



# บันทึกข้อความ

รองฯ พงศเทพ  
รับที่ 1844 วันที่ 11.8.66  
e-office 506011

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๖๖๘

วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖

เรียน รองฯ พงศเทพ รัชก. 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 ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ โดยสรุปดังนี้

### ๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

#### ๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๒๔ ราย

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔ ราย

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจร.) จำนวน ๑ ราย

#### ๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๘,๔๑๗ สาย

- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๓,๐๙๐ สาย

/- จำนวน ...

## ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

(นายพงศเทพ บัวทรัพย์)

รองอธิบดี รักษาการในตำแหน่ง

ที่ปรึกษาด้านพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร

11 ส.ค. 2566

- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓๐๓ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๔๐๓ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔๖๓ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๘๔๒ คำถาม

### ๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

#### ๓.๒.๑ ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕ ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

#### ๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๖
- ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๘
- ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๑
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรัยธร วัฒนพันธุ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

(นายวิเศษ วัชรวานิช)

เลขานุการกรม

11 ส.ค. 2566



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๑๗๐ วันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖

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

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากรได้ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร เพื่อให้การติดต่อกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง นั้น

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)  
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

ทราบ

(นายวิศณุ วัชรวานิช)

เลขานุการกรม  
11 ส.ค. 2566

(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)  
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)  
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

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

ช่องทางการให้บริการ	ก.ค. 66	มิ.ย. 66	ก.ค. 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
การตอบรับโทรศัพท์โดยศูนย์บริการศุลกากร	302	345	313	-43	-12.46	-11	-3.51
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยศูนย์บริการศุลกากร	1	0	0	1	100.00	1	100.00
การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการศุลกากร	24	26	14	-2	-7.69	10	71.43
การบริการข้อมูลผ่านระบบ Customs Chatbot	842	607	581	235	38.71	261	44.92
การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ	403	394	518	9	2.28	-115	-22.20
การรับเรื่องร้องเรียน	1	2	1	-1	-100.00	0	0
*อื่นๆ	1	2	0	-1	-100.00	1	100.00

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

**หมายเหตุ:**

จากตารางรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ประจำเดือนกรกฎาคม 2566 มีการให้บริการตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

**การตอบรับทางโทรศัพท์** เดือนกรกฎาคม 2566 มีการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 302 สาย ลดลงจากเดือนมิถุนายน 2566 จำนวน 43 สาย หรือลดลงร้อยละ 12.46 เมื่อเทียบกับเดือนกรกฎาคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 11 สาย หรือลดลงร้อยละ 3.51 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออก เช่น การนำเข้าสินค้ากัญชามาใช้ในประเทศไทยแต่ต้องการส่งสินค้าดังกล่าวออกไปยังต่างประเทศ การนำเงินบาทออกไปนอกประเทศ เป็นต้น จำนวน 101 สาย คิดเป็นร้อยละ 33.44 และเรื่องที่สอบถามมากที่สุดรองลงมา

คือ การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก เป็นต้น จำนวน 52 สาย คิดเป็นร้อยละ 17.22

**การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์** เดือนกรกฎาคม 2566 มีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 1 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือนมิถุนายน 2566 จำนวน 1 เรื่อง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 100.00 เมื่อเทียบกับเดือนกรกฎาคม 2565 มีการให้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 1 เรื่อง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 100.00

**การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง** เดือนกรกฎาคม 2566 มีผู้มาติดต่อฯ จำนวน 24 ราย ลดลงจากเดือนมิถุนายน 2566 จำนวน 2 ราย หรือลดลงร้อยละ 7.69 เมื่อเทียบกับเดือนกรกฎาคม 2565 มีการให้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 10 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 71.43 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้า เช่น การนำเข้าปุ๋ยเคมี การนำเข้าเครื่องจักรเข้ามาในประเทศไทยเพื่อซ่อมและจะส่งของดังกล่าวกลับออกไปยังต่างประเทศ เป็นต้น จำนวน 13 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 54.17 ซึ่งเดือนกรกฎาคม 2566 ไม่มีข้อเสนอแนะจากคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร** ช่องทางการมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 16 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 95.00 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 3.75 ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.25
  - 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 87.50 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 6.25 ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 6.25
- 4.2 ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 93.75 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 6.25
- 4.3 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 93.75 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 6.25
- 4.4 ความสะอาดของสถานที่ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 4.5 การเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

