



บันทึกข้อความ

รองฯ นันทรัฐดา
รับที่..... 2247
วันที่..... 11 ก.ย. 66
e-office..... 52-129

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๒๑๘ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖

เรียน รองฯ นันทรัฐดา (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ ทน.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 ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖ โดยสรุปดังนี้

๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๒๖ ราย
- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๑ ราย
- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจธ.) จำนวน ๑ ราย

๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๑๑,๓๙๔ สาย
- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๓,๗๑๒ สาย

/- จำนวน ...

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

(นางนันทรัฐดา สิริคุปต์)
รองอธิบดีกรมศุลกากร

- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓๔๙ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๒๕๒ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔๑๙ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๕๓๒ คำถาม

๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๓.๒.๑ ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๖ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๔
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๒ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๑ ไม่พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๗
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๕ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๕

๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๓
- ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๒
- ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๓
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ




(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจนศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรียุทธ วัฒนพันธุ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายวิศณุ วัชรวานิช)

เลขานุการกรม

- 5 ต.ค. 2566



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๒๕๖ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖

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

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากรได้ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร เพื่อให้การติดต่อกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง นั้น

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

ทราบ

(นายวิศณุ วัชรานิช)

เลขานุการกรม

- 9 ต.ค. 2566

(นางสาวศรัยธร วัฒนพันธุ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)
ประจำเดือนกันยายน 2566

ช่องทางการให้บริการ	ก.ย. 66	ส.ค. 66	ก.ย. 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
การตอบรับโทรศัพท์โดยศูนย์บริการศุลกากร	349	332	358	17	5.12	-9	-2.51
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยศูนย์บริการศุลกากร	3	0	0	3	300.00	3	300.00
การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการศุลกากร	26	15	14	11	73.33	12	85.71
การบริการข้อมูลผ่านระบบ Customs Chatbot	532	821	537	-289	-35.20	-5	-0.93
การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ	252	239	370	13	5.44	-118	-31.89
การรับเรื่องร้องเรียน	1	0	0	1	100.00	1	100.00
*อื่นๆ	0	0	5	0	0	-5	-500.00

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

หมายเหตุ:

จากตารางรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ประจำเดือนกันยายน 2566 มีการให้บริการตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

การตอบรับทางโทรศัพท์ เดือนกันยายน 2566 มีการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 349 สาย เพิ่มขึ้นจากเดือนสิงหาคม 2566 จำนวน 17 สาย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.12 เมื่อเทียบกับเดือนกันยายน 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 9 สาย หรือลดลงร้อยละ 2.51 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องการลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก เช่น ระบบ Customs Trader Portal มีปัญหาการยืนยันตัวตนไม่ได้และปัญหาการลงทะเบียนระบบดังกล่าวไม่สำเร็จ ขั้นตอนการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal เป็นต้น จำนวน 92 สาย คิดเป็นร้อยละ 26.36

และเรื่องที่สอบถามมากที่สุดรองลงมาคือ พิธีการนำเข้าส่งออก เช่น การปฏิบัติพิธีการส่งของกลับออกไปนอกราชอาณาจักร (Re-Export) ตามมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 การนำเข้าขยะอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น จำนวน 60 สาย คิดเป็นร้อยละ 17.19

การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เดือนกันยายน 2566 มีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 3 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือนสิงหาคม 2566 จำนวน 3 เรื่อง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 300.00 เมื่อเทียบกับเดือนกันยายน 2565 มีการตอบรับจดหมายฯ เพิ่มขึ้น จำนวน 3 เรื่อง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 300.00

การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง เดือนกันยายน 2566 มีผู้มาติดต่อฯ จำนวน 26 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนสิงหาคม 2566 จำนวน 11 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 73.33 เมื่อเทียบกับเดือนกันยายน 2565 มีการให้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 12 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 85.71 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้า เช่น การปฏิบัติพิธีการส่งของกลับออกไปนอกราชอาณาจักร (Re-Export) ตามมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 การส่งออกัญชาออกไปนอกราชอาณาจักร เป็นต้น จำนวน 11 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 42.31 ซึ่งเดือนกันยายน 2566 ไม่มีข้อเสนอแนะจากคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ช่องทางการมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 26 คน พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 99.36 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.64
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 96.92 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.31
ไม่พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 0.77
- 1.4 ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 96.15 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 3.85

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 96.15
พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 3.85

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 88.46 ฟังพอใจ คิดเป็นร้อยละ 7.69 ไม่ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 3.85

4.2 ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 96.15 ฟังพอใจ คิดเป็นร้อยละ 3.85

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 ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก พิธีการนำเข้าส่งออกเบื้องต้น เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 54.00

5.2 ต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตที่ต้องสอบถามหน่วยงานเจ้าของกฎหมาย เช่น กรมการค้าต่างประเทศ กรมสรรพสามิต ร้อยละ 46.00

6. ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการ แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการ มาร่วมโครงการ/กิจกรรม และแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 100.00

การบริการข้อมูลผ่าน Customs Chatbot

การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) มีผู้ให้บริการ จำนวน 167 คน ลดลงจากเดือนสิงหาคม 2566 จำนวน 110 คน หรือลดลงร้อยละ 39.71 โดยถามคำถามทั้งสิ้น จำนวน 532 คำถาม ตอบได้ จำนวน 414 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 77.82 และตอบไม่ได้ จำนวน 118 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 22.18 ซึ่งคำถามที่ตอบไม่ได้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “สวัสดิ์คะ ขอสอบถามเรื่องการโอนย้ายอุปกรณ์สำนักงาน กรณีย้ายจากสำนักงานใหญ่ที่อยู่เขตทั่วไปจะส่งของเพื่อเข้าไปใช้ในการผลิตในเขต IEAT ต้องผ่านพิธีการอย่างไรคะ” “สอบถาม ส่งสินค้าไปต่างประเทศแต่ต้องนำสินค้ากลับไทยเพราะลูกค้าไม่จ่ายเงิน ถ้าเรานำเข้ากลับมาต้องเสียภาษีนำเข้ามั้ยคะ” “จะนำวิเทศสื่อสารออกไปซ่อมที่จีน” เป็นต้น จำนวน 97 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 82.20 และเป็นคำถามอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “Can you write in English” “นี่ใช่บริษัทที่ส่งของไหมคะ” “Human” เป็นต้น จำนวน 21 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 17.80

การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการและข้อเสนอแนะ
การให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ เดือนกันยายน 2566 มีผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ข้อมูล
ข่าวสารฯ จำนวน 252 ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนสิงหาคม 2566 จำนวน 13 ครั้ง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.44
เมื่อเทียบกับเดือนกันยายน 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 118 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 31.89
ซึ่งเดือนกันยายน 2566 ไม่มีผู้เสนอแนะการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ

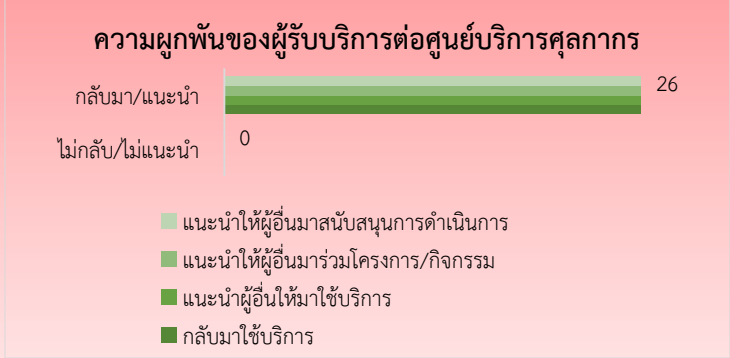
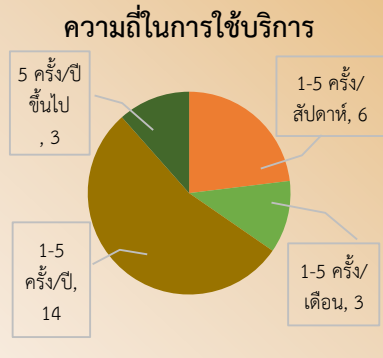
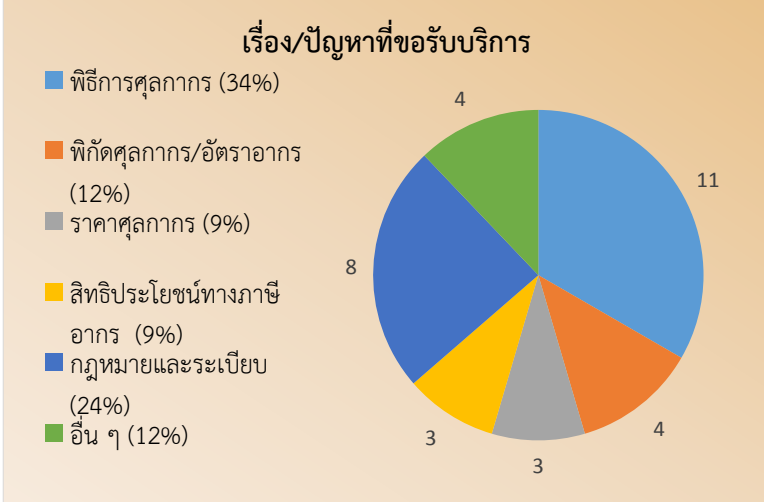
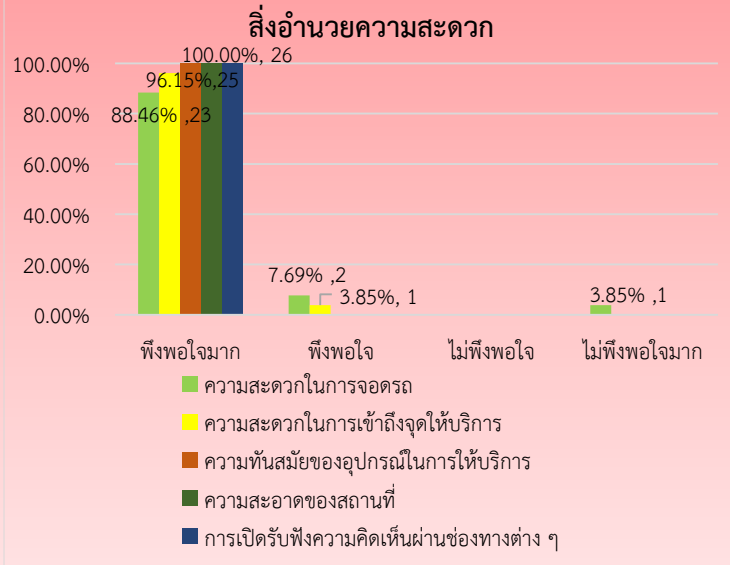
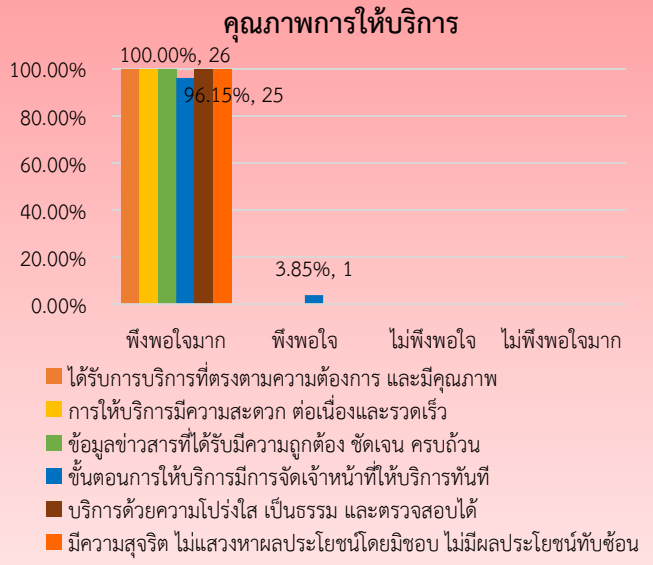
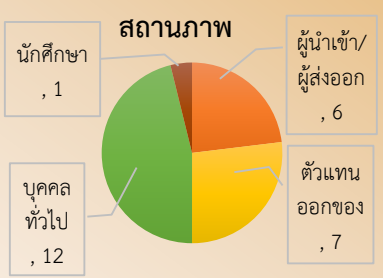
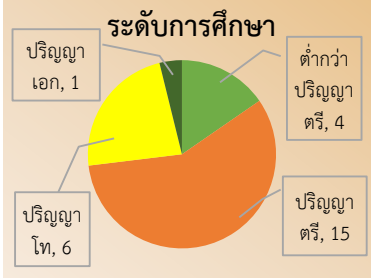
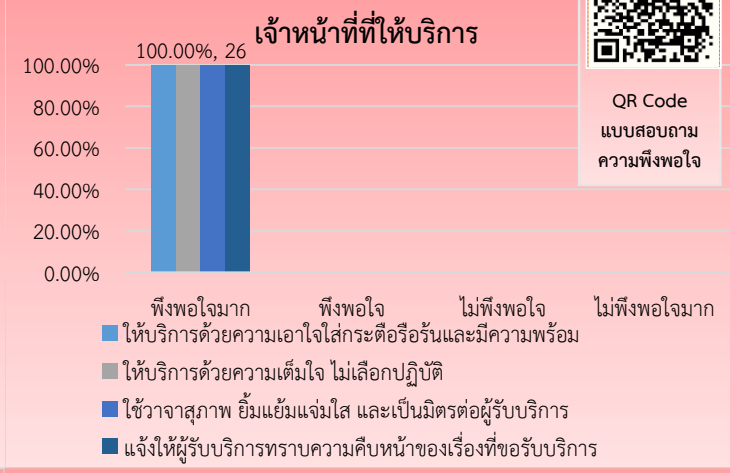
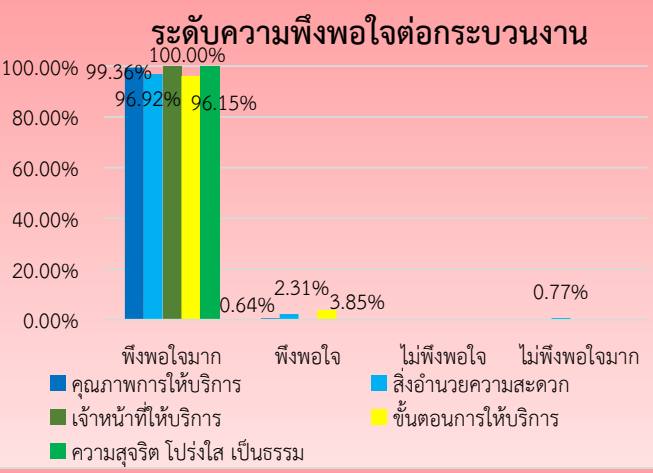
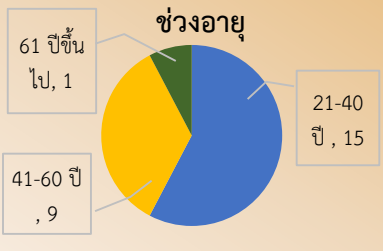
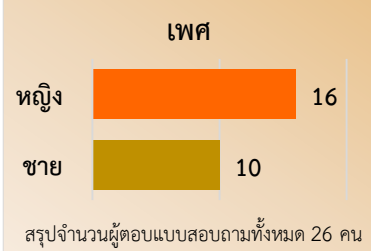
รับเรื่องร้องเรียน (ที่ได้รับเรื่องจาก กจธ.) เดือนกันยายน 2566 รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 1 เรื่อง
เพิ่มขึ้นจากเดือนสิงหาคม 2566 จำนวน 1 เรื่อง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 100.00 เมื่อเทียบกับเดือนกันยายน 2565 มีการ
รับเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น จำนวน 1 สาย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 100.00

