

Call Center 1164 Handbook

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. ภาพรวม (Overview).....	3
2. ที่ตั้งศูนย์บริการข้อมูลกรมศุลกากร.....	3
3. วัตถุประสงค์ (Objective).....	3
4. ขอบเขต (Scope).....	3
5. คำจำกัดความ (Definition).....	3
6. ส่วนประกอบหลักของระบบ Call Center 1164.....	4
7. เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานของศูนย์ Call Center 1164.....	5
8. หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการระบบ Call Center 1164.....	6
9. การกำหนดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ Call Center 1164.....	6
10. แผนการฝึกอบรม.....	8
11. แผนการพัฒนาศักยภาพสำหรับเจ้าหน้าที่รับและตอบปัญหาแก่ผู้ใช้บริการ (Call Center Agent).....	10
12. โครงสร้างศูนย์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร Call Center 1164.....	11
13. ขั้นตอนการรับแจ้งและติดตามปัญหาของ Call Center 1164 (Work Flow).....	12
14. รายชื่อผู้รับผิดชอบ และผู้รับประสานงาน.....	13
15. มาตรฐานการให้บริการทางโทรศัพท์ (Standard Script).....	14
16. หัวข้อสำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Accuracy).....	17
17. มาตรฐานการตอบ E-Mail.....	23
18. ดัชนีคู่มือการใช้งาน และวิธีการแก้ไขปัญหา.....	24
19. แผนฉุกเฉินกรณีหมายเลขโทรศัพท์ 1164 ไม่สามารถใช้งานได้.....	25
20. ภาคผนวก.....	26

1. ภาพรวม (Overview)

Call Center คือ ศูนย์ให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามเกี่ยวกับการศุลกากร โดยเปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.00 น. – 17.00 น. ผ่านช่องทางต่อไปนี้

- 1.1 โทรศัพท์ หมายเลข 1164
- 1.2 โทรสาร หมายเลข 0-2667-7993
- 1.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ 1164@customs.go.th

2. ที่ตั้งศูนย์บริการข้อมูลกรมศุลกากร

ที่ตั้งอยู่ ณ ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา กรมศุลกากร

3. วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อให้รับทราบข้อกำหนด และขั้นตอนการให้บริการของ Call Center 1164

4. ขอบเขต (Scope)

- 4.1 แสดงขั้นตอนการให้บริการ และแก้ไขปัญหาในทุกช่องทาง คือ โทรศัพท์, โทรสาร, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
- 4.2 การกำหนดมาตรฐานการให้บริการของ Call Center 1164

5. คำจำกัดความ (Definitions)

- 5.1 **Call Center** คือ ศูนย์ให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามเกี่ยวกับการศุลกากร
- 5.2 **Agent หรือ เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล** คือ พนักงานให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามเกี่ยวกับการศุลกากร มีหน้าที่ติดต่อกับบุคคลภายนอก เช่น ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก, ตัวแทนออกของ และประชาชนทั่วไปที่มีความสนใจเกี่ยวกับศุลกากร
- 5.3 **Supervisor หรือ หัวหน้าทีมบริการข้อมูล** คือ เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่กำกับดูแลและให้คำปรึกษาช่วยเหลือการปฏิบัติงานของ Agent รวมทั้งการติดตามประเมินผลคุณภาพการให้บริการและคุณภาพของคำถาม-คำตอบตลอดจนการอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่ใช้ค้นหา
- 5.4 **KB (Knowledge Base)** คือ ระบบฐานข้อมูลที่มีความสำคัญมาก จัดทำขึ้นในลักษณะคำถาม-คำตอบ และหลักเกณฑ์พื้นฐานเกี่ยวกับข้อกฎหมาย โดยแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเภทของข้อมูล เช่น ประกาศระเบียบพิธีการต่างๆ การลงทะเบียน อัตราภาษี เป็นต้น สำหรับให้ Agent ใช้ค้นหาได้ง่าย สะดวก เพื่อตอบคำถามได้ภายในเวลาอันรวดเร็วและเป็นมาตรฐานเดียวกัน สร้างให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการในระบบการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการให้บริการที่จะต้องมีการ Update และพัฒนาฐานข้อมูลให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

- 5.5 **QA (Quality Assurance) คือ** การประกันคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลในเรื่องของทักษะการให้บริการทางโทรศัพท์ โดยการ Monitoring สายสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการตั้งแต่ต้นจนจบการสนทนา ในเรื่องของทักษะการสื่อสาร การให้ใช้คำพูดสุภาพ เหมาะสม น้ำเสียงเต็มใจให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูล เป็นต้น

6. ส่วนประกอบหลักของระบบ Call Center 1164

- 6.1 **ระบบการทำงานร่วมกันระหว่างโทรศัพท์กับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration : CTI)** เป็นระบบการทำงานร่วมกันระหว่างอุปกรณ์ระบบโทรศัพท์เชื่อมโยงเข้ากับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้ทำงานสัมพันธ์กัน โดยทำการสื่อสารข้อมูลผ่านสายโทรศัพท์และระบบ IVR และระบบ CTI จะช่วยให้เจ้าหน้าที่รับสาย (Agent) ทราบหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อ ข้อมูลพื้นฐานของผู้โทรเข้ามา ประวัติการใช้บริการที่ผ่านมาและรายการที่ผู้ใช้บริการเลือกก่อนที่จะรับสาย โดยการทำงานของระบบจะแสดง Screen Pop-Up (ระบบการเชื่อมข้อมูลจากระบบโทรศัพท์ไปยังโปรแกรมคอมพิวเตอร์) เมื่อผู้ใช้บริการโทรเข้ามาที่ Call Center และเลือกเมนูตามที่ IVR แนะนำระบบ CTI จะเข้าไปค้นหาและตรวจสอบกับข้อมูลที่บันทึกไว้ใน Database และนำข้อมูลของผู้ใช้บริการไปแสดงผลบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของ Agent ทันที
- 6.2 **ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR)** ทำหน้าที่เสมือนเป็นเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ โดยจะทำการรับโทรศัพท์เมื่อมีสายเรียกเข้า และจะกล่าวคำต้อนรับ พร้อมทั้งเสนอทางเลือกในการใช้งานโทรศัพท์ให้แก่ผู้โทรเข้า โดยมีเสียงแนะนำ Menu ต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการเลือกกดได้ทันทีและสามารถรับทราบข้อมูลหรือทำการที่ต้องการจากระบบได้เอง ซึ่งประโยชน์ของระบบ IVR ในระบบ Call Center คือ
- 6.2.1 เพื่อตอบคำถามซ้ำๆ เป็นการลดปริมาณผู้ใช้บริการที่ต้องการติดต่อพูดคุยกับ Agent
 - 6.2.2 เพื่อให้รายละเอียดข้อมูลและประชาสัมพันธ์ โดยปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ให้เกิดความเหมาะสม ทันเหตุการณ์
 - 6.2.3 เพื่อให้บริการผู้ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง
 - 6.2.4 เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อเลือกทำการต่างๆ ได้มากขึ้น
 - 6.2.5 เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ประทับใจด้วยความรวดเร็ว
- 6.3 **ระบบกระจายสายการเรียกเข้า (Automatic Call Distribution : ACD) คือ** ระบบการจัดการและบริหารงานกับระบบโทรศัพท์ เพื่อให้เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent) ด้วยการกระจายสายและจัดสรรสายของผู้ที่โทรเข้ามาไปยังเจ้าหน้าที่รับสายโดยอัตโนมัติ ทำให้ Agent รับสายในปริมาณเฉลี่ยเท่าๆ กันหรือใกล้เคียงกัน ซึ่งระบบมีหลักการทำงานดังนี้
- 6.3.1 จัดคิวผู้ที่โทรเข้ามารอสายอยู่ในคิวทันทีที่สายของ Agent คนใดว่าง ระบบจะโอนสายนั้นไปให้ Agent คนที่ว่างทันที โดยผู้ที่โทรเข้ามาก่อนจะได้รับบริการก่อนเสมอ (First Come-First Serve) และสามารถเลือกกระจายสายให้ตามทักษะความรู้ความชำนาญหรืองานที่รับผิดชอบได้ (Skill Base Routing) ทั้งยังจัดลำดับตามความสำคัญของหมายเลขผู้ติดต่อ (VIP List, Black List)
 - 6.3.2 มีระบบบันทึกเวลาเริ่มทำงาน เวลาพัก และเวลาสิ้นสุดการทำงาน

