



## บันทึกข้อความ

|                |
|----------------|
| รองฯ พงศเทพ    |
| รับที่ ๙๓๖     |
| วันที่ ๑๗.๒.๖๖ |
| e-office ๙๓๖   |

กรมศุลกากร

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๔๔

วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖

เรียน รองฯ พงศเทพ (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ ทน.ผวพ.)

### ความเป็นมา

๑. ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๕/๒๕๖๖ สำนักงานเลขานุการกรม โดยศูนย์บริการศุลกากรมีหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามทั่วไป เกี่ยวกับการศุลกากร และเป็นศูนย์ให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ตั้งอยู่ ณ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา

๒. เกณฑ์การประเมินศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่น ตามข้อที่ ๑๒.๒ ข้อที่ ๑๓.๒ และ ข้อที่ ๑๔.๒ (เอกสารแนบ) ได้กำหนดให้ หน่วยงานจัดทำรายงานสถิติผู้มาใช้บริการและสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการในแต่ละช่องทางเสนอให้ผู้บริหารทราบ นั้น

### ข้อเท็จจริง

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการดำเนินงานของการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖ โดยสรุปได้ดังนี้

#### ๑. สถิติผู้มาใช้บริการการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

##### ๑.๑ ทางกายภาพ

๑.๑.๑ การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ฝ่ายบริการ ลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑๒ ราย

##### ๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

๑.๒.๑ จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการ Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๘,๑๘๕ สาย

๑.๒.๒ จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับ อัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๓,๐๒๓ สาย

๑.๒.๓ จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓๑๘ สาย

๑.๒.๔ เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มี ผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๔๒๕ ครั้ง

๑.๒.๕ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔๒๔ ข้อความ

๑.๒.๖ การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๕๒๔ คำถาม

### ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

(นายพงศเทพ บัวทรัพย์)  
รองอธิบดีกรมศุลกากร

๒. การสำรวจความ...

๐-๙๓๓๙๙

๒. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๒.๑ ทางกายภาพ

๒.๑.๑ คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๒ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๘

๒.๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๒ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๘

๒.๑.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๓ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗

๒.๑.๔ ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

๒.๒.๑ ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๒.๒.๒ ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๗

๒.๒.๓ ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๙

๒.๒.๔ ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



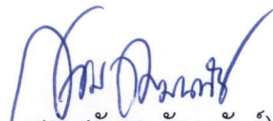
(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โจนศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรัยธร วัฒนพันธ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายวิศณุ วัชรานิช)

เลขานุการกรม



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๓๗ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖

เรียน เลขานุการกรม (ผ่าน ผอ.ศบศ.)

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากรได้ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร เพื่อให้การติดต่อกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง นั้น

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

(นายมนตรี ไรจน์ศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

ทราบ

(นายวิศณุ วัชรานิช)

เลขานุการกรม

16 ก.พ. 2566

(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)  
ประจำเดือนมกราคม 2566

| ช่องทางการให้บริการ  | ม.ค. 66 | ธ.ค. 65 | ม.ค. 65 | ผลการปฏิบัติงาน<br>เทียบกับเดือนที่แล้ว |              | ผลการปฏิบัติงานเทียบกับ<br>เดือนเดียวกันปีที่แล้ว |           |
|--|---------|---------|---------|---|--------------|---|-----------|
|  |         |         |         | คิดเป็น<br>จำนวน                        | คิดเป็น<br>% | คิดเป็น<br>จำนวน                                  | คิดเป็น % |
| การตอบรับโทรศัพท์โดย<br>ศูนย์บริการศุลกากร                 | 317     | 245     | 329     | 72                                      | 29.39        | -12   | -3.65     |
| การตอบรับจดหมาย<br>อิเล็กทรอนิกส์โดย<br>ศูนย์บริการศุลกากร | 0       | 0       | 0       | 0                                       | 0            | 0   | 0         |
| การสอบถามจาก<br>ผู้มาติดต่อโดยตรงที่<br>ศูนย์บริการศุลกากร | 12      | 11      | 0       | 1                                       | 9.09         | 12  | 1,200.00  |
| การบริการข้อมูลผ่านระบบ<br>Customs Chatbot                 | 524     | 472     | 244     | 52                                      | 11.02        | 280   | 114.75    |
| เยี่ยมชมเว็บไซต์ข้อมูล<br>ข่าวสาร                          | 425     | 309     | 453     | 116                                     | 37.54        | -28   | -6.18     |
| ข้อเสนอแนะการให้บริการ<br>ณ ศูนย์บริการศุลกากร             | 12      | 11      | 10      | 1                                       | 9.09         | 2   | 20.00     |
| ข้อเสนอแนะการให้บริการ<br>ทางเว็บไซต์                      | 0       | 0       | 0       | 0                                       | 0            | 0   | 0         |
| รับเรื่องร้องเรียน   | 0       | 0       | 0       | 0                                       | 0            | 0   | 0         |
| *อื่นๆ   | 1       | 4       | 0       | -3                                      | -75.00       | 1   | 100.00    |