#### 5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาได้ ดังนี้

- 5.1 สามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด เช่น เอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก ขอเบอร์ติดต่อหน่วยงานภายในกรมศุลกากร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 62.00
- 5.2 ต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตที่ต้องสอบถามหน่วยงานเจ้าของกฎหมาย เช่น กรมการค้าต่างประเทศ กรมโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 38.00

#### 6. ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการ แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการ มาร่วมโครงการ/กิจกรรม และแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 100.00

#### การบริการข้อมูลผ่าน Customs Chatbot

การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) มีผู้ให้บริการ จำนวน 322 คน เพิ่มขึ้นจากเดือนมิถุนายน 2566 จำนวน 91 คน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 39.39 โดยถามคำถามทั้งสิ้น จำนวน 842 คำถาม ตอบได้ จำนวน 710 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 84.32 และตอบไม่ได้ จำนวน 132 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 15.68 ซึ่งคำถามที่ตอบไม่ได้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “คือว่าผมมีเพื่อนอยู่ต่างประเทศแล้วเขาส่งพัสดุมาถึงไทยเมื่อเช้านี้แล้วมีพนักงานโทรมาบอกให้จ่ายภาษี แต่ผมยังไม่ได้จ่าย เพราะยังไม่มีเงิน แต่กำลังรวบรวมหาเงินอยู่ อยากทราบว่ากรมศุลกากรยังเก็บพัสดุผมไว้ไหมครับ หรือตีกลับ หรืออะไร ผมอยากรู้มาก” “สอบถามเรื่องการนำเข้าเทวรูปทำจากเรซินค่ะ” “ขอสอบถามพิกัดส่งออกผงมะนาวค่ะ” เป็นต้น จำนวน 103 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 78.03 และเป็นคำถามอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “You speak English?” “ทรงพระเจริญ” “คุยกับเจ้าหน้าที่” เป็นต้น จำนวน 29 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 21.97

**การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการและข้อเสนอแนะ**  
**การให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ** เดือนกรกฎาคม 2566 มีผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ข้อมูล  
ข่าวสารฯ จำนวน 403 ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนมิถุนายน 2566 จำนวน 9 ครั้ง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.28  
เมื่อเทียบกับเดือนกรกฎาคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 115 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 22.20  
ซึ่งเดือนกรกฎาคม 2566 ไม่มีผู้เสนอแนะการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ

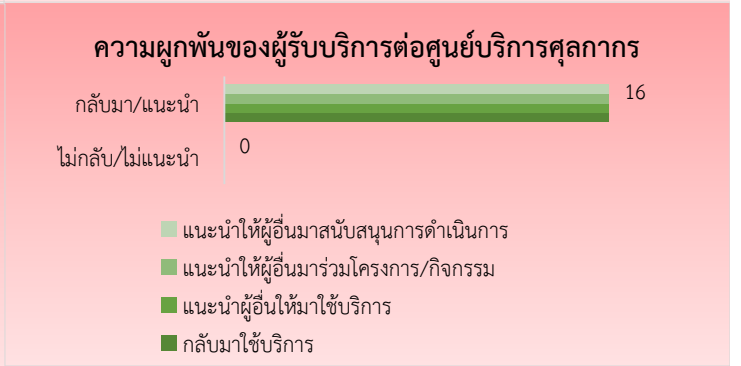
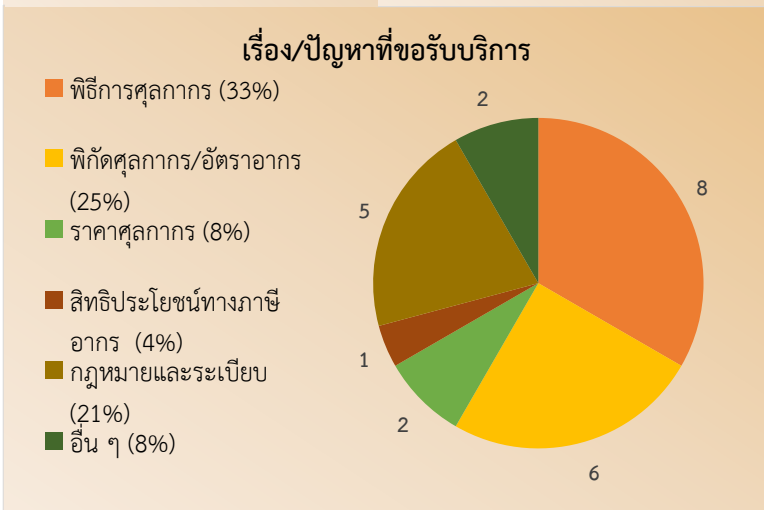
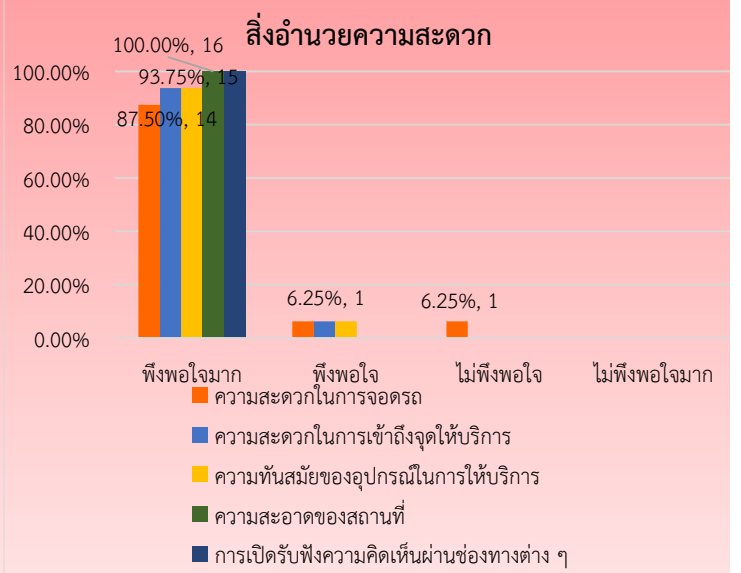
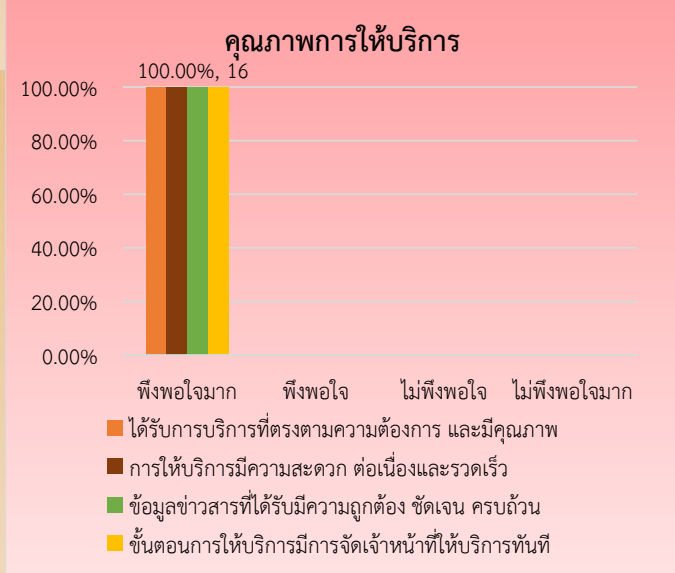
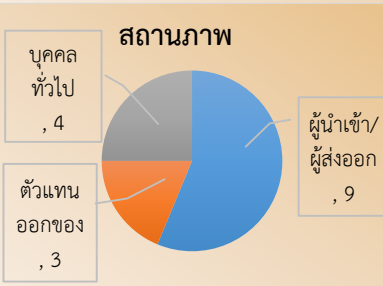
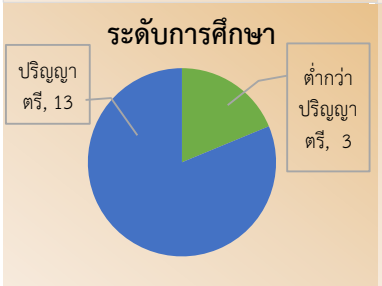
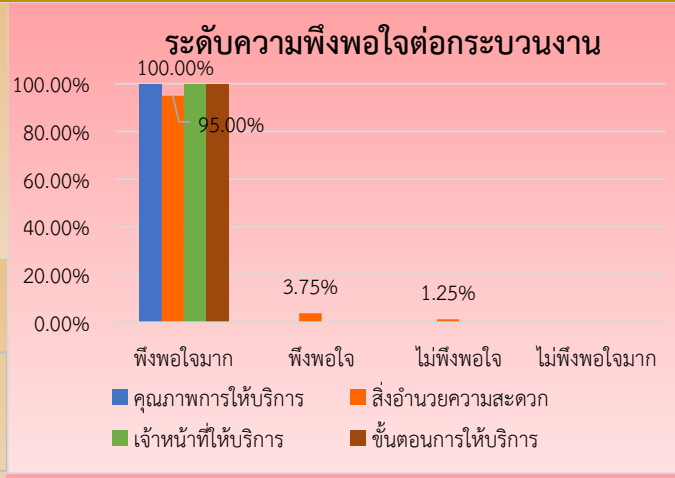
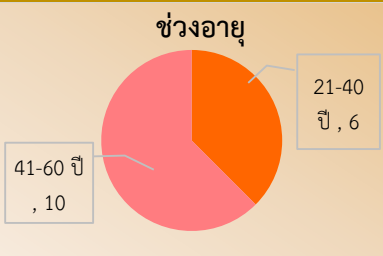
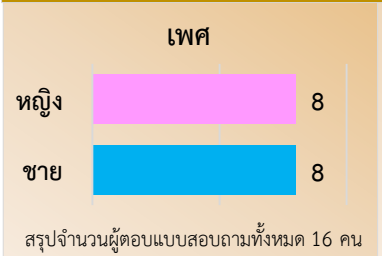
**รับเรื่องร้องเรียน** (ที่ได้รับเรื่องจาก กจร.) เดือนกรกฎาคม 2566 รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 1 เรื่อง  
ลดลงจากเดือนมิถุนายน 2566 จำนวน 1 เรื่อง หรือลดลงร้อยละ 100.00 ซึ่งเท่ากับเดือนกรกฎาคม 2565  
มีการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 0 เรื่อง

