



# บันทึกข้อความ

รองฯ พงศเทพ  
 รับที่ ๒๑๑3 วันที่ ๑๒.๒.๒๕๖๖  
 e-office ๕๖๗๘๐๘

กรมศุลกากร

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๑๕๓

วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

เรียน รองฯ พงศเทพ รชก. ที่ปรึกษาฯ (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ ทน.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 ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ โดยสรุปดังนี้

### ๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

#### ๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑๕ ราย
- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๙ ราย
- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจร.) จำนวน ๐ ราย

#### ๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๙,๓๔๔ สาย
- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๓,๒๓๓ สาย

/- จำนวน ...

## ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

(นายพงศเทพ บัวทรัพย์)

รองอธิบดี รักษาการในตำแหน่ง

ที่ปรึกษาด้านพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร

12 ก.ย. 2566

- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓๓๒ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๒๓๙ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔๗๕ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๐ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๘๒๑ คำถาม

๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๓.๒.๑ ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๔
- ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๕
- ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๕
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)  
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)  
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)  
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

(นายวิศณุ วัชรวานิช)

เลขานุการกรม  
11 ก.ย. 2566



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๑๙๔ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

เรียน เลขาธิการกรม (ผ่าน ผอ.ศบศ. และ ทน.ฝวพ.)

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากรได้ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร เพื่อให้การติดต่อกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง นั้น

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

ทราบ

(นายวิศณุ วัชรวานิช)

เลขานุการกรม

1 1 ก.ย. 2566

(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

(นางสาวศรียธร วัฒนพันธ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร 08.09.66

**รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)**  
**ประจำเดือนสิงหาคม 2566**

ช่องทางการให้บริการ	ส.ค. 66	ก.ค. 66	ส.ค. 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
การตอบรับโทรศัพท์โดยศูนย์บริการศุลกากร	332	302	376	30	9.93	-44	-11.70
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยศูนย์บริการศุลกากร	0	1	0	-1	-100.00	0	0
การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการศุลกากร	15	24	21	-9	-37.50	-6	-28.57
การบริการข้อมูลผ่านระบบ Customs Chatbot	821	842	544	-21	-2.49	277	50.92
การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ	239	403	449	-164	-40.69	-210	-46.77
การรับเรื่องร้องเรียน	0	1	1	-1	-100.00	-1	-100.00
*อื่นๆ	0	1	1	-1	-100.00	-1	-100.00

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

**หมายเหตุ:**

จากตารางรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ประจำเดือนสิงหาคม 2566 มีการให้บริการตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

**การตอบรับทางโทรศัพท์** เดือนสิงหาคม 2566 มีการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 332 สาย เพิ่มขึ้นจากเดือนกรกฎาคม 2566 จำนวน 30 สาย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.93 เมื่อเทียบกับเดือนสิงหาคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 44 สาย หรือลดลงร้อยละ 11.70 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องการลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก เช่น ระบบ Customs Trader Portal มีปัญหาการยืนยันตัวตนไม่ได้และปัญหาการลงทะเบียนระบบดังกล่าวไม่สำเร็จ ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก เป็นต้น จำนวน 105 สาย คิดเป็นร้อยละ 31.63



และเรื่องที่สอบถามมากที่สุดรองลงมาคือ พิธีการนำเข้าส่งออก เช่น การนำรถยนต์ใช้แล้วเข้ามาในประเทศไทย การส่งออกกัญชา เป็นต้น จำนวน 73 สาย คิดเป็นร้อยละ 21.99

**การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์** เดือนสิงหาคม 2566 มีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 0 เรื่อง ลดลงจากเดือนกรกฎาคม 2566 จำนวน 1 เรื่อง หรือลดลงร้อยละ 100.00 ซึ่งมีการตอบรับจดหมายฯ เท่ากับเดือนสิงหาคม 2565 จำนวน 0 เรื่อง

**การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง** เดือนสิงหาคม 2566 มีผู้มาติดต่อฯ จำนวน 15 ราย ลดลงจากเดือนกรกฎาคม 2566 จำนวน 9 ราย หรือลดลงร้อยละ 37.50 เมื่อเทียบกับเดือนสิงหาคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 6 ราย หรือลดลงร้อยละ 28.57 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้า เช่น การนำรถบรรทุกใช้แล้วเข้ามาซ่อมในเขตประกอบการเสรีที่นิคมอุตสาหกรรมบางปะอินและจะส่งกลับออกไปนอกประเทศ การส่งออกอาหารทะเลแช่แข็ง เป็นต้น จำนวน 9 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 60.00 ซึ่งเดือนสิงหาคม 2566 ไม่มีข้อเสนอแนะจากคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร** ช่องทางการมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 8 คน พบว่า

**1. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 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 ขั้นตอนการให้บริการมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการทันที 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 100.00
  - 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 100.00
5. **การให้บริการของเจ้าหน้าที่** สามารถแก้ไขปัญหาได้ ดังนี้
  - 5.1 สามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก ขอเบอร์ติดต่อหน่วยงานภายในกรมศุลกากร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 62.00
  - 5.2 ต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตที่ต้องสอบถามหน่วยงานเจ้าของกฎหมาย เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมการค้าต่างประเทศ ร้อยละ 38.00
6. **ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร** ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการ แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการ มาร่วมโครงการ/กิจกรรม และแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 100.00

#### การบริการข้อมูลผ่าน Customs Chatbot

การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) มีผู้ให้บริการ จำนวน 277 คน ลดลงจากเดือนกรกฎาคม 2566 จำนวน 45 คน หรือลดลงร้อยละ 13.98 โดยถามคำถามทั้งสิ้น จำนวน 821 คำถาม ตอบได้ จำนวน 689 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 83.92 และตอบไม่ได้ จำนวน 132 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 16.08 ซึ่งคำถามที่ตอบไม่ได้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “สวัสดิศึคะ หนูอยากนำเข้าน้ำหอมซาอุฯ มาขายในไทย ประมาณ 100 ขวด หนูต้องทำอะไรบ้างคะ ต้องมีใบอะไรบ้างแบบถูกต้องตามกฎหมายค่ะ” “สอบถามเรื่องการโดนแอบอ้างจากกรมศุลกากร” “แฟนส่งเงินจากอเมริกามาในกล่อง” เป็นต้น จำนวน 91 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 68.94 และเป็นคำถามอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “ตอนนี้อยู่ที่พัทลุงจะไปต่อบัตรที่ป่าดงเบงการ์ ต้องขึ้นรถที่ไปต่อรถที่ไหนครับ” “ผมเคยถูก ตม. ช่วยเหลือที่ตกเป็นเหยื่อไปทำงานที่กัมพูชา” “คำพยากรณ์ประจำวัน อาทิตย์ที่ 13 สิงหาคม 2566 ตรงกับวันแรม 12 ค่ำ เดือน 8 ปีเถาะ จ.ศ.1385 ค.ศ.2023 ฤกษ์บนดาวจันทร์เกาะ อารทรา ฤกษ์ล่างวันยมขันธ์ ดิถีพิฆาต กาลทัศน์ ทินสุร พู กาลโยควันปลอด นักษัตรฤกษ์ที่ 6 เทวีฤกษ์ ต่อด้วย เพชฌฆาตฤกษ์ ดาวจันทร์เกาะเทวีฤกษ์” เป็นต้น จำนวน 41 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 31.06

**การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการและข้อเสนอแนะการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ** เดือนสิงหาคม 2566 มีผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารฯ จำนวน 239 ครั้ง ลดลงจากเดือนกรกฎาคม 2566 จำนวน 164 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 40.69 เมื่อเทียบกับเดือนสิงหาคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 210 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 46.77 ซึ่งเดือนสิงหาคม 2566 ไม่มีผู้เสนอแนะการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ

