



# บันทึกข้อความ

รองฯ นันทรัฐดา  
รับที่ 104 วันที่ 12.1.67  
e-office 11075

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖) / ๑๐ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖

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

## ความเป็นมา

๑. ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ ๑๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖ เรื่อง กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน ตามโครงสร้างการดำเนินงานภายในของส่วนราชการ 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 ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ โดยสรุปดังนี้

### ๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

#### ๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๑๙ ราย

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๖ ราย

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจธ.) จำนวน ๒ ราย

#### ๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๗,๐๙๖ สาย

- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๒,๘๐๘ สาย

/- จำนวน ...

## ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

(นางนันทรัฐดา ศิริคุปต์)  
รองอธิบดีกรมศุลกากร

- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๒๖๑ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๒๓๗ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๓๖๗ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๐ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๔๐๔ คำถาม

### ๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

#### ๓.๒.๑ ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๒ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๗ ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๖ ไม่พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๕
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

#### ๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๗
- ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๘
- ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา



(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายวิศณุ วัชรวิช)

เลขานุการกรม ๒๕๖๗



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๑๖ วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖

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

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากรได้ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร เพื่อให้การติดต่อกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง นั้น

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทราบ

(นายวิศณุ วัชรานิช)  
เลขานุการกรม

(นางวรรณประภา รัตน์เสริมพงศ์)  
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)  
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)  
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

**รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)**  
ประจำเดือนธันวาคม 2566

ช่องทางการให้บริการ	ธ.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
การตอบรับโทรศัพท์โดยศูนย์บริการศุลกากร	260	302	245	-42	-13.91	15	6.12
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยศูนย์บริการศุลกากร	0	0	0	0	0.00	0	0.00
การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการศุลกากร	19	13	11	6	46.15	8	72.73
การบริการข้อมูลผ่านระบบ Customs Chatbot	404	427	472	-23	-5.39	-68	-14.41
การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ	237	450	309	-213	-47.33	-72	-23.30
การรับเรื่องร้องเรียน	2	0	0	2	200.00	2	200.00
*อื่นๆ	1	1	4	0	0.00	-3	-300.00

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

**หมายเหตุ:**

จากตารางรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ประจำเดือนธันวาคม 2566 มีการให้บริการตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

**การตอบรับทางโทรศัพท์** เดือนธันวาคม 2566 มีการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 260 สาย ลดลงจากเดือนพฤศจิกายน 2566 จำนวน 42 สาย หรือลดลงร้อยละ 13.91 เมื่อเทียบกับเดือนธันวาคม 2565 มีการให้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 15 สาย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.12 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องการลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก เช่น ระบบ Customs Trader Portal มีปัญหาการยืนยันตัวตนไม่ได้และปัญหาการลงทะเบียนระบบดังกล่าวไม่สำเร็จ เป็นต้น จำนวน 75 สาย คิดเป็นร้อยละ 28.85 และเรื่องที่สอบถามมากที่สุดรองลงมา คือ เรื่องพิธีการนำเข้า

ส่งออกสินค้า เช่น การนำเข้ารถยนต์ไฟฟ้า EV (Electric Vehicle) การส่งออกกัญชา เป็นต้น จำนวน 71 สาย คิดเป็นร้อยละ 27.31

การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เดือนธันวาคม 2566 มีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 0 เรื่อง เท่ากับเดือนพฤศจิกายน 2566 และเดือนธันวาคม 2565

การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง เดือนธันวาคม 2566 มีผู้มาติดต่อฯ จำนวน 19 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนพฤศจิกายน 2566 จำนวน 6 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 46.15 เมื่อเทียบกับเดือนธันวาคม 2565 มีการให้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 8 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 72.73 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้า เช่น การผ่านแดน การนำเข้ารถยนต์ไฟฟ้าและรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าจากสาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นต้น จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.16 ซึ่งเดือนธันวาคม 2566 ไม่มีข้อเสนอแนะจากคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ช่องทางการมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 19 คน พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้
  - 1.1 คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
  - 1.2 สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 88.42 พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 7.37 ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 3.16 ไม่พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 1.05
  - 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 100.00
  - 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 ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 3.4 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าของเรื่องที่ขอรับบริการ ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้
- 4.1 ความสะดวกในการจอดรถ ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 68.43 ฟังพอใจ คิดเป็นร้อยละ 21.05 ไม่ฟังพอใจ คิดเป็นร้อยละ 5.26 ไม่ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 5.26
- 4.2 ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 94.74 ฟังพอใจ คิดเป็นร้อยละ 5.26
- 4.3 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการให้บริการ ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 89.47 ฟังพอใจ คิดเป็นร้อยละ 10.53
- 4.4 ความสะอาดของสถานที่ ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 4.5 การเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 89.47 ฟังพอใจ คิดเป็นร้อยละ 10.53
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาได้ ดังนี้
- 5.1 สามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด เช่น พิธีการนำเข้าส่งออกสินค้าเบื้องต้น การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออกเบื้องต้น เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 53.00
- 5.2 ต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตที่ต้องสอบถามหน่วยงานเจ้าของกฎหมาย เช่น กรมวิชาการเกษตร กระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 47.00
6. ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการ แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการ มาร่วมโครงการ/กิจกรรม และแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 94.74 และผู้รับบริการไม่กลับมาใช้บริการ ไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการและมาร่วมโครงการ/กิจกรรมศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 5.26

#### การบริการข้อมูลผ่าน Customs Chatbot

การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) มีผู้ใช้บริการ จำนวน 148 คน เพิ่มขึ้นจากเดือนพฤศจิกายน 2566 จำนวน 1 คน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.68 โดยถามคำถามทั้งสิ้น จำนวน 404 คำถาม ตอบได้ จำนวน 359 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 88.86 และตอบไม่ได้ จำนวน 45 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 11.14 ซึ่งคำถามที่ตอบไม่ได้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “อยากจะสอบถามค่ะ กำลังจะยกนำเข้าสินค้าแต่ราคาไม่มากเอามาจำหน่ายบ้างบางส่วนและมาใช้เอง แต่ต้องการจะทำให้ถูกต้องตามกฎหมาย อยากทราบรายละเอียดสินค้าที่นำเข้า ที่ลดหย่อน ได้ 0%” “ส่งออกถังนรก” “ขออนุญาตสอบถามพิกัดศุลกากรสำหรับชำระภาษี

อาคารในกรณีนำเข้าสินค้ารถหัวลากพลังงานไฟฟ้าจากประเทศจีนครับ” เป็นต้น จำนวน 30 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเป็นคำถามหรือข้อความอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “รบกวนขอแผนที่หน่อยค่ะ” “รับรางวัลเงินสดมูลค่า 800 THB รับสูงสุดถึง 800 THB ด้วยการเข้าร่วมข้อเสนอพิเศษสุดสัปดาห์ <https://vt.tiktok.com/ZSNqEvL4c/>” “ใบนี้คืออะไรคะ” เป็นต้น จำนวน 15 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 33.33

การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการและข้อเสนอแนะการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ เดือนธันวาคม 2566 มีผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารฯ จำนวน 237 ครั้ง ลดลงจากเดือนพฤศจิกายน 2566 จำนวน 213 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 47.33 เมื่อเทียบกับเดือนธันวาคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 72 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 23.30 ซึ่งเดือนธันวาคม 2566 ไม่มีผู้เสนอแนะการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ

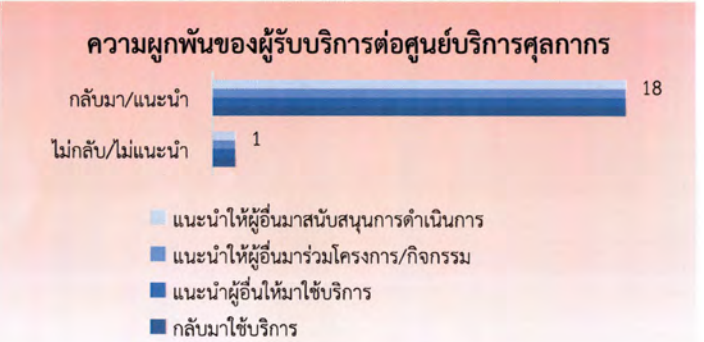
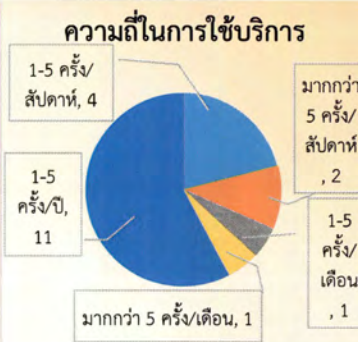
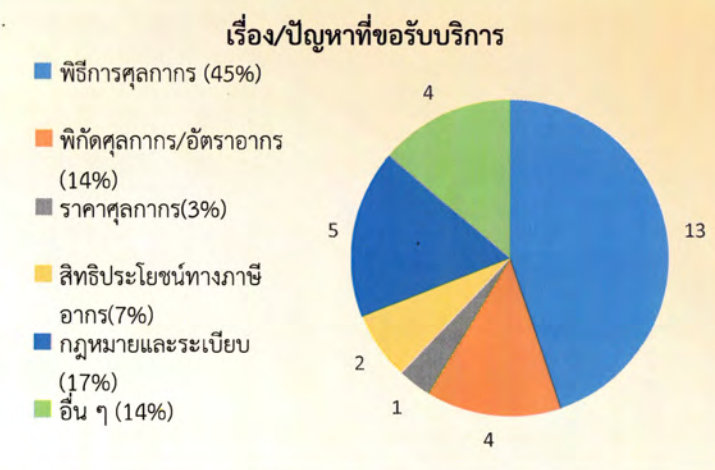
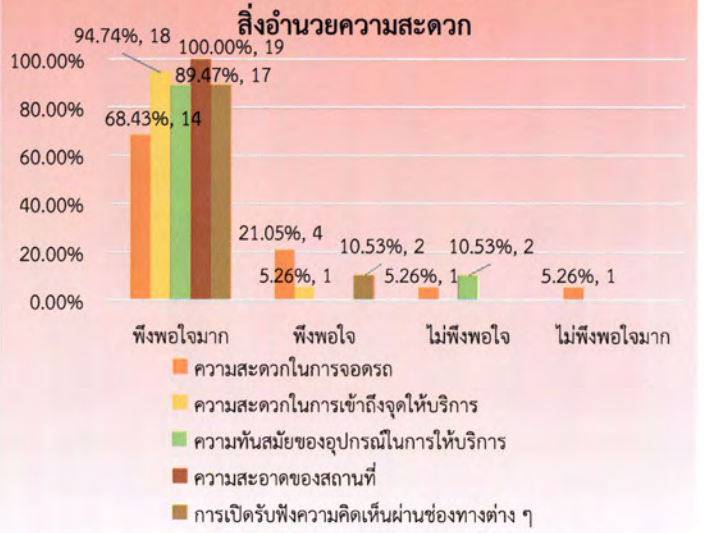
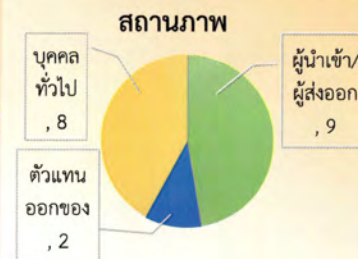
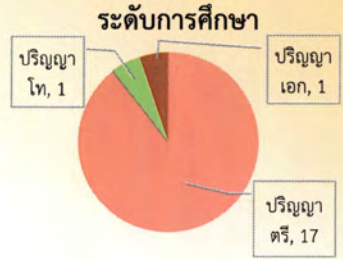
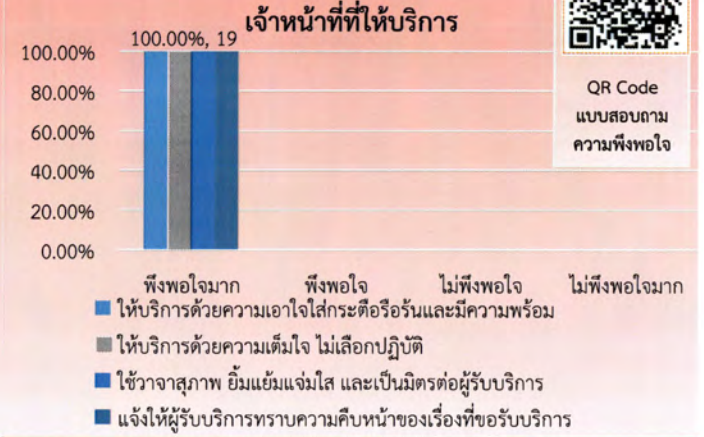
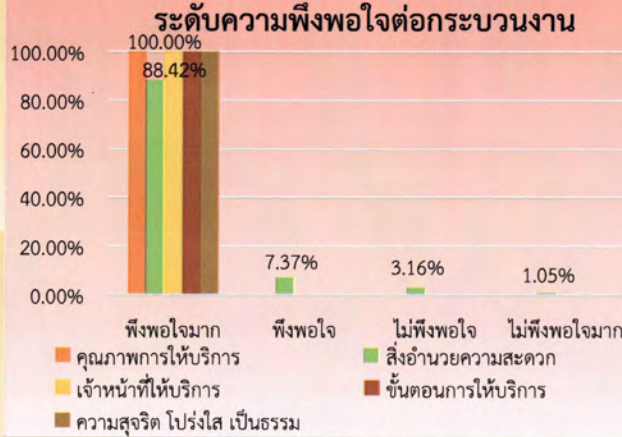
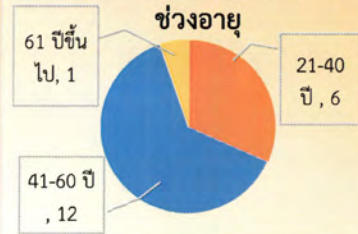
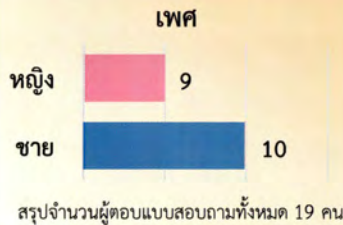
รับเรื่องร้องเรียน (ที่ได้รับเรื่องจาก กจธ.) เดือนธันวาคม 2566 รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 2 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากเดือนพฤศจิกายน 2566 จำนวน 2 เรื่อง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 200.00 เมื่อเทียบกับเดือนธันวาคม 2565 มีการรับเรื่องร้องเรียน เพิ่มขึ้น จำนวน 2 เรื่อง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 200.00

