



บันทึกข้อความ

รองฯ พงศเทพ
รับที่ 1604 วันที่ 11-7-66
e-office 351068

เอกสารแนบ ๐๓

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๑๕๐

วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนมิถุนายน 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 ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ โดยสรุปดังนี้

๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๒๖ ราย

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๑๐ ราย

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจธ.) จำนวน ๒ ราย

๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๙,๐๗๐ สาย

- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๓,๐๒๖ สาย

/- จำนวน ...

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

(นายพงศเทพ บัวทรัพย์)

รองอธิบดี รักษาการในตำแหน่ง
ที่ปรึกษาด้านพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร

11 ก.ค. 2566

- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓๔๗ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๓๙๔ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๓๙๙ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๐ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๖๐๗ คำถาม

๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๓.๒.๑ ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐ ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐
- ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๓
- ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙
- ระดับความพึงพอใจควร ปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรียธร วัฒนพันธ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

(นายวิเศษ วัชรานิช)

เลขานุการกรม
11 ก.ค. 2566



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๑๕๒ วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

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

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากรได้ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร เพื่อให้การติดต่อกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง นั้น

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

ทราบ

(นายวิศณุ วัชรวิช)
เลขาธิการกรม

(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

(นางสาวศรัยธร วัฒนพันธ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)
ประจำเดือนมิถุนายน 2566

| ช่องทางการให้บริการ | มิ.ย. 66 | พ.ค. 66 | มิ.ย. 65 | ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว | | ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว | |
|--|----------|---------|----------|-------------------------------------|-----------|---|-----------|
| | | | | คิดเป็นจำนวน | คิดเป็น % | คิดเป็นจำนวน | คิดเป็น % |
| การตอบรับโทรศัพท์โดยศูนย์บริการศุลกากร | 345 | 295 | 382 | 50 | 16.95 | -37 | -9.69 |
| การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยศูนย์บริการศุลกากร | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการศุลกากร | 26 | 22 | 0 | 4 | 18.18 | 26 | 2,600.00 |
| การบริการข้อมูลผ่านระบบ Customs Chatbot | 607 | 573 | 601 | 34 | 5.93 | 6 | 1.00 |
| การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ | 394 | 345 | 626 | 49 | 14.20 | -232 | -37.06 |
| การรับเรื่องร้องเรียน | 2 | 0 | 0 | 2 | 200.00 | 2 | 200.00 |
| *อื่นๆ | 2 | 1 | 6 | 1 | 100.00 | -4 | -66.67 |

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

หมายเหตุ:

จากตารางรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ประจำเดือนมิถุนายน 2566 มีการให้บริการตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

การตอบรับทางโทรศัพท์ เดือนมิถุนายน 2566 มีการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 345 สาย เพิ่มขึ้นจากเดือนพฤษภาคม 2566 จำนวน 50 สาย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.95 เมื่อเทียบกับเดือนมิถุนายน 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 37 สาย หรือลดลงร้อยละ 9.69 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออก เช่น การนำเข้าชิ้นส่วนยานยนต์ไฟฟ้า การส่งออกใบกระท่อม เป็นต้น จำนวน 87 สาย คิดเป็นร้อยละ 25.22 และเรื่องที่สอบถามมากที่สุดรองลงมา คือ การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก ขั้นตอนการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal เป็นต้น จำนวน 59 สาย คิดเป็นร้อยละ 17.10

การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เดือนมิถุนายน 2566 มีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 0 ราย เท่ากับเดือนพฤษภาคม 2566 และเดือนมิถุนายน 2565 ซึ่งมีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 0 ราย

การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง เดือนมิถุนายน 2566 มีผู้มาติดต่อฯ จำนวน 26 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนพฤษภาคม 2566 จำนวน 4 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 18.18 เมื่อเทียบกับเดือนมิถุนายน 2565 มีการให้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 26 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2,600.00 ซึ่งขณะนั้นศูนย์บริการศุลกากรงดให้บริการผู้มาติดต่อโดยตรง เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้า เช่น การนำของเข้ามาเพื่อซ่อมและส่งกลับไปนอกประเทศ การส่งออกอาหารทะเลแช่แข็ง เป็นต้น จำนวน 17 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 65.38 ซึ่งเดือนมิถุนายน 2566 ไม่มีข้อเสนอแนะจากคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ช่องทางการมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 25 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 97.60 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.60 ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.80
 - 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 84.00 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 8.00 ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 8.00
- 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 96.00 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 4.00