**รับเรื่องร้องเรียน** (ที่ได้รับเรื่องจาก กจธ.) เดือนสิงหาคม 2566 รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 0 เรื่อง ลดลงจากเดือนกรกฎาคม 2566 จำนวน 1 เรื่อง หรือลดลงร้อยละ 100.00 เมื่อเทียบกับเดือนสิงหาคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 1 สาย หรือลดลงร้อยละ 100.00

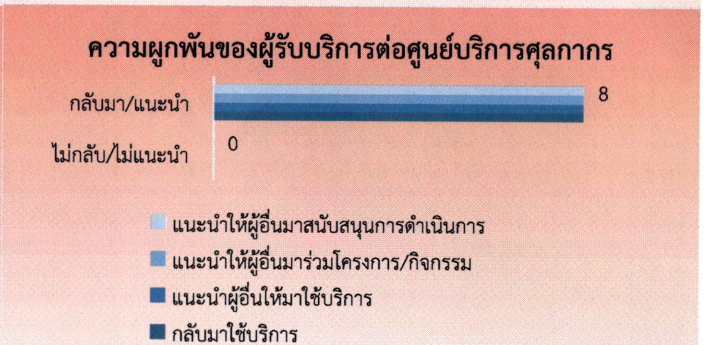
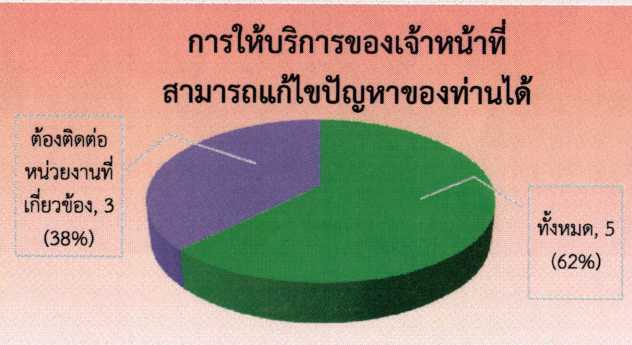
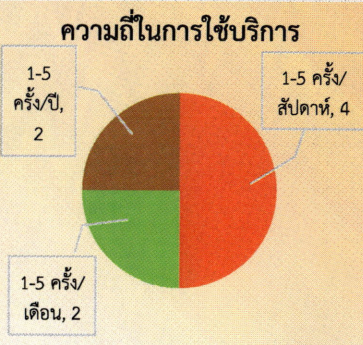
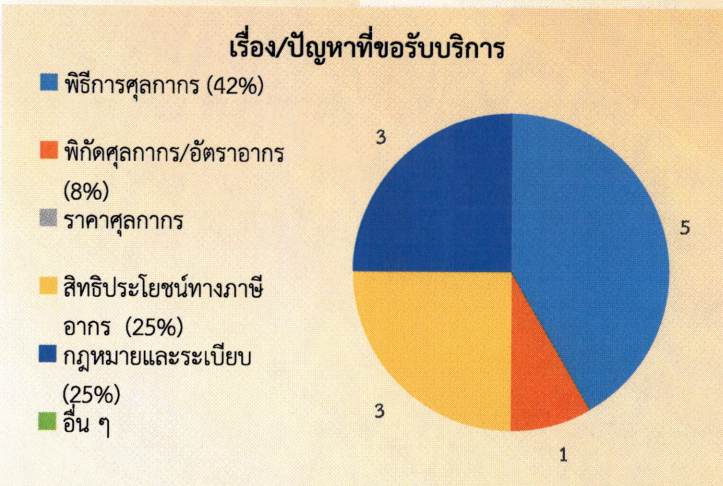
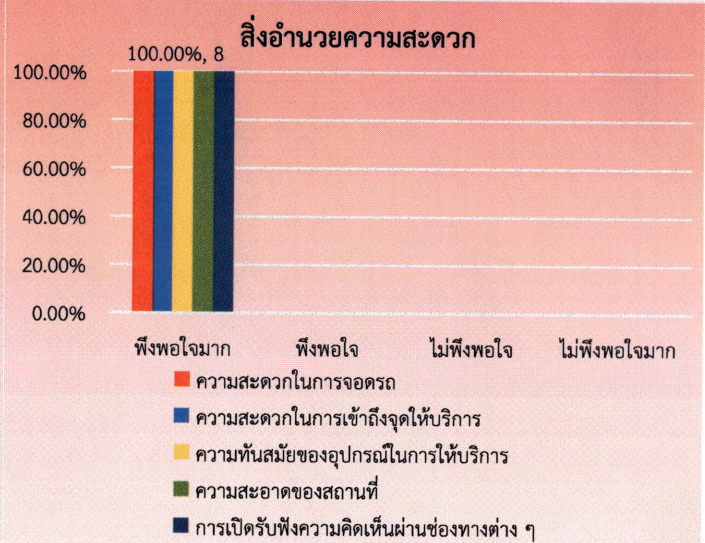
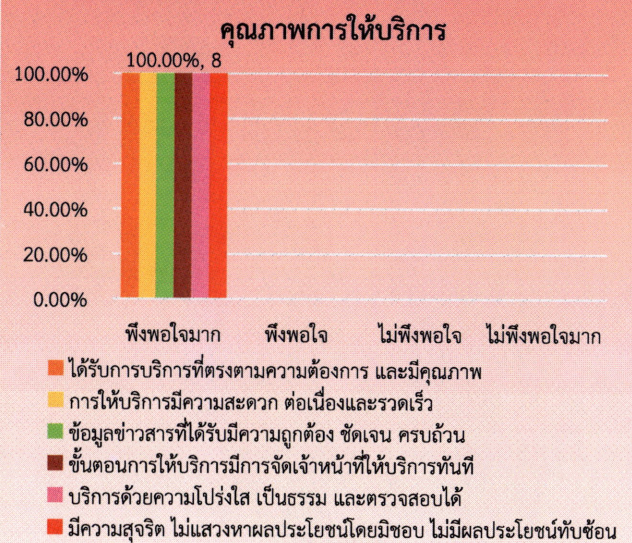
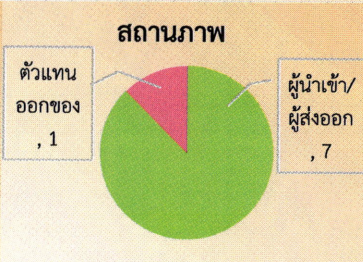
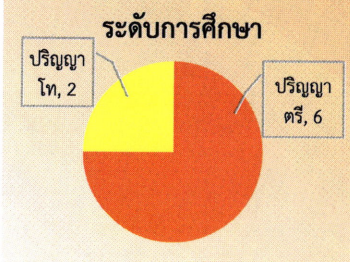