**การให้บริการช่องทางอื่นๆ** (การให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง และการ  
ให้บริการโครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA) เดือนกรกฎาคม 2566 มีการให้บริการ จำนวน 1 ราย  
ลดลงจากเดือนมิถุนายน 2566 จำนวน 1 ราย หรือลดลงร้อยละ 100.00 เมื่อเทียบกับเดือนกรกฎาคม 2565 มีการ  
ให้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 1 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 100.00 (เดือนกรกฎาคม 2566 มีการให้บริการโครงการคลินิก  
ภาษี กระทรวงการคลัง จำนวน 1 ราย โครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA จำนวน 0 ราย)

# สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศัลยกรรมผ่าน QR Code เดือนกรกฎาคม 2566



QR Code  
แบบสอบถาม  
ความพึงพอใจ

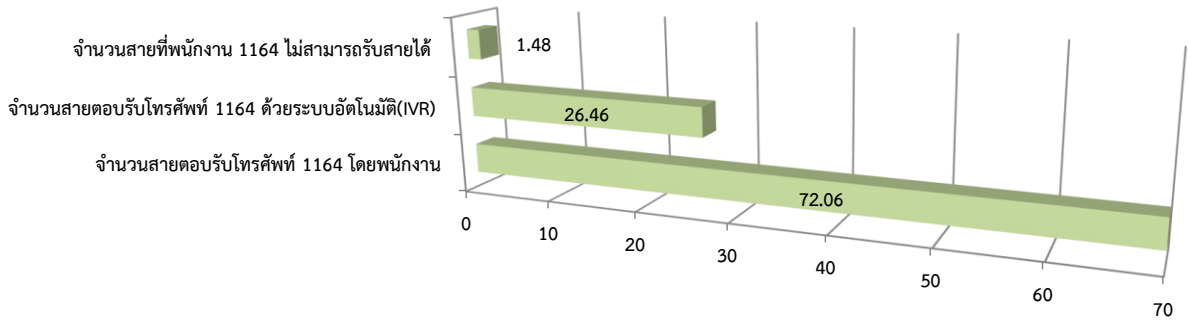




รายงานผลการปฏิบัติงานของ Call Center 1164  
ประจำเดือนกรกฎาคม 2566

ช่องทางการให้บริการ	ก.ค. 66	มิ.ย. 66	ก.ค. 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
จำนวนสายทั้งหมด	11,680	12,227	10,006	-547	-4.47	1,674	16.73
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (ระบบอัตโนมัติ)	3,090	3,026	3,045	64	2.12	45	1.48
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (โดยพนักงาน)	8,417	9,070	6,285	-653	-7.20	2,132	33.92
จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับสายได้ (Abandon)	173	131	676	42	32.06	-503	-74.41
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Website กรมศุลกากร	463	399	418	64	16.04	45	10.77
ร้องเรียน	4	10	0	-6	-60.00	4	400.00
แนะนำ	1	2	0	-1	-50.00	1	100.00