5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาได้ ดังนี้

- 5.1 สามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก ขอเบอร์ติดต่อหน่วยงานภายในกรมศุลกากร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 72.00
- 5.2 ต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตที่ต้องสอบถามหน่วยงานเจ้าของกฎหมาย เช่น กรมวิชาการเกษตร กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 28.00

6. ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการ แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการ มาร่วมโครงการ/กิจกรรม และแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 100.00

การบริการข้อมูลผ่าน Customs Chatbot

การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) มีผู้ให้บริการ จำนวน 231 คน เพิ่มขึ้นจากเดือนพฤษภาคม 2566 จำนวน 35 คน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 17.86 โดยถามคำถามทั้งสิ้น จำนวน 607 คำถาม ตอบได้ จำนวน 516 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 85.01 และตอบไม่ได้ จำนวน 91 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 14.99 ซึ่งคำถามที่ตอบไม่ได้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “สวัสดิ์คะ ต้องการสอบถามเกี่ยวกับการพกพาทองคำแท่งขึ้นเครื่องบินไปยังต่างประเทศคะ” “ผลพิจารณาพิกัด” “ไม่สำแดงเงินสด \$15,000 ความผิดคือ” เป็นต้น จำนวน 63 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 69.23 และเป็นคำถามอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “I have to take appointment” “Can I speak with assistance?” “ขอสอบถามคะ บริษัท ROYAL MAIL AIRSWIFT COURIER DELIVERY SERVICE มีในประเทศไทยจริงไหมคะ” เป็นต้น จำนวน 28 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 30.77

การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการและข้อเสนอแนะการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ เดือนมิถุนายน 2566 มีผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารฯ จำนวน 394 ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนพฤษภาคม 2566 จำนวน 49 ครั้ง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 14.20 เมื่อเทียบกับเดือนมิถุนายน 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 232 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 37.06 ซึ่งเดือนมิถุนายน 2566 ไม่มีผู้เสนอแนะการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ

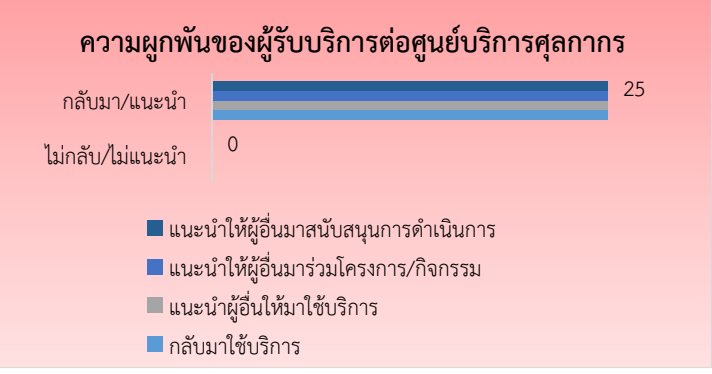
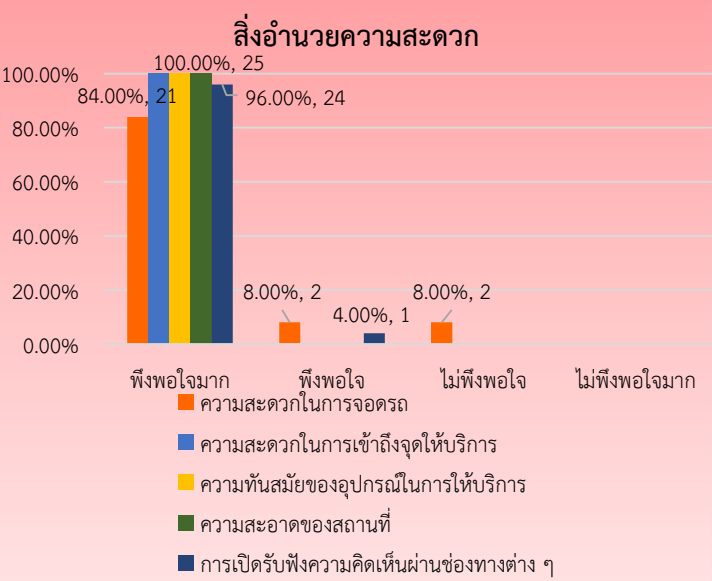
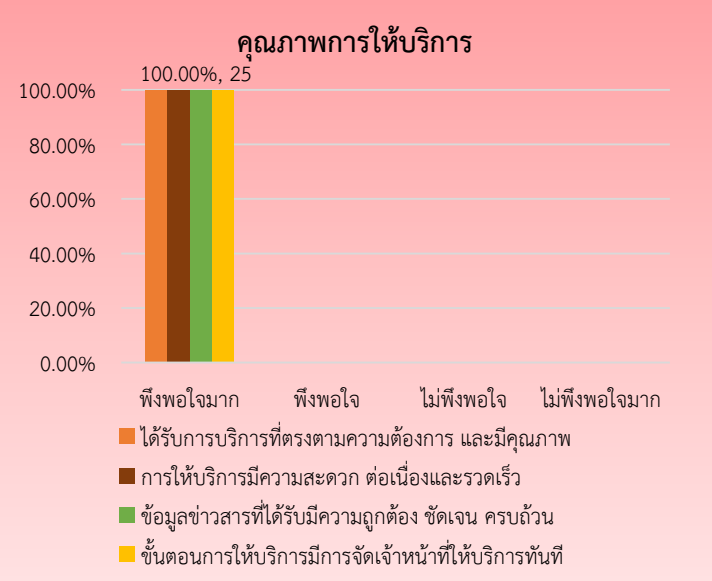
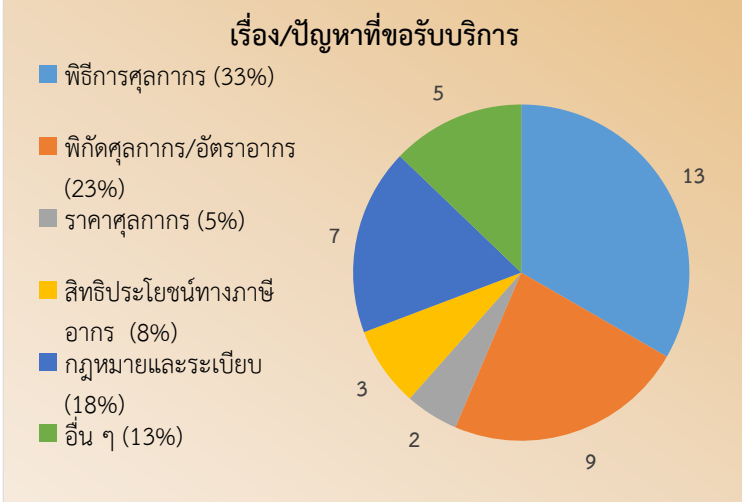
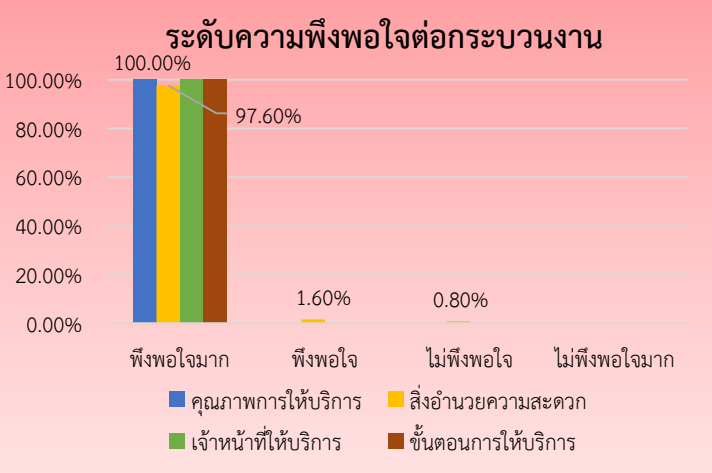
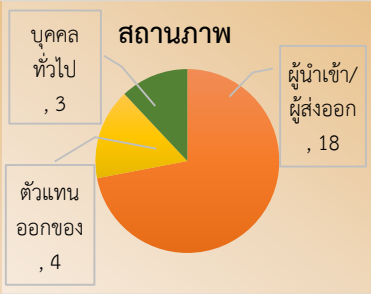
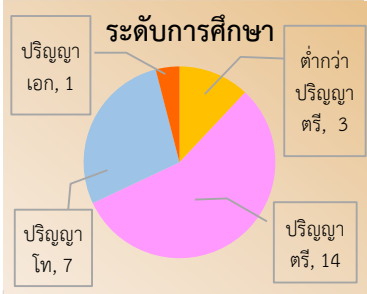
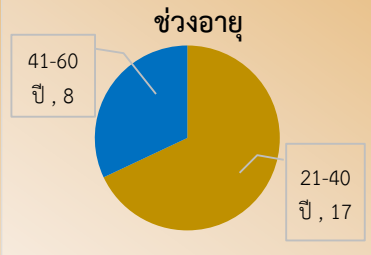
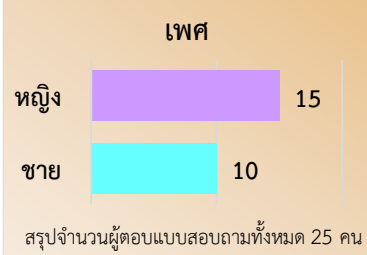
รับเรื่องร้องเรียน (ที่ได้รับเรื่องจาก กจร.) เดือนมิถุนายน 2566 รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 2 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนพฤษภาคม 2566 จำนวน 2 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 200.00 เมื่อเทียบกับเดือนมิถุนายน 2565 มีการรับเรื่องร้องเรียน เพิ่มขึ้นจำนวน 2 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 200.00

