



บันทึกข้อความ

รองฯ นันทริตา
รับที่ 727 วันที่ 14.02.67
e-office 74287

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๓๔

วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๗

เรียน รองฯ นันทริตา (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 ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๗ โดยสรุปดังนี้

๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๒๐ ราย

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔ ราย

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

๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๘,๙๗๘ สาย

- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๓,๐๐๖ สาย

/- จำนวน ...

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

(นางนันทริตา ศิริคุปต์)
รองอธิบดีกรมศุลกากร

- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓๐๖ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๓๐๕ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔๑๖ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๐ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๒๙๑ คำถาม

๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๓.๒.๑ ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ ไม่พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๒
- ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๒
- ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายวิศณุ วัชรวานิช)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๓๕ วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๗

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

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากรได้ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร เพื่อให้การติดต่อกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง นั้น

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๗ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

ทราบ

(นายวิศณุ วัชรวานิช)
เลขานุการกรม
- 8 ก.พ. 2567

(นางสาวศรียธร วัฒนพนันธุ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)
ประจำเดือนมกราคม 2567

ช่องทางการให้บริการ	ม.ค. 67	ธ.ค. 66	ม.ค. 66	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
การตอบรับโทรศัพท์โดยศูนย์บริการศุลกากร	304	260	317	44	16.92	-13	-4.10
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยศูนย์บริการศุลกากร	0	0	0	0	0.00	0	0.00
การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการศุลกากร	20	19	12	1	5.26	8	66.67
การบริการข้อมูลผ่านระบบ Customs Chatbot	291	404	524	-113	-27.97	-233	-44.47
การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ	305	237	425	68	28.69	-120	-28.24
การรับเรื่องร้องเรียน	1	2	0	-1	-50.00	1	100.00
*อื่นๆ	2	1	1	1	100.00	1	100.00

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

หมายเหตุ:

จากตารางรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ประจำเดือนมกราคม 2567 มีการให้บริการตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

การตอบรับทางโทรศัพท์ เดือนมกราคม 2567 มีการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 304 สาย เพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคม 2566 จำนวน 44 สาย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.92 เมื่อเทียบกับเดือนมกราคม 2566 มีการให้บริการลดลง จำนวน 13 สาย หรือลดลงร้อยละ 4.10 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องอื่นๆ เช่น ขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานภายในกรมศุลกากร แจ้งเบาะแสการลักลอบนำสินค้าผิดกฎหมายเข้ามาในราชอาณาจักร เป็นต้น จำนวน 70 สาย คิดเป็นร้อยละ 23.03 และเรื่องที่สอบถามมากที่สุดรองลงมา คือ เรื่องการลงทะเบียนเป็นผู้นำเข้าส่งออก เช่น

ขั้นตอนการลงทะเบียนเป็นผู้นำเข้าส่งออก ปัญหาการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal โดยยื่นยันตัวตน ไม่สำเร็จ และปัญหาการเข้าใช้งานระบบ Customs Trader Portal ไม่ได้ เป็นต้น จำนวน 62 สาย คิดเป็นร้อยละ 20.39

การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เดือนมกราคม 2567 มีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 0 เรื่อง ซึ่งเท่ากับเดือนธันวาคม 2566 และเดือนมกราคม 2566

การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง เดือนมกราคม 2567 มีผู้มาติดต่อฯ จำนวน 20 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคม 2566 จำนวน 1 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.26 เมื่อเทียบกับเดือนมกราคม 2566 มีการให้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 8 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 66.67 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการ นำเข้าส่งออกสินค้า เช่น การนำเข้ารถยนต์ไฟฟ้า การขอใบสุทธิสำหรับนำกลับ เป็นต้น จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.00 ซึ่งเดือนมกราคม 2567 ไม่มีข้อเสนอแนะจากคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ช่องทางการมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 20 คน พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 1.2 สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 99.00 ไม่พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 1.00
- 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 ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

3.4 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าของเรื่องที่ขอรับบริการ ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

4.1 ความสะดวกในการจอดรถ ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 95.00 ไม่พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 5.00

4.2 ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.3 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.4 ความสะอาดของสถานที่ ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.5 การเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาได้ ดังนี้

5.1 สามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด เช่น ขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานภายในกรมศุลกากร การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออกเบื้องต้น เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 65.00

5.2 ต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตที่ต้องสอบถามหน่วยงานเจ้าของกฎหมาย เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมประมง เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 35.00

6. ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการ แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการ มาร่วมโครงการ/กิจกรรม และแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 95.00 และผู้รับบริการไม่กลับมาใช้บริการ ไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการและมาร่วมโครงการ/กิจกรรมศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 5.00

การบริการข้อมูลผ่าน Customs Chatbot

การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) มีผู้ให้บริการ จำนวน 102 คน ลดลงจากเดือนธันวาคม 2566 จำนวน 46 คน หรือลดลงร้อยละ 31.08 โดยถามคำถามทั้งสิ้น จำนวน 291 คำถาม ตอบได้ จำนวน 191 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 65.64 และตอบไม่ได้ จำนวน 100 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 34.36 ซึ่งคำถามที่ตอบไม่ได้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “กรณีนำเข้าและติดตั้งเครื่องจักรสำหรับชุบเคลือบ (Automatic Zinc Plating Equipment) จึงขอปรึกษาหารือแนวทางการสำแดงพิกัดศุลกากรและการสำแดงข้อความในเอกสารบัญชีราคาและรายการสินค้า เพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้องตามข้อกำหนดการนำเข้าวัสดุอุปกรณ์” “สอบถามหน่วยกะมีพัสดุมาส่งแต่จะต้องเสียภาษีให้ศุลกากรอันนี้จริงไหมคะ ก้าวโดนหลอก” “ใบเสร็จรับเงิน กศศ.122 แก้ไขได้มั๊ยคะ” เป็นต้น จำนวน 72 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 72.00 และเป็นคำถามหรือ

ข้อความอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “รู้จักน้องอาร์โหม” “บริษัทขนส่งพัสดุนี้นี้มีในประเทศไทยไหมคะ” “airwayshomedelivery@dr.com” เป็นต้น จำนวน 28 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 28.00

การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการและข้อเสนอแนะ
การให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ เดือนมกราคม 2567 มีผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารฯ จำนวน 305 ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคม 2566 จำนวน 68 ครั้ง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 28.69 เมื่อเทียบกับเดือนมกราคม 2566 มีการให้บริการลดลง จำนวน 120 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 28.24 ซึ่งเดือนมกราคม 2567 ไม่มีผู้เสนอแนะการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ

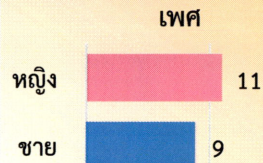
รับเรื่องร้องเรียน (ที่ได้รับเรื่องจาก กจร.) เดือนมกราคม 2567 รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 1 เรื่อง ลดลงจากเดือนธันวาคม 2566 จำนวน 1 เรื่อง หรือลดลงร้อยละ 50.00 เมื่อเทียบกับเดือนมกราคม 2566 มีการรับเรื่องร้องเรียน เพิ่มขึ้น จำนวน 1 เรื่อง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 100.00

การให้บริการช่องทางอื่นๆ (การให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง และการให้บริการโครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA) เดือนมกราคม 2567 มีการให้บริการ จำนวน 2 ราย เพิ่มขึ้นเดือนธันวาคม 2566 จำนวน 1 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 100.00 เมื่อเทียบกับเดือนมกราคม 2566 มีการให้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 1 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 100.00 (เดือนมกราคม 2567 มีการให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง จำนวน 2 ราย โครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA จำนวน 0 ราย)