กราฟแสดงจำนวนสายตอบรับโทรศัพท์ 1164



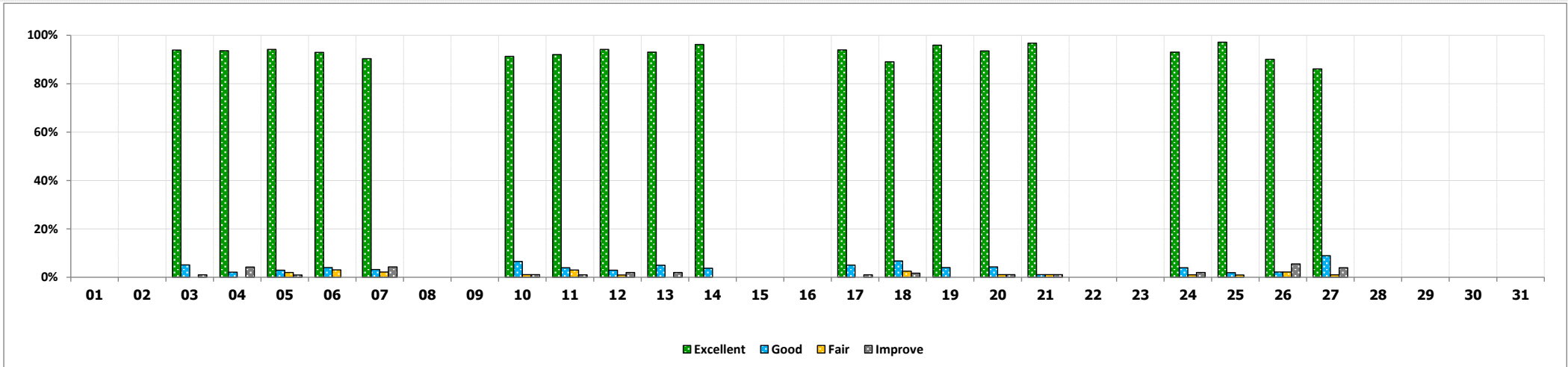
หมายเหตุ : จำนวนสายที่พนักงาน 1164 ไม่สามารถรับสายได้ จากจำนวนสายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 1.48 เพิ่มขึ้นจากเดือนมิถุนายน ร้อยละ 0.41 (เป็นไปตามข้อกำหนดจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เกินร้อยละ 10)

สรุปประเภทคำถามทาง Call Center 1164

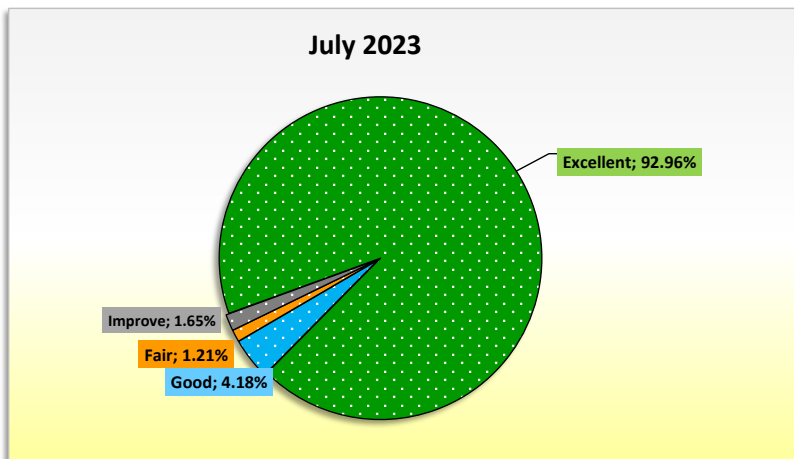
ประจำเดือนกรกฎาคม 2566

เรื่อง	จำนวน
การลงทะเบียน Paperless	40.65%
ข้อมูลทั่วไป	15.10%
พิธีการขาเข้า	11.42%
พิกัดอัตราศุลกากร	7.74%
ค่าธรรมเนียม	5.68%
วิธีการใช้งาน Website	4.11%
กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	3.55%
พิธีการขาออก	3.38%
พิธีการอื่นๆ	3.16%
กรณีมีฉลากซีพหอลงให้โอนเงิน	1.81%
การใช้งานระบบ Paperless	1.35%
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	1.12%
โทรผิด	0.54%
กฎหมายศุลกากร	0.26%
แนะนำ หรือร้องเรียน	0.05%
แจ้งเบาะแส	0.05%