การให้บริการช่องทางอื่นๆ (การให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง และการให้บริการโครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA) เดือนมิถุนายน 2566 มีการให้บริการ จำนวน 2 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนพฤษภาคม 2566 จำนวน 1 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 100.00 เมื่อเทียบกับเดือนมิถุนายน 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 4 ราย หรือลดลงร้อยละ 66.67 (เดือนมิถุนายน 2566 มีการให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง จำนวน 2 ราย โครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA จำนวน 0 ราย)

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศัลยกรรมผ่าน QR Code เดือนมิถุนายน 2566



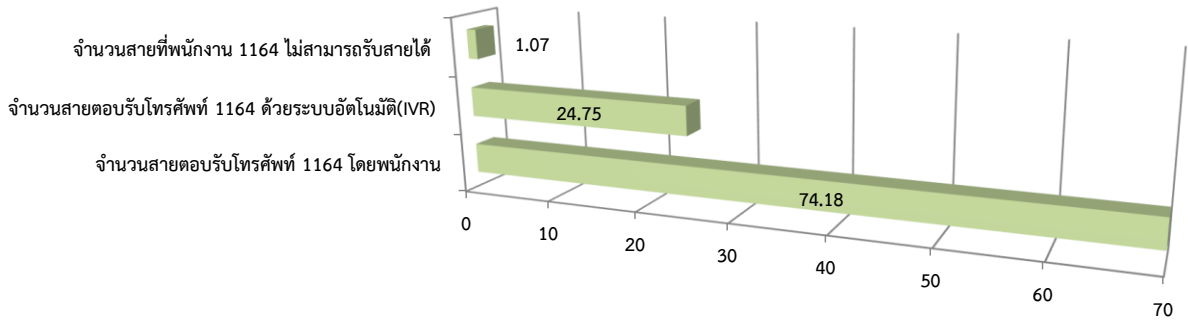
QR Code
แบบสอบถาม
ความพึงพอใจ



รายงานผลการปฏิบัติงานของ Call Center 1164
ประจำเดือนมิถุนายน 2566

| ช่องทางบริการ | มิ.ย. 66 | พ.ค. 66 | มิ.ย. 65 | ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว | | ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว | |
|---|----------|---------|----------|-------------------------------------|-----------|---|-----------|
| | | | | คิดเป็นจำนวน | คิดเป็น % | คิดเป็นจำนวน | คิดเป็น % |
| จำนวนสายทั้งหมด | 12,227 | 12,497 | 11,248 | -270 | -2.16 | 979 | 8.70 |
| การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (ระบบอัตโนมัติ) | 3,026 | 3,358 | 2,936 | -332 | -9.89 | 90 | 3.07 |
| การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (โดยพนักงาน) | 9,070 | 8,701 | 7,962 | 369 | 4.24 | 1,108 | 13.92 |
| จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับสายได้ (Abandon) | 131 | 438 | 350 | -307 | -70.09 | -219 | -62.57 |
| การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Website กรมศุลกากร | 399 | 380 | 477 | 19 | 5.00 | -78 | -16.35 |
| ร้องเรียน | 10 | 5 | 5 | 5 | 100.00 | 5 | 100.00 |
| แนะนำ | 2 | 4 | 0 | -2 | -50.00 | 2 | 200.00 |

กราฟแสดงจำนวนสายตอบรับโทรศัพท์ 1164



หมายเหตุ : จำนวนสายที่พนักงาน 1164 ไม่สามารถรับสายได้ จากจำนวนสายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 1.07 ลดลงจากเดือนพฤษภาคม ร้อยละ 2.43 (เป็นไปตามข้อกำหนดจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เกินร้อยละ 10)

สรุปประเภทคำถามทาง Call Center 1164

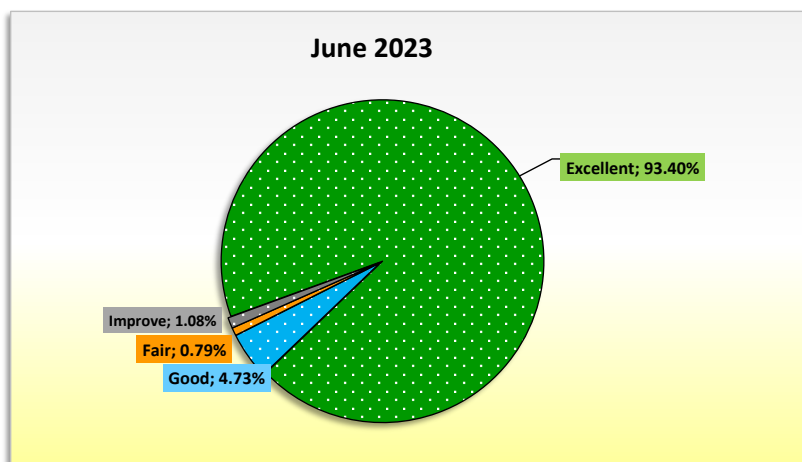
ประจำเดือนมิถุนายน 2566

| เรื่อง | จำนวน |
|-----------------------------|--------|
| การลงทะเบียน Paperless | 43.59% |
| พิธีการขาเข้า | 11.47% |
| ข้อมูลทั่วไป | 9.53% |
| พิกัดอัตราศุลกากร | 7.78% |
| ค่าธรรมเนียม | 6.07% |
| วิธีการใช้งาน Website | 5.35% |
| กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA | 3.91% |
| พิธีการขาออก | 3.63% |
| พิธีการอื่นๆ | 3.26% |
| กรณีมีจดหมายทดลองให้โอนเงิน | 1.68% |
| การใช้งานระบบ Paperless | 1.39% |
| สิทธิประโยชน์ทางภาษี | 1.35% |
| กฎหมายศุลกากร | 0.44% |
| โทรผิด | 0.40% |
| แนะนำ หรือร้องเรียน | 0.11% |
| แจ้งเบาะแส | 0.04% |

