



บันทึกข้อความ

รอง พ
รับที่ ๑๖๖ ๒๔.๑๑.๕๕
e-office 176118

กรมศุลกากร

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๒๑๕

วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕

เรียน รองฯ พงศ์เทพ (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ หน.ฝวพ.)

ความเป็นมา

๑. ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๒๙๓/๒๕๖๒ สำนักงานเลขานุการกรม โดยศูนย์บริการศุลกากรมีหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามทั่วไป เกี่ยวกับการศุลกากร และเป็นศูนย์ให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ตั้งอยู่ ณ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบพระชนมพรรษา

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

ข้อเท็จจริง

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการดำเนินงานของการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ โดยสรุปได้ดังนี้

๑. สถิติผู้มาใช้บริการการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

๑.๑ ทางกายภาพ

๑.๑.๑ การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ฝ่ายบริการ ลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑๘ ราย

๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

๑.๒.๑ จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการ Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๘,๐๘๗ สาย

๑.๒.๒ จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับ อัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๓,๓๐๐ สาย

๑.๒.๓ จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ ฝ่าย บริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๓๒๔ สาย

๑.๒.๔ เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มี ผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๓๘๘ ครั้ง

๑.๒.๕ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๓๘๓ ข้อความ

๑.๒.๖ การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๓๒๐ คำถาม

๒. การสำรวจความ...

ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

(นายพงค์เทพ บัวทรัพย์)
รองอธิบดีกรมศุลกากร

๒. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๒.๑ ทางกายภาพ

๒.๑.๑ คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗

๒.๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒.๑.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖ ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๑

๒.๑.๔ ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

๒.๒.๑ ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๓

๒.๒.๒ ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๙

๒.๒.๓ ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐

๒.๒.๔ ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



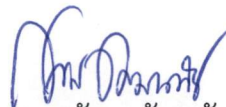
(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรัยธร วัฒนพันธ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายวิเศษ วัชรวานิช)

เลขานุการกรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๑๙๖ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการกรม (ผ่าน ผอ.ศบศ.)

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากรได้ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร เพื่อให้การติดต่อกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง นั้น

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

ทราบ

(นายวิศณุ วัชรวานิช)
เลขานุการกรม
10 พ.ย. 2565

(นางสาวศรียศร์ วัฒนพันธุ์)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)
ประจำเดือนตุลาคม 2565

ช่องทางการให้บริการ	ต.ค. 65	ก.ย. 65	ต.ค. 64	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
การตอบรับโทรศัพท์โดยศูนย์บริการศุลกากร	324	358	145	-34	-9.50	179	123.45
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยศูนย์บริการศุลกากร	0	0	0	0	0	0	0.00
การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ศูนย์บริการศุลกากร	18	14	0	4	28.57	18	1,800.00
การบริการข้อมูลผ่านระบบ Customs Chatbot	320	537	358	-217	-40.41	-38	-10.61
เยี่ยมชมเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสาร	388	370	690	18	4.86	-302	-43.77
ข้อเสนอแนะการให้บริการ ณ ศูนย์บริการศุลกากร	18	12	0	6	50.00	18	1,800.00
ข้อเสนอแนะการให้บริการทางเว็บไซต์	0	0	0	0	0.00	0	0.00
รับเรื่องร้องเรียน	0	0	0	0	0.00	0	0.00
*อื่นๆ	0	5	0	-5	-500.00	0	0.00

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

หมายเหตุ:

จากตารางรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ประจำเดือนตุลาคม 2565 มีการให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 324 สาย ลดลงจากเดือนกันยายน 2565 จำนวน 34 สาย หรือลดลงร้อยละ 9.50 เมื่อเทียบกับเดือนตุลาคม 2564 มีการให้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 179 สาย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 123.45 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องการลงทะเบียนผู้นำเข้าและส่งออก เช่น ปัญหาการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal สำเร็จแต่เข้าใช้งานระบบฯ ไม่ได้ ปัญหาการลงทะเบียนระบบ