- 6.4 **Voice Recording System** ระบบบันทึกเสียงอัตโนมัติขณะสนทนา ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อม Load เก็บไว้ใน Server โดยอัตโนมัติ Supervisor สามารถเรียกฟัง ทุกการสนทนาของแต่ละ Agent เพื่อปรับปรุงการทำงานของ Agent ให้มีประสิทธิภาพ
- 6.5 **Dashboard** ข้อมูลของ Contact Center สามารถนำมาแสดงให้เห็นโดยผ่าน Dashboard ของส่วนกลางได้ หรือสามารถเข้าไปดูโดยผ่าน Web browser ซึ่งจะแสดงค่าต่างๆของ Contact Center เช่น จำนวนสายที่รับ, เวลาโดยเฉลี่ยที่ลูกค้าต้องรอสาย, คุณภาพของการให้บริการ (QOS) เป็นต้น ค่าที่แสดงนี้สามารถดูแยกตามประเภทของทักษะความรู้ (Skill) ได้ เช่น ดูว่ามีสายโทรเข้ามาอยู่ที่สายนอกจากนี้ ยังสามารถกำหนดให้มีการนับค่าขั้นต่ำ ซึ่งทำให้มีการเปลี่ยนแปลงสีของพารามิเตอร์บนหน้าจอ ทำให้เห็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ง่ายและสามารถแก้ไขได้ทันเวลาที่ เช่น การกำหนด ให้นับค่าคุณภาพของการให้บริการ Quality of Service (QOS) ให้เปลี่ยนเป็นสีแดงเมื่อค่าที่ได้ต่ำกว่าร้อยละ 80 เป็นต้น
- 6.6 **Report** สามารถสร้างรายงานได้หลายรูปแบบ โดยท่านสามารถสร้างรูปแบบรายงานเพื่อให้เห็นภาพรวมการทำงานของ Contact Center ได้ในช่วงเวลาที่ต้องการ และรายงานสถิติทุกประเภท สามารถส่งผ่านออกมาดูได้ในรูปของไฟล์ “.CSV” ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมต่างๆ เช่น MS Excel เป็นต้น
- 6.7 **ระบบบันทึกคำถาม-คำตอบ (Answer and Question Key Memo)** รวบรวมรายละเอียดการสอบถามของผู้ใช้บริการ และคำตอบของพนักงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ให้ครบถ้วนตามที่บริการ

7. เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานของศูนย์ Call Center 1164

เครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในระบบ Call Center ที่ทันสมัยสำหรับเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ประกอบด้วย

- 7.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ (Desktop Computer) พร้อม Application ต่างๆ ที่ต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงาน หรือสืบค้นข้อมูล เป็นต้น
- 7.2 เครื่องรับโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์ชุดหูฟัง (Headset) เพื่อช่วยลดความเมื่อยล้าและอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่รับสายที่ต้องใช้โทรศัพท์ต่อเนื่องกันเป็นเวลานาน
- 7.3 ชุดโต๊ะ Help Desk and Call Center ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้
- 7.3.1 มีชั้นวาง Keyboard ซึ่งสามารถเลื่อนเข้าออกได้
 - 7.3.2 มีช่องด้านหลังโต๊ะสำหรับให้ต่อสายไฟฟ้าได้
 - 7.3.3 ทำด้วยวัสดุที่แข็งแรง ทนทานต่อการใช้งาน ไม่เกิดการชำรุดขณะเคลื่อนย้าย
- 7.4 ชุดเก้าอี้ Help Desk and Call Center ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้
- 7.4.1 ฐานเก้าอี้ทำด้วยโลหะแข็งแรง
 - 7.4.2 ที่นั่งเป็นชนิดมีเท้าแขน หมุนได้รอบและปรับระดับสูงต่ำได้
 - 7.4.3 ที่นั่งและพนักพิงต้องบุด้วยวัสดุที่นุ่ม
 - 7.4.4 มีล้อสำหรับเคลื่อนย้ายได้

8. หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการระบบ Call Center 1164

- 8.1 ให้บริการข้อมูลข่าวสารในระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (Interactive Voice Responses: IVR)
- 8.2 ให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการศุลกากรในระบบโทรศัพท์ Call Center 1164
- 8.3 ให้บริการข้อมูลในระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 1164@customs.go.th หรือผ่านเว็บไซต์ที่ศูนย์บริการศุลกากรได้รับมอบหมาย
- 8.4 รวบรวม บริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร โดยอาศัยฐานข้อมูลใน Intranet Database และแหล่งอื่น ๆ พร้อมทั้งร่วมพัฒนาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมฐานข้อมูลให้มีความทันสมัยร่วมกับหน่วยงานของกรมศุลกากรที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 8.5 บันทึกคำถาม-คำตอบที่ได้ให้บริการทุกช่องทางให้ครบถ้วน

9. การกำหนดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ Call Center 1164

9.1 เจ้าหน้าที่รับและตอบปัญหาแก่ผู้ใช้บริการ (Call Center Agent)

- 9.1.1 เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 35 ปีบริบูรณ์
- 9.1.2 คุณวุฒิปริญญาตรี เป็นอย่างน้อย
- 9.1.3 มีประสบการณ์ด้านการให้บริการ Call Center อย่างน้อย 1 ปี
- 9.1.4 สามารถปฏิบัติงานในชั่วโมงทำงาน (Office Hour) ระหว่างเวลา 08.00 - 17.00 น. ทุกวัน ยกเว้นวันหยุดราชการ
- 9.1.5 สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ โปรแกรม Microsoft Office
- 9.1.6 มีความรู้ความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต
- 9.1.7 มีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้บริการและแนะนำข้อมูลของกรมศุลกากรได้
- 9.1.8 สามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดีและถูกต้อง
- 9.1.9 มีทัศนคติในการทำงานเชิงบวก
- 9.1.10 จัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้เป็นอย่างดี
- 9.1.11 มีการเรียนรู้และปรับปรุงพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- 9.1.12 มี Service Mind ในการให้บริการสูง
- 9.1.13 มีทักษะในการสื่อสารที่ดี รวดเร็ว สื่อสารเข้าใจง่าย น้ำเสียงน่าฟังและพูดภาษาไทยได้ชัดเจน
- 9.1.14 มีบุคลิกภายนอกดี สุขภาพจิตดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ
- 9.1.15 มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง พร้อมปฏิบัติงาน สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้ดี
- 9.1.16 มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
- 9.1.17 มีความคิดสร้างสรรค์ พร้อมทั้งจะแก้ปัญหา
- 9.1.18 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและประสานงานได้เป็นอย่างดี
- 9.1.19 มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

9.2 เจ้าหน้าที่ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงาน (Call Center Supervisor)

9.2.1 เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 40 ปีบริบูรณ์

9.2.2 คุณวุฒิปริญญาตรี เป็นอย่างน้อย

9.2.3 มีประสบการณ์ด้านการให้บริการ Call Center อย่างน้อย 3 ปี

9.2.4 ทำหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบ ตัดสินใจ สั่งการ และควบคุมติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับและตอบปัญหาแก่ผู้ใช้บริการให้เป็นไปตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงวางแผนงานระยะยาวและเตรียมความพร้อมในส่วนของคุณคลากรและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถรองรับงานและปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ในปัจจุบันและอนาคต พร้อมทั้งประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านนโยบาย เพื่อให้การบริหารจัดการ Call Center สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

