



# บันทึกข้อความ

รองฯ พงศเทพ  
รับที่ 1346 วันที่ 16.6.66  
e-office 294903

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๑๓๑

วันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖

เรียน รองฯ พงศเทพ (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 ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยสรุปดังนี้

### ๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

#### ๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๒๒ ราย

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๕ ราย

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

#### ๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๘,๗๐๑ สาย

- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๓,๓๕๘ สาย

/จำนวน ...

## ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

  
(นายพงศเทพ บัวทรัพย์)  
รองอธิบดีกรมศุลกากร  
16 มิ.ย. 2566

- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๒๙๖ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๓๔๕ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๓๘๐ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๐ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๕๗๓ คำถาม

๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

๓.๒.๑ ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๒ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๘
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๖
- ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๕
- ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๙
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรียธร วัฒนพันธ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายวิศณุ วัชรวานิช)

เลขานุการกรม



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๑๓๒ วันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖

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

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากรได้ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร เพื่อให้การติดต่อกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง นั้น

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)  
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)  
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

ทราบ

(นายวิศณุ วัชรานิช)  
เลขานุการกรม

(นางสาวศรียธร วัฒนพันธ์)  
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)

ประจำเดือนพฤษภาคม 2566

ช่องทางการให้บริการ	พ.ค. 66	เม.ย. 66	พ.ค. 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
การตอบรับโทรศัพท์โดยศูนย์บริการศุลกากร	295	239	321	56	23.43	-26	-8.10
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยศูนย์บริการศุลกากร	0	2	0	-2	-200.00	0	0
การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการศุลกากร	22	23	0	-1	-4.35	22	2,200.00
การบริการข้อมูลผ่านระบบ Customs Chatbot	573	1,022	812	-449	-43.93	-239	-29.43
การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ	345	386	407	-41	-10.62	-62	-15.23
การรับเรื่องร้องเรียน	0	1	0	-1	-100.00	0	0
*อื่นๆ	1	0	3	1	100.00	-2	-66.67

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

**หมายเหตุ:**

จากตารางรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ประจำเดือนพฤษภาคม 2566 มีการให้บริการตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

**การตอบรับทางโทรศัพท์** เดือนพฤษภาคม 2566 มีการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 295 สาย เพิ่มขึ้นจากเดือนเมษายน 2566 จำนวน 56 สาย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 23.43 เมื่อเทียบกับเดือนพฤษภาคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 26 สาย หรือลดลงร้อยละ 8.10 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออก เช่น การเข้านารถยนต์ไฟฟ้าจากสาธารณรัฐประชาชนจีน การส่งสินค้าไปซ่อมต่างประเทศ เป็นต้น จำนวน 68 สาย คิดเป็นร้อยละ 23.05 และเรื่องที่ตอบคำถามมากที่สุดรองลงมา คือ การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก เช่น

ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก ปัญหาการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal แต่ scan QR CODE และยืนยันตัวตนไม่สำเร็จ เป็นต้น จำนวน 63 สาย คิดเป็นร้อยละ 21.36

**การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์** เดือนพฤษภาคม 2566 มีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 0 ราย ลดลงจากเดือนเมษายน 2566 จำนวน 2 ราย หรือลดลงร้อยละ 200.00 ซึ่งเท่ากับเดือนพฤษภาคม 2565 มีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 0 ราย

**การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง** เดือนพฤษภาคม 2566 มีผู้มาติดต่อฯ จำนวน 22 ราย ลดลงจากเดือนเมษายน 2566 จำนวน 1 ราย หรือลดลงร้อยละ 4.35 เมื่อเทียบกับเดือนพฤษภาคม 2565 มีการให้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 22 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2,200.00 ซึ่งขณะนั้นศูนย์บริการศุลกากรงดให้บริการผู้มาติดต่อโดยตรง เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้าทั่วไป เช่น การนำเข้าถ่านหิน การนำเครื่องดนตรีออกไปต่างประเทศเพื่อแสดงดนตรี เป็นต้น จำนวน 13 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 59.01 ซึ่งเดือนพฤษภาคม 2566 ไม่มีข้อเสนอแนะจากคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร** ช่องทางการมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 17 คน พบว่า

**1. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้**

- 1.1 คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 98.82 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.18
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 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 94.12 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 5.88
- 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 100.00