การให้บริการช่องทางอื่นๆ (การให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง และการ
ให้บริการโครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA) เดือนกันยายน 2566 มีการให้บริการ จำนวน 0 ราย
ซึ่งเท่ากับเดือนสิงหาคม 2566 เมื่อเทียบกับเดือนกันยายน 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 5 ราย หรือลดลง
ร้อยละ 500.00 (เดือนกันยายน 2566 มีการให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง จำนวน 0 ราย
โครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA จำนวน 0 ราย)

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากรผ่าน QR Code เดือนกันยายน 2566



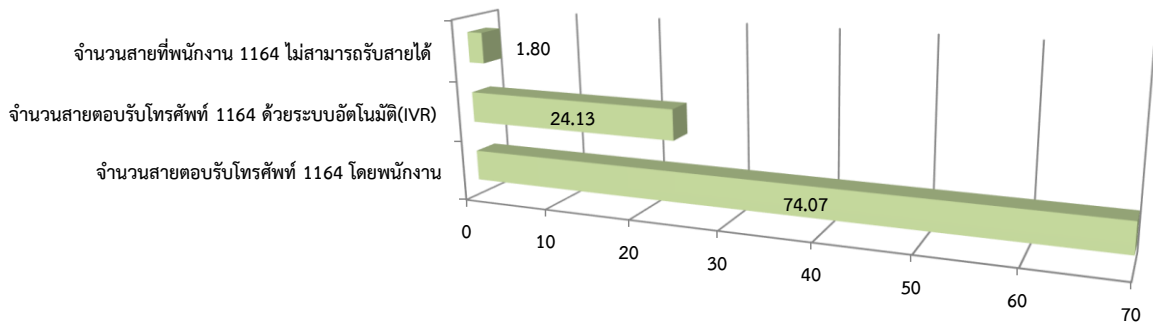
QR Code
แบบสอบถาม
ความพึงพอใจ



รายงานผลการปฏิบัติงานของ Call Center 1164
ประจำเดือนกันยายน 2566

ช่องทางการให้บริการ	ก.ย. 66	ส.ค. 66	ก.ย. 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
จำนวนสายทั้งหมด	15,383	12,726	11,968	2,657	20.88	3,415	28.53
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (ระบบอัตโนมัติ)	3,712	3,233	3,285	479	14.82	427	13.00
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (โดยพนักงาน)	11,394	9,344	8,417	2,050	21.94	2,977	35.37
จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับสายได้ (Abandon)	277	149	266	128	85.91	11	4.14
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Website กรมศุลกากร	419	475	423	-56	-11.79	-4	-0.95
ร้องเรียน	1	9	2	-8	-88.89	-1	-50.00
แนะนำ	1	4	0	-3	-75.00	1	100.00