10. แผนการฝึกอบรม

10.1 แผนการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่รับและตอบปัญหาแก่ผู้ใช้บริการ (Call Center Agent) สำหรับพนักงานใหม่

เรื่อง	รายละเอียด	แหล่งข้อมูล	ระยะเวลา
พิกัดอัตราบุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความหมายของพิกัดและหลักเกณฑ์การตีความพิกัด 2. ทำบททดสอบการหาพิกัดของสินค้า 3. วิธีการค้นหาอัตราภาษี 4. ทำบททดสอบเพื่อหัดคำนวณภาษีอากร, ภาษีสรรพสามิต, ภาษีเพื่อมหาดไทยและภาษีมูลค่าเพิ่ม 	พระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร และประกาศกรมศุลกากร	16 ชม.
การลงทะเบียนผู้นำเข้า-ส่งออก	<ol style="list-style-type: none"> 1. หลักการใช้แบบแนบท้ายต่างๆ (แบบแนบ 1-9) 2. วิธีการลงทะเบียน 3. สถานที่ยื่นลงทะเบียน 4. เอกสารประกอบการลงทะเบียน 	ประกาศกรมศุลกากร	8 ชม.
ตัวแทนออกของ	<ol style="list-style-type: none"> 1. หลักการใช้แบบฟอร์มแนบท้ายต่างๆ <ul style="list-style-type: none"> - แบบคำขออนุญาต/ต่ออายุ ตัวแทนออกของปฏิบัติพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ - แบบคำขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลทะเบียนตัวแทนออกของปฏิบัติพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ - แบบคำขอยกเลิกการเป็นตัวแทนออกของปฏิบัติพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ - แบบคำขออนุญาต/ต่ออายุผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกของ - แบบคำขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลทะเบียนผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกของ - แบบคำขอยกเลิกการเป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกของ - แบบคำขอให้ทบทวนคำสั่งให้ทำทัณฑ์/การพักใช้การอนุญาต/การเพิกถอนการอนุญาตให้เป็นผู้ปฏิบัติงาน 2. เอกสารประกอบการลงทะเบียน 3. หลักเกณฑ์การเป็นตัวแทนออกของ 	ประกาศกรมศุลกากร	8 ชม.
พิธีการนำเข้า-ส่งออก	<ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารประกอบการนำเข้า - ส่งออก 2. ขั้นตอนการนำเข้า - ส่งออก 	ประกาศกรมศุลกากร	8 ชม.

เรื่อง	รายละเอียด	แหล่งข้อมูล	ระยะเวลา
ของต้องห้าม – ต้องจำกัด	ความหมายของต้องห้าม – ต้องจำกัด และวิธีการตรวจสอบสินค้าที่ต้องขออนุญาตในการนำเข้า-ส่งออก	ประกาศกรมศุลกากร	4 ชม.
พิธีการนำเข้าแบบเร่งด่วน พิธีการนำเข้าทางไปรษณีย์	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจำแนกประเภทของพัสดุ 2. ขั้นตอนการรับของ 	ประกาศกรมศุลกากร Express Consignment พิธีการทางไปรษณีย์	8 ชม.
การนำเข้าของติดตัวเข้ามาพร้อมกับตน	<ol style="list-style-type: none"> 1. เกณฑ์การยกเว้นอากร 2. ของที่ต้องชำระอากร 	ประกาศกรมศุลกากร	2 ชม.
พิธีการสุทธินำกลับ / Re-Export	<ol style="list-style-type: none"> 1. หลักเกณฑ์และพิธีการดำเนินการของสุทธินำกลับ 2. หลักเกณฑ์และพิธีการดำเนินการ Re-Export 	ประกาศกรมศุลกากร	4 ชม.
พิธีการสินค้าผ่านแดน พิธีการสินค้าผ่านแดนไทย-ลาว พิธีการสินค้าถ่ายลำ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การขออนุญาตเป็นผู้ขอผ่านแดนทั่วไป / ถ่ายลำ / ผ่านแดนไทย-ลาว 2. คุณสมบัติของผู้ขออนุมัติเป็นผู้ขอผ่านแดนทั่วไป / ถ่ายลำ / ผ่านแดนไทย-ลาว 3. การดำเนินการพิธีการสินค้าผ่านแดนทั่วไป / ถ่ายลำ / ผ่านแดนไทย-ลาว 	ประกาศกรมศุลกากร	16 ชม.
สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร - การคืนอากรตามมาตรา 29 - คลังสินค้าทัณฑ์บน - เขตปลอดอากร - เขตประกอบการเสรี - การชดเชยค่าภาษีอากร - การส่งเสริมการลงทุน	หลักเกณฑ์และวิธีการขออนุมัติสิทธิประโยชน์แต่ละประเภท และการโอนย้ายสินค้าภายในประเทศ	ประกาศกรมศุลกากร	24 ชม.
การลดหย่อนหรือยกเว้นอากรอื่น ๆ - การขอยกเว้นอากรตามภาค 4 แห่ง พรก.2530 - การยกเว้นอากรตามมาตรา 12 (แบบมีเงื่อนไข)	หลักเกณฑ์และวิธีการขออนุมัติการลดหย่อนอากรและยกเว้นอากร	ประกาศกรมศุลกากร	24 ชม.

เรื่อง	รายละเอียด	แหล่งข้อมูล	ระยะเวลา
เขตการค้าเสรี (FTA) และหลักการใช้สิทธิตาม FTA แต่ละข้อตกลง	หลักเกณฑ์และพิธีการการยกเว้นอากรและลดอัตราอากรศุลกากร - หลักเกณฑ์การได้ถิ่นกำเนิดสินค้า - หลักเกณฑ์เกี่ยวกับหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า - วิธีการปฏิบัติสำหรับผู้นำเข้าของเข้า	ประกาศกรมศุลกากร	24 ชม.
ของตกค้าง	1. ความหมายของของตกค้าง 2. หลักเกณฑ์การเป็นของตกค้าง 3. การผ่อนผันให้ผ่านพิธีการศุลกากรสำหรับของตกค้าง	ประกาศกรมศุลกากร	2 ชม.
อื่น ๆ	1. การใช้งานระบบตรวจสอบค่าธรรมเนียมในการดำเนินการพิธีการศุลกากร 2. การกล่าว Greeting	1. ประกาศกรมศุลกากร 2. มาตรฐานการให้บริการ	4 ชม.

หมายเหตุ

1. เนื้อหาการอบรมขึ้นอยู่กับกฎระเบียบของกรมศุลกากรที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง
2. พนักงานใหม่สังเกตการณ์การรับสายของพนักงานเก่าประมาณ 1 เดือนก่อนการรับสายจริง
3. พนักงานใหม่รับสาย จะต้องถูก Monitor โดย Supervisor ประมาณ 3 เดือน