#### 5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาได้ ดังนี้

- 5.1 สามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด เช่น พิธีการนำเข้าส่งออกสินค้าเบื้องต้น ขอเบอร์ติดต่อหน่วยงานภายในกรมศุลกากร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 71.00
- 5.2 ต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตที่ต้องสอบถามหน่วยงานเจ้าของกฎหมาย เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 29.00

#### 6. ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการ แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการ มาร่วมโครงการ/กิจกรรม และแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 100.00

#### การบริการข้อมูลผ่าน Customs Chatbot

การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) มีผู้ให้บริการ จำนวน 196 คน ลดลงจากเดือนเมษายน 2566 จำนวน 236 คน หรือลดลงร้อยละ 54.63 โดยถามคำถามทั้งสิ้น จำนวน 573 คำถาม ตอบได้ จำนวน 449 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 78.36 และตอบไม่ได้ จำนวน 124 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 21.64 ซึ่งคำถามที่ตอบไม่ได้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “ภาษีรถนำเข้าต้องจ่ายไหม” “สอบถามเรื่องการนำเฟอร์นิเจอร์ไม้ใช้แล้วที่เข้ามาที่ไทย” “อยากทราบว่าบู่หรือไฟฟ้านำติดตัวไปได้เท่าไร” เป็นต้น จำนวน 77 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 62.10 และเป็นคำถามอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “สอบถามเรื่องภาษีสรรพสามิต” หรือมีกรณี การโฆษณาสินค้า เช่น ข้อความ... “รับสูงสุดถึง 800 THB ด้วยการเข้าร่วมข้อเสนอพิเศษสุดสัปดาห์ <https://www.tiktok.com/t/ZSL8c7LUF/?t=1>” เป็นต้น จำนวน 47 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 37.90