กราฟแสดงจำนวนสายตอบรับโทรศัพท์ 1164



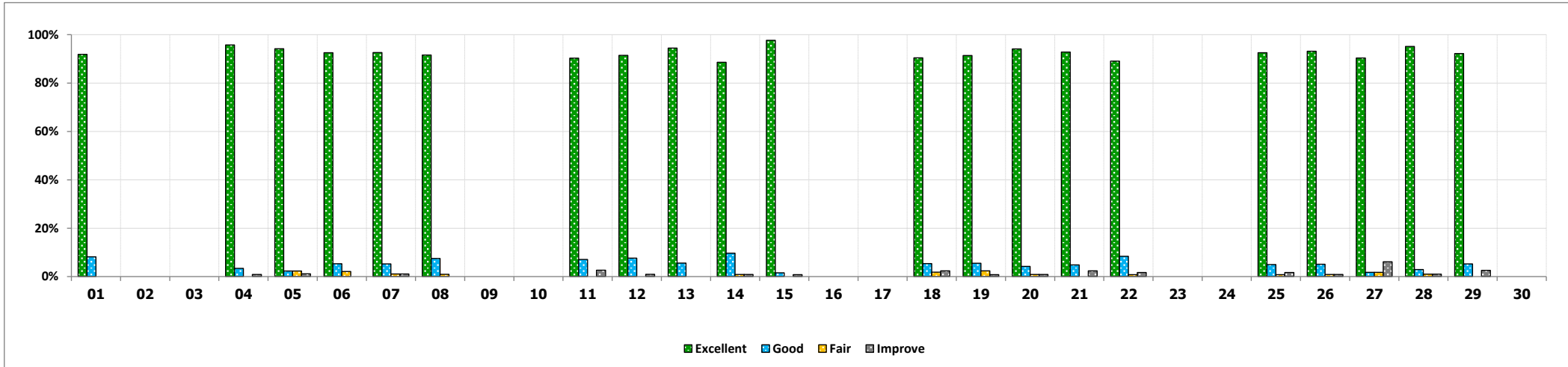
หมายเหตุ : จำนวนสายที่พนักงาน 1164 ไม่สามารถรับสายได้ จากจำนวนสายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 1.80 เพิ่มขึ้นจากเดือนสิงหาคม ร้อยละ 85.91 (เป็นไปตามข้อกำหนดจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เกินร้อยละ 10)

สรุปประเภทคำถามทาง Call Center 1164
(16 อันดับแรก)

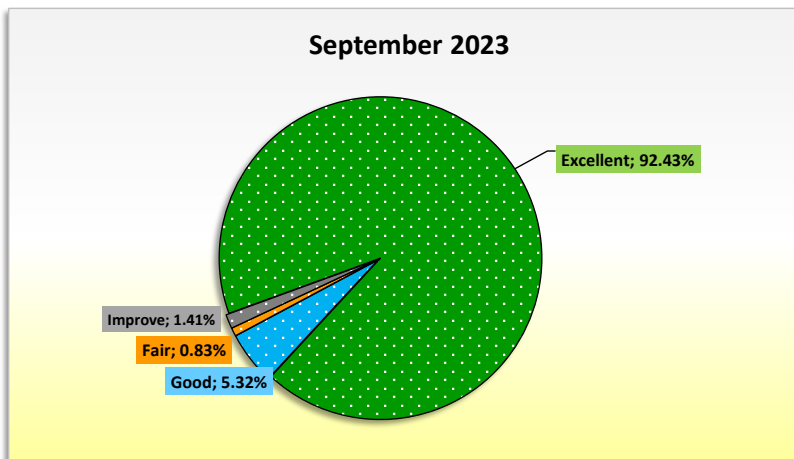
ประจำเดือนกันยายน 2566

เรื่อง	จำนวน
การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก	34.14%
ค่าธรรมเนียม	19.84%
ข้อมูลทั่วไป	11.04%
พิธีการขาเข้า	7.28%
พิธีการศุลกากร	5.94%
การใช้งานระบบ E-Tracking	3.40%
กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	2.54%
พิธีการขาออก	2.29%
พิธีการอื่นๆ	1.83%
วิธีการใช้งาน Website	1.66%
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	1.28%
การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก-CTP	1.26%
การชำระอากร-ใบเสร็จรับเงิน	1.19%
การใช้งานระบบ Paperless	1.11%
ของที่ได้รับยกเว้นอากรตามภาค4	1.08%
กรณีมีฉลากซีพหุลักษณ์ให้โอนเงิน	0.94%

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ Customs Call Center 1164 ประจำเดือนกันยายน พ.ศ. 2566
 Customs Call Center 1164 Satisfaction Daily Report as of September 2023