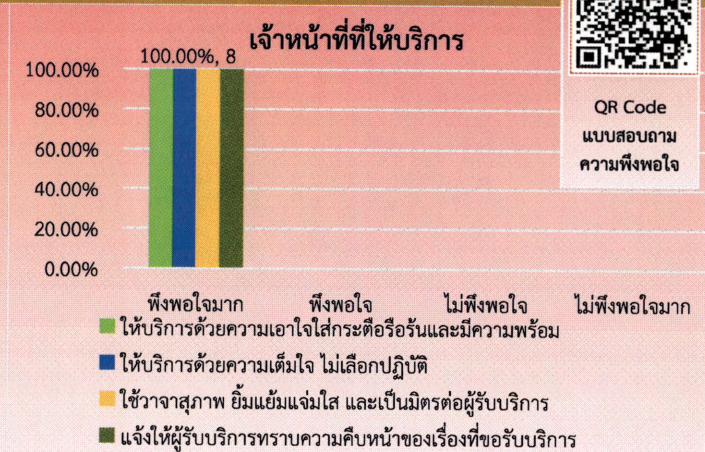
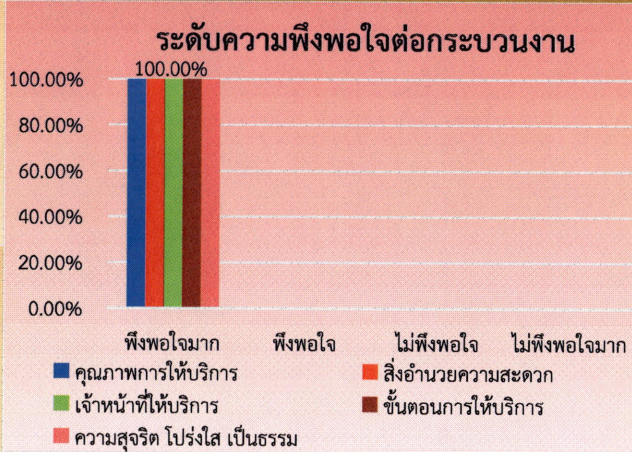
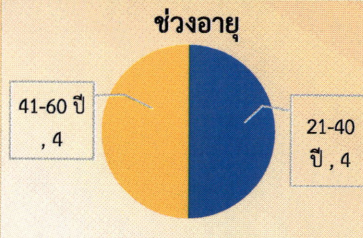
**การให้บริการช่องทางอื่นๆ** (การให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง และการให้บริการโครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA) เดือนสิงหาคม 2566 มีการให้บริการ จำนวน 0 ราย ลดลงจากเดือนกรกฎาคม 2566 จำนวน 1 ราย หรือลดลงร้อยละ 100.00 เมื่อเทียบกับเดือนสิงหาคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 1 ราย หรือลดลงร้อยละ 100.00 (เดือนสิงหาคม 2566 มีการให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง จำนวน 0 ราย โครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA จำนวน 0 ราย)



# สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศัลยกรรมผ่าน QR Code เดือนสิงหาคม 2566



QR Code  
แบบสอบถาม  
ความพึงพอใจ

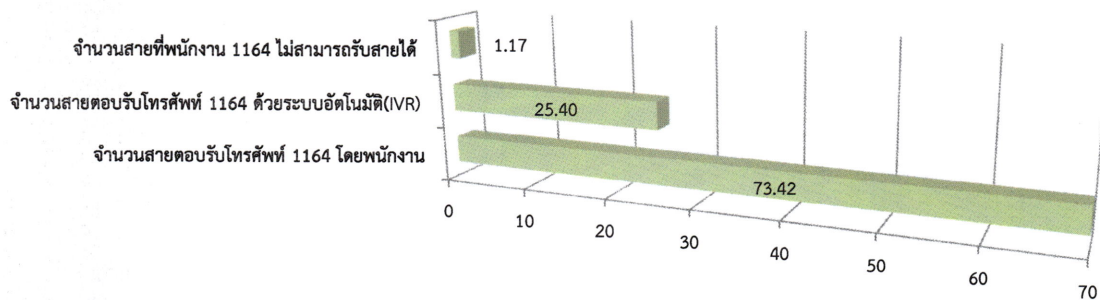




รายงานผลการปฏิบัติงานของ Call Center 1164  
ประจำเดือนสิงหาคม 2566

ช่องทางบริการ	ส.ค. 66	ก.ค. 66	ส.ค. 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
จำนวนสายทั้งหมด	12,726	11,680	11,959	1,046	8.96	767	6.41
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (ระบบอัตโนมัติ)	3,233	3,090	3,296	143	4.63	-63	-1.91
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (โดยพนักงาน)	9,344	8,417	8,407	927	11.01	937	11.15
จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับสายได้ (Abandon)	149	173	256	-24	-13.87	-107	-41.80
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Website กรมศุลกากร	475	463	438	12	2.59	37	8.45
ร้องเรียน	9	4	1	5	125.00	8	800.00
แนะนำ	4	1	3	3	300.00	1	33.33