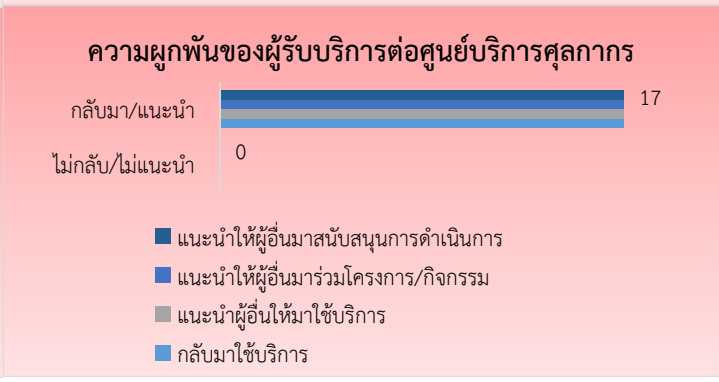
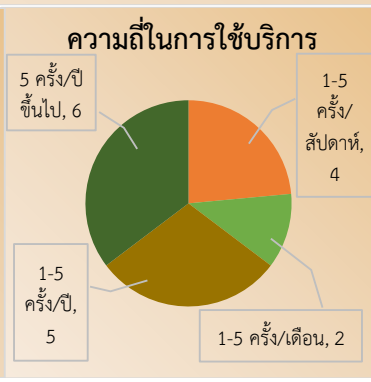
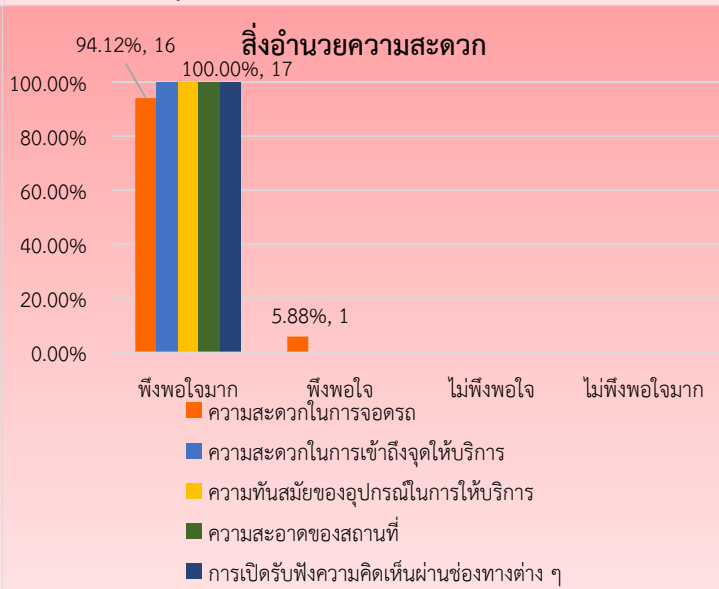
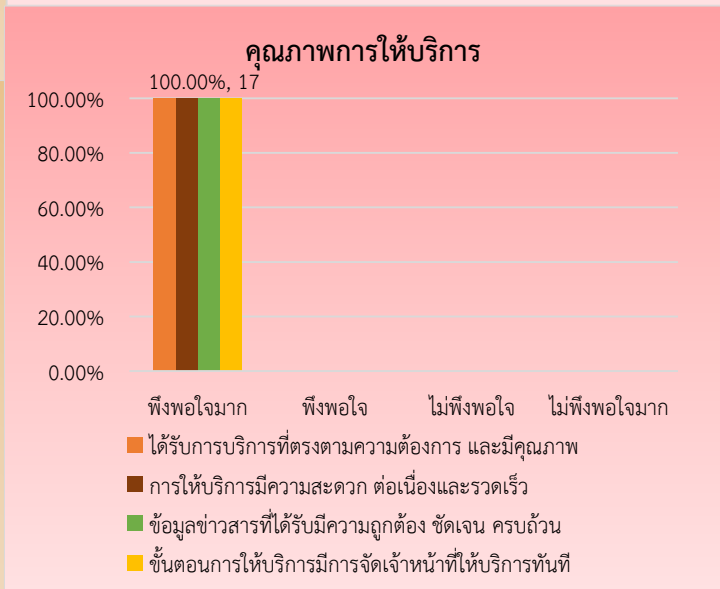
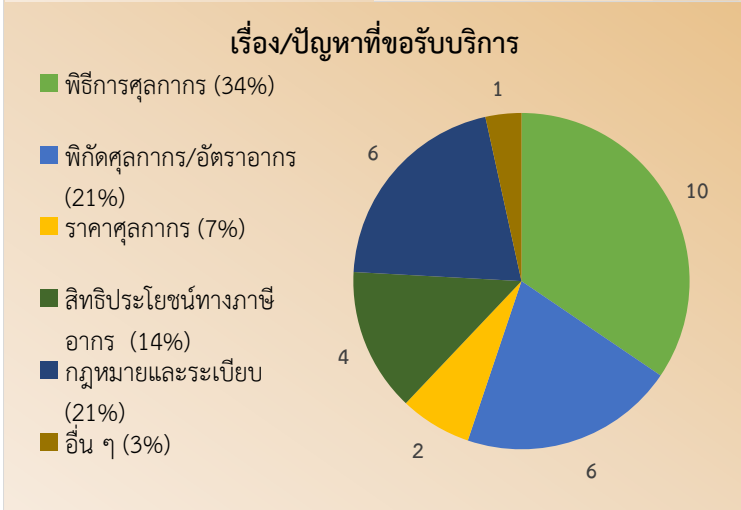
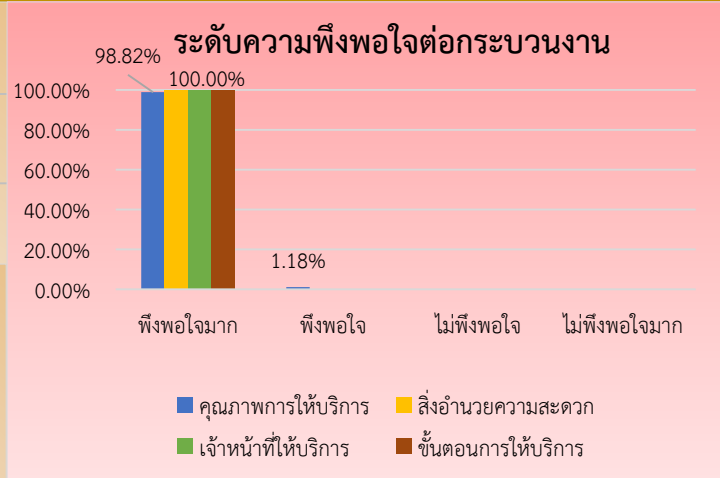
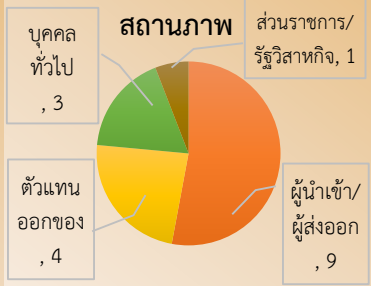
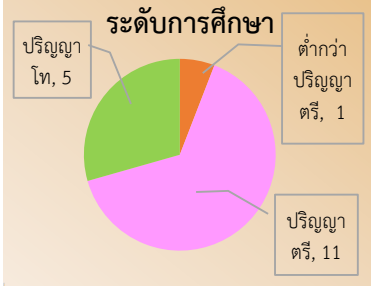
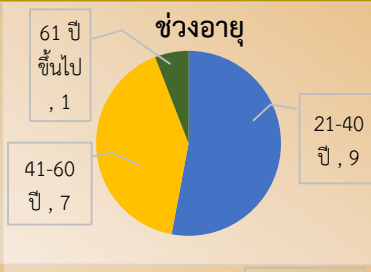
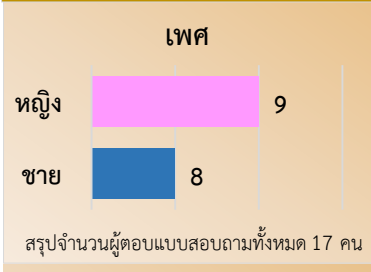
**การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการและข้อเสนอแนะการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ** เดือนพฤษภาคม 2566 มีผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารฯ จำนวน 345 ครั้ง ลดลงจากเดือนเมษายน 2566 จำนวน 41 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 10.62 เมื่อเทียบกับเดือนพฤษภาคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 62 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 15.23 ซึ่งเดือนพฤษภาคม 2566 ไม่มีผู้เสนอแนะการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ

**รับเรื่องร้องเรียน** (ที่ได้รับเรื่องจาก กจธ.) เดือนพฤษภาคม 2566 รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 0 ราย ลดลงจากเดือนเมษายน 2566 จำนวน 1 ราย หรือลดลงร้อยละ 100.00 ซึ่งเท่ากับเดือนพฤษภาคม 2565 มีการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 0 ราย

**การให้บริการช่องทางอื่นๆ** (การให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง และการให้บริการโครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA) เดือนพฤษภาคม 2566 มีการให้บริการ จำนวน 1 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนเมษายน 2566 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 100.00 เมื่อเทียบกับเดือนพฤษภาคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 2 ราย หรือลดลงร้อยละ 66.67 (เดือนพฤษภาคม 2566 มีการให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง จำนวน 1 ราย โครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA จำนวน 0 ราย)



# สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากรผ่าน QR Code เดือนพฤษภาคม 2566

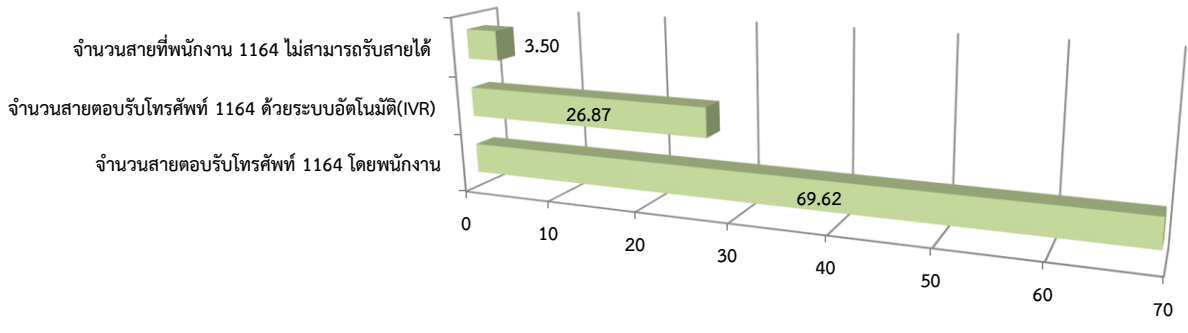




รายงานผลการปฏิบัติงานของ Call Center 1164  
ประจำเดือนพฤษภาคม 2566

ช่องทางบริการ	พ.ค. 66	เม.ย. 66	พ.ค 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
จำนวนสายทั้งหมด	12,497	10,257	10,544	2,240	21.84	1,953	18.52
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (ระบบอัตโนมัติ)	3,358	3,150	3,286	208	6.60	72	2.19
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (โดยพนักงาน)	8,701	6,929	6,993	1,772	25.57	1,708	24.42
จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับสายได้ (Abandon)	438	178	265	260	146.07	173	65.28
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Website กรมศุลกากร	380	355	457	25	7.04	-77	-16.85
ร้องเรียน	5	4	2	1	25.00	3	150.00
แนะนำ	4	0	0	4	400.00	4	400.00