Customs Trader Portal แต่ยืนยันตัวตนไม่สำเร็จ เป็นต้น จำนวน 118 สาย คิดเป็นร้อยละ 36.42 และเรื่องที่ตอบคำถามมากที่สุดรองลงมา คือ เรื่องอื่นๆ เช่น วิธีการสมัครและการทำงานของระบบ e-tracking การขอแก้ไขข้อมูลในใบขนสินค้า เป็นต้น จำนวน 68 สาย คิดเป็นร้อยละ 20.99

การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรง ในเดือนตุลาคม 2565 ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ มีการให้บริการข้อมูลศุลกากร จำนวน 18 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนกันยายน 2565 จำนวน 4 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 28.57 เมื่อเทียบกับเดือนตุลาคม 2564 มีการให้บริการข้อมูลศุลกากร จำนวน 0 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 1,800.00 เนื่องจากขณะนั้นฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์งดให้บริการผู้มาติดต่อโดยตรง เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้าทั่วไป เช่น การนำเข้ารถยนต์ที่ใช้แล้ว การนำเข้ากล้วยไม้ การส่งออกใส่เดือนอบแห้ง เป็นต้น จำนวน 12 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 66.67

ข้อเสนอแนะ จากคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย

ปัญหาการลงทะเบียนและการทำงานระบบ Customs Trader Portal ไม่ได้

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

ปัญหาการสมัครใช้ระบบ e-tracking และการทำงานระบบ e-tracking ไม่ได้

เห็นควรให้ ศทส. จัดทำข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการใช้งานและวิธีแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบ e-tracking ในเบื้องต้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้งานระบบดังกล่าวได้ปกติ

การบริการข้อมูลผ่าน Customs Chatbot มีผู้ใช้บริการ จำนวน 111 คน ลดลงจากเดือนกันยายน 2565 จำนวน 47 คน หรือลดลงร้อยละ 29.75 โดยถามคำถามทั้งสิ้น จำนวน 320 คำถาม ตอบได้ จำนวน 265 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 82.81 และตอบไม่ได้ จำนวน 55 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 17.19 ซึ่งคำถามที่ตอบไม่ได้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “ขอทราบสอบถามเกี่ยวกับการนำเข้าสินค้าเข้ามาเพื่อซ่อมและ/หรือ เปลี่ยนอะไหล่ ชิ้นส่วน แล้วส่งออกกลับไป จะต้องเสียอากร และ ภาษีมูลค่าเพิ่มไหมคะ” “อยากสอบถามเรื่อง การนำเข้าสินค้าเหล็ก โดยใช้ Form AJ ค่ะ” “ขออนุญาตสอบถาม เนื่องจากมีการส่งพัสดุมาจากประเทศแคนาดา ซึ่งมีการส่งข้อความมาให้จ่ายค่าธรรมเนียมจ่ายค่าภาษีนำเข้า ค่าธรรมเนียมน้ำหนักเกิน เป็นจำนวนเงินหลายหมื่นบาท เกรงว่าเป็นมิจฉาชีพค่ะ” เป็นต้น จำนวน 27 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 49.09 และเป็นคำถามอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “แบรนด์เนม” “อ.ย.” “สวัสดีค่ะ อยากทราบว่าบริษัทนี้มีจริงมั๊ยคะ” เป็นต้น จำนวน 28 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 50.91

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศัลยกรรม พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 95.83 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 4.17
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 93.33 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 5.56

ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.11

- 1.4 ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. คุณภาพการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- 2.1 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและมีคุณภาพ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 94.44 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 5.56
- 2.2 การให้บริการมีความสะดวก ต่อเนื่องและรวดเร็ว พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 94.44 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 5.56
- 2.3 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 94.44 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 5.56
- 2.4 ขั้นตอนการให้บริการมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการทัน 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 88.88 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 5.56 ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 5.56
- 4.2 ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 94.44 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 5.56
- 4.3 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 94.44 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 5.56
- 4.4 ความสะอาดของสถานที่ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 94.44 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 5.56
- 4.5 การเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 94.44 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 5.56

