



# บันทึกข้อความ

รองฯ พงศเทพ  
รับที่ 170 18.5.66  
e-office 241286

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๑๑๕ วันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรโดยศูนย์บริการศุลกากร ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖

เรียน รองฯ พงศเทพ (ผ่าน เลขานุการกรม ผอ.ศบศ. และ ทน.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 ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ โดยสรุปดังนี้

### ๓.๑ สถิติผู้มาใช้บริการและการรับฟังความคิดเห็น

#### ๓.๑.๑ ทางกายภาพ

- การสอบถามจากผู้มาติดต่อโดยตรงที่ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๒๓ ราย

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๔ ราย

- รับเรื่องร้องเรียนผ่าน ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร (รับเรื่องจาก กจร.) จำนวน ๑ ราย

#### ๓.๑.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- จำนวนสายทั้งหมดที่ให้บริการโดยพนักงาน Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๖,๙๒๙ สาย

## ความเห็น/คำสั่ง

ทราบ

  
(นายพงศเทพ บัวทรัพย์)  
รองอธิบดีกรมศุลกากร  
18 พ.ค. 2566

/- จำนวน ...

- จำนวนสายที่เข้ามาใช้บริการระบบข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Customs Call Center ๑๑๖๔ (IVR Calls in) จำนวน ๓,๑๕๐ สาย
- จำนวนสายทั้งหมดที่โทรเข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๒๓๙ สาย
- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ กรมศุลกากร จำนวน ๓๘๖ ครั้ง
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดย Customs Call Center ๑๑๖๔ จำนวน ๓๕๕ ข้อความ
- การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร จำนวน ๒ ข้อความ
- การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) จำนวน ๑,๐๒๒ คำถาม

### ๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

#### ๓.๒.๑ ทางกายภาพ

- คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- สิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
- ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

#### ๓.๒.๒ ทางอิเล็กทรอนิกส์

- ระดับความพึงพอใจดีมาก (Excellent) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๘
- ระดับความพึงพอใจดี (Good) คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๙
- ระดับความพึงพอใจพอใช้ (Fair) คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๖
- ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง (Improve) คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๗

### ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)  
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ



(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)  
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร



(นายวิศณุ วัชรานิช)  
เลขานุการกรม



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๙๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/๑๑๑ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖

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

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากรได้ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับกรมศุลกากร เพื่อให้การติดต่อกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง นั้น

ศูนย์บริการศุลกากร ขอรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)  
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)  
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

ทราบ

(นายวิศณุ วัชรวานิช)  
เลขานุการกรม

รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)

ประจำเดือนเมษายน 2566

ช่องทางการให้บริการ	เม.ย. 66	มี.ค. 66	เม.ย. 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
การตอบรับโทรศัพท์โดยศูนย์บริการศุลกากร	239	298	309	-59	-19.80	-70	-22.65
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยศูนย์บริการศุลกากร	2	0	0	2	200.00	2	200.00
การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการศุลกากร	23	17	0	6	35.29	23	2,300.00
การบริการข้อมูลผ่านระบบ Customs Chatbot	1,022	667	752	355	53.22	270	35.90
การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ	386	518	363	-132	-25.48	23	6.34
การรับเรื่องร้องเรียน	1	0	0	1	100.00	1	100.00
*อื่นๆ	0	0	3	0	0	-3	-300.00

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

**หมายเหตุ:**

จากตารางรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ประจำเดือนเมษายน 2566 มีการให้บริการตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

การตอบรับทางโทรศัพท์ เดือนเมษายน 2566 มีการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 239 สาย ลดลงจากเดือนมีนาคม 2566 จำนวน 298 สาย หรือลดลงร้อยละ 19.80 เมื่อเทียบกับเดือนเมษายน 2565 มีการให้บริการลดจำนวน 70 สาย หรือลดลงร้อยละ 22.65 โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออก เช่น การนำรถยนต์เข้ามาใช้ชั่วคราวในประเทศ การส่งออกรถยนต์ใช้แล้วไปต่างประเทศ เป็นต้น จำนวน 65 สาย คิดเป็นร้อยละ 27.20 และเรื่องที่ตอบคำถามมากที่สุดรองลงมา คือ การลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก เช่น ขั้นตอนการ

ลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก ปัญหาการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal แต่ scan QR CODE และยืนยันตัวตนไม่สำเร็จ เป็นต้น จำนวน 61 สาย คิดเป็นร้อยละ 25.52

การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เดือนเมษายน 2566 มีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 2 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนมีนาคม 2566 จำนวน 2 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 200.00 เมื่อเทียบกับเดือนเมษายน 2565 มีการตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น จำนวน 2 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 200.00

การสอบถามจากผู้มาติดต่อด้วยตนเอง เดือนเมษายน 2566 มีผู้มาติดต่อฯ จำนวน 23 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนมีนาคม 2566 จำนวน 6 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 35.29 เมื่อเทียบกับเดือนเมษายน 2565 มีการให้บริการเพิ่มขึ้น จำนวน 23 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2,300.00 เนื่องจากขณะนั้นศูนย์บริการศุลกากรงดให้บริการผู้มาติดต่อโดยตรง เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยเรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องพิธีการนำเข้าส่งออกสินค้าทั่วไป เช่น การนำเข้ารถยนต์ การนำเข้ารถยนต์ไฟฟ้า เป็นต้น จำนวน 10 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 43.48

**ข้อเสนอแนะ จากคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย**

**ปัญหาการลงทะเบียนและการใช้งานระบบ Customs Trader Portal ไม่ได้**

เห็นควรให้ฝ่ายทะเบียนตัวแทนออกของ กมพ. จัดทำข้อมูลเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal ที่เข้าใจได้ง่าย รวมถึงการรวบรวมประเด็นปัญหาการใช้ระบบ Customs Trader Portal โดยจัดทำในรูปแบบของคำถามคำตอบ (FAQ) เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบขั้นตอนการสมัครฯ จากช่องทางต่างๆ ได้มากยิ่งขึ้น และทราบวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานระบบฯ ได้ ทั้งนี้ ศบค. ได้มีหนังสือที่ กค 0501(6)/89 ลงวันที่ 11 เมษายน 2566 แจ้งปัญหาและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาฯ ไปยังส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ กมพ. เพื่อพิจารณาจัดทำข้อมูลและประชาสัมพันธ์แนวทางการแก้ไขปัญหาฯ ระบบดังกล่าวแล้ว ซึ่ง ส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ กมพ. ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการแก้ไขปัญหาฯ ระบบ Customs Trader Portal ในรูปแบบของคำถามคำตอบที่พบบ่อย (FAQ) เรียบร้อยแล้ว ตามหนังสือที่ กค 0519(2)/125 ลงวันที่ 2 พฤษภาคม 2566 รายละเอียดตามเอกสารแนบ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ช่องทางการมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 14 คน พบว่า

**1. ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนี้**

- 1.1 คุณภาพการให้บริการ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 100.00
- 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 100.00
  - 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 ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้นำเข้าส่งออก ขอเบอร์ติดต่อหน่วยงานภายในกรมศุลกากร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 36.00
  - 5.2 ต้องติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอใบอนุญาตที่ต้องสอบถามหน่วยงานเจ้าของกฎหมาย เช่น กรมการขนส่งทางบก กรมโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 64.00
6. ความผูกพันของผู้รับบริการต่อศูนย์บริการศุลกากร ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการ แนะนำให้ผู้อื่นมาสนับสนุนการดำเนินการ มาร่วมโครงการ/กิจกรรม และแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการศูนย์บริการศุลกากร ร้อยละ 100.00

#### การบริการข้อมูลผ่าน Customs Chatbot

การบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Customs Chatbot (นายอากร) มีผู้ให้บริการ จำนวน 432 คน เพิ่มขึ้นจากเดือนมีนาคม 2566 จำนวน 218 คน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 101.87 โดยถามคำถามทั้งสิ้น จำนวน 1,022 คำถาม ตอบได้ จำนวน 906 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 88.65 และตอบไม่ได้ จำนวน 116 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 11.35 ซึ่งคำถามที่ตอบไม่ได้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “ส่งทุเรียนไปประเทศจีน มีขั้นตอนอะไรบ้างคะ” “ย้ายของกลับประเทศไทยต้องเสียภาษีไหม ?” “เมล็ดเกาลัดเข้าพิกัดอะไร” เป็นต้น จำนวน 71 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 61.21 และเป็นคำถามอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับศุลกากร เช่น “สงกรานต์ปีนี้ขอวันหยุดให้ครบคร้วท่าน

มีความสุขความเจริญรุ่งเรืองคิดสิ่งใดสมปรารถนาค่ะ” “ทรงพระเจริญ” “แอปพลิเคชั่นชื่ออะไรคะ” เป็นต้น จำนวน 45 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 38.79