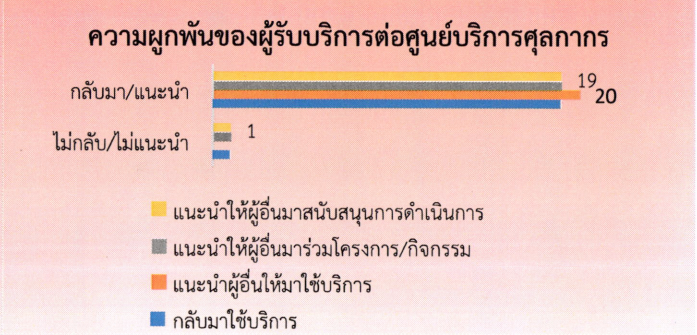
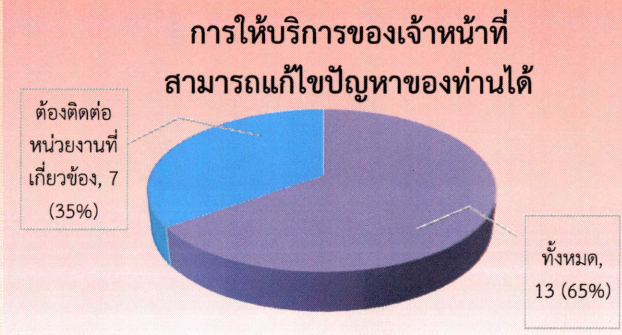
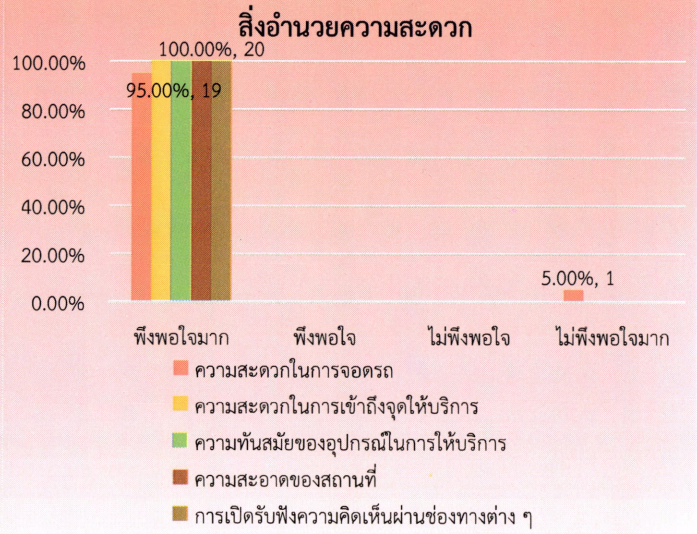
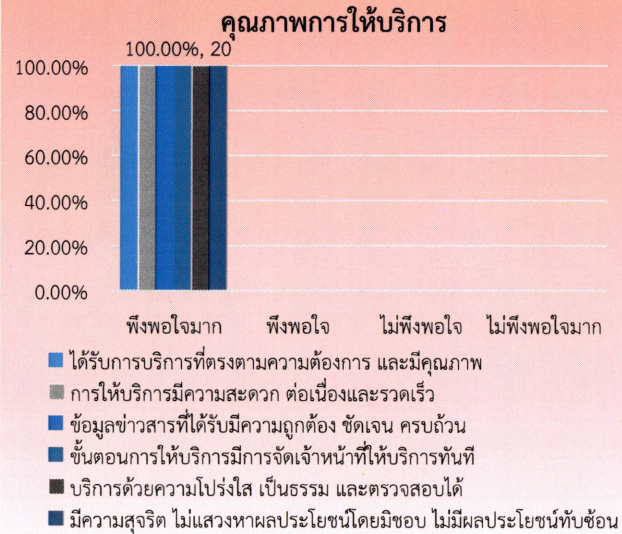
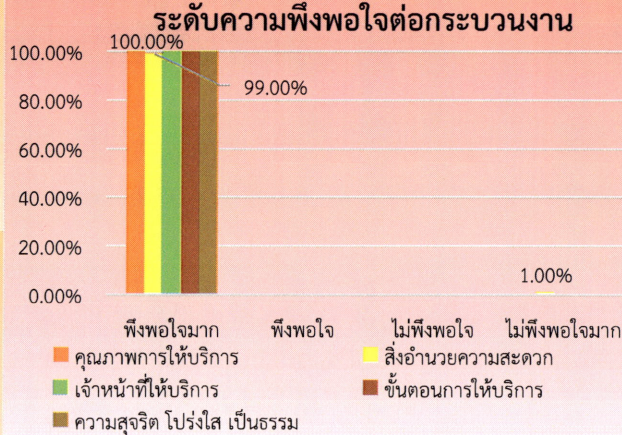
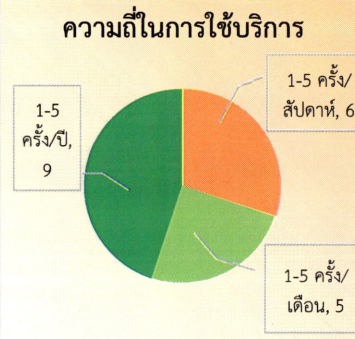
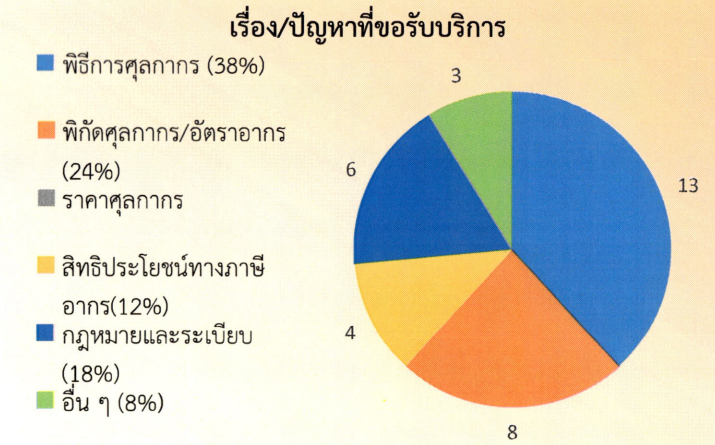
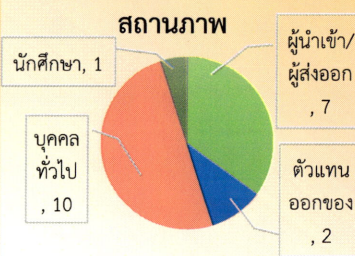
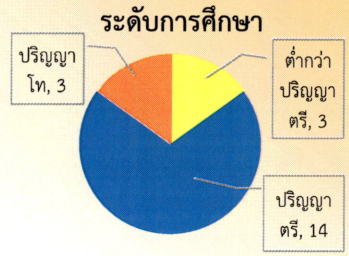
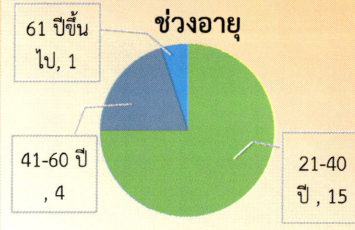
รูปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศัลยกรรมผ่าน QR Code เดือนมกราคม 2567