5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาได้ ดังนี้

5.1 สามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด เช่น การลออกलग ขอเบอร์ติดต่อหน่วยงานภายในกรมฯ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 61.00

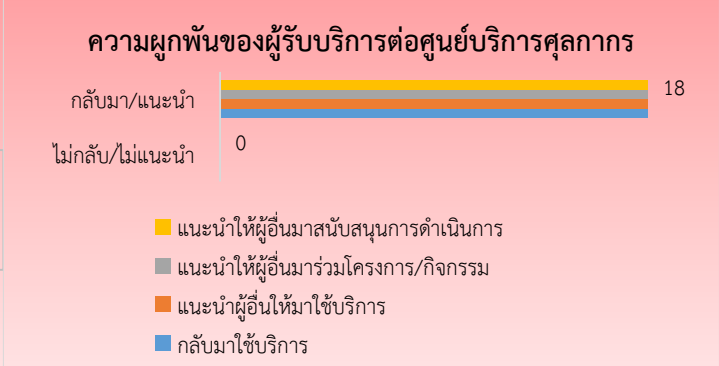
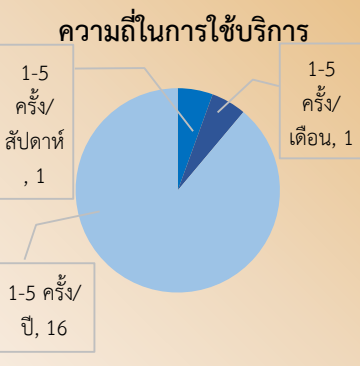
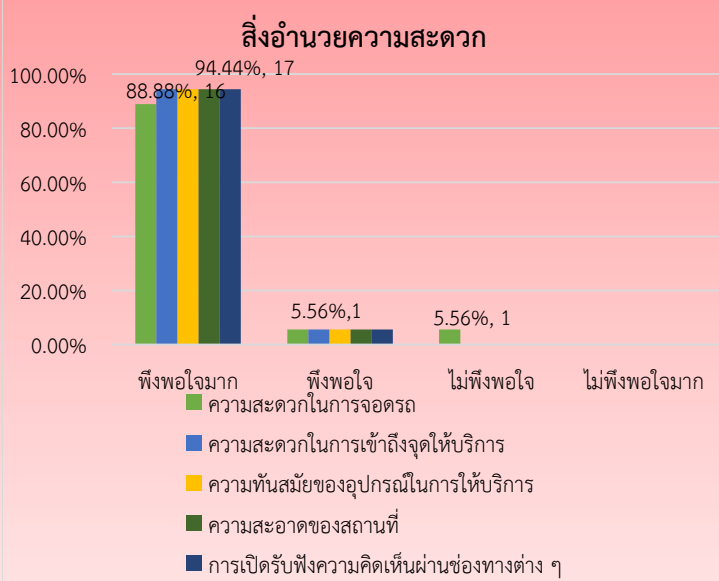
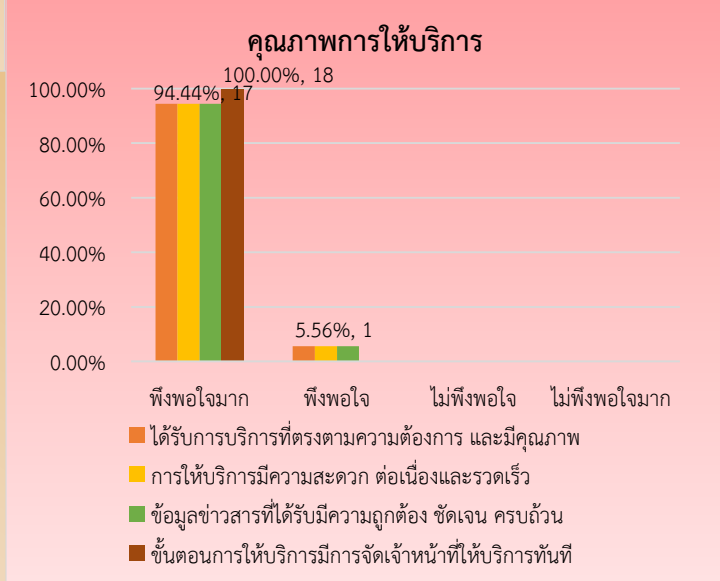
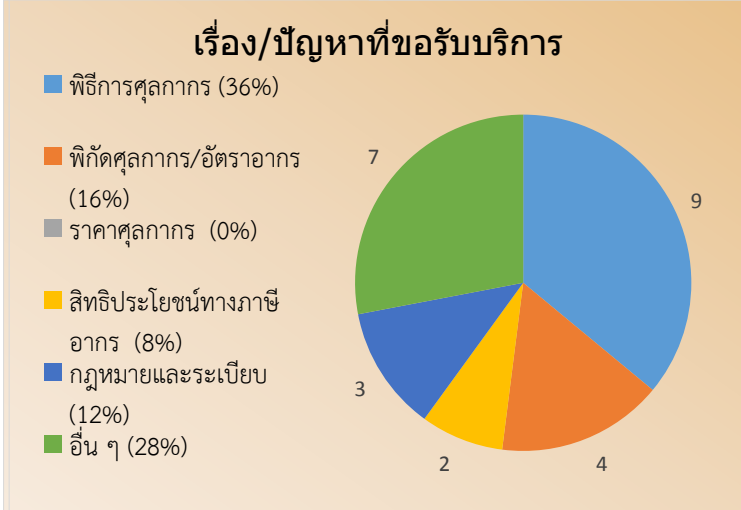
