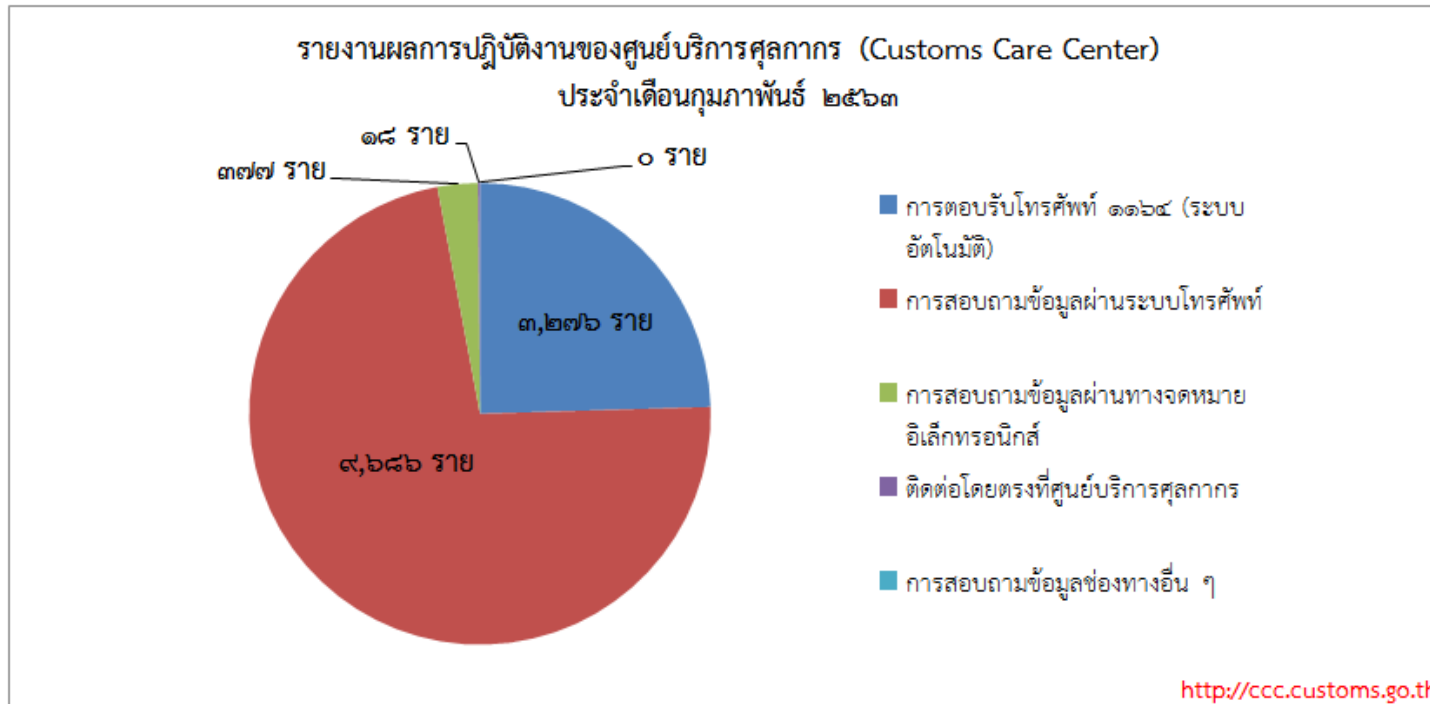


รายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓



สรุปประเภทคำถามทาง Customs Call Center

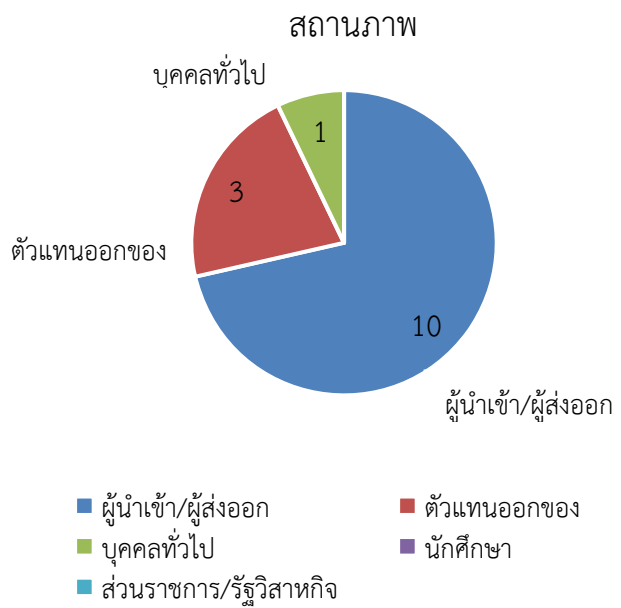
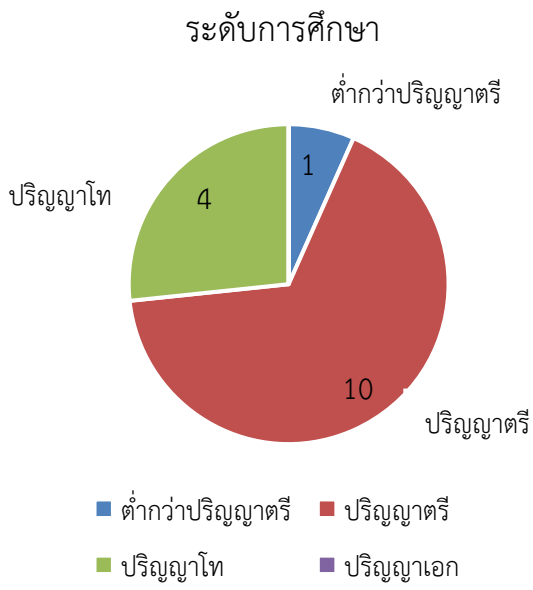
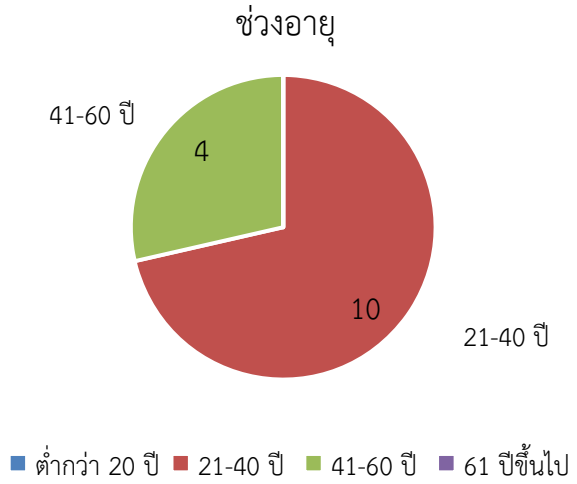
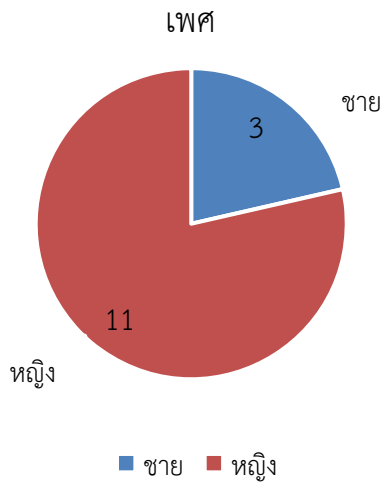
เรื่อง	จำนวน (%)
ค่าธรรมเนียม	๒๐.๓๖%
การลงทะเบียน Paperless	๑๘.๘๑%
ข้อมูลทั่วไป	๑๓.๑๙%
พิกัดอัตราศุลกากร	๑๒.๕๑%
พิธีการขาเข้า	๙.๓๐%
พิธีการอื่น ๆ	๘.๗๔%
พิธีการขาออก	๕.๙๖%
กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	๓.๔๐%
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	๒.๑๒%
วิธีการใช้งาน Website	๑.๘๐%
อื่น ๆ	๓.๘๑%

