



บันทึกข้อความ

รองฯ นันทรัฐดา
รับที่ 2624 วันที่ 8.11.66
e-office 581836

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๒๕๖

วันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๖

เรียน รองฯ นันทรัฐดา (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 ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ โดยสรุปดังนี้

๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑๒ ราย

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๒ ราย

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

๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๙,๒๕๖ สาย

- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๓,๒๑๖ สาย

/- จำนวน ...

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

(นางนันทรัฐดา ศิริคุปต์)
รองอธิบดีกรมศุลกากร

- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓๒๓ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๒๕๘ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔๐๓ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๐ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๖๑๘ 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 ๙๓.๔๔
- ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๙
- ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๗
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ


(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา


(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร


(นายวิศณุ วัชรวานิช)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๒๕๖๖ วันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๖

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

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากรได้ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร เพื่อให้การติดต่อกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง นั้น

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

ทราบ

(นายวิศณุ วัชรวานิช)
เลขานุการกรม
10 พ.ย. 2566

(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

(นางสาวศรียศร วิฒนพันธุ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)

ประจำเดือนตุลาคม 2566

ช่องทางการให้บริการ	ต.ค. 66	ก.ย. 66	ต.ค. 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
การตอบรับโทรศัพท์โดยศูนย์บริการศุลกากร	321	349	324	-28	-8.02	-3	-0.93
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยศูนย์บริการศุลกากร	0	3	0	-3	300.00	0	0
การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการศุลกากร	12	26	18	-14	-53.85	-6	-33.33
การบริการข้อมูลผ่านระบบ Customs Chatbot	618	532	320	86	16.17	298	93.13
การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ	258	252	388	6	2.38	-130	-33.51
การรับเรื่องร้องเรียน	1	1	0	0	0	1	100.00
*อื่นๆ	2	0	0	2	200.00	2	200.00

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

หมายเหตุ:

จากตารางรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ประจำเดือนตุลาคม 2566 มีการให้บริการตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

การตอบรับทางโทรศัพท์ เดือนตุลาคม 2566 มีการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 321 สาย ลดลงจากเดือนกันยายน 2566 จำนวน 28 สาย หรือลดลงร้อยละ 8.02 เมื่อเทียบกับเดือนตุลาคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 3 สาย หรือลดลงร้อยละ 0.93 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องการลงทะเบียนเป็นผู้นำเข้าส่งออก เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนเป็นผู้นำเข้าส่งออก ปัญหาการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal โดยยืนยันตัวตนไม่สำเร็จ และปัญหาการเข้าใช้งานระบบ Customs Trader Portal ไม่ได้ เป็นต้น จำนวน 80 สาย คิดเป็น

ร้อยละ 24.92 และเรื่องที่สอบถามมากที่สุดรองลงมาคือ พิธีการนำเข้าส่งออก เช่น การนำรถยนต์ใช้แล้วเข้ามาในราชอาณาจักร การส่งออกไม้ยางพารา เป็นต้น จำนวน 66 สาย คิดเป็นร้อยละ 20.56

การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เดือนตุลาคม 2566 มีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 0 เรื่อง ลดลงจากเดือนกันยายน 2566 จำนวน 3 เรื่อง หรือลดลง ร้อยละ 300.00 ซึ่งเท่ากับเดือนตุลาคม 2565 มีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 0 เรื่อง

การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง เดือนตุลาคม 2566 มีผู้มาติดต่อฯ จำนวน 12 ราย ลดลงจากเดือนกันยายน 2566 จำนวน 14 ราย หรือลดลงร้อยละ 53.85 เมื่อเทียบกับเดือนตุลาคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 6 ราย หรือลดลงร้อยละ 33.33 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้า เช่น การนำเข้ารถยนต์ การนำเข้าไวน์ การปฏิบัติพิธีการส่งของกลับออกไปนอกราชอาณาจักร (Re-Export) ตามมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 เป็นต้น จำนวน 6 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 50.00 ซึ่งเดือนตุลาคม 2566 ไม่มีข้อเสนอแนะจากคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ช่องทางการมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 10 คน พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 1.2 สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 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 100.00