การเยี่ยมชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการและข้อเสนอแนะ การให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ เดือนเมษายน 2566 มีผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ข้อมูล ข่าวสารฯ จำนวน 386 ครั้ง ลดลงจากเดือนมีนาคม 2566 จำนวน 132 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 25.48 เมื่อเทียบกับ เดือนเมษายน 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 23 ครั้ง หรือลดลงร้อยละ 6.34 ซึ่งเดือนเมษายน 2566 ไม่มี ผู้เสนอแนะการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ

รับเรื่องร้องเรียน (ที่ได้รับเรื่องจาก กจธ.) เดือนเมษายน 2566 รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 1 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนมีนาคม 2566 จำนวน 1 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 100.00 เมื่อเทียบกับเดือนเมษายน 2565 รับเรื่อง ร้องเรียนเพิ่มขึ้น จำนวน 1 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 100.00

การให้บริการช่องทางอื่นๆ (การให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง และการ ให้บริการโครงการพันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA) เดือนเมษายน 2566 มีการให้บริการ จำนวน 0 ราย เท่ากับเดือนมีนาคม 2566 เมื่อเทียบกับเดือนเมษายน 2565 มีการให้บริการลดลง จำนวน 3 ราย หรือลดลงร้อยละ 300.00 (เดือนเมษายน 2566 มีการให้บริการโครงการคลินิกภาษี กระทรวงการคลัง จำนวน 0 ราย โครงการ พันธมิตรศุลกากร Customs Alliance : CA จำนวน 0 ราย)



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๖๖๗ ๖๔๘๕

ที่ กค ๐๕๐๑(๖)/ ๘๙

วันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง เพื่อโปรดพิจารณาจัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์แนวทางการแก้ไขปัญหาระบบ Customs Trader Portal

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


ตามที่ศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ได้ให้บริการผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป ในการติดต่อสอบถามข้อมูล บริการหรือ ขอคำแนะนำ หรือติดตามในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับงานศุลกากร รวมทั้งรับแจ้งและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นั้น

จากการให้บริการในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖ พบว่า เรื่องที่สอบถามมากที่สุดเป็นเรื่องปัญหาการลงทะเบียนระบบลงทะเบียนออนไลน์ทาง Customs Trader Portal รายละเอียด ดังนี้

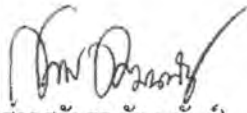
๑. ลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal สำเร็จแต่เข้าใช้งานระบบฯ ไม่ได้
๒. scan QR CODE และยืนยันตัวตนไม่สำเร็จ


ศบศ. สลช. จึงรวบรวมปัญหาดังกล่าวให้ ส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ กมพ. เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาจัดทำประเด็นปัญหาการใช้ระบบ Customs Trader Portal ในรูปแบบของคำถามคำตอบที่พบบ่อย (FAQ) เพื่อเพิ่มช่องทางให้ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไปทราบถึงการแก้ปัญหาการใช้งานระบบดังกล่าวในเบื้องต้นและเข้าใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
(นางวรรณประภา รัตนเสริมพงศ์)  
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

๒  
(นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ)  
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา

  
(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)  
ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

  
(นายวิศณุ วัชรวิช)  
เลขานุการกรม  
12 เม.ย. 2566



## บันทึกข้อความ

ศูนย์บริการศุลกากร
รับที่ 239
วันที่ ๒ พ.ค. ๒๕๖๖
เวลา
e-office 221949

ส่วนราชการ ส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร โทร. ๒๐-๕๖๓๙

ที่ กค ๐๕๑๙(๒) ๑๒๕ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง การประชาสัมพันธ์แนวทางการแก้ไขปัญหาในระบบ Customs Trader Portal

๑) เรียน ศูนย์บริการศุลกากร สลข.

ตามที่ศูนย์บริการศุลกากร สลข. ได้มีบันทึกข้อความที่ กค ๐๕๐๑(๒)/๘๙ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๖ เรื่อง เพื่อโปรดพิจารณาจัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์แนวทางการแก้ไขปัญหาในระบบ Customs Trader Portal แจ้งว่า ได้มีการรวบรวมปัญหาเกี่ยวกับการลงทะเบียนผ่านระบบลงทะเบียนออนไลน์ทาง Customs Trader Portal เพื่อให้ สทพ. กมพ. พิจารณาจัดทำคำถามคำตอบที่พบบ่อย (FAQ) ในประเด็น ดังนี้ นั้น

๑. ลงทะเบียนระบบ Customs Trader Portal สำเร็จแต่เข้าใช้งานระบบฯ ไม่ได้
๒. scan QR CODE และยืนยันตัวตนไม่สำเร็จ

สทพ. กมพ. ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการแก้ไขปัญหาในระบบ Customs Trader Portal ในรูปแบบของคำถามคำตอบที่พบบ่อย (FAQ) เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มช่องทางให้ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไปทราบถึงการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบดังกล่าวในเบื้องต้น (เอกสารแนบ) โดย สทพ. กมพ. จะดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์กรมศุลกากรต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(นายพรสิริ สุขประเสริฐ)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้เชี่ยวชาญด้านมาตรฐานพิธีการศุลกากร ปฏิบัติหน้าที่  
ผู้อำนวยการส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ

๒) เรียน ผอ.น.