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

**หมายเหตุ:**

จากตารางรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ประจำเดือนมกราคม 2566 มีการให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 317 สาย เพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคม 2565 จำนวน 72 สาย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 29.39 เมื่อเทียบกับเดือนมกราคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 12 สาย หรือลดลงร้อยละ 3.65 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องการลงทะเบียนผู้นำเข้าและส่งออก เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้นำเข้าและส่งออก ปัญหาการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal แต่ scan QR CODE และ

ยืนยันตัวตนไม่สำเร็จ เป็นต้น จำนวน 87 สาย คิดเป็นร้อยละ 27.44 และเรื่องที่ตอบคำถามมากที่สุดรองลงมา คือ เรื่องพิธีการนำเข้าและส่งออก เช่น การนำเข้าทองคำติดตัวผู้โดยสาร การส่งออกใบกระท่อม เป็นต้น จำนวน 69 สาย คิดเป็นร้อยละ 21.77

การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรง ในเดือนมกราคม 2566 ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ มีการให้บริการข้อมูลศุลกากร จำนวน 12 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคม 2565 จำนวน 1 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.09 เมื่อเทียบกับเดือนมกราคม 2565 มีการให้บริการข้อมูลศุลกากร จำนวน 0 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 1,200.00 เนื่องจากขณะนั้นฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์งดให้บริการผู้มาติดต่อโดยตรง เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้าทั่วไป เช่น การนำเข้าอินทผลัม การส่งสินค้าไปยังสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นต้น จำนวน 4 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 33.33

**ข้อเสนอแนะ จากคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย**

**ปัญหาการลงทะเบียนและการเข้าใช้งานระบบ Customs Trader Portal ไม่ได้**

เห็นควรให้ฝ่ายทะเบียนตัวแทนออกของ กมพ. จัดทำข้อมูลเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal ที่เข้าใจได้ง่าย รวมถึงการรวบรวมประเด็นปัญหาการใช้ระบบ Customs Trader Portal โดยจัดทำในรูปแบบของคำถามคำตอบ (FAQ) เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบขั้นตอนการสมัครฯ จากช่องทางต่างๆ ได้มากยิ่งขึ้น และทราบวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในกรณีที่ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบฯ ได้ ทั้งนี้ ศบศ. ได้จัดทำเรื่องนำรู้สำหรับการเข้าใช้งานระบบ Customs Trader Portal เพื่อประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์กรมฯ แล้ว

การบริการข้อมูลผ่าน Customs Chatbot มีผู้ใช้บริการ จำนวน 175 คน เพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคม 2565 จำนวน 42 คน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 31.58 โดยถามคำถามทั้งสิ้น จำนวน 524 คำถาม ตอบได้ จำนวน 392 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 74.81 และตอบไม่ได้ จำนวน 132 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 25.19 ซึ่งคำถามที่ตอบไม่ได้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “นำเข้ากัญชา” “สามารถนำทองแท่งจาก ตปท 5 กรัมกลับไทยได้มั้ยคะ” “พิกัด กาวร้อน” เป็นต้น จำนวน 64 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 48.48 และเป็นคำถามอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “สวัสดีปีใหม่ครับ” “Can you speak in English” “สอบถามเรื่องการยื่นจ่ายภาษีสนามบินคะ” เป็นต้น จำนวน 68 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 51.52

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร พบว่า**

**1. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้**

- 1.1 คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 97.92 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.08
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 97.92 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.08
- 1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 98.33 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.67
- 1.4 ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.67 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 8.33

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 ขั้นตอนการให้บริการมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการทัน พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.67  
พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 8.33