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 พิธีการนำเข้าส่งออกเบื้องต้น ขอเบอร์ติดต่อหน่วยงานภายในกรมศุลกากร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 60.00

5.2 ต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตที่ต้องสอบถามหน่วยงานเจ้าของกฎหมาย เช่น กรมสรรพากร กรมปศุสัตว์ ร้อยละ 40.00

6. ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการ แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการ มาร่วมโครงการ/กิจกรรม และแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 100.00

การบริการข้อมูลผ่าน Customs Chatbot

การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) มีผู้ให้บริการ จำนวน 218 คน เพิ่มขึ้นจากเดือนกันยายน 2566 จำนวน 51 คน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 30.54 โดยถามคำถามทั้งสิ้น จำนวน 618 คำถาม ตอบได้ จำนวน 514 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 83.17 และตอบไม่ได้ จำนวน 104 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 16.83 ซึ่งคำถามที่ตอบไม่ได้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “อยากทราบข้อมูลการทำ paperless e-payment มีขั้นตอนอย่างไรบ้างครับ” “สอบถามต่างชาติ/นักท่องเที่ยวนำเงินสดเข้าไทยไม่จำกัดใช้ไหม ถ้าเกินเท่าไรต้องสำแดง และมีค่าใช้จ่ายไหม” “ผมขอสอบถามพิกัดการนำเข้ารถจักรยานปั่นสี่ล้อครับ” เป็นต้น จำนวน 81 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 77.88 และเป็นคำถามอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “ต้องใช้เอกสารอะไรบ้างหือครับ เพื่อต่ออายุใบอนุญาตโทรคมนาคมครับ” “คำพยากรณ์ประจำวันเสาร์ที่ 14 ตุลาคม พ.ศ.2566 ตรงกับวันแรม ๑๕ ค่ำ เดือนสิบ (๑๐) ปีเถาะ จ.ศ. 1385 ค.ศ. 2023 ฤกษ์บนดาวจันทร์เกาะหีสตะ ฤกษ์ล่างวันมหาสิทธิโชค กาลโยควันธงชัย นักษัตรฤกษ์ที่ 13 ภูมิปาโลฤกษ์ ต่อด้วยเทศาตรีฤกษ์ ดาวจันทร์เกาะภูมิปาโลฤกษ์” “ทรงพระเจริญ” เป็นต้น จำนวน 23 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 22.12

การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการและข้อเสนอแนะ
การให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ เดือนตุลาคม 2566 มีผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารฯ จำนวน 258 ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนกันยายน 2566 จำนวน 6 ครั้ง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.38 เมื่อเทียบกับเดือนตุลาคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 130 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 33.51 ซึ่งเดือนตุลาคม 2566 ไม่มีผู้เสนอแนะการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ

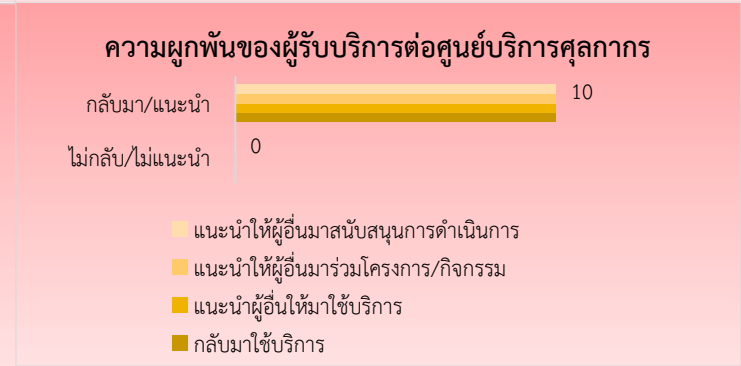
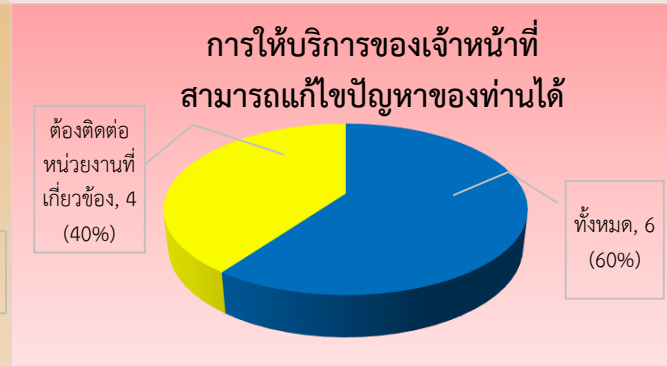
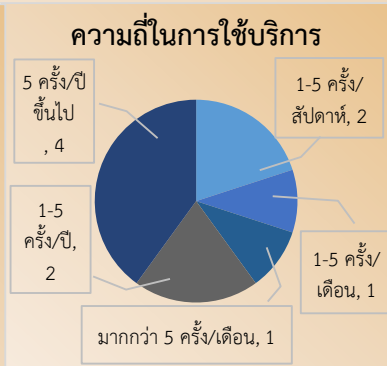
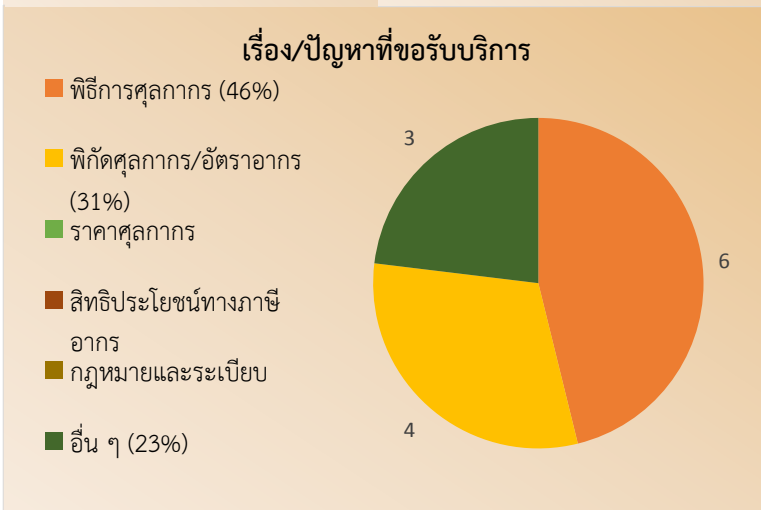
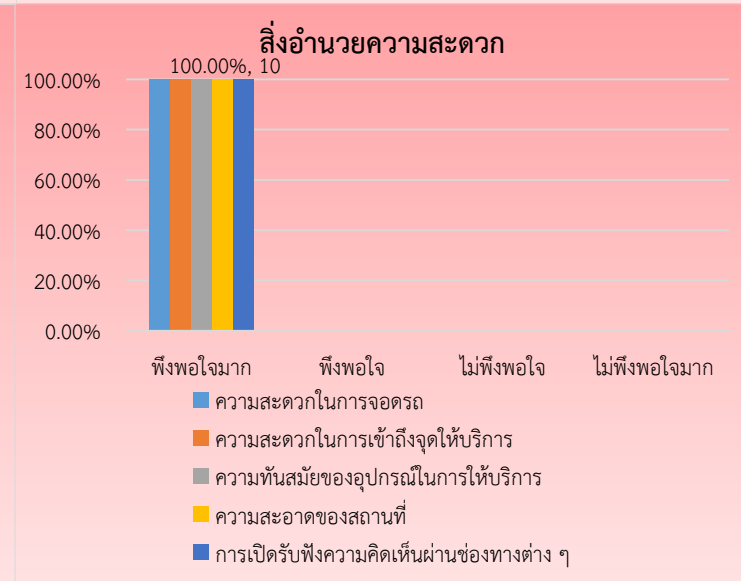
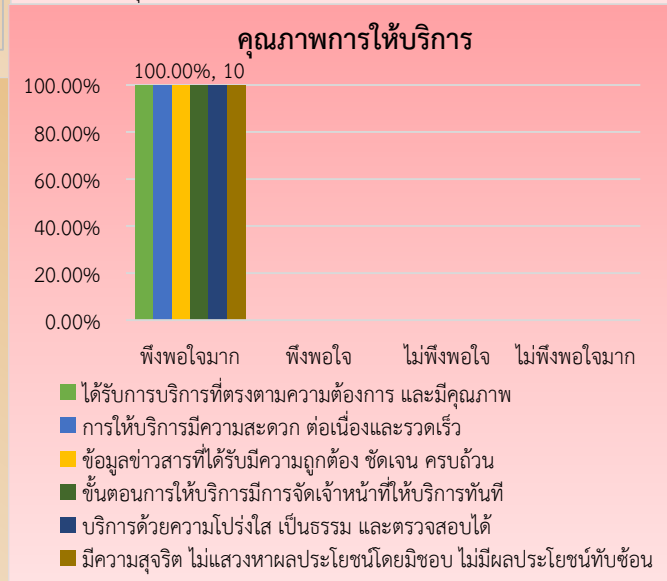
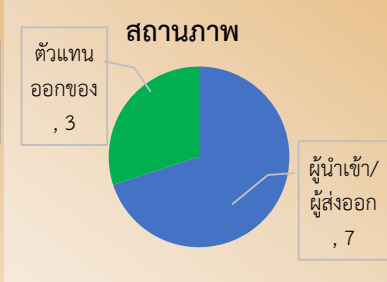
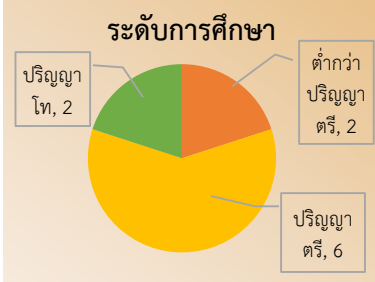
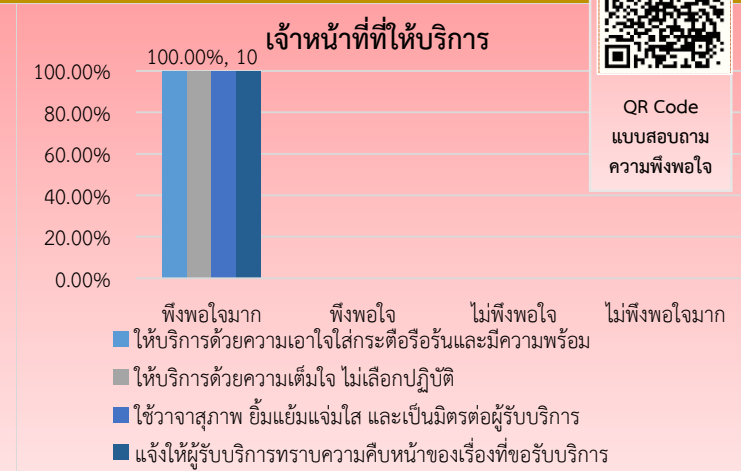
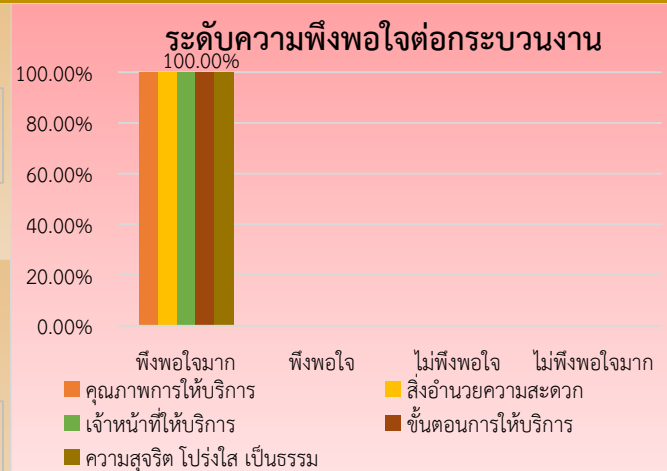
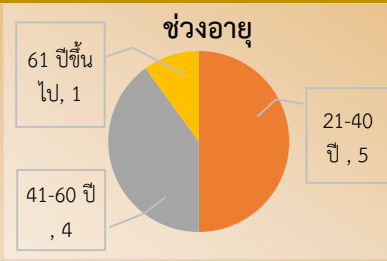
รับเรื่องร้องเรียน (ที่ได้รับเรื่องจาก กจร.) เดือนตุลาคม 2566 รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 1 เรื่อง ซึ่งเท่ากับเดือนกันยายน 2566 มีการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 1 เรื่อง เมื่อเทียบกับเดือนตุลาคม 2565 มีการรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น จำนวน 1 เรื่อง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 100.00