QR Code แบบสอบถาม ความพึงพอใจ



สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คน

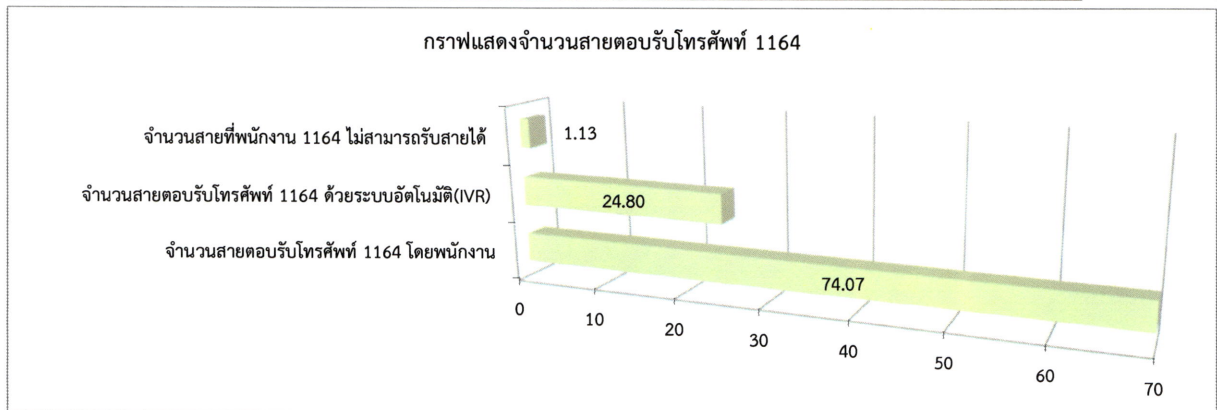


รายงานผลการปฏิบัติงานของ Call Center 1164

ประจำเดือนมกราคม 2567

ช่องทางการให้บริการ	ม.ค. 67	ธ.ค. 66	ม.ค. 66	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
จำนวนสายทั้งหมด	12,121	9,993	11,543	2,128	21.29	578	5.01
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (ระบบอัตโนมัติ)	3,006	2,808	3,023	198	7.05	-17	-0.56
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (โดยพนักงาน)	8,978	7,096	8,185	1,882	26.52	793	9.69
จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับสายได้ (Abandon)	137	89	335	48	53.93	-198	-59.10
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Website กรมศุลกากร	416	367	424	49	13.35	-8	-1.89
ร้องเรียน	4	6	4	-2	-33.33	0	0.00
แนะนำ	0	0	0	0	0.00	0	0.00

