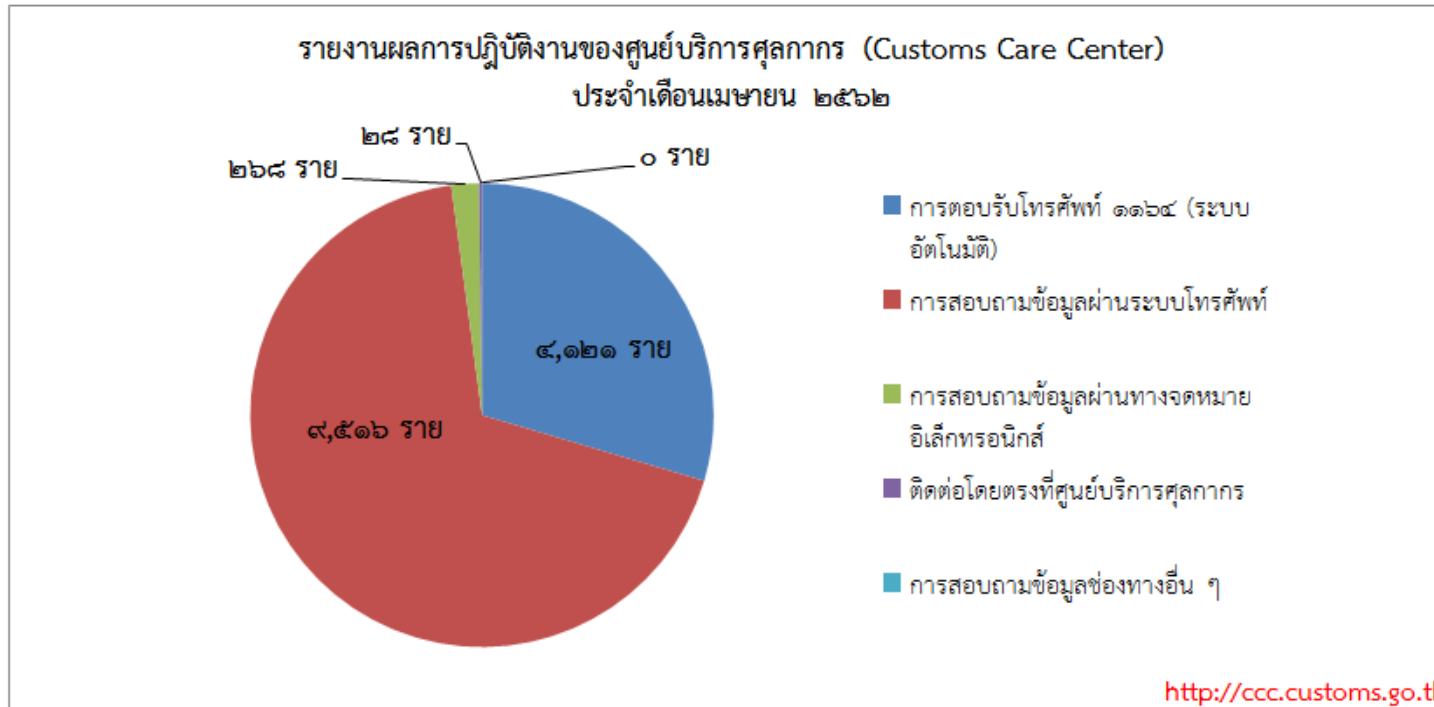


รายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๒



การตอบรับโทรศัพท์ ๑๑๖๔ (ระบบอัตโนมัติ)	การสอบถามข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์	การสอบถามข้อมูลผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ติดต่อโดยตรงที่ศูนย์บริการศุลกากร	การสอบถามข้อมูลช่องทางอื่น ๆ *
๔,๑๒๑ ราย	๙,๕๑๖ ราย	๒๖๘ ราย	๒๘ ราย	๐ ราย

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

สรุปประเภทคำถามทาง Customs Call Center

เรื่อง	จำนวน (%)
ข้อมูลทั่วไป	๒๖.๑๘%
ค่าธรรมเนียม	๒๐.๒๗%
การลงทะเบียน Paperless	๑๙.๐๕%
พิกัดอัตราศุลกากร	๑๒.๙๕%
พิธีการขาเข้า	๕.๘๙%
พิธีการอื่น ๆ	๔.๔๒%
กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	๒.๘๙%
พิธีการขาออก	๒.๑๒%
การใช้งานระบบ Paperless	๑.๕๖%
กฎหมายศุลกากร	๑.๔๗%
อื่น ๆ	๓.๒๐%

ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักบริหารกลาง

๑. เรื่อง/ปัญหาที่ขอรับบริการ (Problems/Subjects)