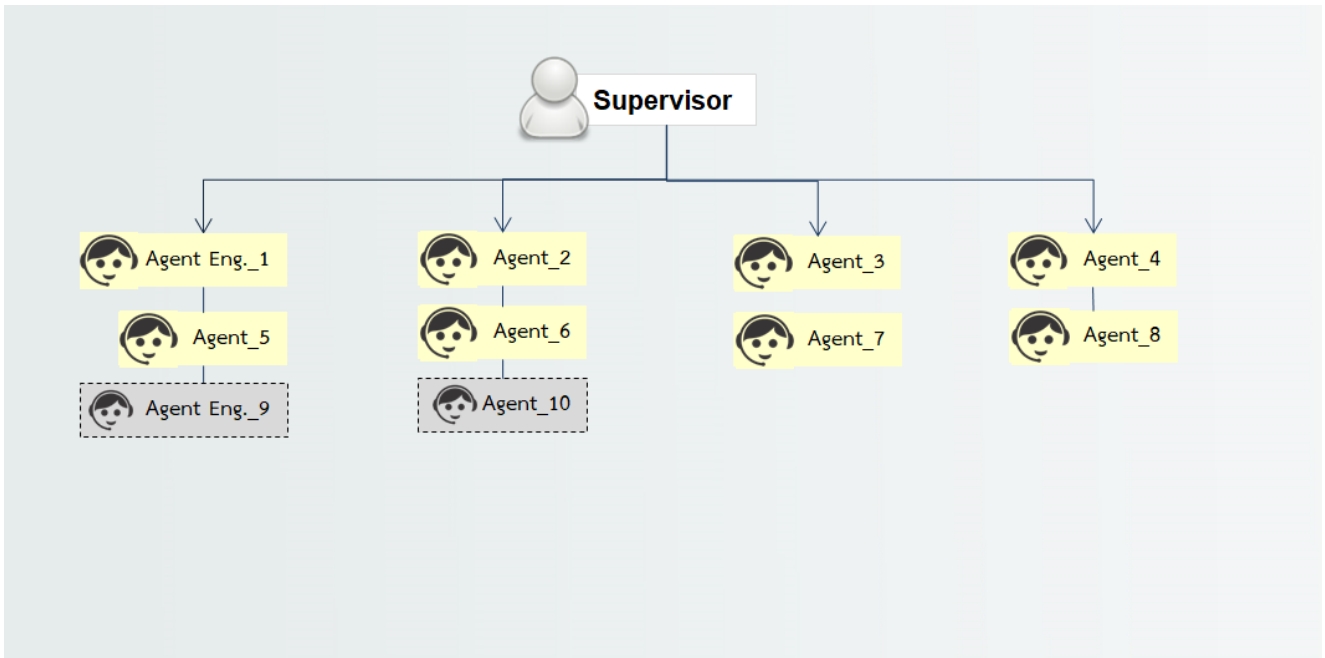
11. แผนการพัฒนาศักยภาพสำหรับเจ้าหน้าที่รับและตอบปัญหาแก่ผู้ใช้บริการ (Call Center Agent)

เพื่อพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของผู้ให้บริการเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประโยชน์สูงสุด และสร้างให้แต่ละบุคคล เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนเกิดความตระหนักในคุณค่าของตนเอง โดยมุ่งเน้นหลักสูตรเกี่ยวกับการให้บริการคือ

- 11.1 การบริการ Call Center อย่างมืออาชีพ
- 11.2 เทคนิคการจัดการกับเรื่องร้องเรียน
- 11.3 เข้าร่วมการอบรมตามที่กรมศุลกากรจัด

หมายเหตุ ขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัท

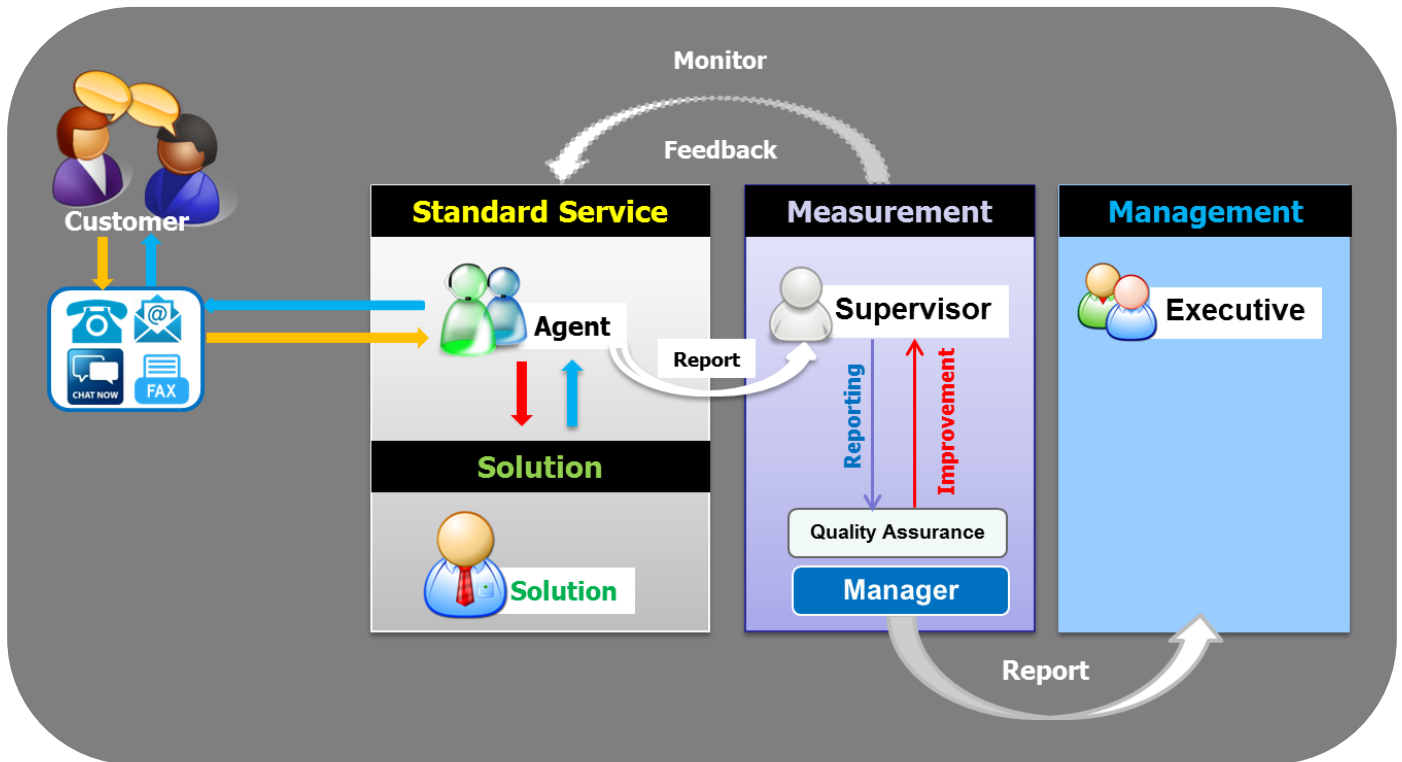
12. โครงสร้างศูนย์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร Call Center 1164



หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานตามแต่ละตำแหน่ง

- 12.1 ผู้เจ้าหน้าที่ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงาน (Call Center Supervisor) ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยเหลือ ควบคุมการทำงานของพนักงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) จัดตารางการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ตรวจสอบการทำงาน แก้ไขปัญหาอุปสรรคในกรณีที่เกิด ปัญหา กับคู่สนทนา ควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงองค์ความรู้ด้านการสุเคราะห์และข้อมูล อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้พนักงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) สามารถนำไปใช้ในการ ตอบหรือให้บริการ
- 12.2 เจ้าหน้าที่รับและตอบปัญหาแก่ผู้ใช้บริการ (Call Center Agent) ทำหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและ ตอบคำถามเกี่ยวกับสุเคราะห์ เช่น ขั้นตอนการนำเข้าส่งออก การลงทะเบียนเป็นผู้นำเข้าส่งออก ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

13. ขั้นตอนการรับแจ้งและติดตามปัญหาของ Call Center 1164 (Work Flow)



แผนผังแสดงขั้นตอนการรับแจ้งและให้ข้อมูลของ Agent

13.1 กรณีสามารถแก้ไขปัญหาได้ในทันที

- 13.1.1 เมื่อมีสายเข้า Agent จะต้องรับสายให้ทันภายในกำหนด 10 วินาที หรือ 5 Ring
- 13.1.2 กรณีที่ Agent สามารถตอบ หรือแก้ไขปัญหาได้ในทันที และสามารถจบการให้บริการได้
- 13.1.3 กรณีที่ Agent ต้องค้นหาข้อมูลเพื่อนำไปตอบผู้สอบถาม Agent สามารถสืบค้นข้อมูลได้จาก Database ที่จัดทำไว้หรือแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ฐานข้อมูลที่จัดทำไว้เป็นข้อมูลกลาง, เว็บไซต์ของกรมศุลกากร เว็บไซต์ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
- 13.1.4 ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 13.1.5 กรณีที่ Agent สามารถสืบค้นข้อมูลเพื่อตอบปัญหาได้ สามารถจบการให้บริการได้