กราฟแสดงจำนวนสายตอบรับโทรศัพท์ 1164

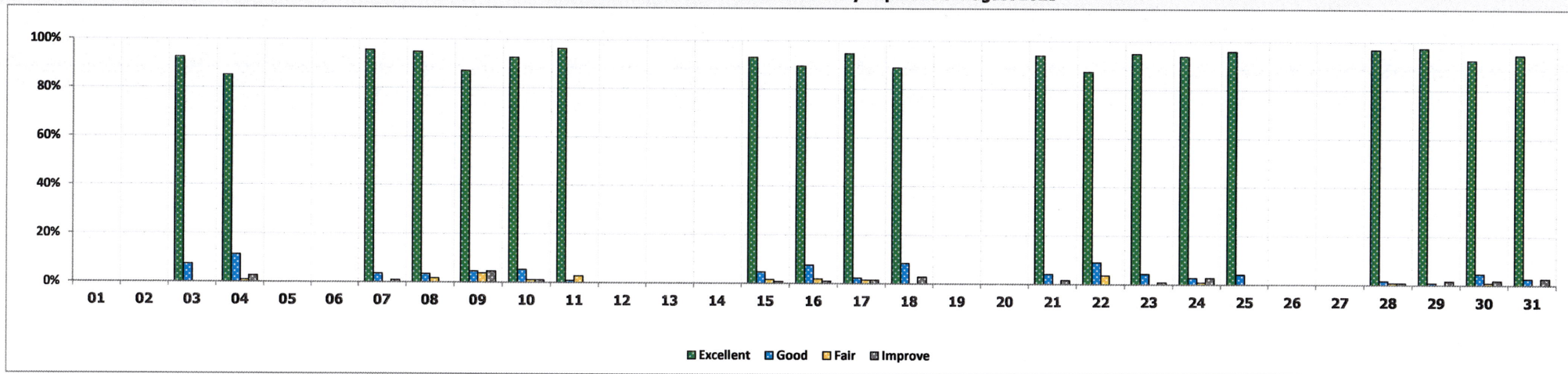


หมายเหตุ : จำนวนสายที่พนักงาน 1164 ไม่สามารถรับสายได้ จากจำนวนสายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 1.17 ลดลงจากเดือนกรกฎาคม ร้อยละ 0.31 (เป็นไปตามข้อกำหนดจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เกินร้อยละ 10)

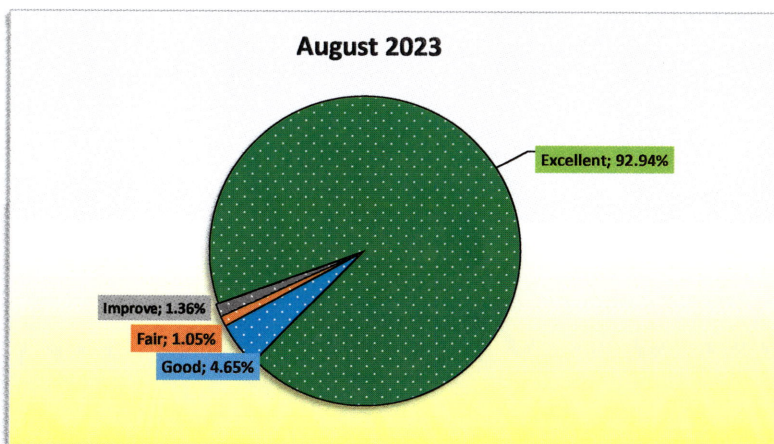
สรุปประเภทคำถามทาง Call Center 1164  
(16 อันดับแรก)  
ประจำเดือนสิงหาคม 2566

เรื่อง	จำนวน
การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก	39.55%
พิธีการขาเข้า	10.53%
ข้อมูลทั่วไป	8.30%
พิกัดอัตราศุลกากร	7.54%
ค่าธรรมเนียม	6.85%
พิธีการขาออก	3.59%
กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	3.33%
พิธีการอื่นๆ	2.54%
การใช้งานระบบ E-Tracking	2.49%
กรณีมีจดหมายหลอกหลวงให้โอนเงิน	1.92%
วิธีการใช้งาน Website	1.52%
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	1.44%
การใช้งานระบบ Paperless	1.41%
การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก-RON	1.38%
การชำระอากร-ใบเสร็จรับเงิน	1.35%
ของที่ได้รับการยกเว้นอากรตามภาค4	1.27%

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ Customs Call Center 1164 ประจำเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566  
 Customs Call Center 1164 Satisfaction Daily Report as of August 2023