กราฟแสดงจำนวนสายตอบรับโทรศัพท์ 1164



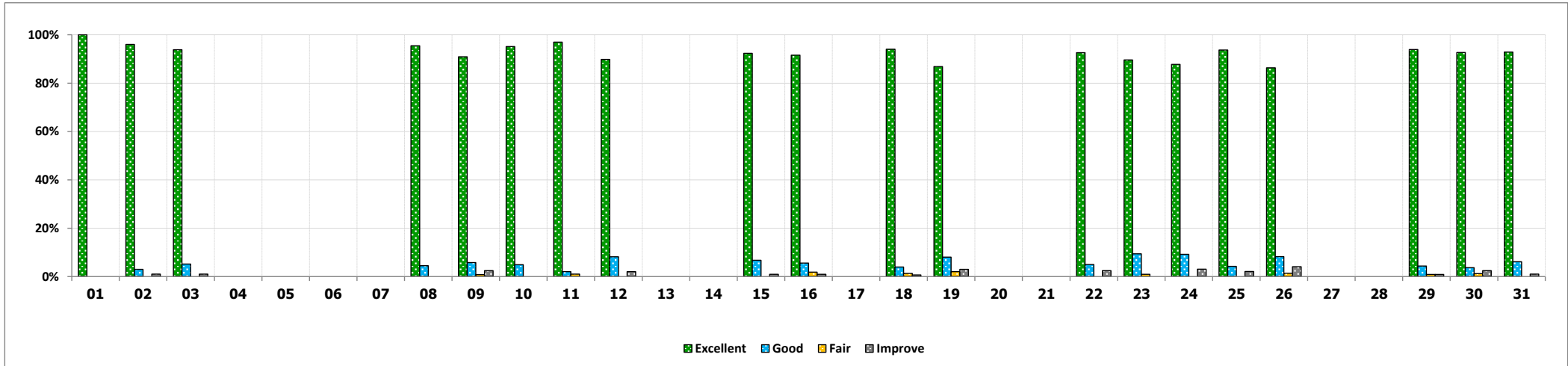
หมายเหตุ : จำนวนสายที่พนักงาน 1164 ไม่สามารถรับสายได้ จากจำนวนสายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 3.50 เพิ่มขึ้นจากเดือนเมษายน ร้อยละ 1.76 (เป็นไปตามข้อกำหนดจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เกินร้อยละ 10)

สรุปประเภทคำถามทาง Call Center 1164

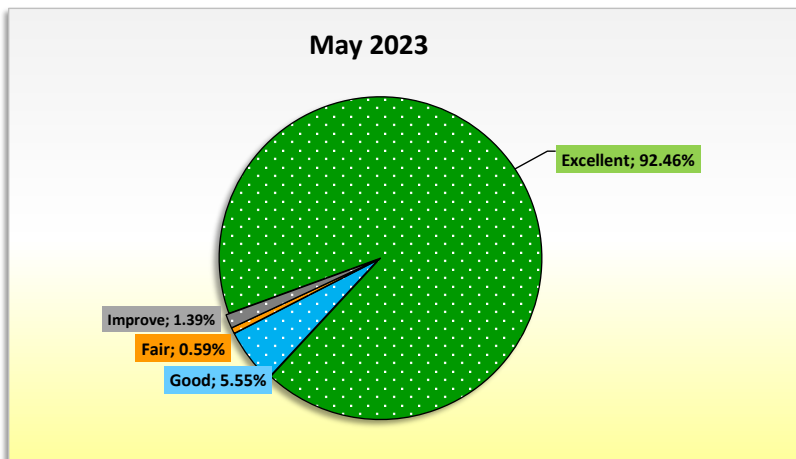
ประจำเดือนพฤษภาคม 2566

เรื่อง	จำนวน
การลงทะเบียน Paperless	42.12%
พิธีการขาเข้า	11.08%
ข้อมูลทั่วไป	10.65%
วิธีการใช้งาน Website	7.63%
พิกัดอัตราศุลกากร	7.21%
ค่าธรรมเนียม	6.57%
พิธีการขาออก	3.24%
กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	3.22%
พิธีการอื่นๆ	3.07%
กรณีมีจดหมายพลกอลงให้โอนเงิน	1.70%
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	1.29%
การใช้งานระบบ Paperless	1.25%
โทรผิด	0.46%
กฎหมายศุลกากร	0.39%
แนะนำ หรือร้องเรียน	0.09%
แจ้งเบาะแส	0.04%