13.2 กรณีที่ยังไม่สามารถตอบปัญหาได้ในทันที

- 13.2.1 กรณีที่ Agent ยังไม่สามารถสืบค้นข้อมูลเพื่อไปตอบคำถามได้ หรือต้องใช้เวลาในการสืบค้นข้อมูล Agent จะต้องรับเคสไว้ โดยต้องสอบถามหมายเลขติดต่อกลับ ชื่อ-นามสกุล เพื่อแจ้งกลับข้อมูลในภายหลัง
- 13.2.2 กรณีที่ปัญหาที่ได้รับ จำเป็นจะต้องส่งต่อไปยังหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรง Agent ต้องส่งต่อให้ Supervisor ทราบและจัดทำหนังสือส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป และสามารถจบการให้บริการได้

รายชื่อผู้รับผิดชอบ และผู้รับประสานงาน

ระบบ	ชื่อ	หมายเลขติดต่อ		E-mail
		ในเวลาทำการ	นอกเวลาทำการ	
Back Office	คุณมนิรัตน์ ชลสิกรชวงค์	02-6677994	061-4615361	Maneerat.ch@yipintsoi.com
	คุณปิยนิตย์ สุจริตวัฒนา	1164 # 0	080-5947417	Piyanit.su@yipintsoi.com
Phone System	คุณสุวรรณ Voxtron	090-0086707		Support@voxtron.com
Consult	ศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)	20-6656		

กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือ Call Center พบปัญหาที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- ระบบโทรศัพท์ของ Call Center
- หน้าจอแสดงผล (Dashboard) ชัดข้อง
- ได้รับการสอบถามข้อมูลด้านศุลกากร แต่ยังไม่สามารถหาคำตอบที่ชัดเจนได้

**** ให้ Call Center ดำเนินการประสานงานอย่างเร่งด่วนตามรายชื่อด้านบน พร้อมทั้งทำตาม Work Process****

มาตรฐานการให้บริการทางโทรศัพท์ (Standard Script)

การให้บริการทางโทรศัพท์	
มาตรฐานการรับสาย	คำอธิบาย
การรับสาย	- รับสายภายใน 5 Ringing หรือภายใน 10 วินาที
การกล่าวประโยคต้อนรับและกล่าวจบการสนทนา	- กล่าวประโยคต้อนรับได้อย่างชัดเจน และครบถ้วนตามโครงสร้าง หรือ ตามที่กำหนด โครงสร้างการกล่าวประโยคต้อนรับ 1. กล่าวเปิดการสนทนา “Call Center กรมศุลกากร สวัสดีค่ะ/ครับ” ชื่อ.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ 2. กล่าวคำที่แสดงความเต็มใจให้บริการ ได้ตามสถานการณ์ที่ลูกค้าโทรเข้ามา - กล่าวจบการสนทนาได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน คือ “ขอบคุณที่ใช้บริการ Call Center ค่ะ/ครับ”
การเรียกชื่อลูกค้า	- เรียกชื่อคู่สนทนาอย่างถูกต้อง - เรียกเป็นระยะอย่างเหมาะสม ไม่เรียกมากหรือน้อยเกินไป เช่น ไม่เรียกชื่อลูกค้าทุกครั้งที่เริ่มพูด - กรณีเรียกชื่อผิด : พนักงานมีการกล่าวขอภัยที่เรียกผิด และกลับมาเรียกชื่อที่ถูกต้อง
การพักสาย/โอนสายอย่างเหมาะสม	- พักสาย/โอนสาย ได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานดังนี้คือ 1. มีการแจ้งขออนุญาตพัก/โอนสาย ก่อนดำเนินการพัก/โอนสาย เช่น “กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมทำการตรวจสอบข้อมูลให้ค่ะ” หรือ “ขออนุญาตโอนสายไปที่.....นะค่ะ/ครับ” 2. ชี้แจงเหตุผลในการพัก/โอนสาย (พิจารณาตามสถานการณ์ เช่น ต้องพักสายบ่อย หรือต้องพักสายนาน) 3. พักสายโดยการกด Hold หรือ โอนสาย ต้องรอให้ปลายทางรับสายก่อนเพื่อแจ้งเรื่อง/สรุปปัญหา ลูกค้าจะได้ไม่ต้องแจ้งปัญหาใหม่ 4. กล่าวขอภัยที่ให้ลูกค้ารอสาย หรือกล่าวขอบคุณที่ลูกค้าถือสายรอเมื่อกลับมารับสาย - กรณีที่ใช้เวลาในการหาข้อมูลนาน ๆ ควรจะต้องมีการกลับมาแจ้งลูกค้าเป็นระยะ ๆ หรือ กรณีลูกค้าไม่สามารถรอสายได้สามารถเสนอทางเลือกเพื่อติดต่อกลับลูกค้าได้เหมาะสมกับสถานการณ์

ทักษะความสามารถในการให้บริการ	คำอธิบาย
การฟังเพื่อจับประเด็นความต้องการของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจับประเด็นความต้องการหรือปัญหาที่แท้จริงของลูกค้าได้ - ขานรับลูกค้าอย่างสุภาพ เป็นระยะหรือตามความเหมาะสมเพื่อแสดงให้ทราบว่ากำลังรับฟังปัญหา
การวิเคราะห์และสรุปปัญหา/ความต้องการของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถใช้คำถามเปิด/ปิดได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ปัญหาหรือความต้องการได้อย่างกระชับ รวดเร็ว - สามารถช่วยลูกค้าสรุปประเด็นปัญหาหรือความต้องการได้เป็นเรื่องราวอย่างชัดเจน กรณีลูกค้าสอบถามปัญหาหลายเรื่อง เช่น “ผม/ดิฉันจะตรวจสอบข้อมูล 1 2 3 4... ให้หะคะ/ครับ” หรือ สรุปเป็นเรื่องราว เช่น “ เรื่องที่ 1...” “ เรื่องที่ 2...” “ เรื่องที่ 3...” เป็นต้น
เรียบเรียงข้อมูลและถ่ายทอดอย่างเป็นลำดับ	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถเรียบเรียงและจัดลำดับข้อมูลได้อย่างเข้าใจง่ายไม่วกวน ยกตัวอย่างให้เห็นภาพ ชัดเจน เปรียบเทียบ เพื่อช่วยให้เข้าใจง่ายขึ้น
การแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด และเหมาะสมกับลักษณะปัญหาของลูกค้า

การแสดงออกถึงความเข้าใจและรับรู้ความรู้สึกของลูกค้า	คำอธิบาย
แสดงออกถึงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	<ul style="list-style-type: none"> - มีการแสดงออกถึงความพยายามที่จะให้บริการลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ อย่างสอดคล้องกับปัญหาและเหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น แนะนำข้อมูลเพิ่มเติมหรือเสนอความช่วยเหลืออื่นที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้านอกเหนือจากที่ลูกค้าสอบถาม
การใช้ภาษา น้ำเสียง และจังหวะในการสนทนา	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้ภาษาสุภาพ โดยพิจารณาใช้คำในการถ่ายทอดได้อย่างเหมาะสมกับความเข้าใจของผู้ฟัง - น้ำเสียงสุภาพ, ไพเราะ - น้ำเสียงที่เป็นธรรมชาติ ที่ยังคงความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่ใช้น้ำเสียงผิดธรรมชาติ เช่น เน้นเสียง เน้นคำ - ออกเสียงได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน
ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และสถานการณ์	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถควบคุมอารมณ์และสถานการณ์ได้ดี ตลอดการสนทนา ไม่มีอารมณ์คล้อยตามลูกค้า ในกรณีลูกค้าหงุดหงิด อารมณ์เสีย - สามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์จากลบเป็นบวก โดยการใช้ทักษะอื่นๆ ประกอบ เช่น รับฟังลูกค้าอย่างจริงใจ ชี้แจงข้อมูลให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างถูกต้อง หรือเสนอความช่วยเหลือที่จะทำให้ปัญหา/ข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการแก้ไข ทำให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้นเมื่อจบการสนทนา

