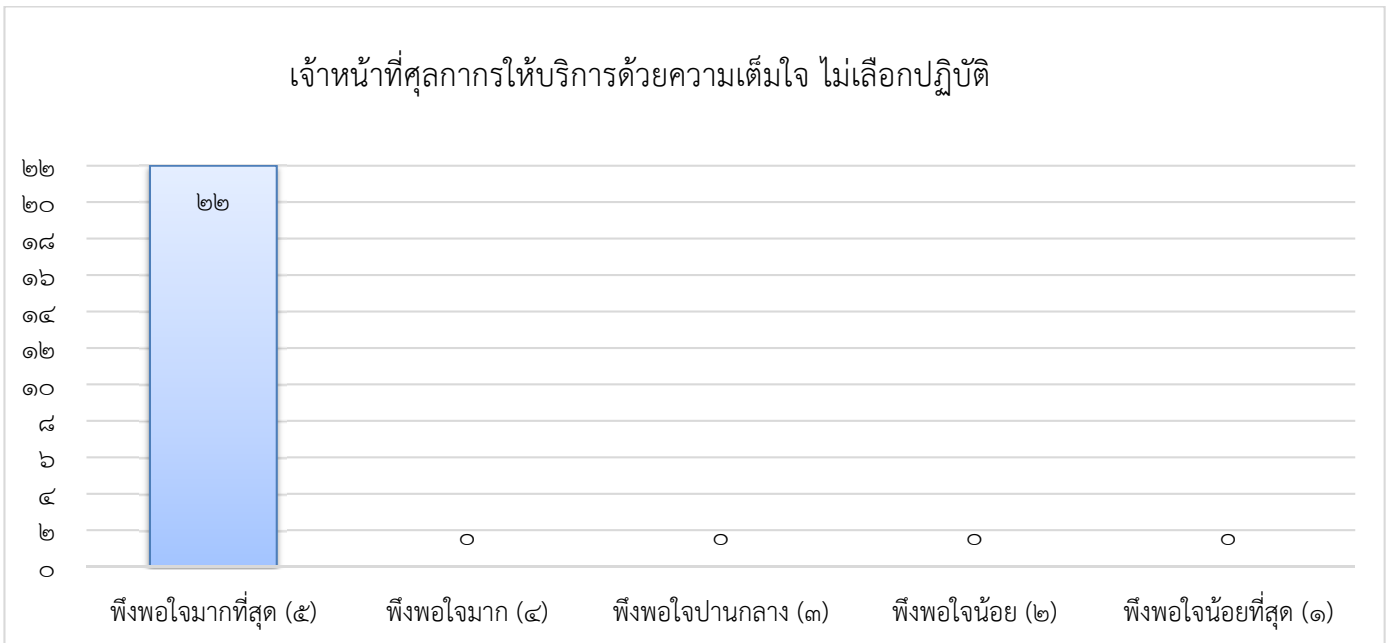


๓. มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร

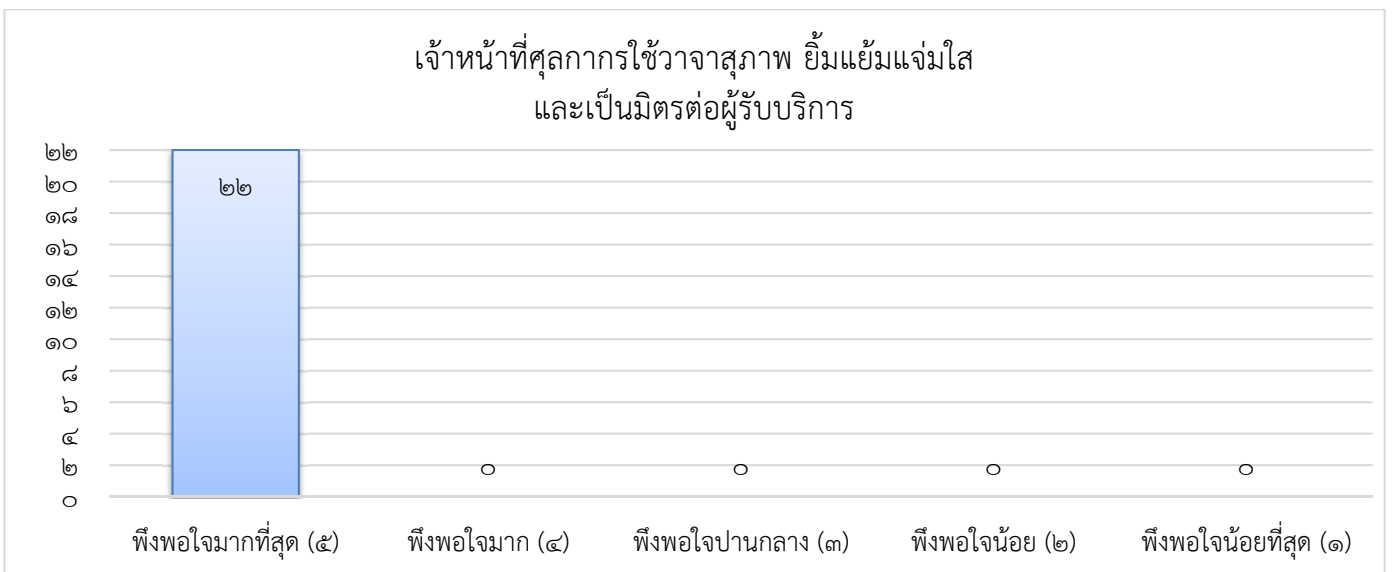
๓.๑ เจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว



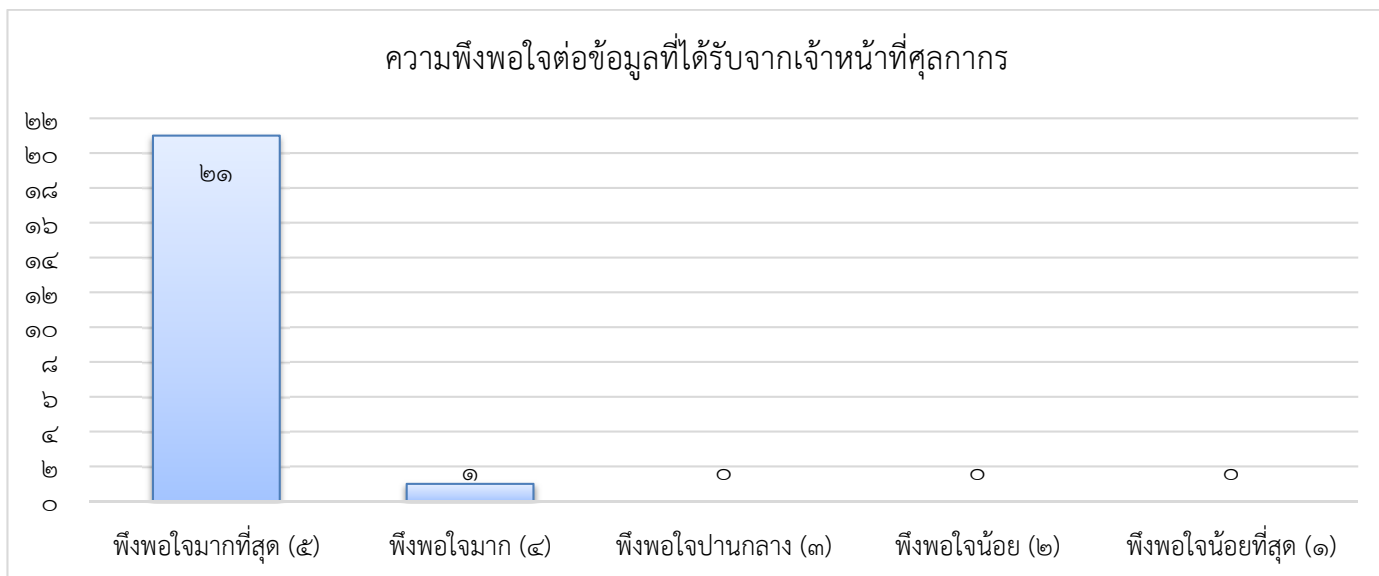
๓.๒ เจ้าหน้าที่ศุลกากรให้บริการเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ



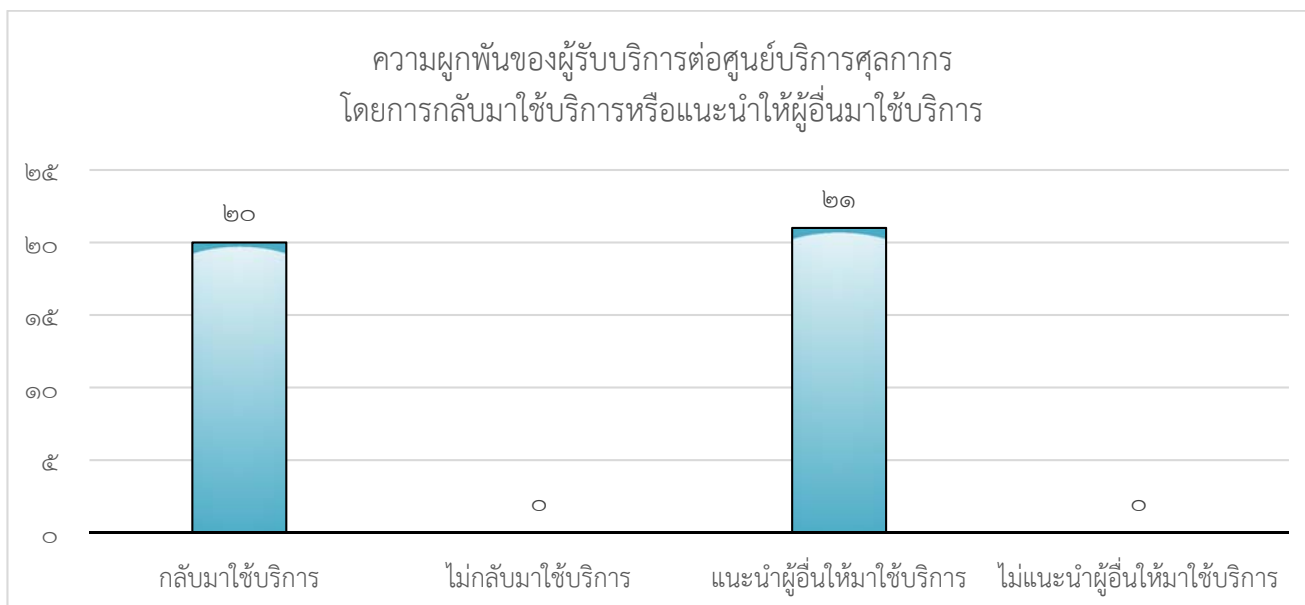
๓.๓ เจ้าหน้าที่ศุลกากรใช้วาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ (The customs officer provides a courteous and friendly service.)



๔. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร (Satisfaction of an information that customs officer provides.)



๕. ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร โดยการกลับมาใช้บริการหรือแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ



รายงานผลความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Customs Call Center ๑๑๖๔
ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๒