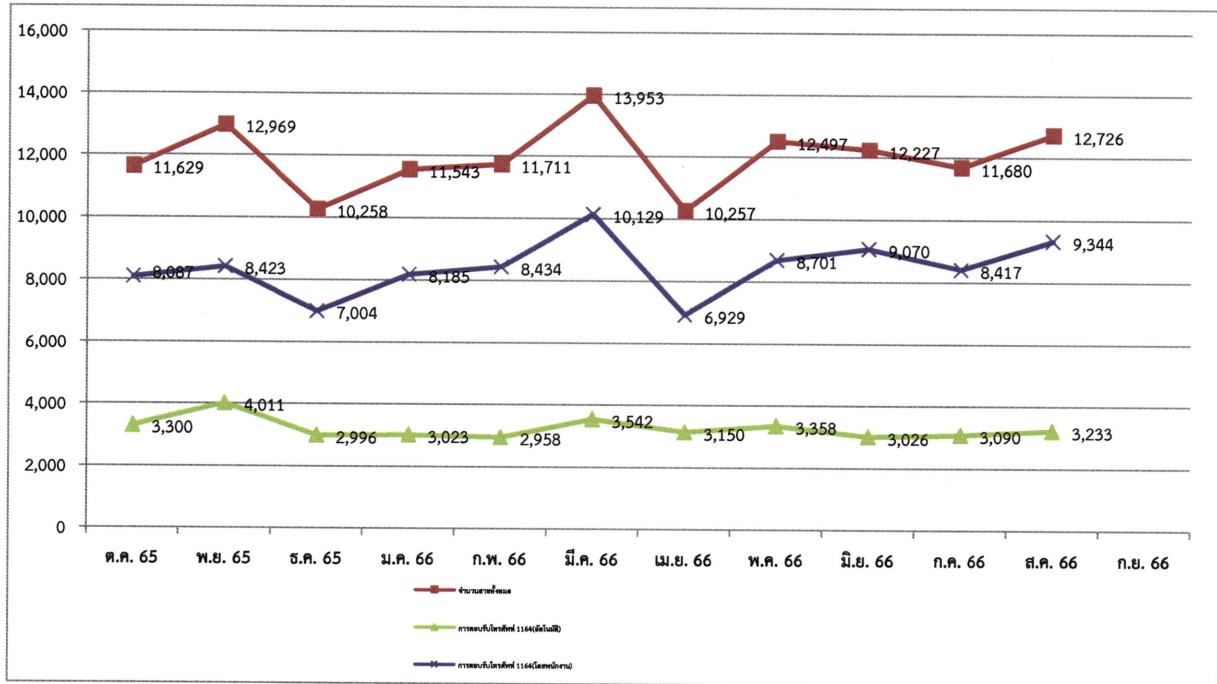


Survey	August 2023																															Total
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Excellent			125	98			108	112	95	88	106				120	94	125	96			112	97	110	106	93			118	112	99	106	2,120
Good			10	13			4	4	5	5	1				6	8	3	9			5	10	5	3	4			2	1	5	3	106
Fair			0	1			0	2	4	1	3				2	2	2	0			0	4	0	1	0			1	0	1	0	24
Improve			0	3			1	0	5	1	0				1	1	2	3			2	0	1	3	0			1	2	2	3	31
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>135</b>	<b>115</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>113</b>	<b>118</b>	<b>109</b>	<b>95</b>	<b>110</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>129</b>	<b>105</b>	<b>132</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>119</b>	<b>111</b>	<b>116</b>	<b>113</b>	<b>97</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>122</b>	<b>115</b>	<b>107</b>	<b>112</b>	<b>2,281</b>



คำอธิบาย;  
 ค่าตาม : ผ่านพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center เพียงใด  
 ดีมาก = Excellent  
 ดี = Good  
 พอใช้ = Fair  
 ควรปรับปรุง = Improve

กราฟแสดงผลการดำเนินงานของ Call Center 1164 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



กราฟแสดงผลการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