กราฟแสดงจำนวนสายตอบรับโทรศัพท์ 1164



หมายเหตุ : จำนวนสายที่พนักงาน 1164 ไม่สามารถรับสายได้ จากจำนวนสายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 1.13 เพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคม ร้อยละ 53.93 (เป็นไปตามข้อกำหนดจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เกินร้อยละ 10)

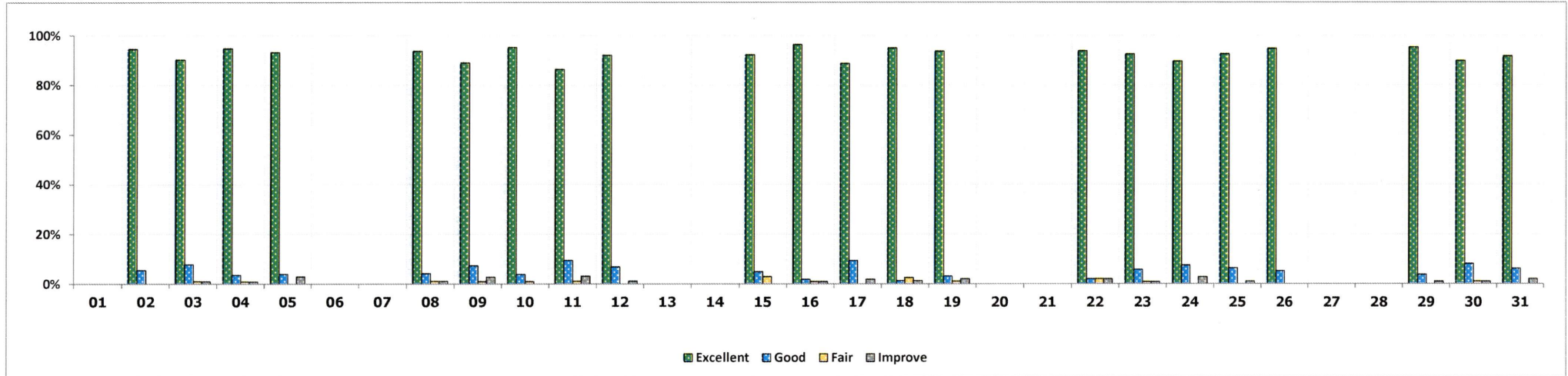
สรุปประเภทคำถามทาง Call Center 1164

(16 อันดับแรก)

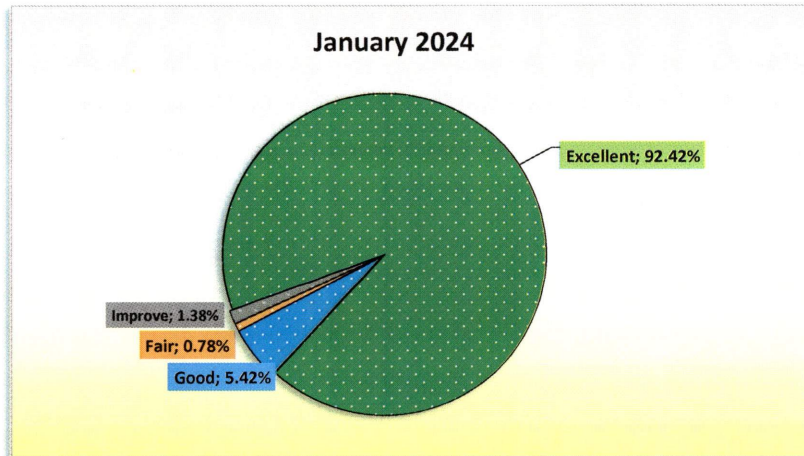
ประจำเดือนมกราคม 2567

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน
1	การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก	41.65%
2	ข้อมูลทั่วไป	10.71%
3	พิธีการขาเข้า	8.22%
4	พิกัดอัตราศุลกากร	7.49%
5	ค่าธรรมเนียม	6.54%
6	กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	3.58%
7	พิธีการขาออก	2.92%
8	การใช้งานระบบ E-Tracking	2.37%
9	พิธีการอื่นๆ	2.06%
10	วิธีการใช้งาน Website	1.74%
11	การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก-CTP	1.68%
12	สิทธิประโยชน์ทางภาษี	1.56%
13	การใช้งานระบบ Paperless	1.41%
14	การชำระอากร-ใบเสร็จรับเงิน	1.37%
15	กรณีมีฉลากซีพอลกวางไห้โอนเงิน	1.26%
16	ช่องที่ได้รับการยกเว้นอากรตามภาค4	1.06%