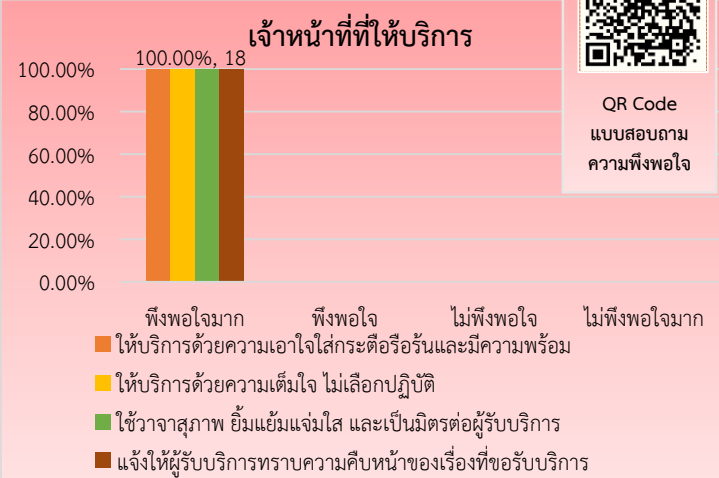
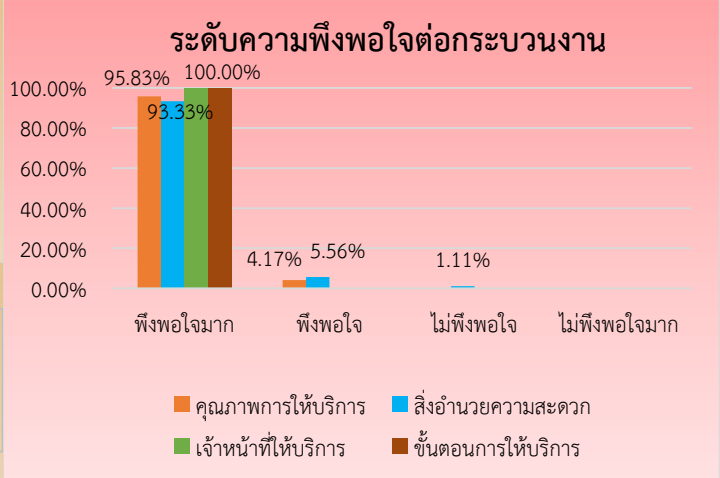
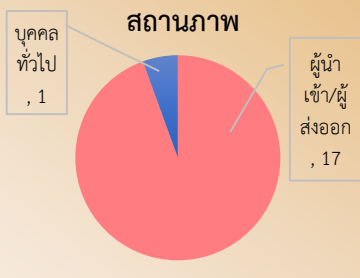
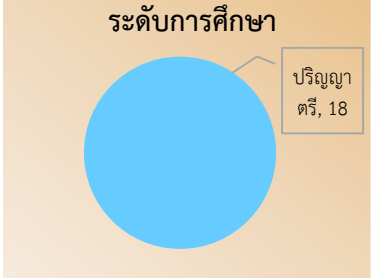
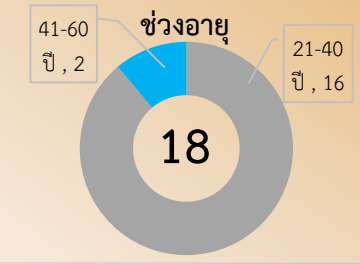
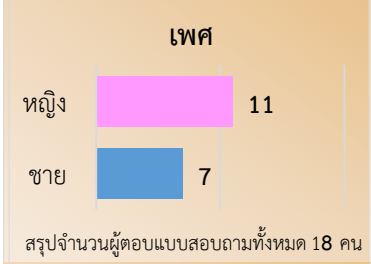
5.2 ต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตที่ต้องสอบถามหน่วยงานเจ้าของกฎหมาย เช่น กรมวิชาการเกษตร กระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 39.00

6. ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการ แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการ มาร่วมโครงการ/กิจกรรม และแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 100.00

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศัลยกรรมผ่าน QR Code เดือนตุลาคม 2565



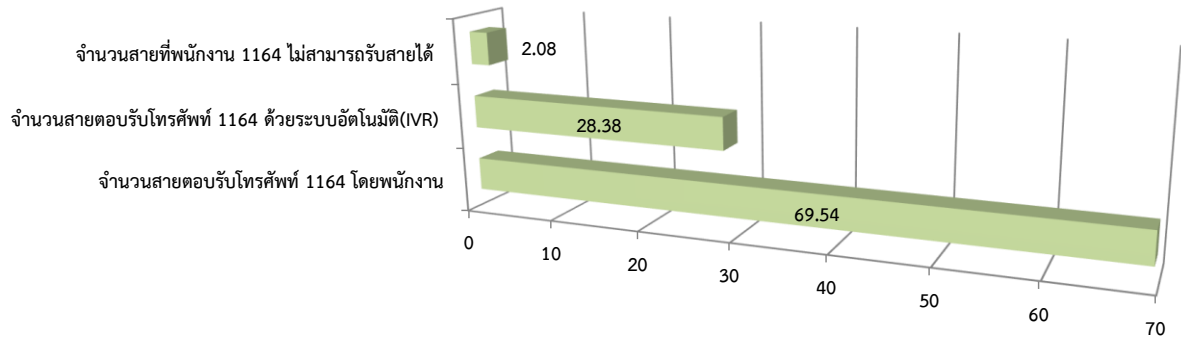
QR Code แบบสอบถามความพึงพอใจ



รายงานผลการปฏิบัติงานของ Call Center 1164
ประจำเดือนตุลาคม 2565

ช่องทางการให้บริการ	ต.ค. 65	ก.ย. 65	ต.ค. 64	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
จำนวนสายทั้งหมด	11,629	11,968	11,468	-339	-2.83	161	1.40
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (ระบบอัตโนมัติ)	3,300	3,285	4,117	15	0.46	-817	-19.84
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (โดยพนักงาน)	8,087	8,417	6,258	-330	-3.92	1,829	29.23
จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับสายได้ (Abandon)	242	266	1,093	-24	-9.02	-851	-77.86
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Website กรมศุลกากร	383	423	384	-40	-9.46	-1	-0.26
แนะนำ หรือร้องเรียน	3	2	2	1	50.00	1	50.00