3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 3.1 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 3.2 ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 3.3 ใช้น้ำจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.67 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 8.33
- 3.4 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าของเรื่องที่ขอรับบริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 4.1 ความสะดวกในการจอดรถ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.67 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 8.33
- 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

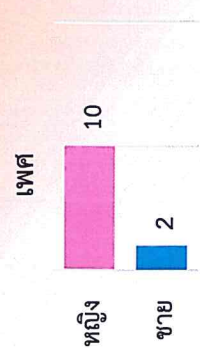
- 5.1 สามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด เช่น การหลอกลวง ขอเบอร์ติดต่อหน่วยงานภายในกรมฯ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 75.00
- 5.2 ต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตที่ต้องสอบถามหน่วยงานเจ้าของกฎหมาย เช่น กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 25.00

6. ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการ แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการ มาร่วมโครงการ/กิจกรรม และแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 100.00

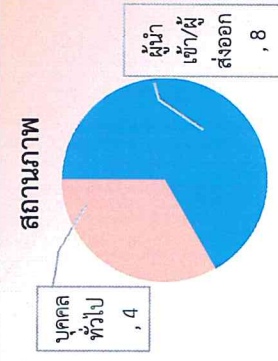
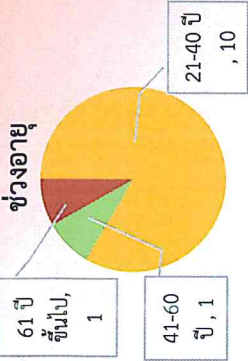
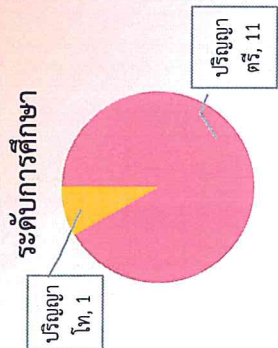
# สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศัลยกรรมผ่าน QR Code เดือนมกราคม 2566



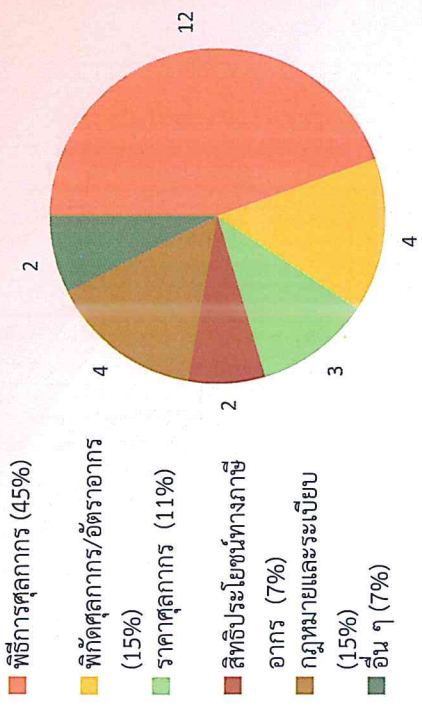
QR Code  
แบบสอบถาม  
ความพึงพอใจ



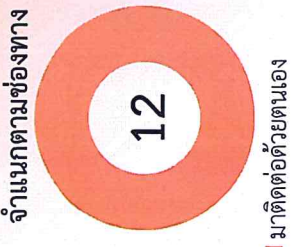
สรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 12 คน