(นางสาวศรียธร วัฒนพันธุ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

หมายเหตุ จัดส่งเอกสารทางระบบสารบัญญอิเล็กทรอนิกส์ (e 221949)

## FAQ

### 1. ผู้ใช้งานสแกน QR CODE และยืนยันตัวตนไม่สำเร็จ ต้องดำเนินการอย่างไร

1.1 ดำเนินการอัปเดตแอปพลิเคชันเป่าตั้งให้เป็นปัจจุบัน หรือ

1.2 ตรวจสอบ E-mail แจ้ง QR CODE เพื่อยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชันเป่าตั้ง

1.2.1 ตรวจสอบว่า QR CODE ที่ถูกสแกนนั้น มีความถูกต้อง ชัดเจนและสมบูรณ์ และให้สแกน QR CODE เพื่อยืนยันตัวตนอีกครั้ง หรือ

1.2.2 กรณีผู้ใช้งานที่ยืนยันตัวตนครั้งแรกผ่านแอปพลิเคชันเป่าตั้ง ผู้ใช้งานจะต้องทำการยืนยันตัวตนกับตู้ ATM ธนาคารกรุงไทย โดยให้ดำเนินการ ดังนี้

- นำบัตรประจำตัวประชาชนไปยืนยันตัวตนกับตู้ ATM ธนาคารกรุงไทย ภายใน 12 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับ E-mail
- ภายหลังจากยืนยันตัวตนกับตู้ ATM ธนาคารกรุงไทยสำเร็จแล้ว (ภายหลัง 12 ชั่วโมง นับจากเวลาที่เริ่มสแกน QR CODE) ผู้ใช้งานจะได้รับแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชันเป่าตั้ง (Push Notification) ว่า “รายการยืนยันตัวตนอิเล็กทรอนิกส์ดำเนินการสำเร็จแล้ว” พร้อมกับสามารถตรวจสอบ E-mail ที่ใช้ในการลงทะเบียนว่าได้รับ E-mail แจ้งผลการลงทะเบียนสำเร็จ จึงจะสามารถเข้าใช้งานระบบ Customs Trader Portal ได้
- หากกรณีผู้ใช้งาน ไม่ดำเนินการยืนยันตัวตนกับตู้ ATM ธนาคารกรุงไทย ภายใน 12 ชั่วโมง ผู้ใช้งานจะต้องรอจนกว่า QR CODE เดิมจะหมดอายุ (Expired) ตามกำหนด 7 วัน หลังจากนั้นผู้ใช้งานจะต้องทำการสมัครใช้บริการผ่าน Customs Trader Portal ใหม่อีกครั้ง

1.3 แจ้งปัญหาการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตั้ง หมายเลขโทรศัพท์ 02-111-1111

### 2. ผู้ใช้งานทำการลงทะเบียนแล้ว แต่เข้าใช้งานระบบ Customs Trader Portal ไม่ได้ ต้องดำเนินการอย่างไร

2.1 โปรดตรวจสอบว่าได้ดำเนินการลงทะเบียนและยืนยันตัวตนครบถ้วนแล้วตามข้อ 1.2

2.2 กรณีผู้ใช้งานลืมรหัสผ่านในการลงทะเบียน ให้คลิก “ลืมรหัสผ่าน” แล้วทำตามขั้นตอนที่ระบบแจ้งไปทาง E-mail ที่ผู้ใช้งานได้ทำการลงทะเบียนไว้

2.3 นอกจากนี้ อาจเกิดจากสาเหตุที่ ระบบ Customs Trader Portal มีความขัดข้อง หรือ แอปพลิเคชันเป่าตั้ง มีความขัดข้อง

**วิธีการแก้ไขคือ** ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ โดยท่านสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

สายด่วนบริการศุลกากร หมายเลขโทรศัพท์ 1164 (ช่วงเวลาทำการ)

และ ศูนย์บริการศุลกากร หมายเลขโทรศัพท์ 02-6677000 ต่อ 205844-8 (ช่วงเวลาทำการ)