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ Customs Call Center 1164 ประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566  
 Customs Call Center 1164 Satisfaction Daily Report as of May 2023

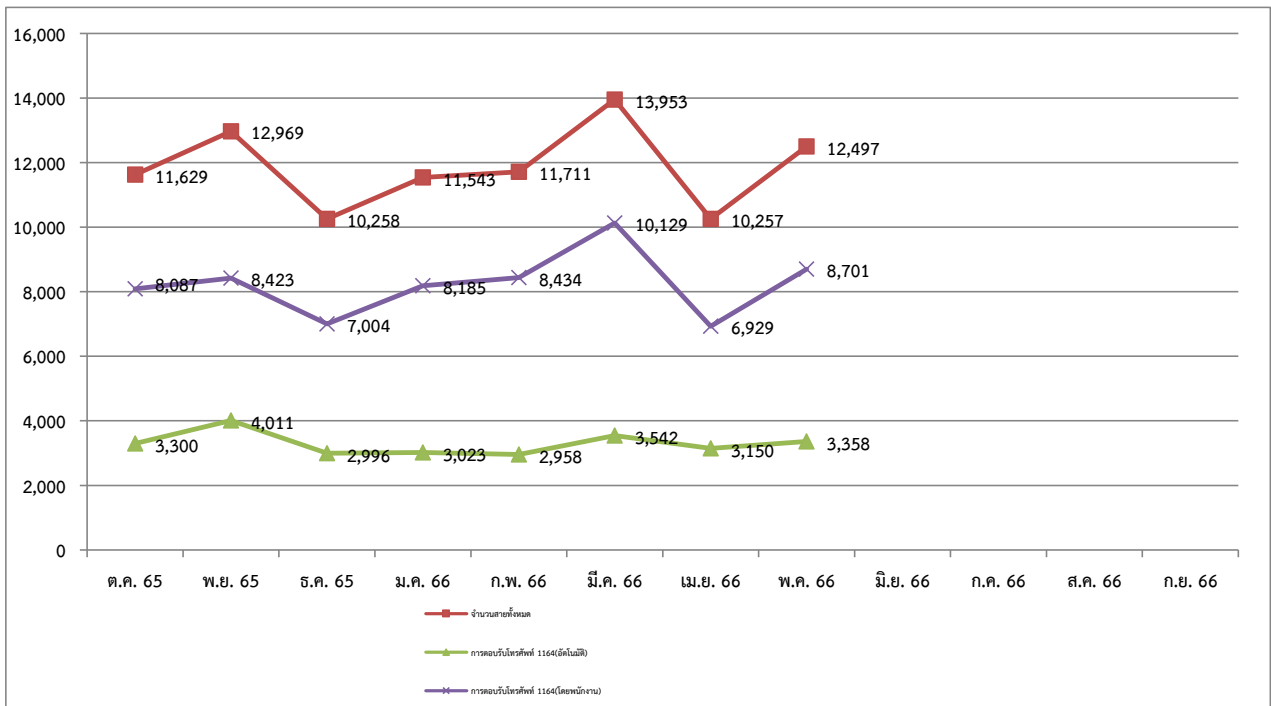


Survey	May 2023																															Total
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Excellent	19	97	91					106	110	117	95	88			96	98		142	86			112	95	86	89	63			108	76	91	1,865
Good	0	3	5					5	7	6	2	8			7	6		6	8			6	10	9	4	6			5	3	6	112
Fair	0	0	0					0	1	0	1	0			0	2		2	2			0	1	0	0	1			1	1	0	12
Improve	0	1	1					0	3	0	0	2			1	1		1	3			3	0	3	2	3			1	2	1	28
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>101</b>	<b>97</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>111</b>	<b>121</b>	<b>123</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>104</b>	<b>107</b>	<b>0</b>	<b>151</b>	<b>99</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>121</b>	<b>106</b>	<b>98</b>	<b>95</b>	<b>73</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>115</b>	<b>82</b>	<b>98</b>	<b>2,017</b>



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