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ Customs Call Center 1164 ประจำเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566  
 Customs Call Center 1164 Satisfaction Daily Report as of July 2023

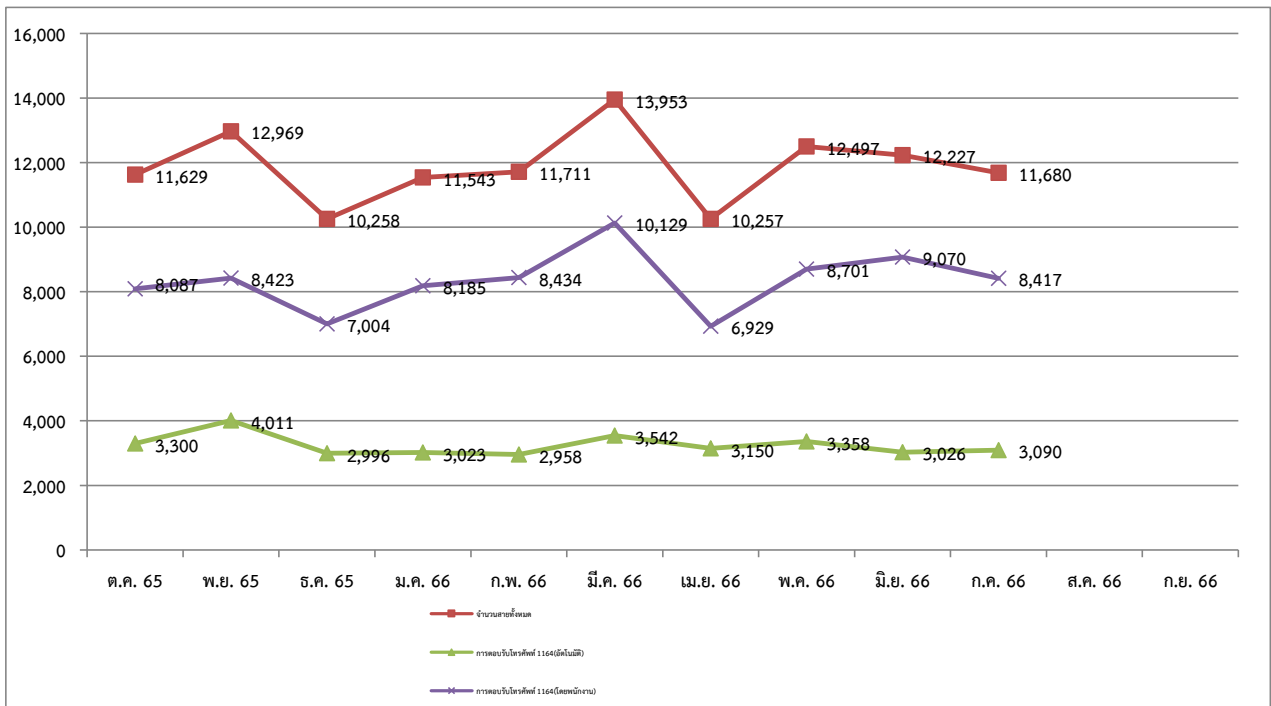


Survey	July 2023																															Total		
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
Excellent			92	44	97	92	84			84	93	97	94	77			93	106	95	87	90			94	103	82	87							1,691
Good			5	1	3	4	3			6	4	3	5	3			5	8	4	4	1			4	2	2	9							76
Fair			0	0	2	3	2			1	3	1	0	0			0	3	0	1	1			1	1	2	1							22
Improve			1	2	1	0	4			1	1	2	2	0			1	2	0	1	1			2	0	5	4							30
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>98</b>	<b>47</b>	<b>103</b>	<b>99</b>	<b>93</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>92</b>	<b>101</b>	<b>103</b>	<b>101</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>99</b>	<b>119</b>	<b>99</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>101</b>	<b>106</b>	<b>91</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,819</b>		



คำอธิบาย;  
 คำถาม : ท่านพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center เพียงใด  
 ดีมาก = Excellent  
 ดี = Good  
 พอใช้ = Fair  
 ควรปรับปรุง = Improve

กราฟแสดงผลการดำเนินงานของ Call Center 1164 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



กราฟแสดงผลการดำเนินงานของศูนย์บริการศัลยกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