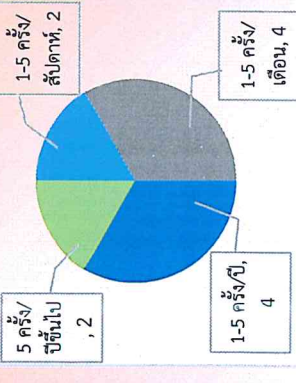
## เรื่อง/ปัญหาที่ขอรับบริการ



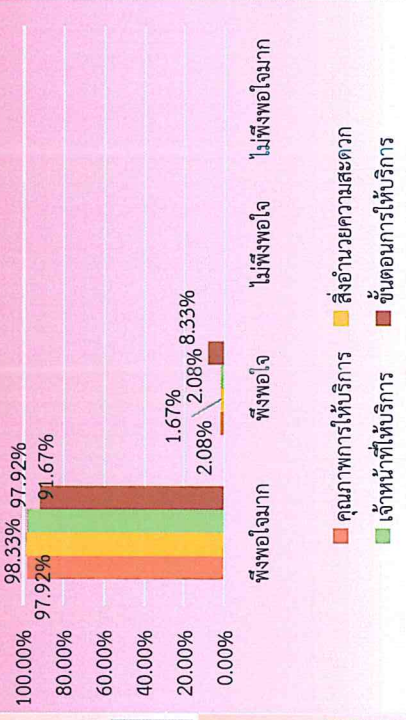
## ผู้ตอบแบบสอบถาม



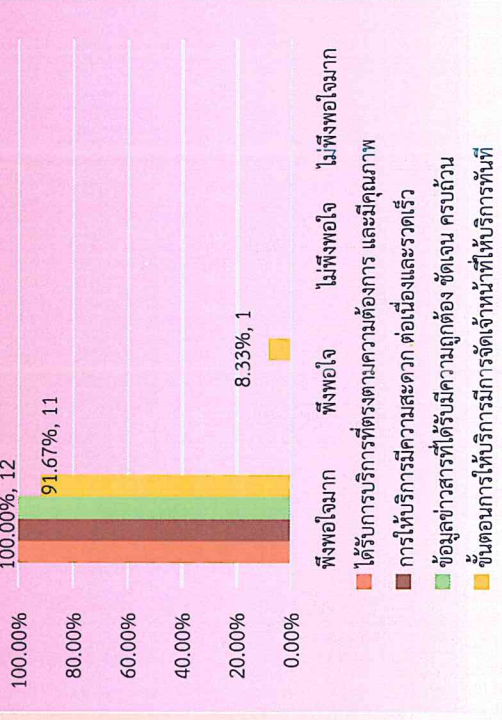
## ความถี่ในการใช้บริการ



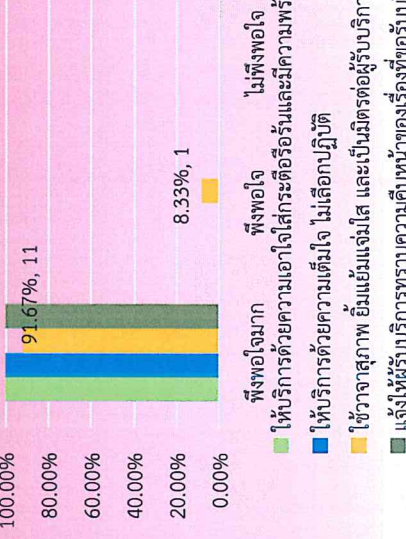
## ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ



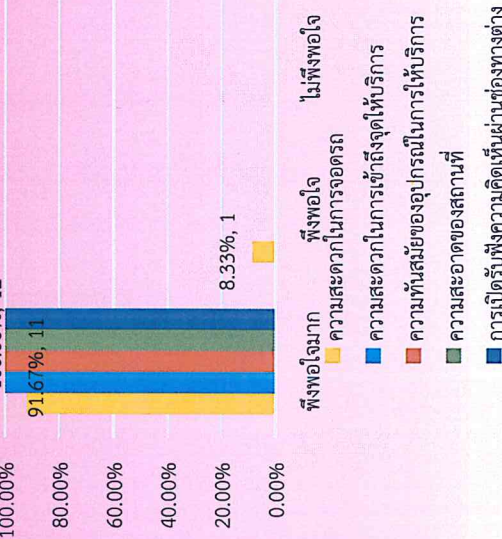
## คุณภาพการให้บริการ



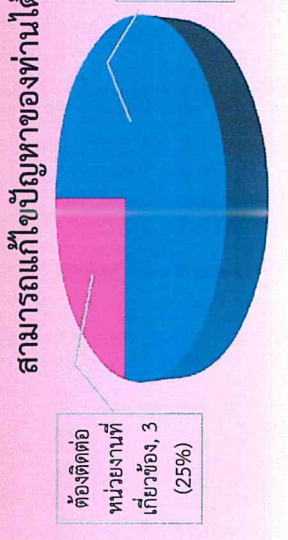
## เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ



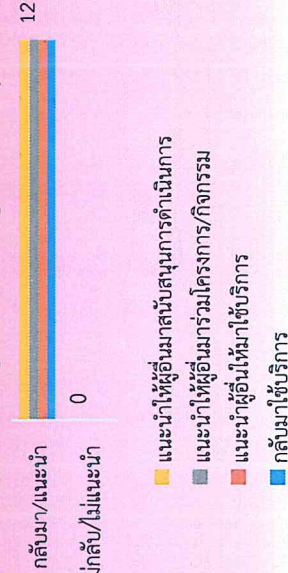
## สิ่งอำนวยความสะดวก



## การให้บริการของเจ้าหน้าที่

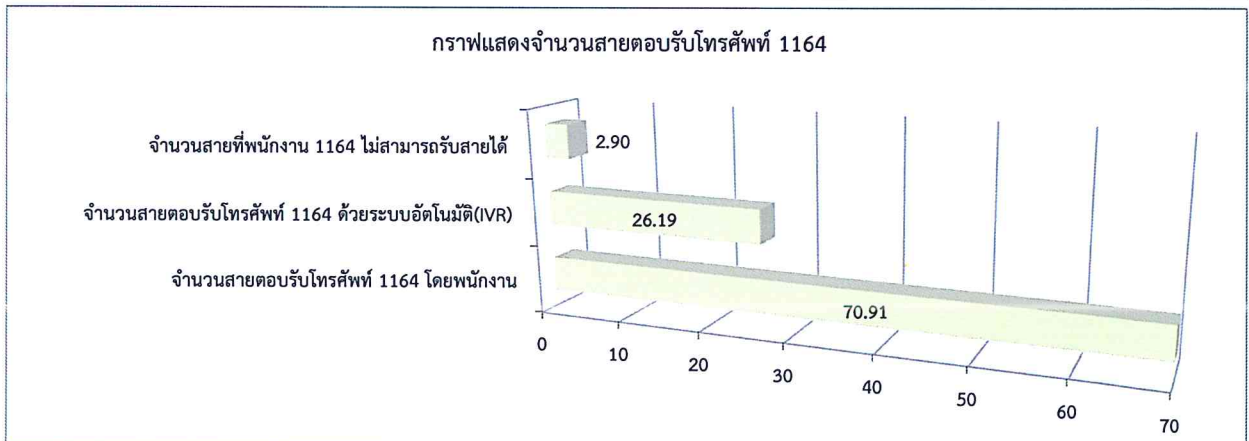


## ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการศัลยกรรม



รายงานผลการปฏิบัติงานของ Call Center 1164  
ประจำเดือนมกราคม 2566

| ช่องทางการให้บริการ                                 | ม.ค. 66 | ธ.ค. 65 | ม.ค. 65 | ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว |           | ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว |           |
|---|---------|---------|---------|-------------------------------------|-----------|---|-----------|
|   |         |         |         | คิดเป็นจำนวน                        | คิดเป็น % | คิดเป็นจำนวน                                  | คิดเป็น % |
| จำนวนสายทั้งหมด                                     | 11,543  | 10,258  | 10,963  | 1,285                               | 12.53     | 580   | 5.29      |
| การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (ระบบอัตโนมัติ)              | 3,023   | 2,996   | 2,977   | 27                                  | 0.90      | 46  | 1.55      |
| การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (โดยพนักงาน)                 | 8,185   | 7,004   | 7,326   | 1,181                               | 16.86     | 859   | 11.73     |
| จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับสายได้ (Abandon)      | 335     | 258     | 660     | 77                                  | 29.84     | -325  | -49.24    |
| การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Website กรมศุลกากร | 424     | 364     | 357     | 60                                  | 16.48     | 67  | 18.77     |
| แนะนำ หรือร้องเรียน                                 | 4       | 2       | 4       | 2                                   | 100.00    | 0   | 0.00      |



หมายเหตุ : จำนวนสายที่พนักงาน 1164 ไม่สามารถรับสายได้ จากจำนวนสายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 2.90 เพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคม ร้อยละ 0.38 (เป็นไปตามข้อกำหนดจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เกินร้อยละ 10)