การให้บริการช่องทางอื่นๆ (การให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง และการให้บริการโครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA) เดือนธันวาคม 2566 มีการให้บริการ จำนวน 1 ราย เท่ากับเดือนพฤศจิกายน 2566 เมื่อเทียบกับเดือนธันวาคม 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 3 ราย หรือลดลงร้อยละ 300.00 (เดือนธันวาคม 2566 มีการให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง จำนวน 1 ราย โครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA จำนวน 0 ราย)

# สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศัลยกรรมผ่าน QR Code เดือนธันวาคม 2566



QR Code แบบสอบถาม ความพึงพอใจ

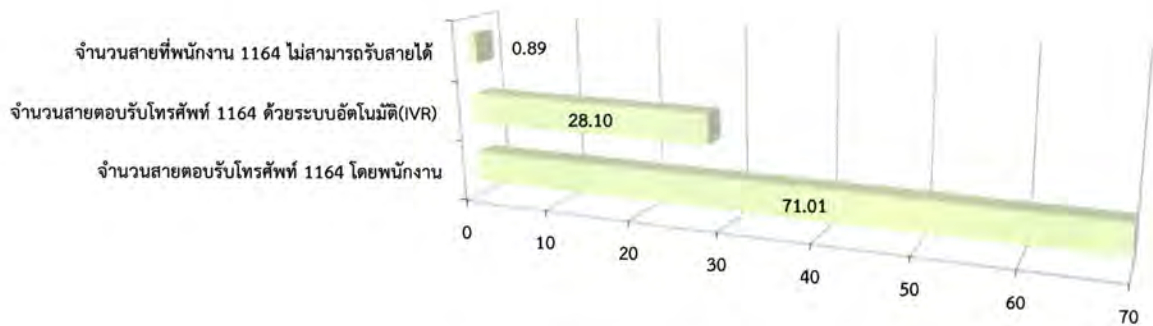




รายงานผลการปฏิบัติงานของ Call Center 1164  
ประจำเดือนธันวาคม 2566

ช่องทางการให้บริการ	ธ.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
จำนวนสายทั้งหมด	9,993	13,049	10,258	-3,056	-23.42	-265	-2.58
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (ระบบอัตโนมัติ)	2,808	3,216	2,996	-408	-12.69	-188	-6.28
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (โดยพนักงาน)	7,096	9,688	7,004	-2,592	-26.75	92	1.31
จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับสายได้ (Abandon)	89	145	258	-56	-38.62	-169	-65.50
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Website กรมศุลกากร	367	466	364	-99	-21.24	3	0.82
ร้องเรียน	6	3	2	3	100.00	4	200.00
แนะนำ	0	0	1	0	0.00	-1	-100.00