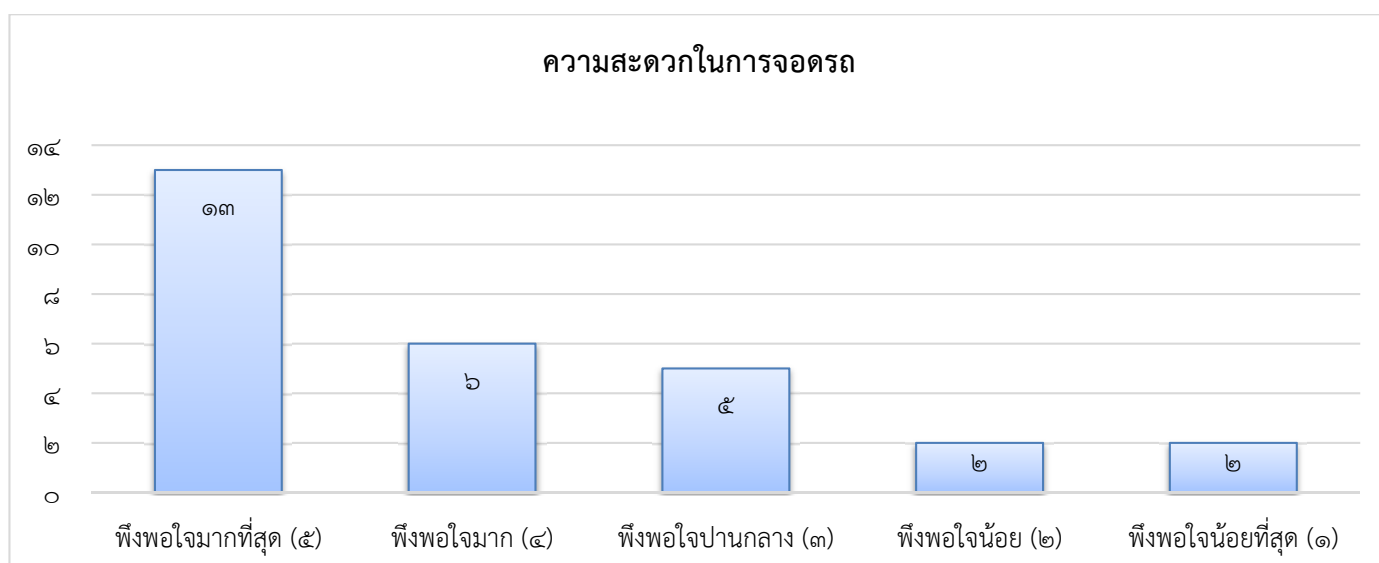
เรื่อง/ปัญหาที่ขอรับบริการ	จำนวน(ราย)
พิธีการศุลกากร	๑๙
พิกัดศุลกากร/อัตราอากร	๑๕
ราคาศุลกากร	๕
สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	๑๑
กฎหมายและระเบียบ	๗
อื่น ๆ	๒

หมายเหตุ : ๑. ผู้รับบริการหนึ่งรายสามารถขอรับบริการได้มากกว่า ๑ เรื่อง/ปัญหา

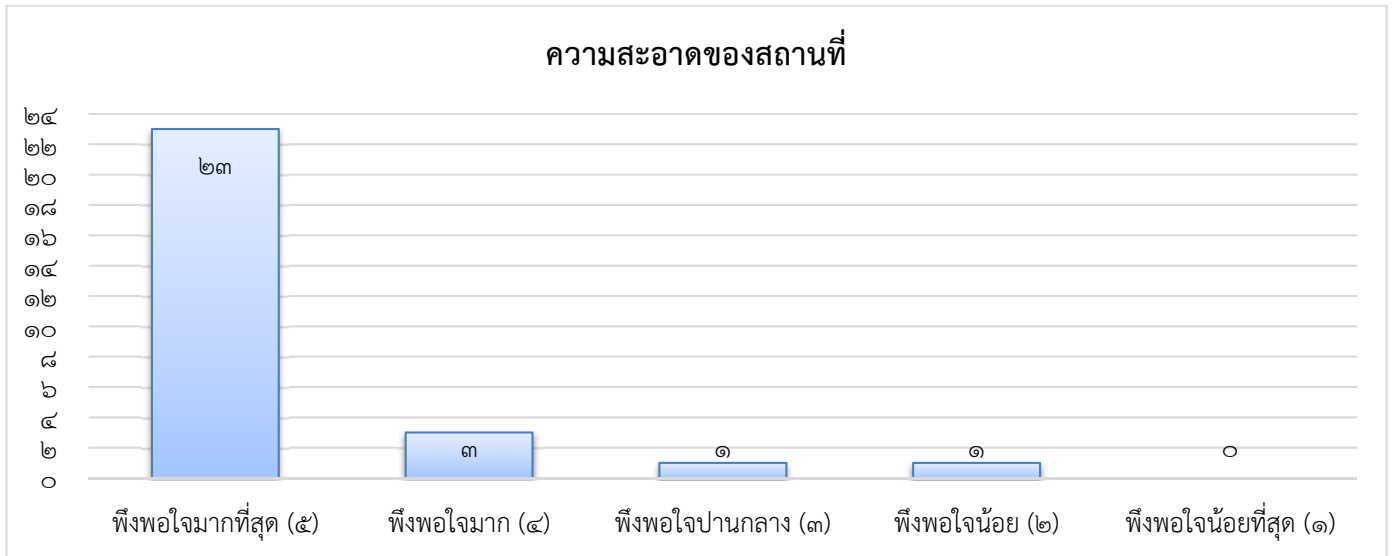
๒. จำนวนผู้มาติดต่อและแบบสอบถามอาจไม่ตรงกันเนื่องจากผู้สอบถามบางรายไม่ตอบกลับแบบสอบถาม