กราฟแสดงจำนวนสายตอบรับโทรศัพท์ 1164



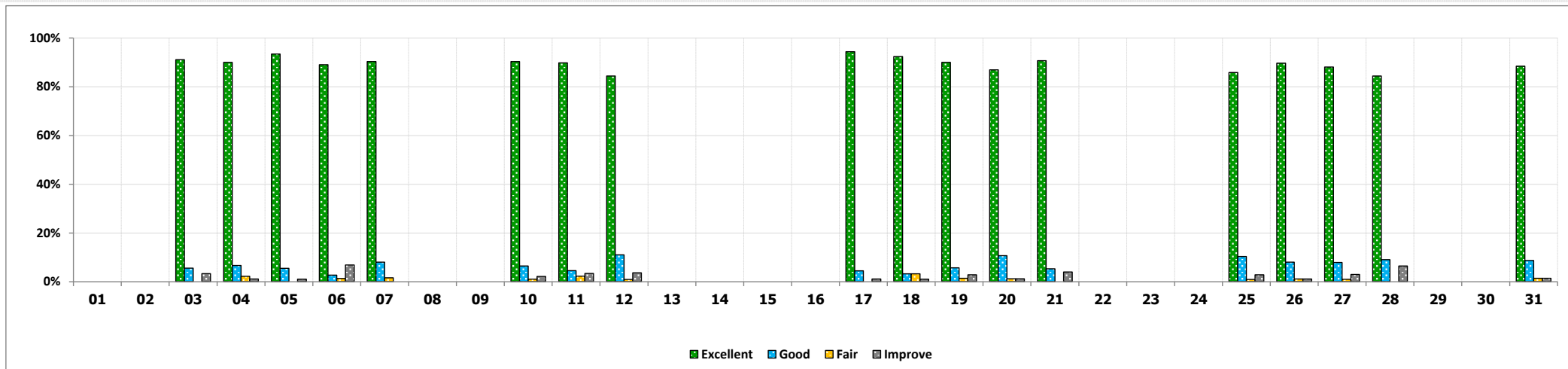
หมายเหตุ : จำนวนสายที่พนักงาน 1164 ไม่สามารถรับสายได้ จากจำนวนสายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 2.08 ลดลงจากเดือนกันยายน ร้อยละ 0.14 (เป็นไปตามข้อกำหนดจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เกินร้อยละ 10)

สรุปประเภทคำถามทาง Call Center 1164

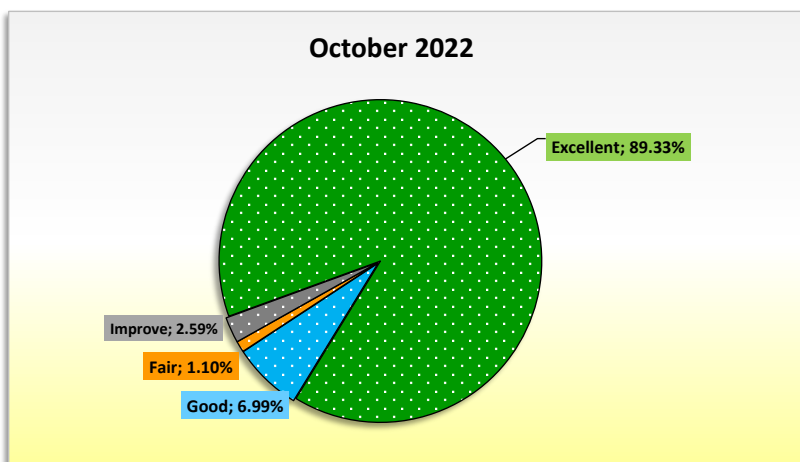
ประจำเดือนตุลาคม 2565

เรื่อง	จำนวน
การลงทะเบียน Paperless	34.90%
พิธีการขาเข้า	12.71%
ค่าธรรมเนียม	12.54%
ข้อมูลทั่วไป	11.76%
พิกัดอัตราศุลกากร	7.16%
วิธีการใช้งาน Website	4.91%
กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	4.55%
พิธีการขาออก	3.71%
พิธีการอื่นๆ	2.70%
กรณีมีจดหมายพลกกลางให้โอนเงิน	1.47%
การใช้งานระบบ Paperless	1.42%
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	1.28%
โทรผิด	0.56%
กฎหมายศุลกากร	0.26%
แนะนำ หรือร้องเรียน	0.04%
แจ้งเบาะแส	0.03%