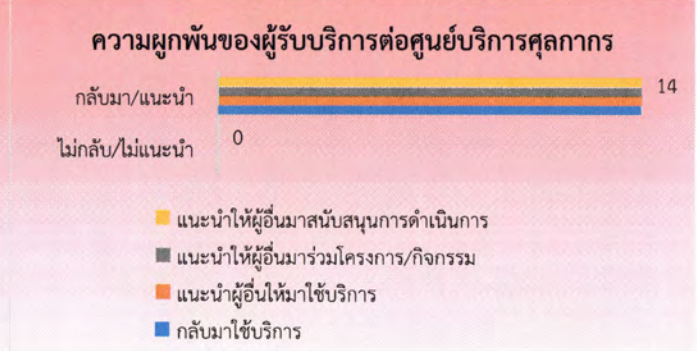
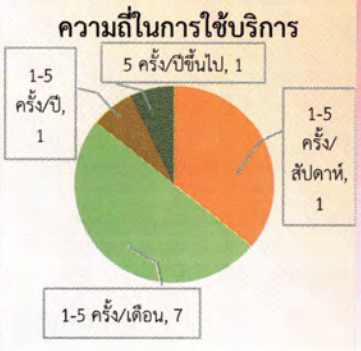
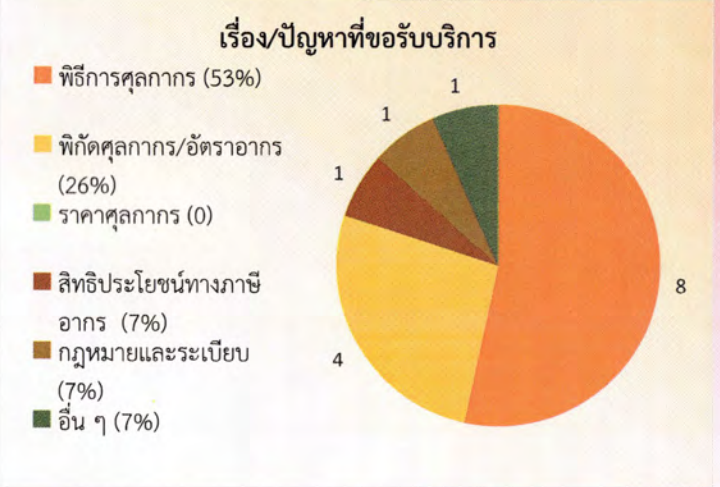
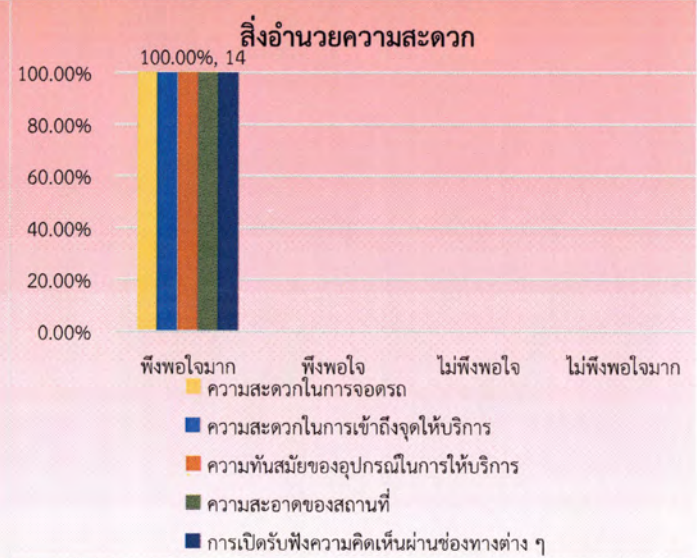
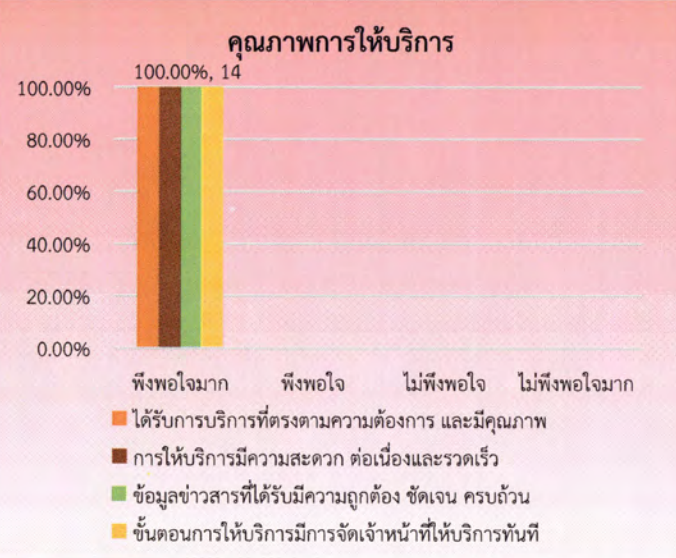
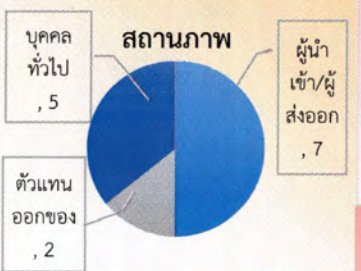