การขอข้อมูลอ้างอิงเพื่อการตรวจสอบและตอบคำถาม

ประเภทคำถาม	คำอธิบาย	ข้อมูลที่ต้องตรวจสอบ	หมายเหตุ
1. ข้อมูลทั่วไป	<p>เป็นคำถามที่สามารถตอบได้ทันที เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูล ข่าวสารทั่วไปเกี่ยวกับ กรมศุลกากร เช่น ข้อมูลทั่วไปบน เว็บไซต์ ข้อมูลการฝึกอบรม เป็นต้น - ค่าธรรมเนียมกรมศุลกากร - ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานผู้ออก ใบอนุญาตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ที่ตั้ง เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น - ข้อมูลเบื้องต้นต่างๆ 	พิจารณาตามคำถามที่ สอบถามเข้ามา	
2. ตรวจสอบข้อมูล		<ul style="list-style-type: none"> - หมายเลขประจำตัวผู้เสียภาษี / หมายเลขบัตรประชาชน / หมายเลขหนังสือเดินทาง (Passport) / หมายเลข Tracking Number พัสดุ / เลขที่ใบขนสินค้า 	<p>ปฏิเสธการตรวจสอบในกรณีที่ลูกค้าไม่ทราบข้อมูลหรือแจ้งข้อมูลดังกล่าวผิด</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตัวอย่างประโยค เช่น " ต้องขอภัยด้วยค่ะ เราไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลให้ได้ เนื่องจากท่านให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง "

หัวข้อสำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Accuracy)

Part 1 : มาตรฐานการรับสาย	Criteria	Description
1. กล่าวประโยคต้อนรับและกล่าวจบการสนทนาตามมาตรฐานที่กำหนด (Non Fatal)	Meet	- กล่าวประโยคต้อนรับได้อย่างชัดเจน และครบถ้วนตามโครงสร้าง หรือตามที่กำหนดในเทศกาลต่างๆ โครงสร้างการกล่าวประโยคต้อนรับ 1. กล่าวเปิดการสนทนา "กรมศุลกากร สวัสดีค่ะ/ครับ .. ชื่อ... รับสาย ค่ะ / ครับ 2. กล่าวคำที่แสดงถึงความเต็มใจให้บริการ ได้ตามสถานการณ์ที่ลูกค้าโทรเข้ามา - กล่าวจบการสนทนาได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน คือ "ขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีค่ะ / ครับ "
	Below	- กล่าวประโยคต้อนรับหรือประโยคจบการสนทนาอย่างใดอย่างหนึ่งชัดเจน หรือไม่ครบตามมาตรฐานที่กำหนด หรือกล่าวไม่ชัดเจน ตัวอย่างเช่น แจ้งชื่อผู้รับสายไม่ชัดเจน, กล่าว Hello แทนคำว่า สวัสดี ฯ เป็นต้น หรือ - ไม่มีการกล่าวกล่าวประโยคต้อนรับ หรือ กล่าวจบการสนทนา (ในกรณีที่มีสถานการณ์เอื้ออำนวยให้กล่าว รวมถึงกรณีรับสายโอนแล้วไม่กล่าวแจ้งชื่อของตนเองให้ลูกค้ารับทราบ)
	N/A	- กรณีที่ไม่มีโอกาสปฏิบัติ เช่น ลูกค้าแจ้งปัญหาทันทีที่โทรติดพนักงาน ไม่เว้นช่วงให้พนักงานกล่าวทักทาย และลูกค้าวางสายไปก่อนหรือสายหลุดไปก่อน ไม่มีโอกาสให้พนักงานกล่าวจบการสนทนา
2. การเรียกชื่อลูกค้า (Non Fatal)	Meet	- เรียกชื่อคู่สนทนาอย่างถูกต้อง - เรียกเป็นระยะอย่างเหมาะสม ไม่เรียกมากหรือน้อยเกินไป เช่น ไม่เรียกชื่อลูกค้าทุกครั้งเริ่มพูด - กรณีเรียกชื่อผิด : พนักงานมีการกล่าวขอภัยที่เรียกผิด และกลับมาเรียกชื่อที่ถูกต้อง
	Below	- ไม่พบการเรียกชื่อคู่สนทนาเลยตลอดการสนทนา หรือเมื่อมีโอกาสเรียกที่เหมาะสม - เรียกชื่อคู่สนทนาผิด และไม่มีการกลับมาขอภัยที่เรียกผิด - เรียกชื่อผิดจากความเป็นจริง หรือจากข้อมูลที่ปรากฏอย่างชัดเจน

Part 1 : มาตรฐานการรับสาย	Criteria	Description
	N/A	- สถานการณ์ที่ไม่จำเป็นต้องเรียกชื่อลูกค้า หรือ ไม่มีโอกาสเรียกชื่อลูกค้า เช่น ลูกค้าเร่งรีบ ฯลฯ เป็นต้น
3. พักสาย/โอนสายอย่างเหมาะสม (Non Fatal)	<p>Meet</p> <p>Below</p> <p>N/A</p>	<p>- พักสาย/โอนสาย ได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานดังนี้คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการแจ้งขออนุญาตพัก/ โอนสาย ก่อนดำเนินการพัก/ โอนสาย 2. ชี้แจงเหตุผลในการพัก / โอนสาย (พิจารณาตาม สถานการณ์เช่น ต้องพักสายบ่อย หรือต้องพักสายนาน) 3. พักสายโดยกด Hold หรือ โอนสาย ต้องรอให้ปลายทางรับสายก่อนเพื่อแจ้งเรื่อง/สรุปปัญหา ลูกค้าจะได้ไม่ต้องแจ้ง ปัญหาใหม่ 4. กล่าวขอภัยที่ให้ลูกค้ารอสาย หรือกล่าวขอบคุณที่ลูกค้าถือสายรอ เมื่อกลับมารับสาย <ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่ใช้เวลาในการหาข้อมูลนาน ๆ ควรจะต้องมีการกลับมาแจ้งลูกค้าเป็นระยะๆ หรือ - กรณีลูกค้าไม่สามารถรอสายได้ สามารถเสนอทางเลือก เพื่อติดต่อกลับลูกค้าได้เหมาะสมกับสถานการณ์ <p>- ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด การพัก / การโอน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> : พักสายโดย Mute แทนการกดปุ่ม Hold หรือ : เจ็บไปเฉยๆ ขาดการขออนุญาตหรือแจ้งเหตุผลใดๆกับลูกค้า หรือ : โอนสายลอย (โอนแล้ววางสายโดยไม่รอให้ปลายทางรับสายก่อน) ยกเว้น ในกรณีที่มีการอนุญาต : โอนสายลอย (โอนแล้ววางสายโดยไม่รอให้ปลายทางรับสายก่อน) ยกเว้น ในกรณีที่มีการอนุญาต : กรณีรอปลายทางที่ต้องรับสายโอน นานเกิน 30 วินาทีแล้ว พนักงานไม่ดึงสายกลับมาเพื่อตอบข้อมูลเอง หรือ สอบถามลูกค้าว่ายินดีรอหรือไม่ <p>- กรณีที่ไม่ต้องมีการพัก / โอนสาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ต้องพักสายกรณีที่ Agent สามารถจะตรวจสอบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ไม่ทำให้การสนทนาสะดุด - ค้นหาข้อมูลที่ใช้เวลาสั้นๆ