กราฟแสดงจำนวนสายตอบรับโทรศัพท์ 1164



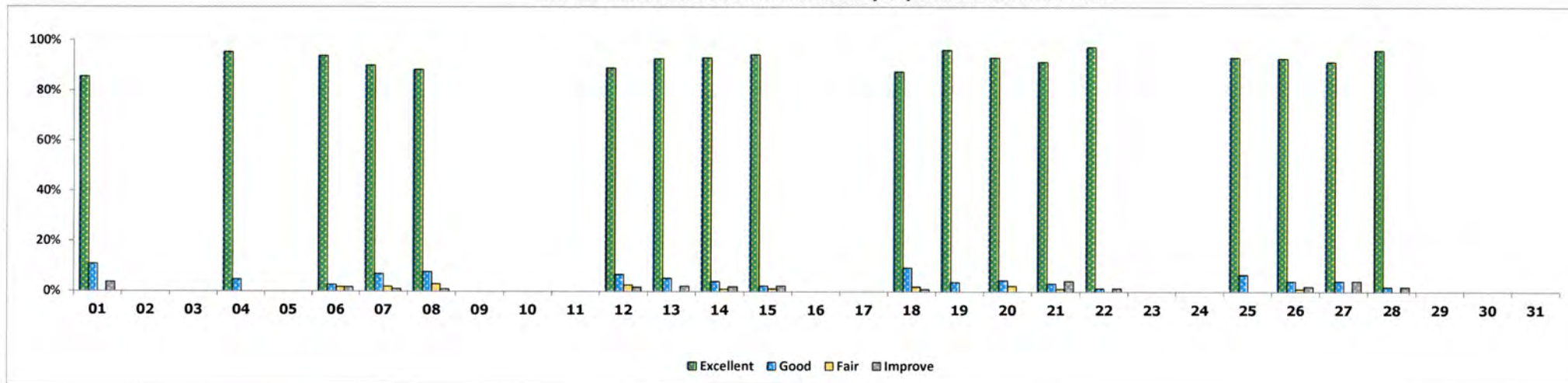
หมายเหตุ : จำนวนสายที่พนักงาน 1164 ไม่สามารถรับสายได้ จากจำนวนสายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 0.89 ลดลงจากเดือนพฤศจิกายน ร้อยละ 38.62 (เป็นไปตามข้อกำหนดจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เกินร้อยละ 10)

สรุปประเภทคำถามทาง Call Center 1164  
(16 อันดับแรก)