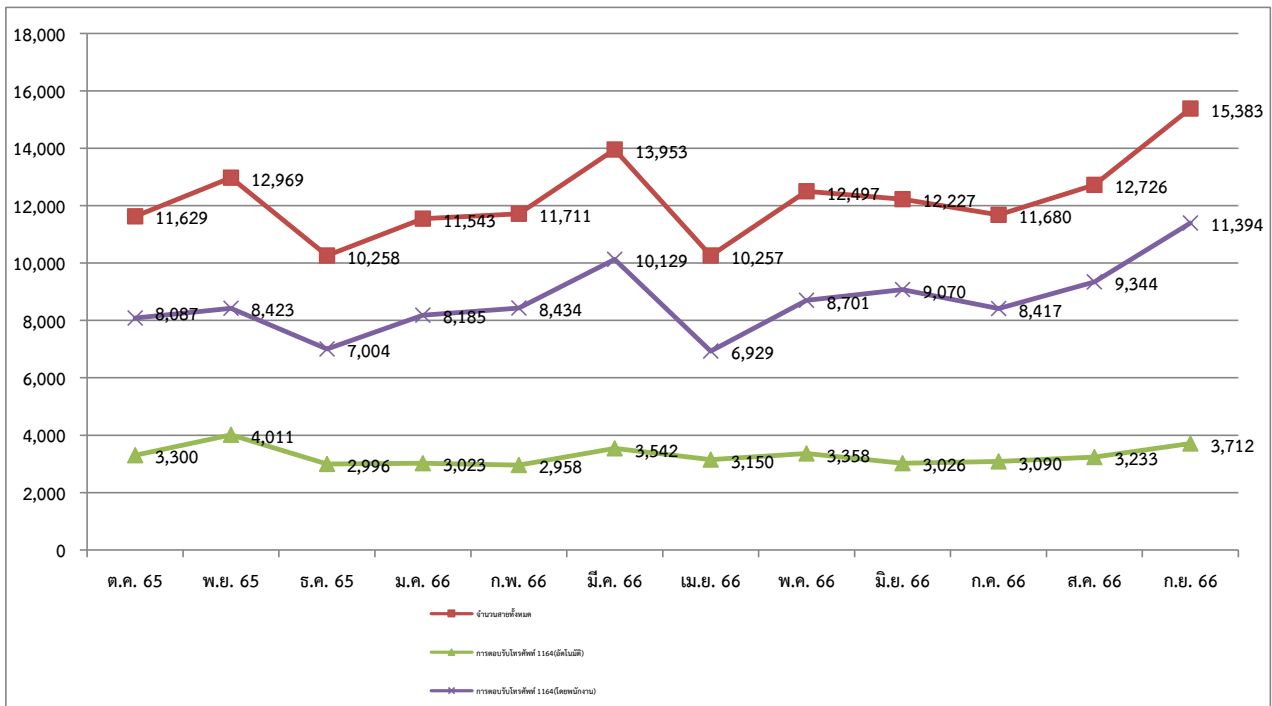


Survey	September 2023																														Total	
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
Excellent	90			112	81	87	88	98			102	96	119	101	123			151	116	111	116	106			111	109	103	97	106			2,223
Good	8			4	2	5	5	8			8	8	7	11	2			9	7	5	6	10			6	6	2	3	6			128
Fair	0			0	2	2	1	1			0	0	0	1	0			3	3	1	0	1			1	1	2	1	0			20
Improve	0			1	1	0	1	0			3	1	0	1	1			4	1	1	3	2			2	1	7	1	3			34
Total	98	0	0	117	86	94	95	107	0	0	113	105	126	114	126	0	0	167	127	118	125	119	0	0	120	117	114	102	115	0	2,405	



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

กราฟแสดงผลการดำเนินงานของ Call Center 1164 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



กราฟแสดงผลการดำเนินงานของศูนย์บริการศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