การให้บริการช่องทางอื่นๆ (การให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง และการให้บริการโครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA) เดือนตุลาคม 2566 มีการให้บริการ จำนวน 2 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนกันยายน 2566 จำนวน 2 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 200.00 เมื่อเทียบกับเดือนตุลาคม 2565 มีการให้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 2 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 200.00 (เดือนตุลาคม 2566 มีการให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง จำนวน 2 ราย โครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA จำนวน 0 ราย)

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศัลยกรรมผ่าน QR Code เดือนตุลาคม 2566



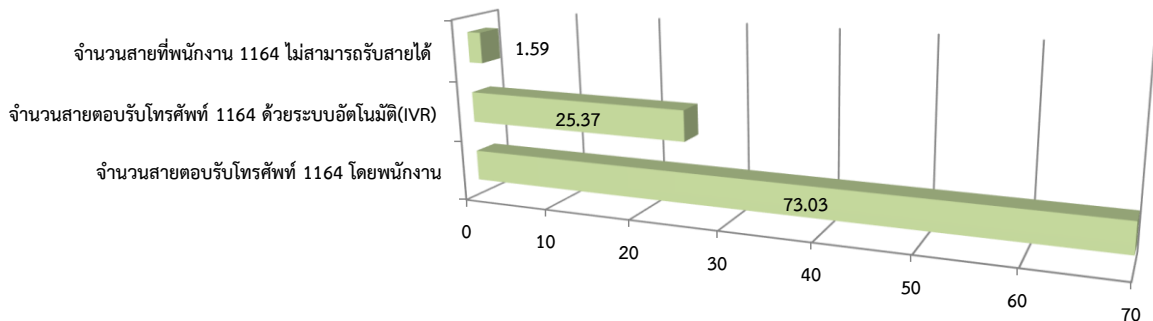
QR Code
แบบสอบถาม
ความพึงพอใจ



รายงานผลการปฏิบัติงานของ Call Center 1164
ประจำเดือนตุลาคม 2566

ช่องทางการให้บริการ	ต.ค. 66	ก.ย. 66	ต.ค. 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
จำนวนสายทั้งหมด	12,674	15,383	11,629	-2,709	-17.61	1,045	8.99
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (ระบบอัตโนมัติ)	3,216	3,712	3,300	-496	-13.36	-84	-2.55
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (โดยพนักงาน)	9,256	11,394	8,087	-2,138	-18.76	1,169	14.46
จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับสายได้ (Abandon)	202	277	242	-75	-27.08	-40	-16.53
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Website กรมศุลกากร	403	419	383	-16	-3.82	20	5.22
ร้องเรียน	2	1	3	1	100.00	-1	-33.33
แนะนำ	0	1	1	-1	-100.00	-1	-100.00