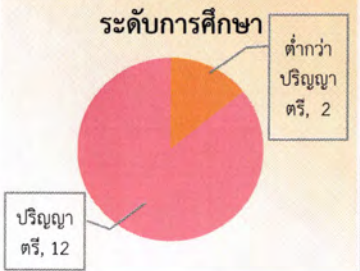
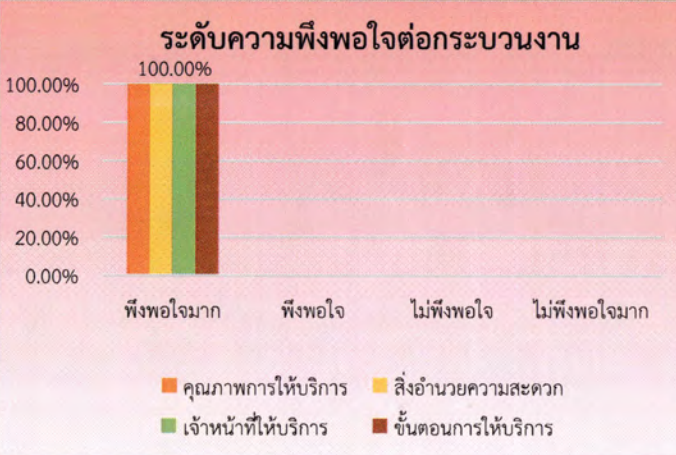
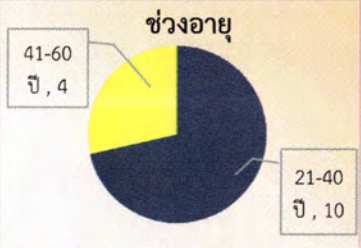
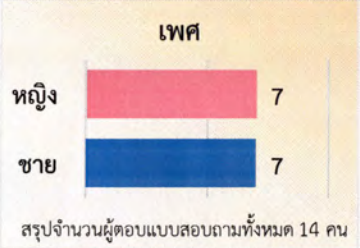
Email แจ้งปัญหา/สอบถามการใช้งานระบบฯ ที่ 77030000@customs.go.th