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ Customs Call Center 1164 ประจำเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565
 Customs Call Center 1164 Satisfaction Daily Report as of October 2022



Survey	October 2022																															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			82	81	85	65	56			84	79	92					84	85	63	73	68				91	78	89	65			61	1,381
Good			5	6	5	2	5			6	4	12					4	3	4	9	4				11	7	8	7			6	108
Fair			0	2	0	1	1			1	2	1					0	3	1	1	0				1	1	1	0			1	17
Improve			3	1	1	5	0			2	3	4					1	1	2	1	3				3	1	3	5			1	40
Total	0	0	90	90	91	73	62	0	0	93	88	109	0	0	0	0	89	92	70	84	75	0	0	0	106	87	101	77	0	0	69	1,546



คำอธิบาย;

คำถาม : ท่านพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center เพียงใด

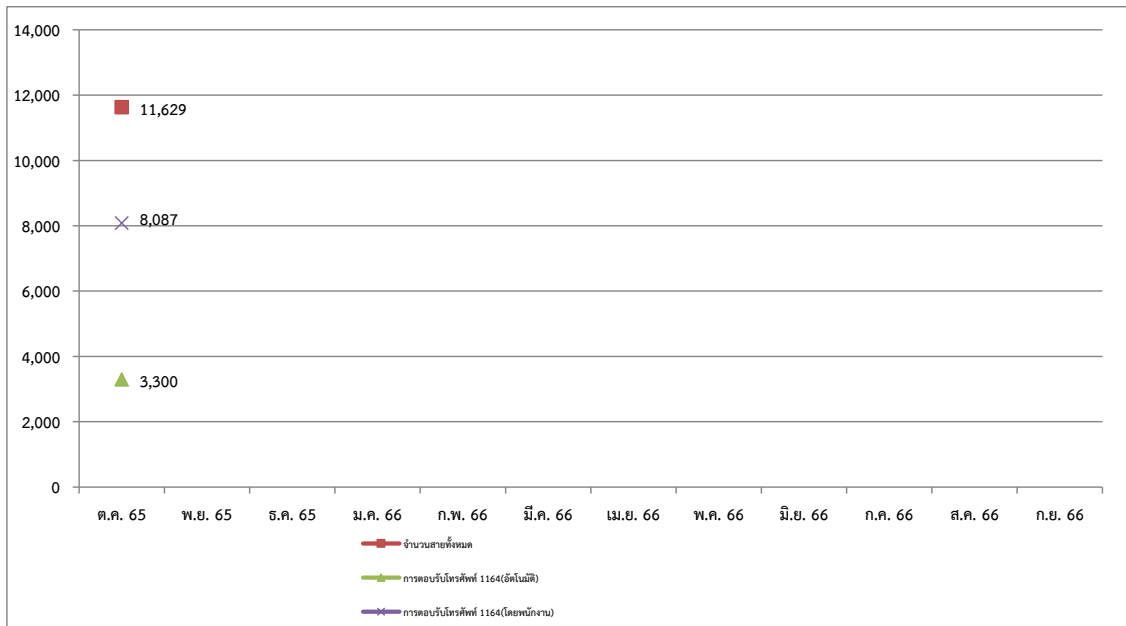
ดีมาก = Excellent

ดี = Good

พอใช้ = Fair

ควรปรับปรุง = Improve

กราฟแสดงผลการดำเนินงานของ Call Center 1164 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



กราฟแสดงผลการดำเนินงานของศูนย์บริการศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

