



บันทึกข้อความ

รองฯ นันทิฐิตา
รับที่..... 2150.....
วันที่..... 15 ธ.ค. 66.....
e-office..... 14 0734.....

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๒๖๘ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรียน รองฯ นันทิฐิตา (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 ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ โดยสรุปดังนี้

๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑๓ ราย

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๓ ราย

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจร.) จำนวน ๐ ราย

๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๙,๖๘๘ สาย

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

/- จำนวน ...

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

15 ธ.ค. 66

(นางนันทิฐิตา สิริคุปต์)
รองอธิบดีกรมศุลกากร

- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓๐๓ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๔๕๐ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔๖๖ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๐ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๔๒๗ คำถาม

๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๓.๒.๑ ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๒ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๘
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๒ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๘
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓
- ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๓
- ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๘
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรียรร วัฒนพันธุ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายวิศณุ วัชรวานิช)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๒๗๒ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

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

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากรได้ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร เพื่อให้การติดต่อกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง นั้น

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

ทราบ

(นายวิศณุ วัชรวานิช)
เลขานุการกรม
12 ธ.ค. 2566

(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)
ประจำเดือนพฤศจิกายน 2566

ช่องทางการให้บริการ	พ.ย. 66	ต.ค. 66	พ.ย. 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
การตอบรับโทรศัพท์โดยศูนย์บริการศุลกากร	302	321	305	-19	-5.92	-3	-0.98
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยศูนย์บริการศุลกากร	0	0	0	0	0.00	0	0.00
การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการศุลกากร	13	12	18	1	8.33	-5	-27.78
การบริการข้อมูลผ่านระบบ Customs Chatbot	427	618	537	-191	-30.91	-110	-20.48
การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ	450	258	334	192	74.42	116	34.73
การรับเรื่องร้องเรียน	0	1	0	-1	-100.00	0	0.00
*อื่นๆ	1	2	2	-1	-100.00	-1	-100.00

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

หมายเหตุ:

จากตารางรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ประจำเดือนพฤศจิกายน 2566 มีการให้บริการตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

การตอบรับทางโทรศัพท์ เดือนพฤศจิกายน 2566 มีการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 302 สาย ลดลงจากเดือนตุลาคม 2566 จำนวน 19 สาย หรือลดลงร้อยละ 5.92 เมื่อเทียบกับเดือนพฤศจิกายน 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 3 สาย หรือลดลงร้อยละ 0.98 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องอื่นๆ เช่น ขอเบอร์ติดต่อหน่วยงานภายในกรมศุลกากรและหน่วยงานอื่นๆ เช่น ฝ่ายเอกสิทธิและส่งเสริมการลงทุน ส่วนบริการกลาง สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ กองตรวจสอบอากร กรมสรรพสามิต เป็นต้น จำนวน 76 สาย คิดเป็นร้อยละ 25.17

และเรื่องที่สอบถามมากที่สุดรองลงมาคือ พิธีการนำเข้าส่งออก เช่น การปฏิบัติพิธีการ A.T.A. CARNET การนำเข้าสินค้าอากาศยานไร้คนขับ (Drone) เป็นต้น จำนวน 73 สาย คิดเป็นร้อยละ 24.17

หมายเหตุ ระหว่างวันที่ 20 – 27 พฤศจิกายน 2566 ระบบโทรศัพท์ของฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากรขัดข้อง ซึ่งศูนย์บริการศุลกากรได้ดำเนินการแจ้งช่องทางการติดต่อสำรอง โดยโทรสายด่วน 1164 (วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.00 – 17.00 น.) และหมายเลขโทรศัพท์ 065-503-4434 (วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.)

การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เดือนพฤศจิกายน 2566 มีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 0 เรื่อง เท่ากับเดือนตุลาคม 2566 และเดือนพฤศจิกายน 2565 มีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 0 เรื่อง

การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง เดือนพฤศจิกายน 2566 มีผู้มาติดต่อฯ จำนวน 13 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนตุลาคม 2566 จำนวน 1 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.33 เมื่อเทียบกับเดือนพฤศจิกายน 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 5 ราย หรือลดลงร้อยละ 27.78 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้า เช่น การนำรถยนต์ไฟฟ้าเข้ามาในราชอาณาจักร การปฏิบัติพิธีการส่งของกลับออกไปนอกราชอาณาจักร (Re-Export) ตามมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 เป็นต้น จำนวน 6 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 46.15 ซึ่งเดือนพฤศจิกายน 2566 ไม่มีข้อเสนอแนะจากคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ช่องทางการมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 13 คน พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 98.72 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.28
- 1.2 สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 96.92 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 3.08
- 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 92.31 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 7.69
- 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 พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 3.4 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าของเรื่องที่ขอรับบริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 4.1 ความสะดวกในการจอดรถ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.31 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 7.69
- 4.2 ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.31 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 7.69
- 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 ขอเบอร์ติดต่อหน่วยงานภายในกรมศุลกากร การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออกเบื้องต้น เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 46.00
- 5.2 ต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตที่ต้องสอบถามหน่วยงานเจ้าของกฎหมาย เช่น กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 54.00

6. ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการ แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการ มาร่วมโครงการ/กิจกรรม และแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 100.00

การบริการข้อมูลผ่าน Customs Chatbot

การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) มีผู้ให้บริการ จำนวน 147 คน ลดลงจากเดือนตุลาคม 2566 จำนวน 71 คน หรือลดลงร้อยละ 32.57 โดยถามคำถามทั้งสิ้น จำนวน 427 คำถาม ตอบได้ จำนวน 329 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 77.05 และตอบไม่ได้ จำนวน 98 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 22.95 ซึ่งคำถามที่ตอบไม่ได้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “ของใช้ส่วนตัวจากประเทศไทยแล้วนำเข้าประเทศไทยมูลค่าเกิน 20,000 ต้องสำแดงไหมคะ” “สอบถามอัตราค่าธรรมเนียมรถยนต์ข้ามด่านบึงกาฬ - ปากซัน” “ยังมีโครงการตรวจสอบการเสียภาษีเพื่อชำระภาษีที่ขาดโดยสมัครใจอยู่ไหม” เป็นต้น จำนวน 80 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 81.63 และเป็นคำถามอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “Do you speak English” “ของจริงไหม” “ผมกุดไปแล้วเจียบครับ” เป็นต้น จำนวน 18 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 18.37

การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการและข้อเสนอแนะ
การให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ เดือนพฤศจิกายน 2566 มีผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ข้อมูล
ข่าวสารฯ จำนวน 450 ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนตุลาคม 2566 จำนวน 192 ครั้ง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 74.42 เมื่อเทียบกับ
เดือนพฤศจิกายน 2565 มีการให้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 116 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 34.73 ซึ่งเดือนพฤศจิกายน
2566 ไม่มีผู้เสนอแนะการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ

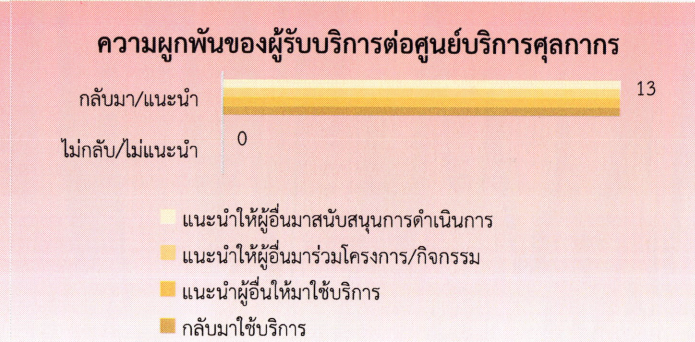
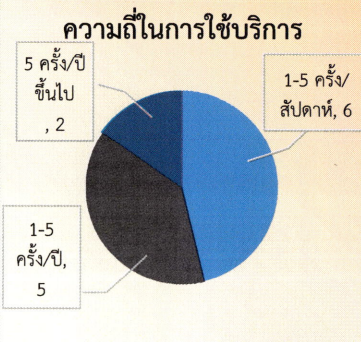
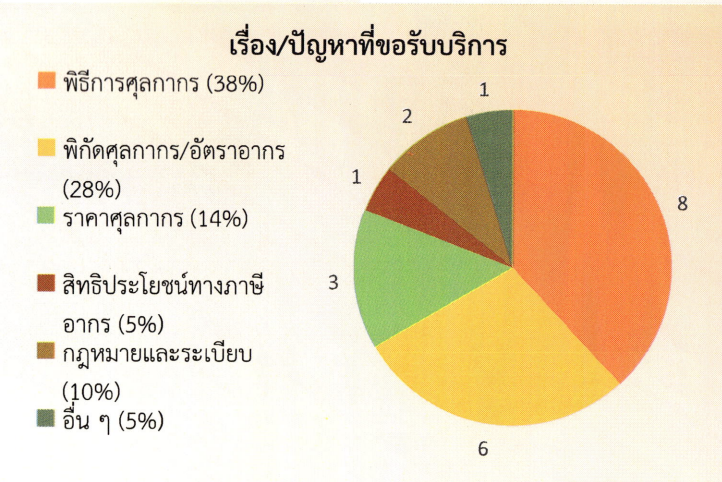
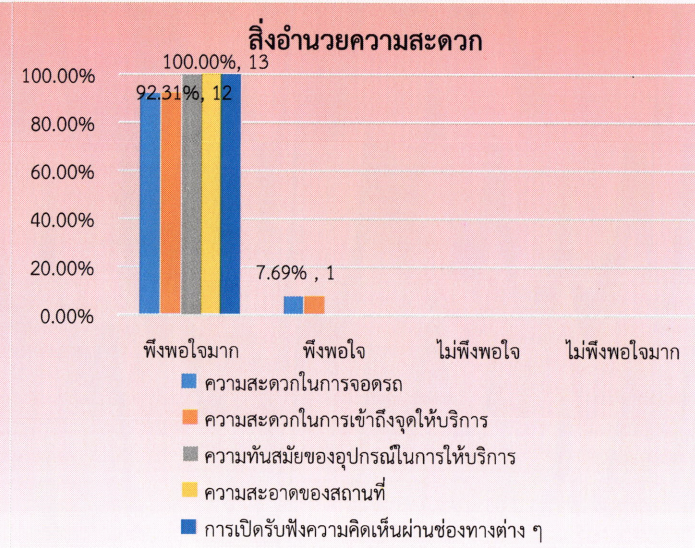
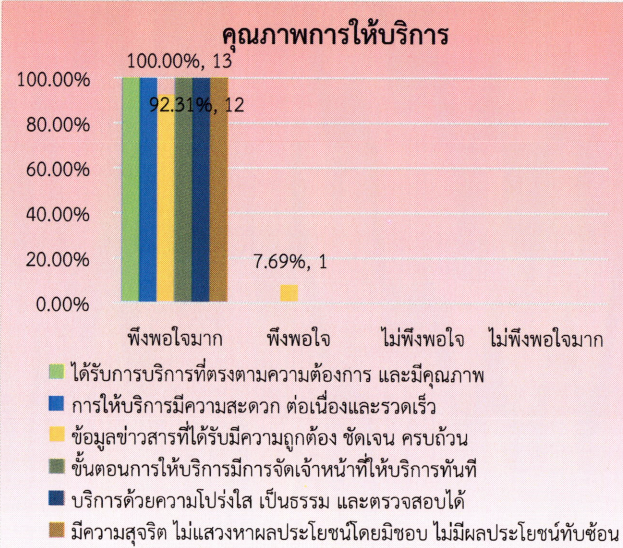
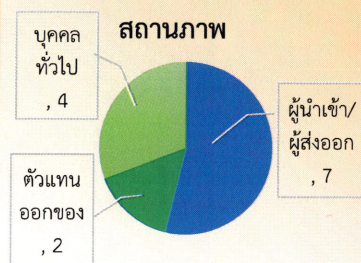
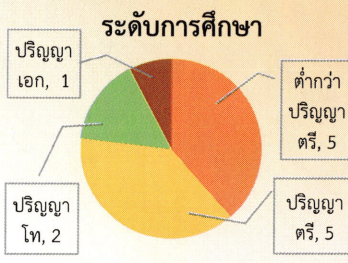
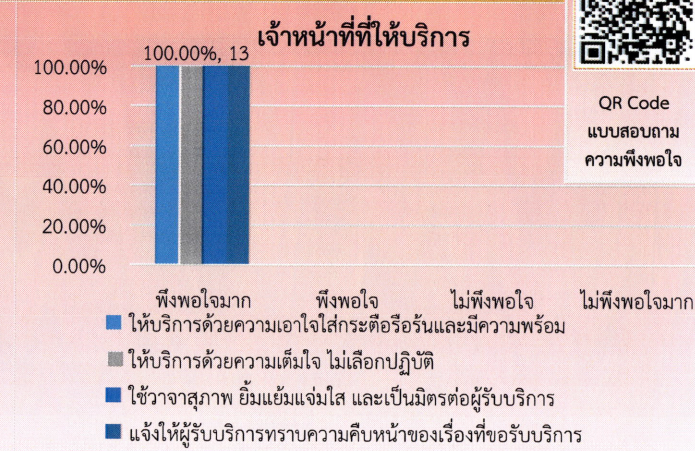
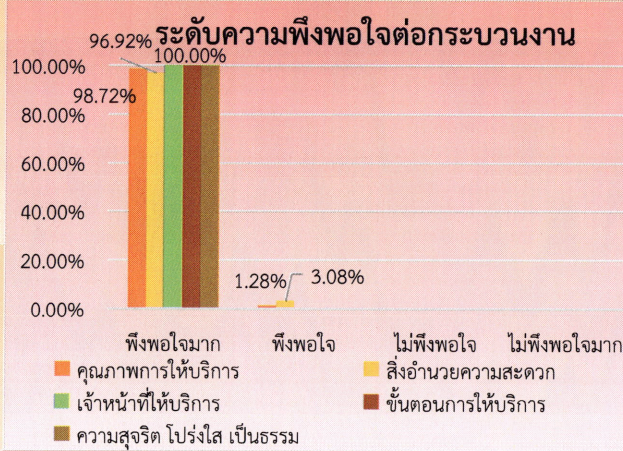
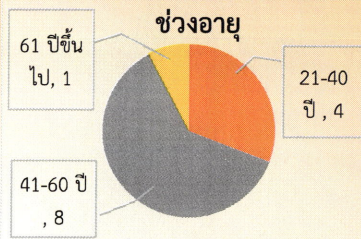
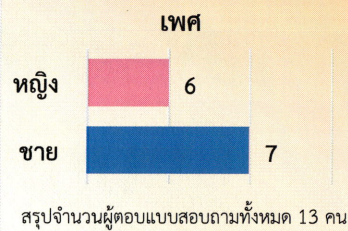
รับเรื่องร้องเรียน (ที่ได้รับเรื่องจาก กจร.) เดือนพฤศจิกายน 2566 รับเรื่องร้องเรียน จำนวน
0 เรื่อง ลดลงจากเดือนตุลาคม 2566 จำนวน 1 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 100.00 ซึ่งเท่ากับเดือนพฤศจิกายน 2565
มีการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 0 เรื่อง