กราฟแสดงจำนวนสายตอบรับโทรศัพท์ 1164



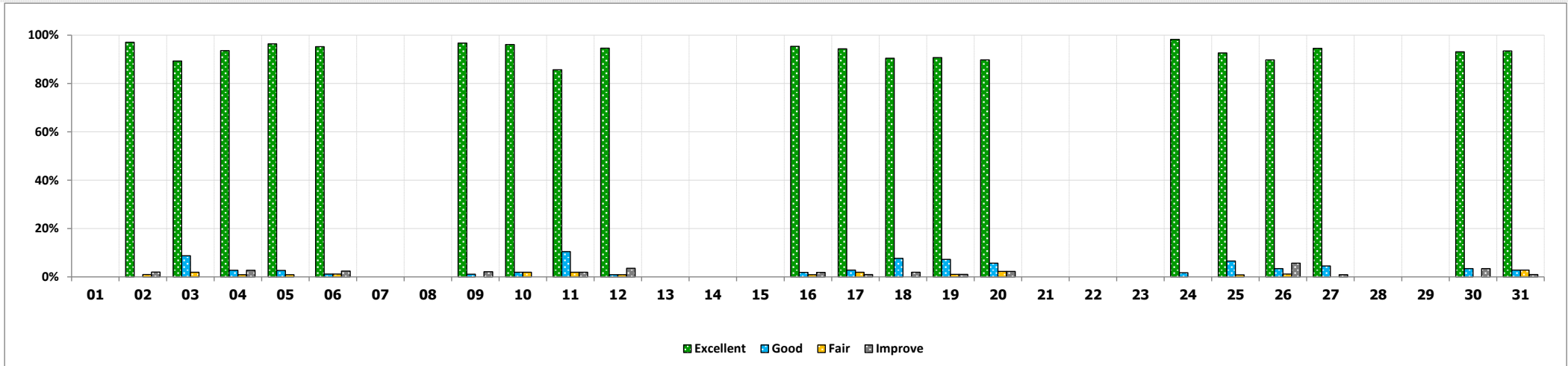
หมายเหตุ : จำนวนสายที่พนักงาน 1164 ไม่สามารถรับสายได้ จากจำนวนสายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 1.59 ลดลงจากเดือนกันยายน ร้อยละ 27.08 (เป็นไปตามข้อกำหนดจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เกินร้อยละ 10)

สรุปประเภทคำถามทาง Call Center 1164
(16 อันดับแรก)