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Customer Satisfaction)

๒.๑ ความสะดวกในการจอดรถ (Convenience of a Car Park)

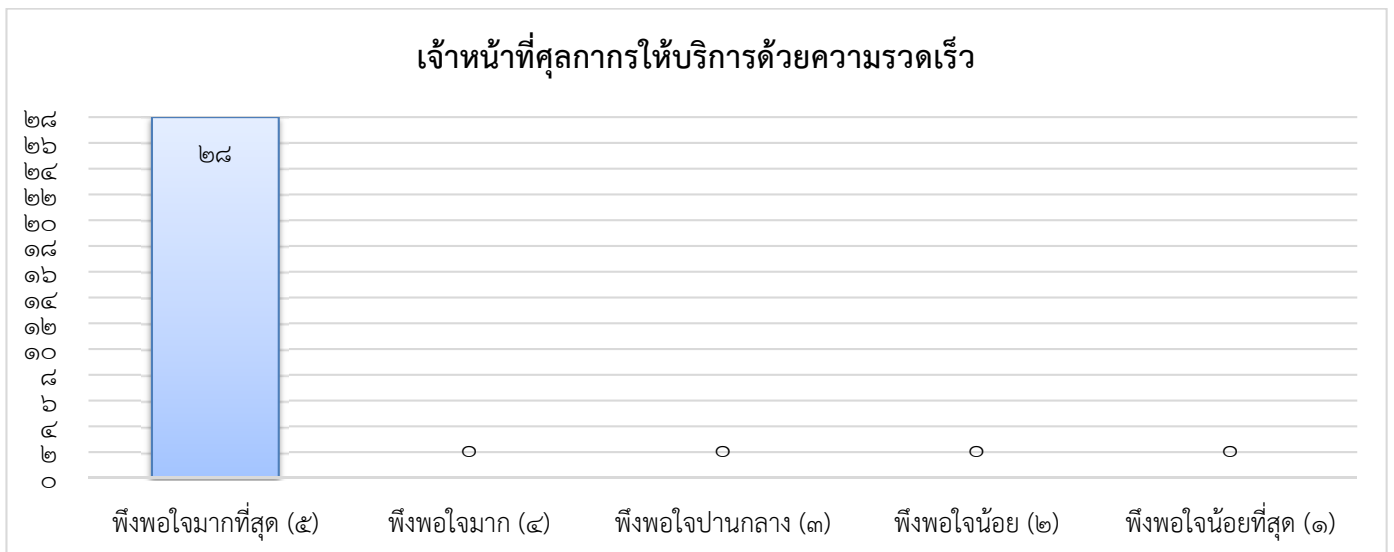


๒.๒ ความสะอาดของสถานที่ (Cleanness of a Place)