การให้บริการช่องทางอื่นๆ (การให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง และ
การให้บริการโครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA) เดือนพฤศจิกายน 2566 มีการให้บริการ จำนวน
1 ราย ลดลงจากเดือนตุลาคม 2566 จำนวน 1 ราย หรือลดลงร้อยละ 100.00 เมื่อเทียบกับเดือนพฤศจิกายน 2565
มีการให้บริการลดลง จำนวน 1 ราย หรือลดลงร้อยละ 100.00 (เดือนพฤศจิกายน 2566 มีการให้บริการโครงการ
คลินิกภาษี กระทรวงการคลัง จำนวน 1 ราย โครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA จำนวน 0 ราย)

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากรผ่าน QR Code เดือนพฤศจิกายน 2566



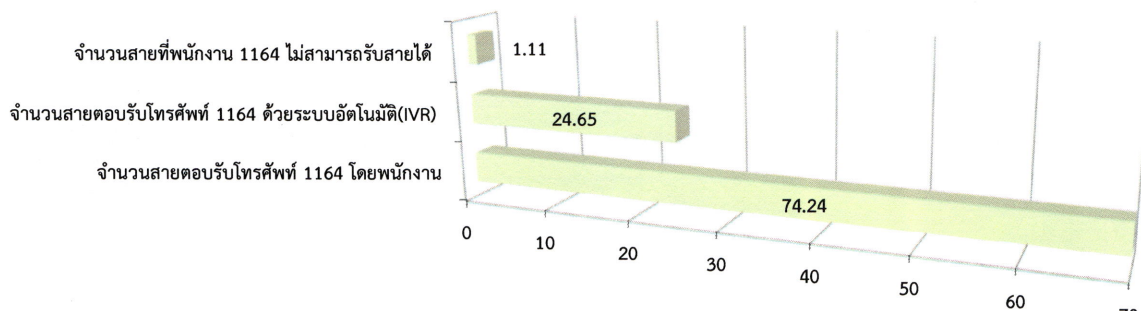
QR Code แบบสอบถาม ความพึงพอใจ



รายงานผลการปฏิบัติงานของ Call Center 1164
ประจำเดือนพฤศจิกายน 2566

ช่องทางการให้บริการ	พ.ย. 66	ต.ค. 66	พ.ย. 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
จำนวนสายทั้งหมด	13,049	12,674	12,969	375	2.96	80	0.62
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (ระบบอัตโนมัติ)	3,216	3,216	4,011	0	0.00	-795	-19.82
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (โดยพนักงาน)	9,688	9,256	8,423	432	4.67	1,265	15.02
จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับสายได้ (Abandon)	145	202	422	-57	-28.22	-277	-65.64
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Website กรมศุลกากร	466	403	434	63	15.63	32	7.37
ร้องเรียน	3	2	3	1	50.00	0	0.00
แนะนำ	0	0	0	0	0.00	0	0.00

กราฟแสดงจำนวนสายตอบรับโทรศัพท์ 1164



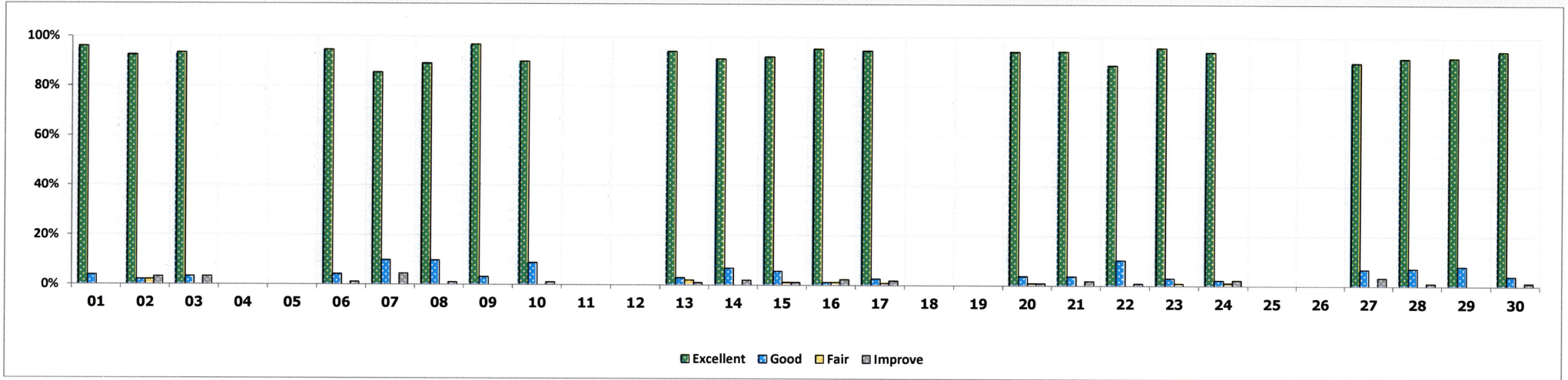
หมายเหตุ : จำนวนสายที่พนักงาน 1164 ไม่สามารถรับสายได้ จากจำนวนสายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 1.11 ลดลงจากเดือนตุลาคม ร้อยละ 28.22 (เป็นไปตามข้อกำหนดจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เกินร้อยละ 10)

สรุปประเภทคำถามทาง Call Center 1164
(16 อันดับแรก)