การตอบรับโทรศัพท์ ๑๑๖๔ (ระบบอัตโนมัติ)	การสอบถามข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์	การสอบถามข้อมูลผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ติดต่อโดยตรงที่ศูนย์บริการศุลกากร	การสอบถามข้อมูลช่องทางอื่น ๆ *
๓,๒๗๖ ราย	๓,๖๘๖ ราย	๓๗๗ ราย	๑๘ ราย	๐ ราย

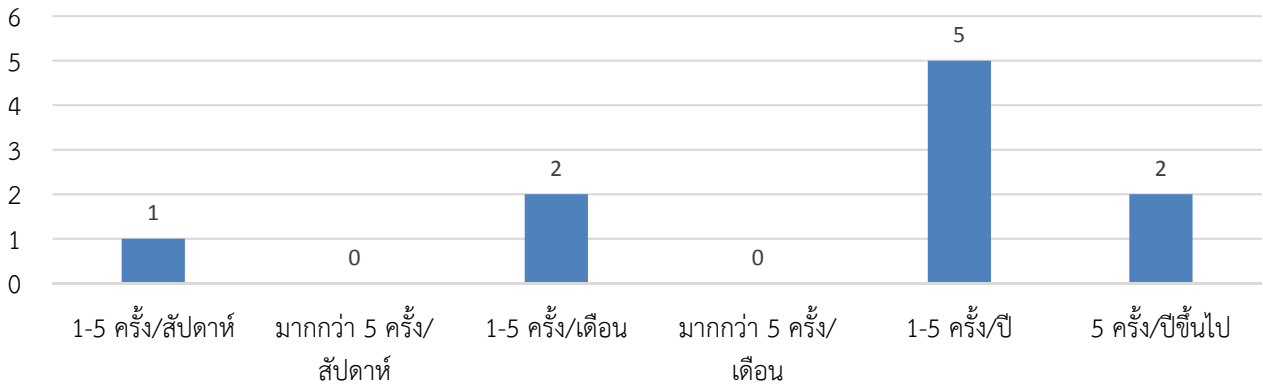
หมายเหตุ * การสอบถามผ่านทางหนังสือสอบถามข้อมูล จำนวน - ราย
 การเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานภายนอก จำนวน - ราย
 ตอบข้อเสนอแนะการให้บริการผ่านเว็บไซต์ศูนย์ฯ จำนวน - ราย
 การเข้าใช้งาน ณ ศูนย์บริการข้อมูล - ข่าวสาร จำนวน - ราย

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจออนไลน์ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2563

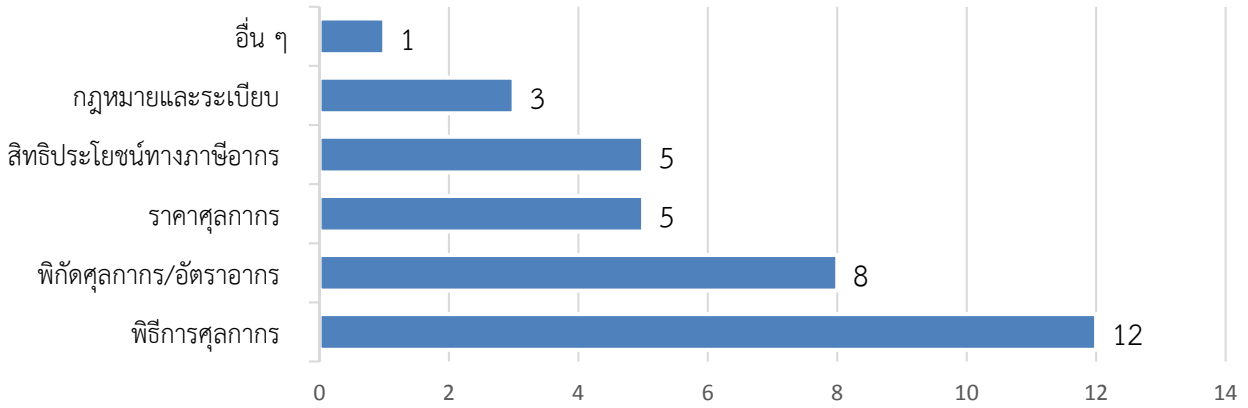
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป



ความถี่ในการใช้บริการ

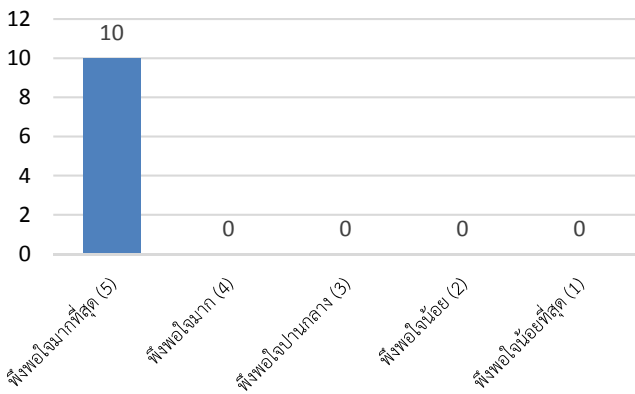


ส่วนที่ 2 เรื่อง/ปัญหาที่ขอรับบริการ

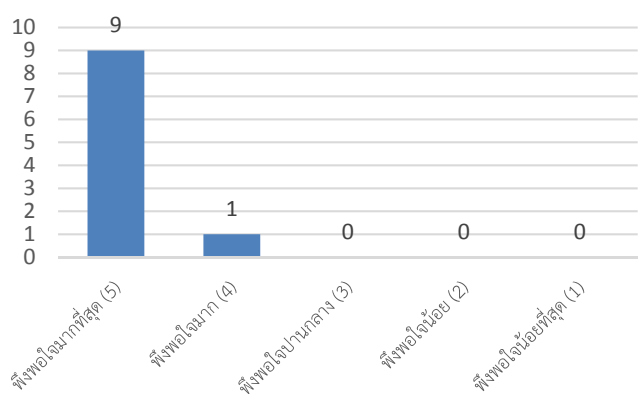


ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

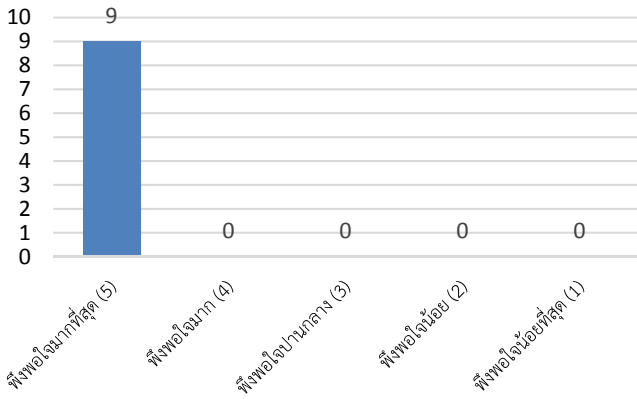
ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและมีคุณภาพ



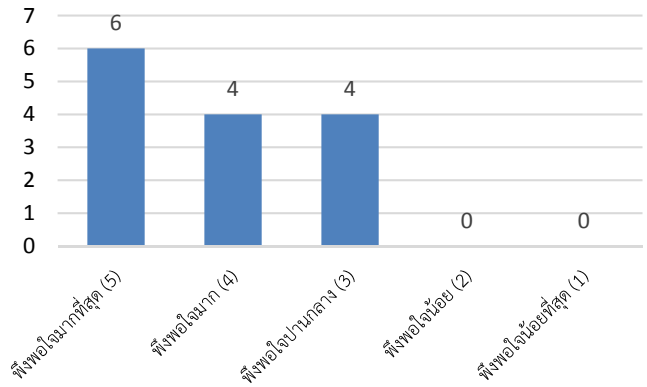
การให้บริการมีความสะดวก ต่อเนื่องและรวดเร็ว



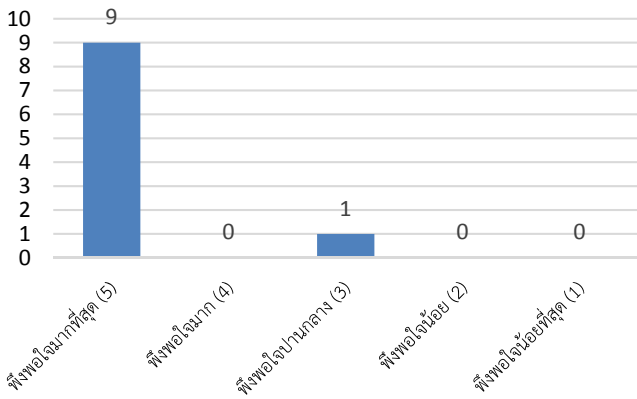
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน



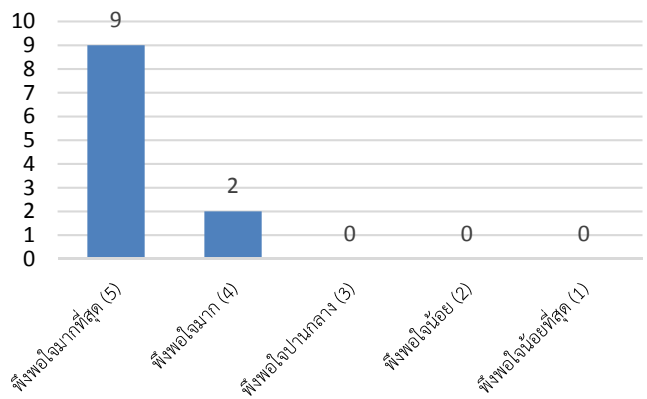
ความสะดวกในการจอดรถ



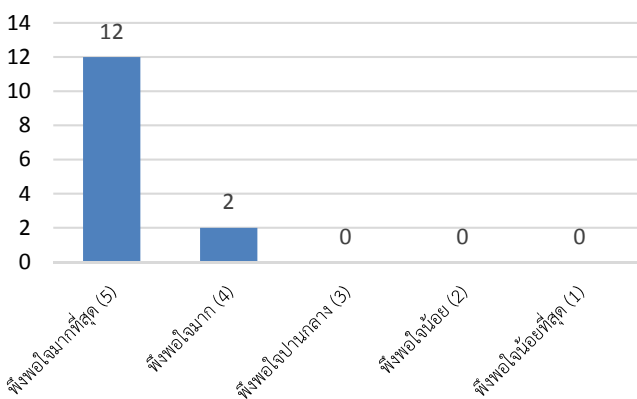
ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ



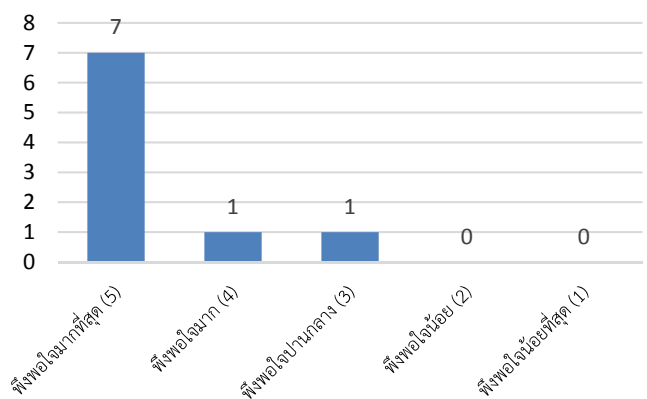
ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ



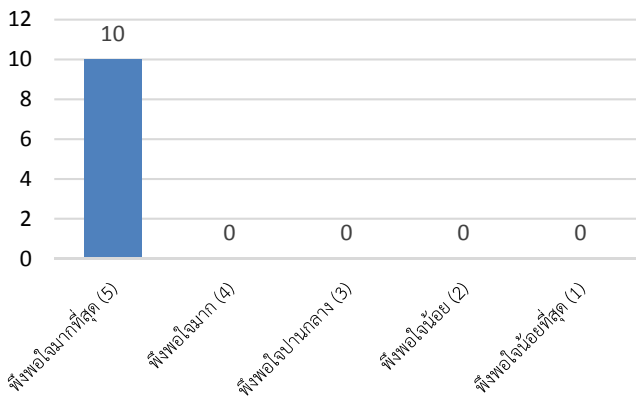
ความสะอาดของสถานที่



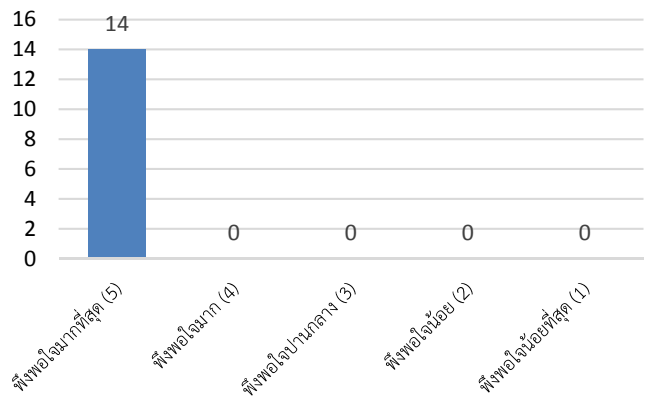
การเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ



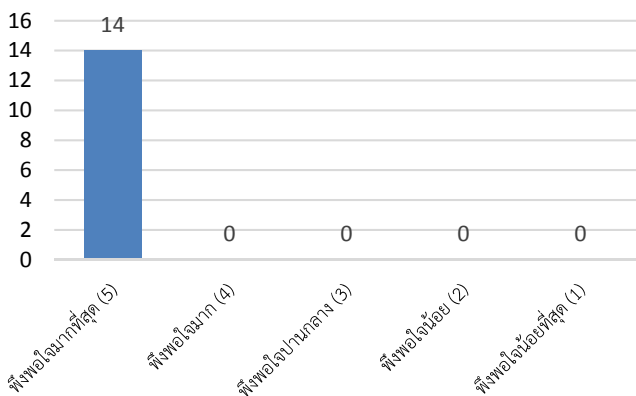
เจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจ
ใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม



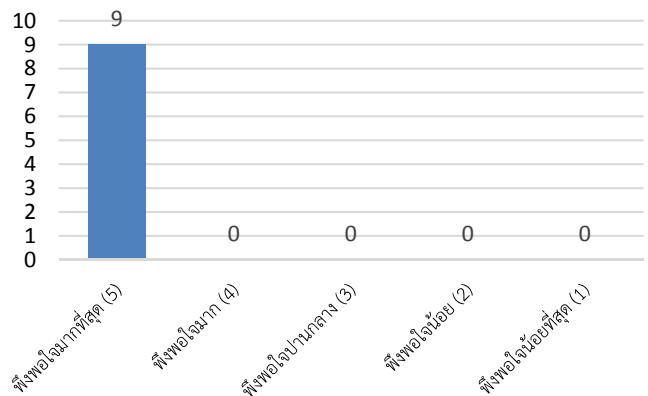
เจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจ
ไม่เลือกปฏิบัติ



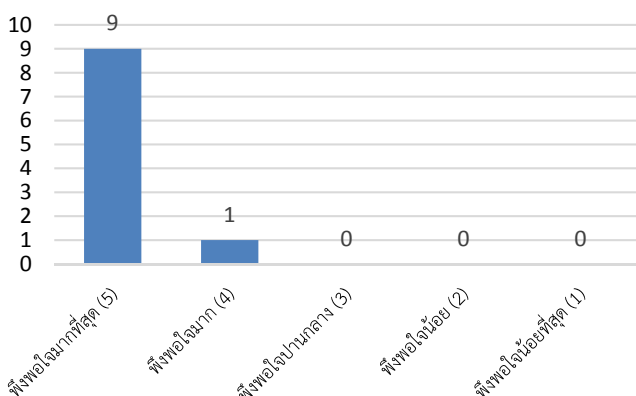
เจ้าหน้าที่บุคลากรใช้วาจาสุภาพ ยิ้มแย้ม
แจ่มใส และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ



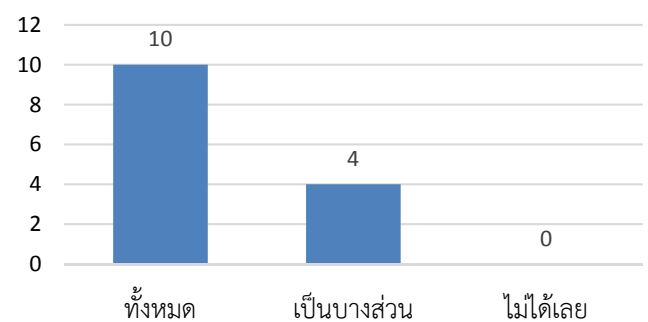
เจ้าหน้าที่บุคลากรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความ
คืบหน้าของเรื่องที่ขอรับบริการในการดำเนินเรื่อง
หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่



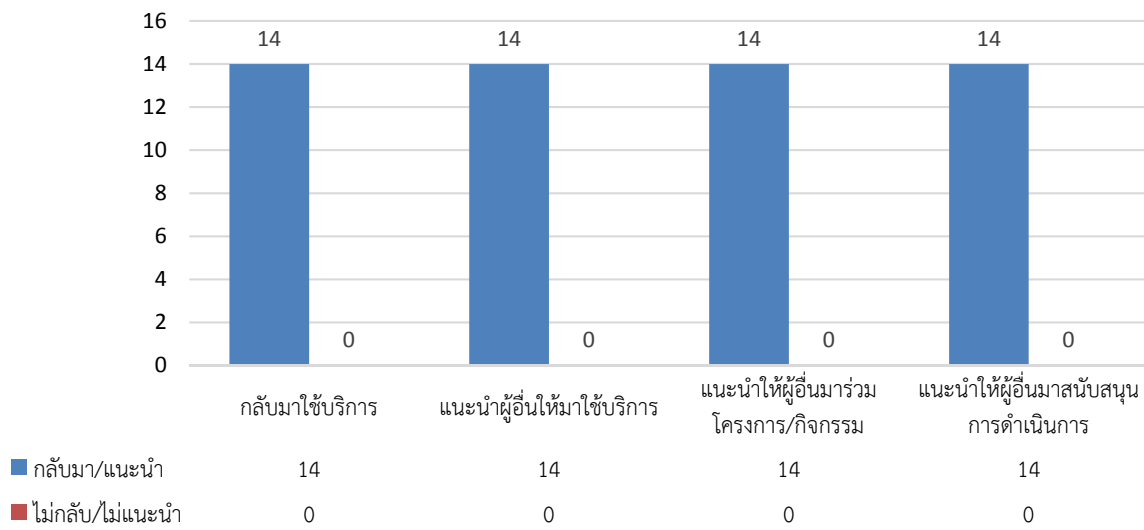
ขั้นตอนการให้บริการมีการจัดเจ้าหน้าที่
ให้บริการทันที



การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไข
ปัญหาของท่านได้



ส่วนที่ 4 ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศัลยกรรมโดยการ
กลับมาใช้บริการหรือแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ



ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่านประทับใจ	<ul style="list-style-type: none"> - Friendly and accurate - ความสะอาดในห้องบริการลูกค้า - พนักงานศัลยกรรมให้คำแนะนำดีมาก - เจ้าหน้าที่ยินดีให้ข้อมูลอย่างเต็มที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส แม้ว่าจะเป็นช่วงเย็นแล้ว ให้คำแนะนำที่ดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความจริงใจและกระตือรือร้น - ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ - มารยาท - บอกจุดที่สำคัญในข้อระวังเรื่องพิกัด
2. สิ่งที่ท่านไม่ประทับใจ	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องน้ำสกปรก - ไม่มี / No
3. สิ่งที่ท่านต้องการใช้บริการเพิ่มเติมในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> - ขอคำปรึกษาเรื่องพิกัดศัลยกรรม - ถามคำถาม
4. สิ่งที่ท่านคาดหวังต่อการใช้บริการในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> - สอบถามผ่านออนไลน์ - กรอกข้อมูลใบขอในระบบอินเทอร์เน็ตของกรมศัลยกรรมได้โดยตรงโดยไม่ต้องผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส
5. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถให้คำปรึกษาผ่านอินเทอร์เน็ต

*หมายเหตุ: ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามไม่ตรงกันเนื่องจากอยู่ในช่วงการปรับเปลี่ยนแบบสอบถาม

รายงานผลความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Customs Call Center ๑๑๖๔
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