ปัญหาการใช้แอปพลิเคชันเป่าตั้ง หมายเลขโทรศัพท์ 02-1111111

# สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการศัลยกรรมผ่าน QR Code เดือนเมษายน 2566



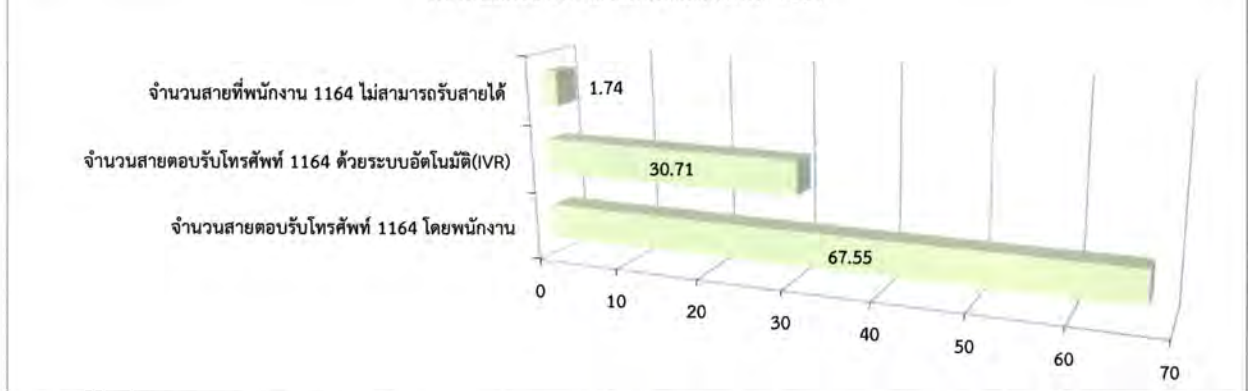
QR Code แบบสอบถาม ความพึงพอใจ



รายงานผลการปฏิบัติงานของ Call Center 1164  
ประจำเดือนเมษายน 2566

ช่องทางการให้บริการ	เม.ย. 66	มี.ค. 66	เม.ย. 65	ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนที่แล้ว		ผลการปฏิบัติงานเทียบกับเดือนเดียวกันปีที่แล้ว	
				คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %	คิดเป็นจำนวน	คิดเป็น %
จำนวนสายทั้งหมด	10,257	13,953	9,594	-3,696	-26.49	663	6.91
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (ระบบอัตโนมัติ)	3,150	3,542	2,922	-392	-11.07	228	7.80
การตอบรับโทรศัพท์ 1164 (โดยพนักงาน)	6,929	10,129	6,404	-3,200	-31.59	525	8.20
จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับสายได้ (Abandon)	178	282	268	-104	-36.88	-90	-33.58
การตอบรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง Website กรมศุลกากร	355	474	324	-119	-25.11	31	9.57
แนะนำ หรือร้องเรียน	4	2	3	2	200.00	1	33.33

กราฟแสดงจำนวนสายตอบรับโทรศัพท์ 1164

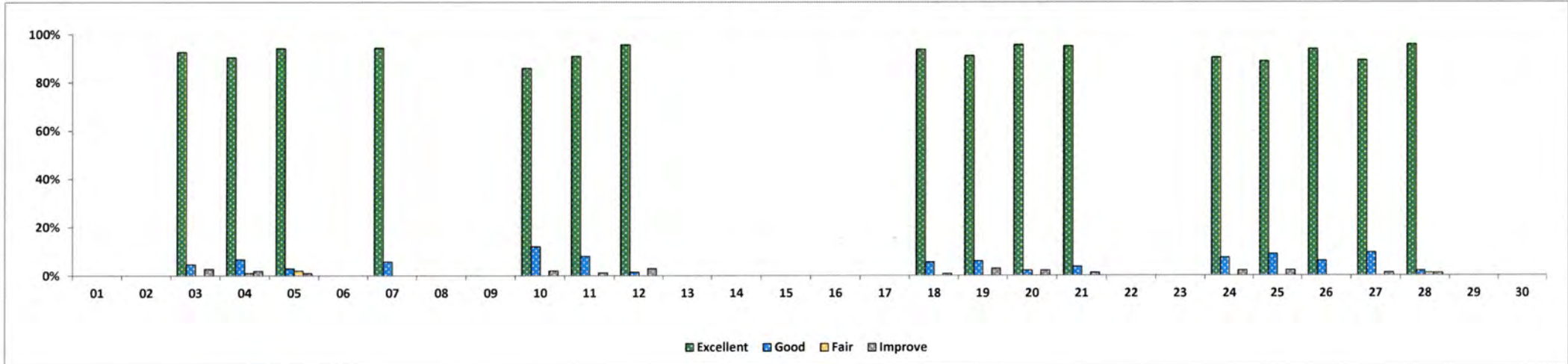


หมายเหตุ : จำนวนสายที่พนักงาน 1164 ไม่สามารถรับสายได้ จากจำนวนสายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 1.74 ลดลงจากเดือนมีนาคม ร้อยละ 0.28 (เป็นไปตามข้อกำหนดจัดซื้อจัดจ้าง คือ ไม่เกินร้อยละ 10)

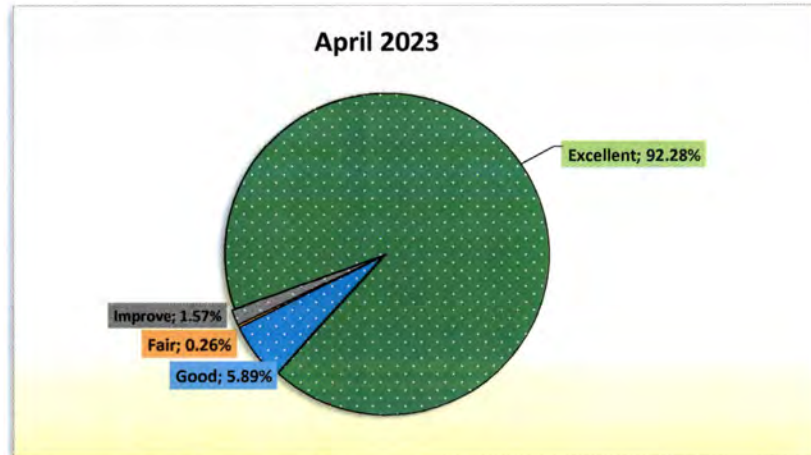
สรุปประเภทคำถามทาง Call Center 1164  
ประจำเดือนเมษายน 2566