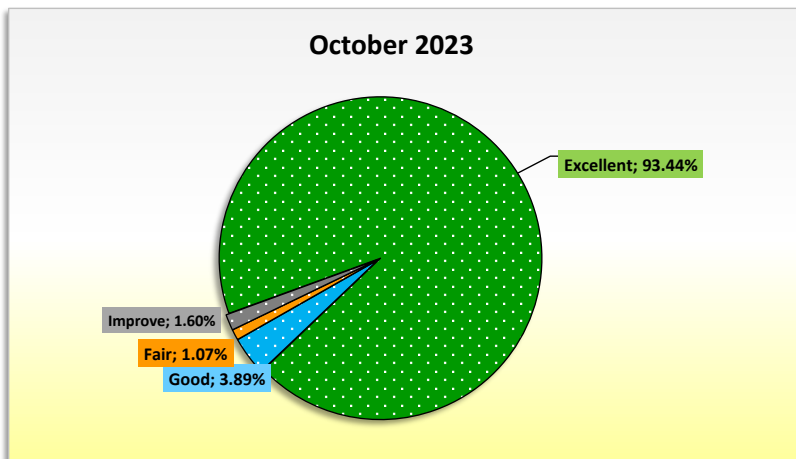
ประจำเดือนตุลาคม 2566

เรื่อง	จำนวน
การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก	39.54%
ข้อมูลทั่วไป	11.25%
ค่าธรรมเนียม	9.87%
พิธีการขาเข้า	8.42%
พิกัดอัตราศุลกากร	6.94%
กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	3.07%
การใช้งานระบบ E-Tracking	2.76%
พิธีการขาออก	2.72%
พิธีการอื่นๆ	1.95%
การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก-CTP	1.81%
วิธีการใช้งาน Website	1.75%
การใช้งานระบบ Paperless	1.50%
กรณีมีจดหมายหลอกลวงให้โอนเงิน	1.41%
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	1.29%
การชำระอากร-ใบเสร็จรับเงิน	1.24%
ช่องที่ได้รับการยกเว้นอากรตามภาค4	1.11%

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ Customs Call Center 1164 ประจำเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566
 Customs Call Center 1164 Satisfaction Daily Report as of October 2023

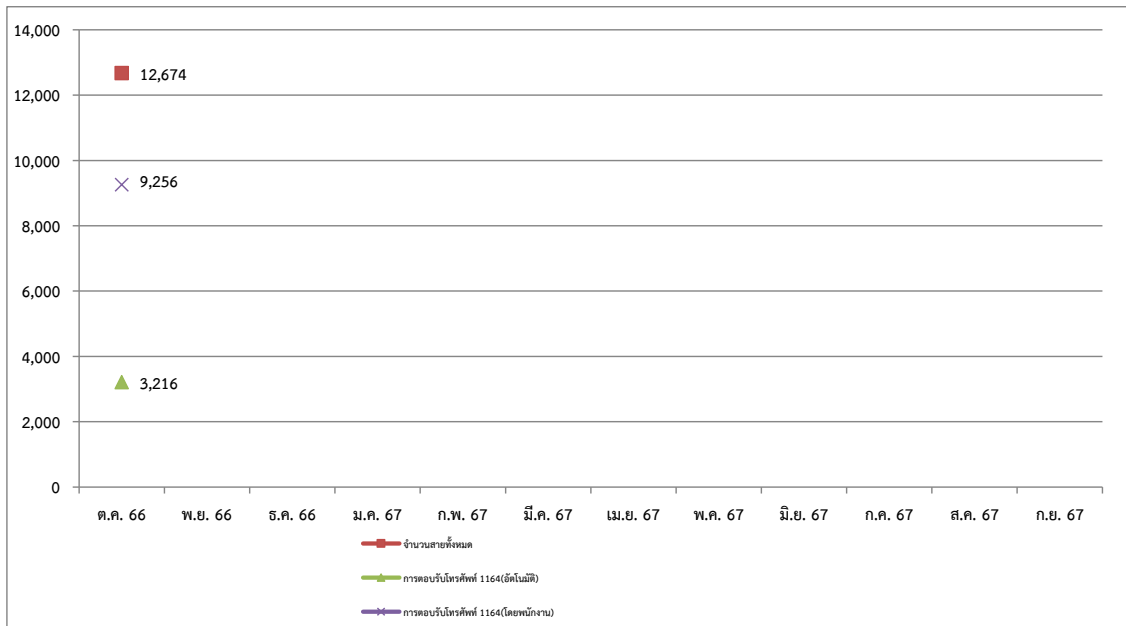


Survey	October 2023																															Total
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Excellent		99	92	102	108	80			90	100	90	106				104	100	95	88	79				114	113	79	104			81	100	1,924
Good		0	9	3	3	1			1	2	11	1				2	3	8	7	5				2	8	3	5			3	3	80
Fair		1	2	1	1	1			0	2	2	1				1	2	0	1	2				0	1	1	0			0	3	22
Improve		2	0	3	0	2			2	0	2	4				2	1	2	1	2				0	0	5	1			3	1	33
Total	0	102	103	109	112	84	0	0	93	104	105	112	0	0	0	109	106	105	97	88	0	0	0	116	122	88	110	0	0	87	107	2,059



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