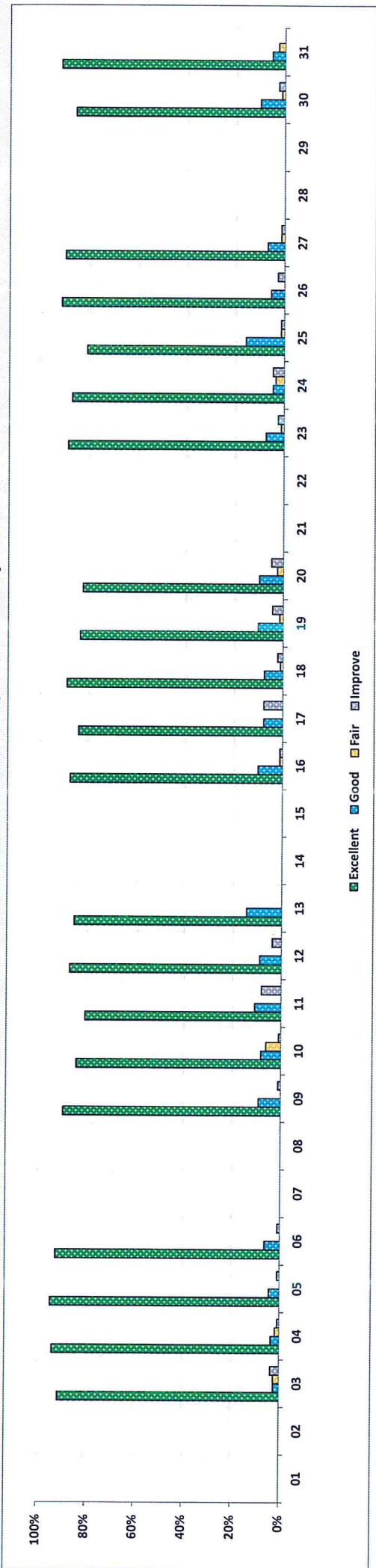
สรุปประเภทคำถามทาง Call Center 1164

ประจำเดือนมกราคม 2566

| เรื่อง                         | จำนวน  |
|--------------------------------|--------|
| การลงทะเบียน Paperless         | 39.07% |
| พิธีการขาเข้า                  | 12.98% |
| ข้อมูลทั่วไป                   | 12.34% |
| พิกัดอัตราศุลกากร              | 7.08%  |
| ค่าธรรมเนียม                   | 6.70%  |
| กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA    | 4.63%  |
| พิธีการขาออก                   | 3.78%  |
| วิธีการใช้งาน Website          | 3.77%  |
| พิธีการอื่นๆ                   | 3.70%  |
| การใช้งานระบบ Paperless        | 1.63%  |
| กรณีมีจดหมายหลอกหลวงให้โอนเงิน | 1.60%  |
| สิทธิประโยชน์ทางภาษี           | 1.42%  |
| โทรผิด                         | 0.89%  |
| กฎหมายศุลกากร                  | 0.30%  |
| แจ้งเบาะแส                     | 0.05%  |
| แนะนำ หรือร้องเรียน            | 0.04%  |

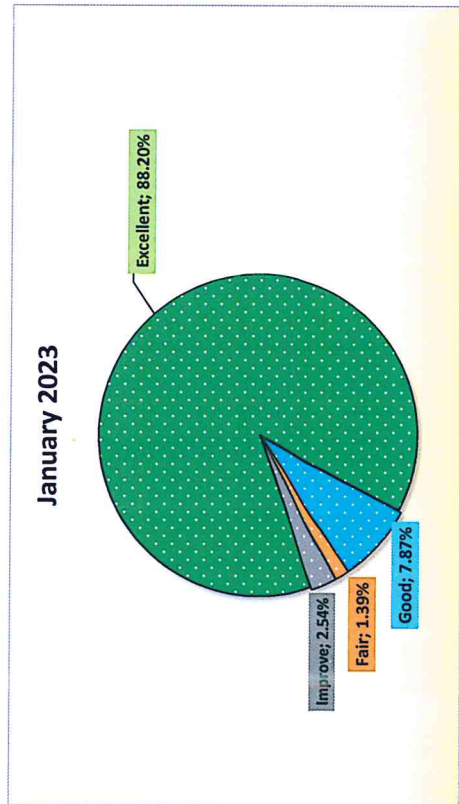


รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ Customs Call Center 1164 ประจำเดือนมกราคม พ.ศ. 2566  
 Customs Call Center 1164 Satisfaction Daily Report as of January 2023