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ Customs Call Center 1164 ประจำเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566
 Customs Call Center 1164 Satisfaction Daily Report as of June 2023



| Survey | June 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 | |
| Excellent | 74 | 100 | | | | 90 | 94 | 102 | 94 | | | 89 | 89 | 84 | 97 | 97 | | | 96 | 104 | 70 | 103 | 88 | | | 79 | 94 | 94 | 81 | 78 | 1,897 |
| Good | 1 | 5 | | | | 4 | 2 | 7 | 1 | | | 6 | 4 | 4 | 6 | 5 | | | 2 | 5 | 6 | 5 | 4 | | | 3 | 9 | 5 | 5 | 7 | 96 |
| Fair | 1 | 1 | | | | 1 | 0 | 0 | 1 | | | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 16 |
| Improve | 2 | 2 | | | | 0 | 0 | 0 | 1 | | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | | | 0 | 2 | 3 | 0 | 4 | 22 |
| Total | 78 | 108 | 0 | 0 | 0 | 95 | 96 | 109 | 97 | 0 | 0 | 96 | 93 | 89 | 105 | 104 | 0 | 0 | 100 | 110 | 78 | 110 | 92 | 0 | 0 | 83 | 107 | 103 | 87 | 91 | 2,031 |



คำอธิบาย;

คำถาม : ท่านพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center เพียงใด

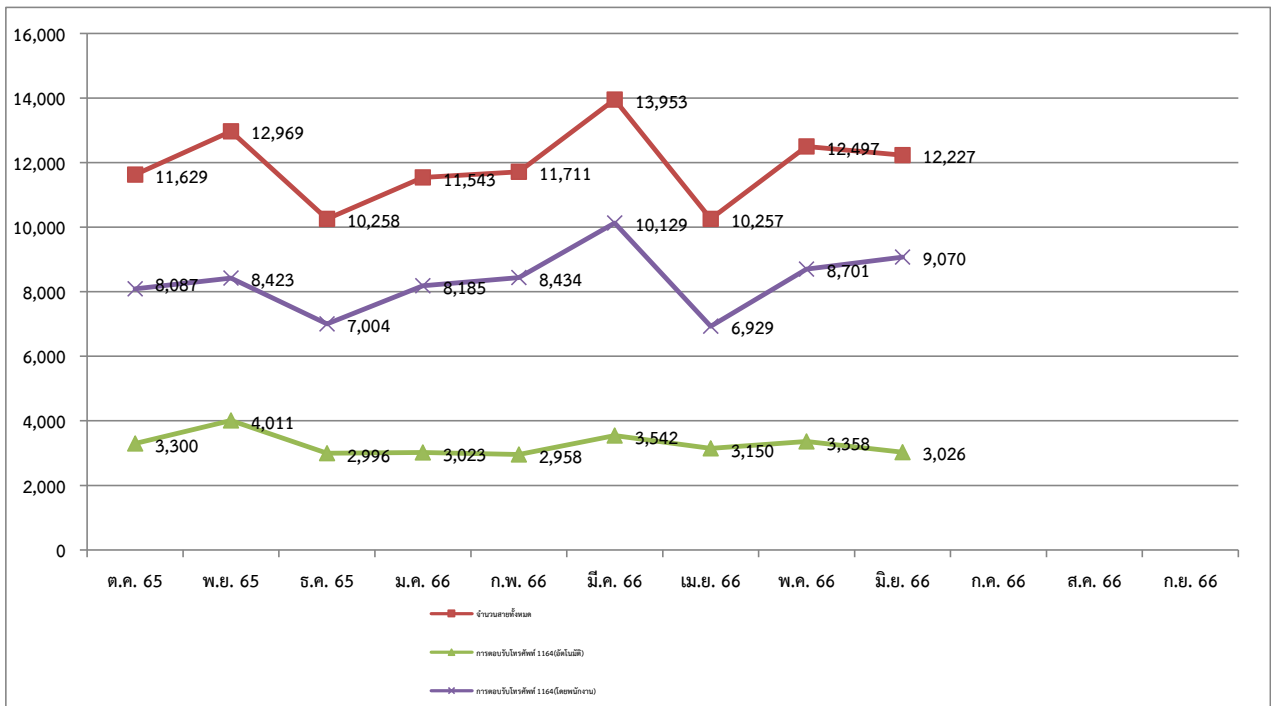
ดีมาก = Excellent

ดี = Good

พอใช้ = Fair

ควรปรับปรุง = Improve

กราฟแสดงผลการดำเนินงานของ Call Center 1164 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



กราฟแสดงผลการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