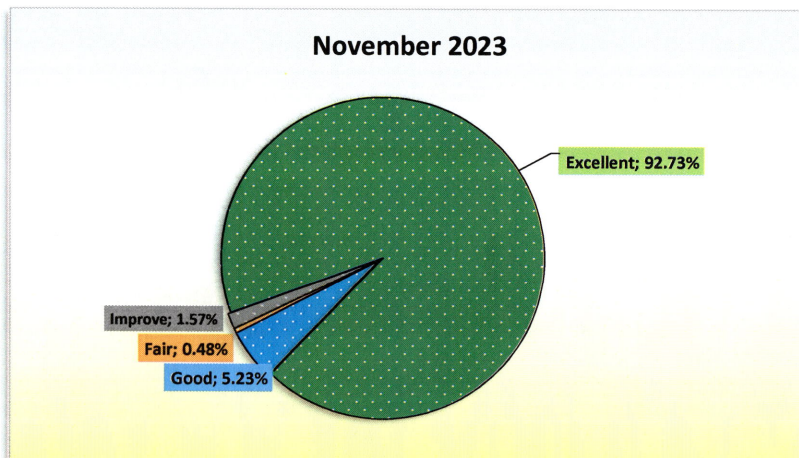
ประจำเดือนพฤศจิกายน 2566

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน
1	การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก	40.59%
2	ข้อมูลทั่วไป	12.27%
3	พิธีการขาเข้า	8.54%
4	พิธีการอัตราศุลกากร	7.78%
5	ค่าธรรมเนียม	5.98%
6	กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	2.95%
7	พิธีการขาออก	2.90%
8	การใช้งานระบบ E-Tracking	2.73%
9	พิธีการอื่นๆ	1.80%
10	สิทธิประโยชน์ทางภาษี	1.70%
11	การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก-CTP	1.56%
12	กรณีมีจาชิปหลอกลงให้ออนเงิน	1.51%
13	วิธีการใช้งาน Website	1.51%
14	การใช้งานระบบ Paperless	1.50%
15	ของที่ได้รับการยกเว้นอากรตามภาค4	1.20%
16	การชำระอากร-ใบเสร็จรับเงิน	1.15%

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ Customs Call Center 1164 ประจำเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2566
 Customs Call Center 1164 Satisfaction Daily Report as of November 2023



Survey	November 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	99	87	86			89	95	91	92	81			97	94	81	80	104			98	101	95	93	81			80	77	80	70	1,951
Good	4	2	3			4	11	10	3	8			3	7	5	1	3			4	4	11	3	2			6	6	7	3	110
Fair	0	2	0			0	0	0	0	0			2	0	1	1	1			1	0	0	1	1			0	0	0	0	10
Improve	0	3	3			1	5	1	0	1			1	2	1	2	2			1	2	1	0	2			3	1	0	1	33
Total	103	94	92	0	0	94	111	102	95	90	0	0	103	103	88	84	110	0	0	104	107	107	97	86	0	0	89	84	87	74	2,104



คำอธิบาย;

คำถาม : ท่านพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center เพียงใด

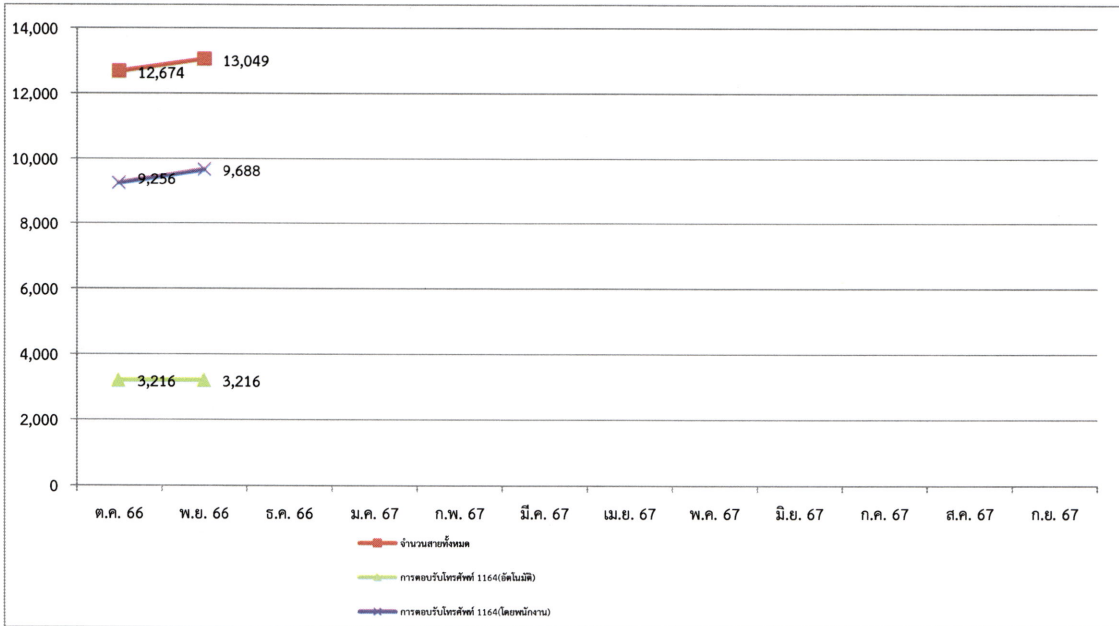
ดีมาก = Excellent

ดี = Good

พอใช้ = Fair

ควรปรับปรุง = Improve

กราฟแสดงผลการดำเนินงานของ Call Center 1164 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



กราฟแสดงผลการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