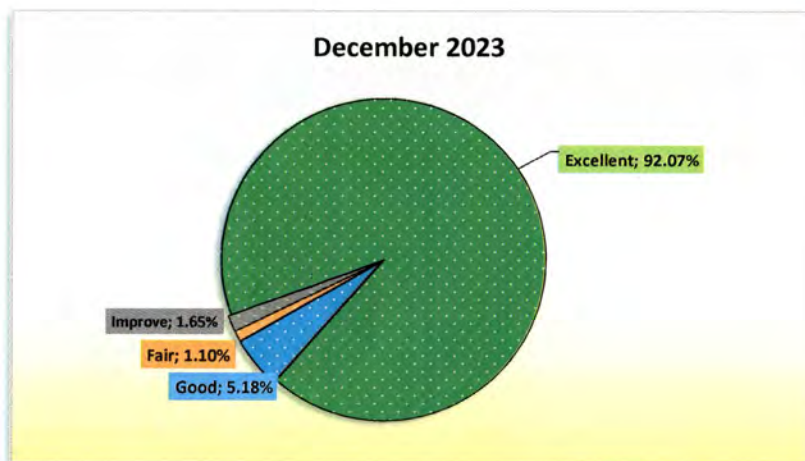
ประจำเดือนธันวาคม 2566

ลำดับ	เรื่อง	จำนวน
1	การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก	41.98%
2	ข้อมูลทั่วไป	12.30%
3	พิธีการขาเข้า	8.66%
4	พิกัดอัตราศุลกากร	6.64%
5	ค่าธรรมเนียม	6.02%
6	พิธีการขาออก	2.87%
7	กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	2.77%
8	การใช้งานระบบ E-Tracking	2.31%
9	พิธีการอื่นๆ	2.16%
10	การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก-CTP	1.78%
11	กรณีมีฉาซีพหุลดลงให้ออนเงิน	1.50%
12	วิธีการใช้งาน Website	1.50%
13	การใช้งานระบบ Paperless	1.39%
14	สิทธิประโยชน์ทางภาษี	1.33%
15	การชำระอากร-ใบเสร็จรับเงิน	1.28%
16	ช่องที่ได้รับการยกเว้นอากรตามภาค4	1.24%

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ Customs Call Center 1164 ประจำเดือนธันวาคม พ.ศ. 2566  
 Customs Call Center 1164 Satisfaction Daily Report as of December 2023



Survey	December 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	71			81		105	90	91				105	88	94	84			92	76	82	86	75			83	91	65	50							1,509
Good	9			4		3	7	8				8	5	4	2			10	3	4	3	1			6	4	3	1							85
Fair	0			0		2	2	3				3	0	1	1			2	0	2	1	0			0	1	0	0							18
Improve	3			0		2	1	1				2	2	2	2			1	0	0	4	1			0	2	3	1							27
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>85</b>	<b>0</b>	<b>112</b>	<b>100</b>	<b>103</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>118</b>	<b>95</b>	<b>101</b>	<b>89</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>105</b>	<b>79</b>	<b>88</b>	<b>94</b>	<b>77</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	<b>98</b>	<b>71</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,639</b>		



คำอธิบาย;

คำถาม : ท่านพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center เพียงใด

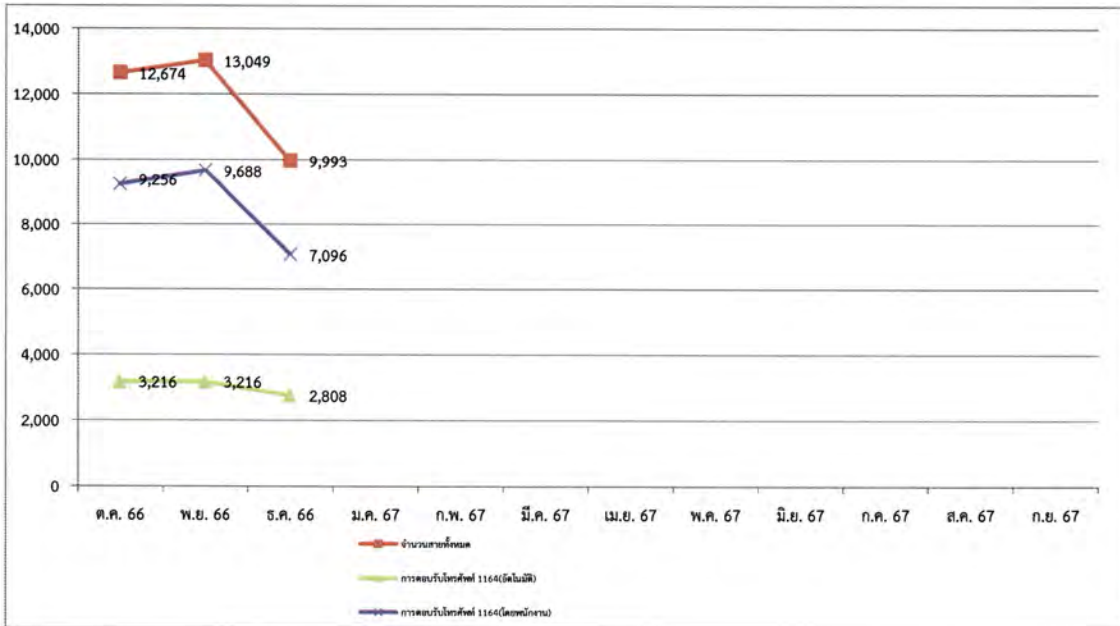
ดีมาก = Excellent

ดี = Good

พอใช้ = Fair

ควรปรับปรุง = Improve

กราฟแสดงผลการดำเนินงานของ Call Center 1164 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



กราฟแสดงผลการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