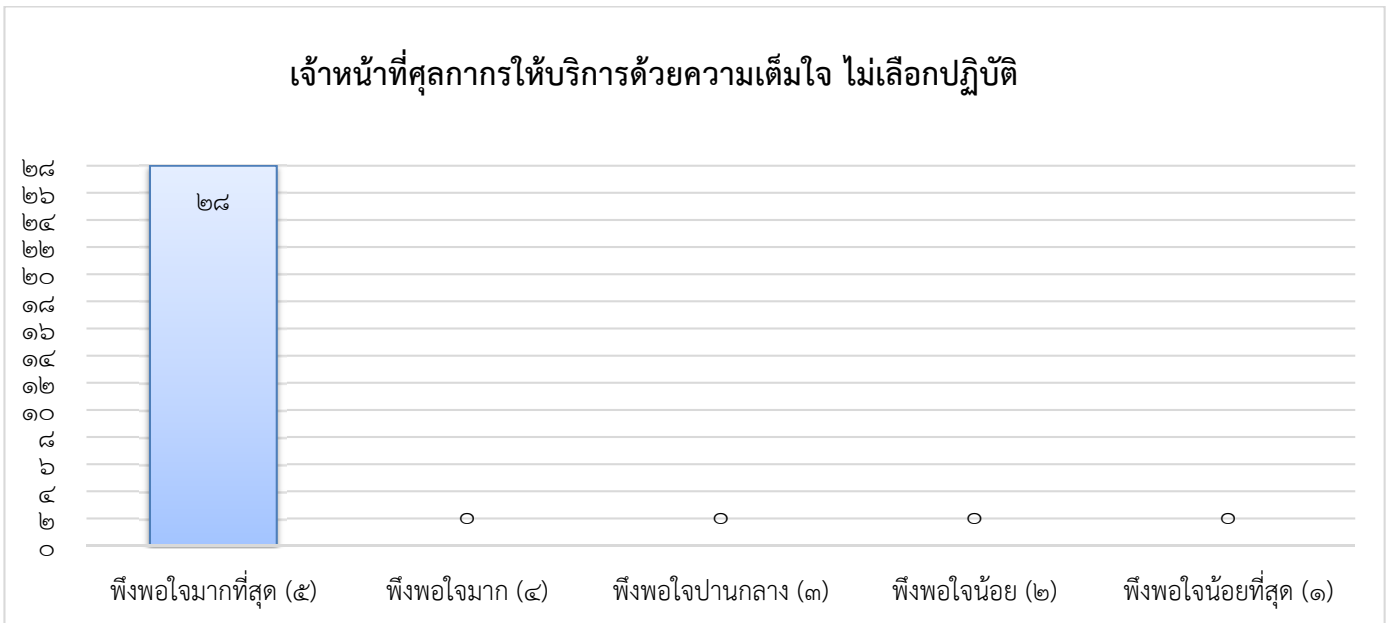


๓. มารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร

๓.๑ เจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว



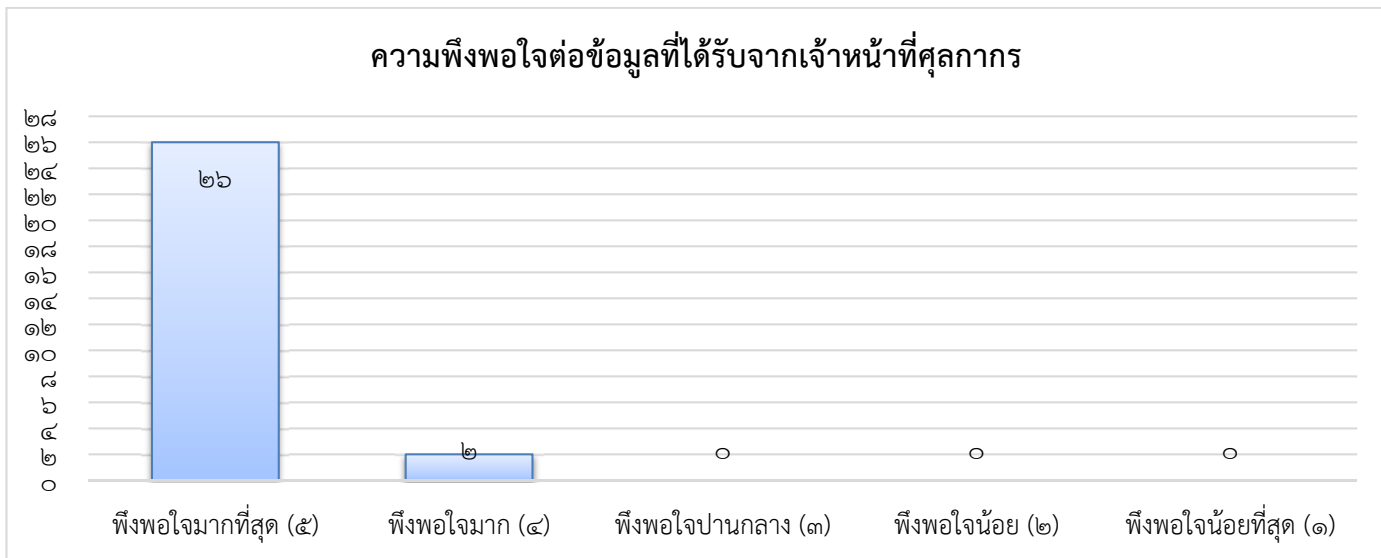
๓.๒ เจ้าหน้าที่ศุลกากรให้บริการเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ



๓.๓ เจ้าหน้าที่ศุลกากรใช้วาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ (The customs officer provides a courteous and friendly service.)



๔. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร (Satisfaction of an information that customs officer provides.)



รายงานผลความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Customs Call Center ๑๑๖๔
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๒