เรื่อง	จำนวน
การลงทะเบียน Paperless	45.52%
พิธีการขาเข้า	11.30%
ข้อมูลทั่วไป	10.38%
พิกัดอัตราศุลกากร	7.41%
ค่าธรรมเนียม	5.91%
กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิด และ FTA	3.85%
พิธีการอื่นๆ	3.79%
วิธีการใช้งาน Website	3.54%
พิธีการขาออก	3.44%
กรณีมีจดหมายทดลองวงให้โอนเงิน	1.48%
การใช้งานระบบ Paperless	1.42%
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	1.23%
โทรผิด	0.47%
กฎหมายศุลกากร	0.20%
แนะนำ หรือร้องเรียน	0.06%
แจ้งเบาะแส	0.01%

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ Customs Call Center 1164 ประจำเดือนเมษายน พ.ศ. 2566  
 Customs Call Center 1164 Satisfaction Daily Report as of April 2023

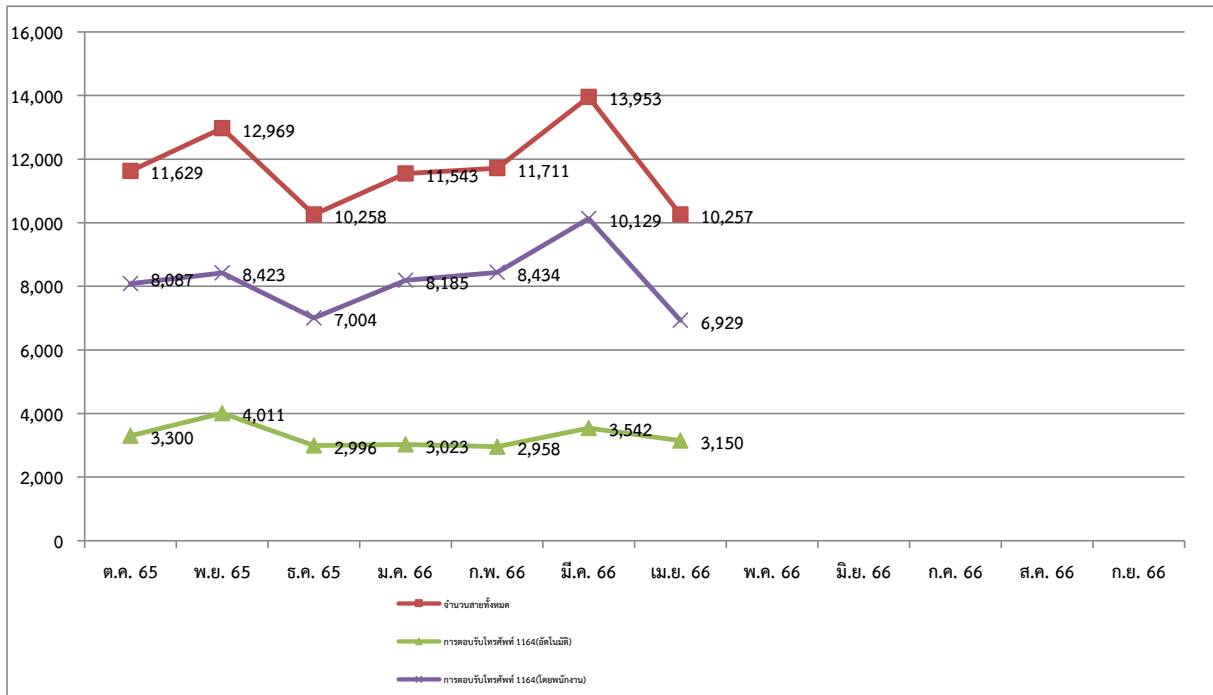


Survey	April 2023																														Total
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Excellent			100	94	96		99			86	80	66						118	91	87	76			84	79	91	74	90			1,411
Good			5	7	3		6			12	7	1						7	6	2	3			7	8	6	8	2			90
Fair			0	1	2		0			0	0	0						0	0	0	0			0	0	0	0	1			4
Improve			3	2	1		0			2	1	2						1	3	2	1			2	2	0	1	1			24
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>104</b>	<b>102</b>	<b>0</b>	<b>105</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>88</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>91</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>93</b>	<b>89</b>	<b>97</b>	<b>83</b>	<b>94</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,529</b>



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