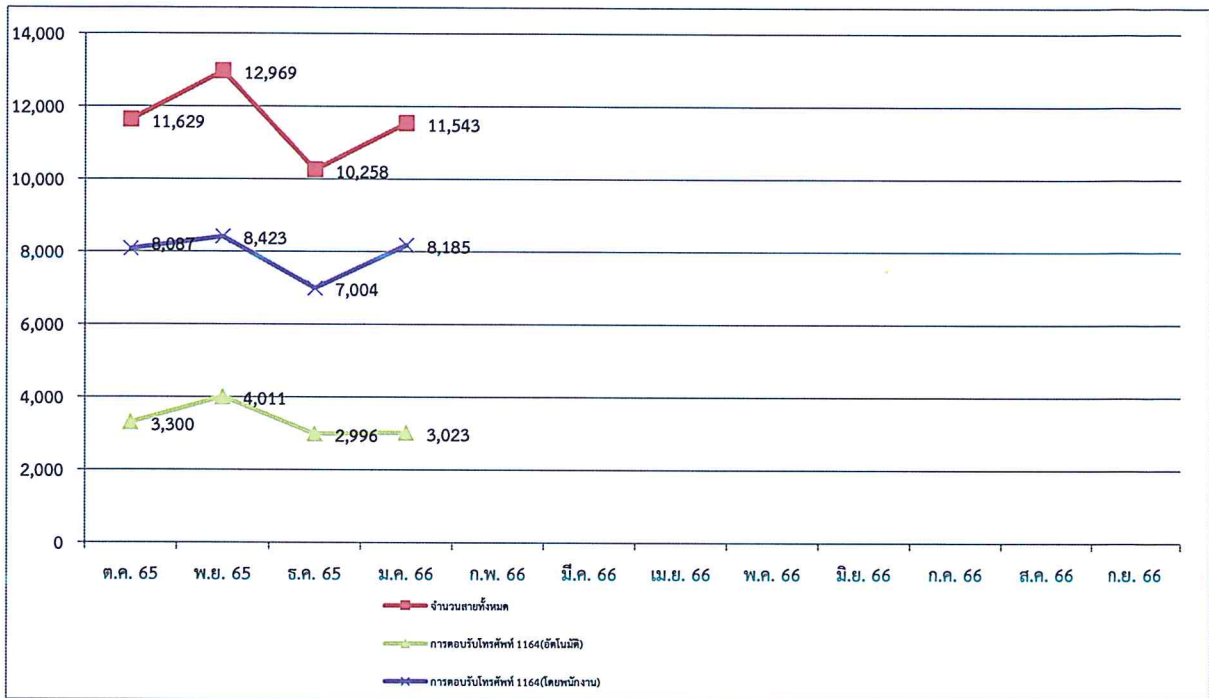


| Survey       | January 2023 |          |           |            |           |           |          |          |           |           |           |           |           |          |           |           |           |           |           |          |           |           |           |           |           |          |           |           |              |    |    | 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    |              |          | 74        | 105        | 86        | 87        |          |          | 78        | 81        | 59        | 68        | 53        |          | 77        | 53        | 80        | 56        | 33        |          |           | 71        | 75        | 56        | 66        | 64       |           |           | 67           | 68 |    |       |
| Good         |              |          | 2         | 4          | 4         | 6         |          |          | 8         | 8         | 8         | 7         | 9         |          | 9         | 5         | 7         | 7         | 4         |          |           | 6         | 4         | 11        | 4         | 5        |           |           | 8            | 4  |    |       |
| Fair         |              |          | 2         | 2          | 0         | 0         |          |          | 0         | 6         | 0         | 0         | 0         |          | 1         | 0         | 1         | 1         | 1         |          |           | 1         | 3         | 1         | 0         | 1        |           |           | 1            | 2  |    |       |
| Improve      |              |          | 3         | 1          | 1         | 1         |          |          | 1         | 1         | 6         | 3         | 0         |          | 1         | 5         | 2         | 3         | 2         |          |           | 2         | 4         | 1         | 2         | 1        |           |           | 2            | 0  |    |       |
| <b>Total</b> | <b>0</b>     | <b>0</b> | <b>81</b> | <b>112</b> | <b>91</b> | <b>94</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>87</b> | <b>96</b> | <b>73</b> | <b>78</b> | <b>62</b> | <b>0</b> | <b>88</b> | <b>63</b> | <b>90</b> | <b>67</b> | <b>40</b> | <b>0</b> | <b>80</b> | <b>86</b> | <b>69</b> | <b>72</b> | <b>71</b> | <b>0</b> | <b>78</b> | <b>74</b> | <b>1,652</b> |    |    |       |

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



กราฟแสดงผลการดำเนินงานของ Call Center 1164 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



กราฟแสดงผลการดำเนินงานของศูนย์บริการศัลยกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