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ Customs Call Center 1164 ประจำเดือนมกราคม พ.ศ. 2567
 Customs Call Center 1164 Satisfaction Daily Report as of January 2024



Survey	January 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	30	31	
Excellent		69	92	107	95			89	97	98	82	80			94	103	94	75	88			90	110	95	87	90			100	88	88	2,011
Good		4	8	4	4			4	8	4	9	6			5	2	10	1	3			2	7	8	6	5			4	8	6	118
Fair		0	1	1	0			1	1	1	1	0			3	1	0	2	1			2	1	0	0	0			0	1	0	17
Improve		0	1	1	3			1	3	0	3	1			0	1	2	1	2			2	1	3	1	0			1	1	2	30
Total	0	73	102	113	102	0	0	95	109	103	95	87	0	0	102	107	106	79	94	0	0	96	119	106	94	95	0	0	105	98	96	2,176



คำอธิบาย;

คำถาม : ท่านพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center เพียงใด

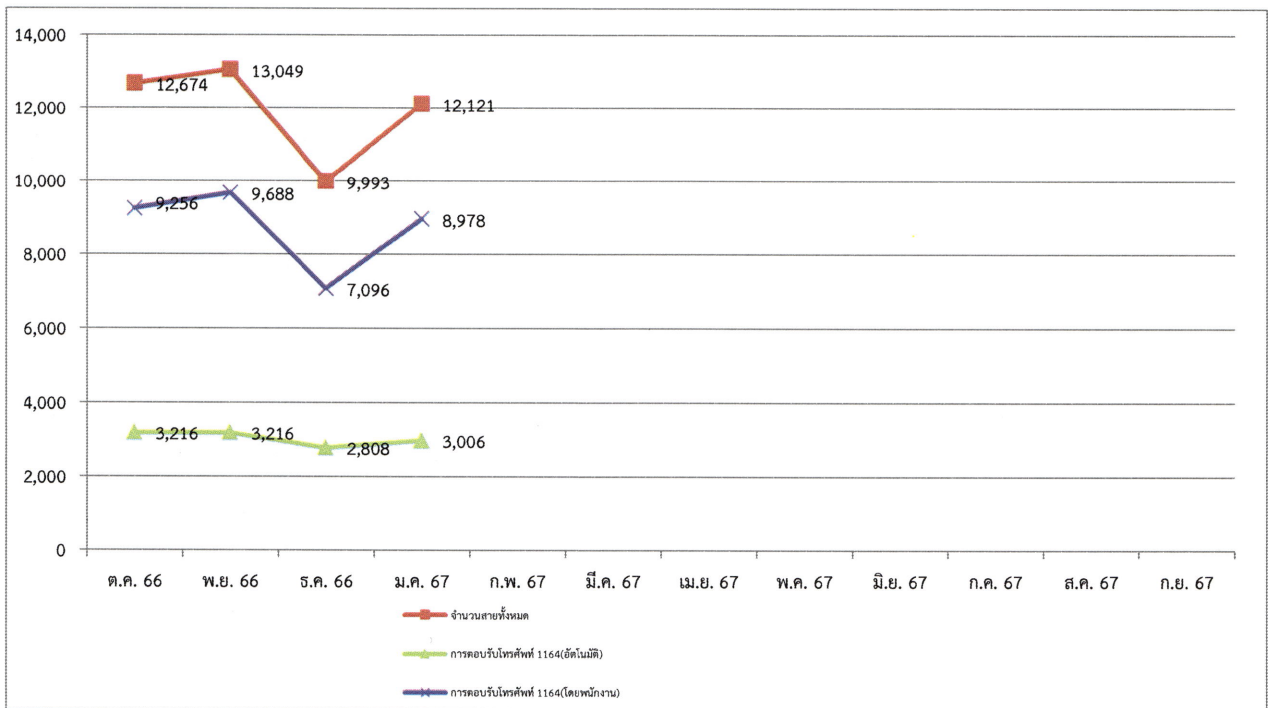
ดีมาก = Excellent

ดี = Good

พอใช้ = Fair

ควรปรับปรุง = Improve

กราฟแสดงผลการดำเนินงานของ Call Center 1164 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



กราฟแสดงผลการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