Part 2 : ทักษะความสามารถในการให้บริการ	Criteria	Description
4. การฟังเพื่อจับประเด็นความต้องการของลูกค้า (Non Fatal)	Meet	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจับประเด็นความต้องการหรือปัญหาที่แท้จริงของลูกค้าได้ - ตอบรับลูกค้าเป็นระยะ หรือตามความเหมาะสมเพื่อแสดงให้ทราบว่ากำลังรับทราบปัญหา
	Below	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่สามารถจับประเด็นความต้องการหรือปัญหาของลูกค้าได้ - ถามคำถามซ้ำๆ หรือถามในสิ่งที่ลูกค้าตอบหรือให้ข้อมูลมาแล้ว - เจียบไปเฉยๆ ขาดการตอบรับลูกค้าว่ารับฟังปัญหาอยู่
5. การวิเคราะห์และสรุปปัญหา/ความต้องการของลูกค้า (Fatal) : พิจารณาจาก call ที่จะต้องมีการแก้ไขปัญหา : เป็นการพิจารณาประเมินจากทักษะ/เทคนิคใดๆที่ใช้ในการเก็บข้อมูลต่างๆ จากลูกค้า เพื่อนำมาพิจารณาหาประเด็น หรือสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อนำไปสู่การเสนอแนวทางแก้ไขที่ถูกต้อง	Exceed	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถใช้คำถามเปิด/ปิดได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ปัญหาหรือความต้องการได้อย่างกระชับ รวดเร็ว - สามารถช่วยลูกค้าสรุปประเด็นปัญหาหรือความต้องการได้เป็นเรื่องราว อย่างชัดเจน กรณีลูกค้าสอบถามปัญหาหลายเรื่อง เช่น “ผม/ดิฉันจะตรวจสอบข้อมูล 1 2 3 4... ให้ นะคะ/นะครับ” หรือ สรุปเป็นเรื่องราว เช่น “เรื่องที่ 1.....” “เรื่องที่ 2” “เรี (มักพบในกรณีที่ลูกค้าแจ้งปัญหาหรือถ่ายทอดความต้องการไม่ชัดเจน)
	Meet	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้คำถามเพื่อสืบหาความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า - สรุปประเด็นปัญหา หรือความต้องการของลูกค้าเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน
	Below	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้คำถามไม่เหมาะสม/สอดคล้อง/เพียงพอ ต่อการนำไปใช้เพื่อสืบหาความต้องการของลูกค้า - ไม่สรุปหรือสรุปความต้องการของลูกค้าผิด ซึ่งส่งผลให้ประเด็นปัญหา/ความต้องการของลูกค้าคลาดเคลื่อน
	N/A	<ul style="list-style-type: none"> - สถานการณ์ที่ลูกค้าแจ้งความต้องการหรือปัญหาอย่างชัดเจน เช่น สอบถามยอดค้างชำระ

Part 2 : ทักษะความสามารถในการให้บริการ	Criteria	Description
6. เรียบเรียงข้อมูลและถ่ายทอดอย่างเป็นลำดับ (Non Fatal)	Exceed	- สามารถเรียบเรียงและจัดลำดับการข้อมูลได้อย่างเข้าใจง่ายไม่วกวน ยกตัวอย่างให้เห็นภาพ เพื่อช่วยให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น / เครื่องมือ Excellent Communication สื่อสารให้เข้าใจง่ายImagination ยกตัวอย่างชัดเจน เห็นภาพ
	Meet	- เรียบเรียงถ่ายทอดข้อมูลอย่างเป็นลำดับเข้าใจง่ายไม่วกวน
	Below	- ถ่ายทอดข้อมูลไม่เป็นลำดับ เข้าใจยาก วกวน
7. การแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องและเหมาะสม (Fatal)	Exceed	- สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ในกรณีดังนี้ เกินความคาดหมาย : นำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาแนวทางใหม่ที่ยังไม่เคยมีใครทำมาก่อน ,เสนอวิธีการแก้ไขในทางลัดได้ผลเร็วแต่ได้ผลลัพธ์เดียวกัน และแก้ไขได้สำเร็จ
	Meet	- สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด และเหมาะสมกับลักษณะปัญหาของลูกค้า
	Below	- ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้หรือแก้ไขปัญหาผิดวิธี
	N/A	- สถานการณ์ที่ไม่จำเป็นต้องแก้ไขปัญหา
Part 3: ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	Criteria	Description
8. ตรวจสอบข้อมูลตามประเภทเรื่องที่กำหนด (Fatal)	Meet	- มีการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าตามประเภทเรื่องที่กำหนดได้ถูกต้องครบถ้วนตามมาตรฐานที่กำหนด หรือ - มีการทวนข้อมูลที่สำคัญๆ อย่างถูกต้อง (ซึ่งข้อมูลดังกล่าวหากไม่ทวน/ทวนไม่ครบ/ทวนผิด จะส่งผลกระทบต่อการแก้ไขปัญหาของลูกค้า) เช่น เบอร์โทรศัพท์ , VAT ID, ID บัตรประชาชน ,User/Password , เป็นต้น
	Below	- ขาดการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วนตามมาตรฐานที่กำหนด หรือ ถ้ามข้อมูลโดยขาดการตรวจสอบข้อมูลที่มีปรากฏอยู่ในระบบ - ทวนข้อมูลลูกค้าไม่ครบ / ผิด / ไม่ทวน (ซึ่งข้อมูลดังกล่าวหากไม่ทวน/ทวนไม่ครบ/ทวนผิด จะส่งผลกระทบต่อการแก้ไขปัญหาของลูกค้า)
	N/A	- กรณีสอบถามข้อมูลทั่วไปที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า <u>ไม่จำเป็น</u> ต้องตรวจสอบรหัสผ่าน

Part 3: ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	Criteria	Description
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ภายในตามที่หน่วยงานกำหนด) (Fatal)	Meet	- ปฏิบัติตามขั้นตอนที่หน่วยงานกำหนดอย่างถูกต้อง นอกเหนือจากการส่งเรื่อง และบันทึกข้อมูลในระบบ
	Below	- ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่หน่วยงานกำหนด เช่น : การแจ้งข้อมูลพิกัดอัตราบุคลากร
	N/A	กรณีที่ไม่จำเป็นต้องมีการดำเนินการนั้นๆ
Part 4: การแสดงออกถึงความเข้าใจ และรับรู้ความรู้สึกของลูกค้า	Criteria	Description
10. แสดงออกถึงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ (Empathy) (Non Fatal)	Exceed	- พิจารณาจากความเอาใจใส่ ในรูปแบบอื่นๆนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการให้บริการ โดยจะต้องแสดงออกด้วยความเต็มใจ อย่างสอดคล้องกับปัญหาและเหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น : เสนอความช่วยเหลืออื่นที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า / เครื่องมือ: Service mind (Proactive or Consult)
	Meet	- มีการแสดงออกถึงความพยายามที่จะให้บริการลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ
	Below	- ไม่ได้แสดงออกถึงความพยายามที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือลูกค้า เช่น ถามคำ-ตอบคำ หรือพยายามรีบสรุปจบ เพิกเฉยหรือละเลยที่จะช่วยเหลือ ขาดความใส่ใจในปัญหาหรือไม่พยายามเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาลูกค้า
11. การใช้ภาษา น้ำเสียง และจังหวะในการสนทนา (Fatal) - พิจารณาจากการใช้ ภาษา น้ำเสียง และจังหวะการสนทนาที่เหมาะสม	Exceed	- สามารถสื่อ ให้ลูกค้ารับรู้ถึงการดูแล เอาใจใส่ และ ใส่ "ใจ" กับรายละเอียดของคุณลูกค้า : แสดงออกโดยการใช้คำพูดและน้ำเสียงที่สอดคล้องกัน และเหมาะสมกับสถานการณ์ /เครื่องมือ: Magic word & Communication skill
	Meet	- ใช้ภาษาสุภาพ พิจารณาใช้คำในการถ่ายทอดอย่างเหมาะสมกับความเข้าใจของผู้ฟัง - น้ำเสียงสุภาพ, ไพเราะ - น้ำเสียงที่เป็นธรรมชาติ ที่ยังคงความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่ใช้น้ำเสียงผิดธรรมชาติเช่นเน้นเสียง เน้นคำ - ออกเสียงได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน

Part 3: ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	Criteria	Description
	Below	<ul style="list-style-type: none"> - การพูดแทรก หรือใช้ภาษาไม่ที่สุภาพ เช่น คำหยาบ, คำพูดประชดประชด หรือสำนวนที่แสดงออกถึงความไม่ให้เกียรติลูกค้า - ศัพท์เทคนิค โดยไม่พิจารณาความเข้าใจของผู้ฟัง - ใช้คำฟุ่มเฟือย เช่น ตรงนั้น ตรงนี้ แล้วก็ แบบ แบบว่า บ่อยๆ ติดต่อกันตลอดการสนทนา <ul style="list-style-type: none"> - ใช้คำฟุ่มเฟือย เช่น ตรงนั้น ตรงนี้ แล้วก็ แบบ แบบว่า บ่อยๆ ติดต่อกันตลอดการสนทนา - ใช้คำอุทาน หรือขานรับอย่างไม่เหมาะสม มากเกินสมควร เช่น OKค่ะ ฮะ อือฮิ อ้อ เอ้อ อ่า เป็นต้น - ใช้คำฟุ่มเฟือย เช่น ตรงนั้น ตรงนี้ แล้วก็ แบบ แบบว่า บ่อยๆ ติดต่อกันตลอดการสนทนา - ใช้คำอุทาน หรือขานรับอย่างไม่เหมาะสม มากเกินสมควร เช่น OKค่ะ ฮะ อือฮิ อ้อ เอ้อ อ่า เป็นต้น - น้ำเสียงใช้น้ำเสียง หรือโทนเสียงที่ผิดธรรมชาติ หรือที่แสดงออกถึงความไม่ยินดีให้บริการ เช่น <ul style="list-style-type: none"> น้ำเสียงราบเรียบ, น้ำเสียงประชดประชัน, น้ำเสียงหงุดหงิด
12. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และสถานการณ์ (Fatal)	Exceed	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถควบคุมอารมณ์และสถานการณ์ได้ดี ตลอดการสนทนา ไม่มีอารมณ์คล้อยตามลูกค้า ในกรณีลูกค้าหงุดหงิดอารมณ์เสีย - สามารถทำให้สถานการณ์ที่ติดลบเป็นบวกได้ <p style="text-align: center;">เครื่องมือ: Service mind (Sympathy & response) Problem solving or Best option</p>
	Meet	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถควบคุมอารมณ์ และรักษาระดับการบริการของตนให้ได้มาตรฐานจนจบการสนทนา
	Below	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่สามารถควบคุม "อารมณ์" ให้ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ โดยมีการแสดงออกต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพรวมของการให้บริการ หรือทำให้ลูกค้าไม่ได้รับบริการ - ทำให้สถานการณ์ติดลบมากขึ้น - ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ให้เป็นไปในเชิงธุรกิจตลอดการสนทนา หรือให้บริการด้วยรูปแบบที่เหมาะสม เช่น โต้ตอบ - หยอกล้อ หรือพูดเล่นกับลูกค้า เป็นต้น

มาตรฐานการตอบ E-Mail

1. มาตรฐานในการตอบ E-Mail

- สามารถตอบ E- Mail กลับลูกค้าได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ตอบกลับลูกค้าโดยใช้รูปแบบการเขียนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามมาตรฐานที่กำหนด

2. มารยาทในการตอบ E-Mail

- ตอบกลับลูกค้าประเภทบุคคล /นิติบุคคล โดยใช้สรรพนามแทนชื่อลูกค้าได้อย่างสุภาพและเหมาะสมตามสถานการณ์

ข้อกำหนดของการใช้สรรพนามแทนชื่อลูกค้ามี ดังนี้คือ

: กำหนดให้ใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 แทนตัวผู้ตอบว่า "ดิฉัน/ผม "

: กำหนดให้ใช้สรรพนามบุรุษที่ 2 แทนชื่อลูกค้า คือ **คุณ...(ชื่อลูกค้า)...**

: กรณีลูกค้าไม่ระบุชื่อให้ตอบโดยการใช้คำกลางๆว่า " ท่าน" (คำขึ้นต้นใช้คำว่า " ท่านผู้ให้บริการ ")

: ไม่ให้ใช้ชื่อที่ระบุใน E-Mail Address แทนชื่อลูกค้าในการตอบ

: ตัวสะกดของชื่อต้องถูกต้อง (ชื่อลูกค้าชาวต่างชาติตัวอักษรตัวแรกต้องเป็นตัวพิมพ์ใหญ่)

เพิ่มเติม : การใช้สรรพนามแทนชื่อลูกค้ากรณีมีตำแหน่ง

สรรพนาม "ท่าน" แทนตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ยศที่ได้รับแต่งตั้งมาตั้งแต่กำเนิด เช่น หม่อมหลวง (ม.ล.) หม่อมราชวงศ์ (ม.ร.ว.)
- 2) ยศข้าราชการ พันตรีขึ้นไป
- 3) ยศทางการเมือง เช่น รัฐมนตรี (ร.ม.ต.)"

สรรพนาม "คุณ" แทนตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้

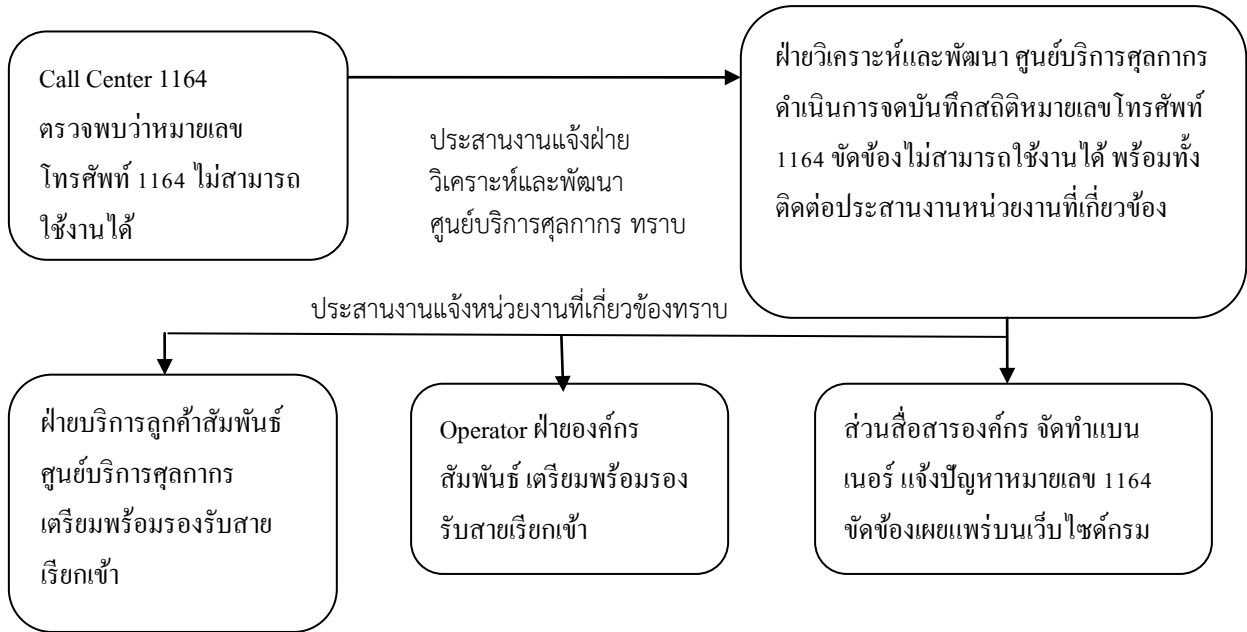
- 1) ยศการศึกษา เช่น ดร. หรือ นายแพทย์
- 2) ยศข้าราชการ น้อยกว่าพันตรี

สรรพนาม สถานที่ราชการใช้สรรพนามแทนได้เลย เช่น กระทรวง, กรม ฯ

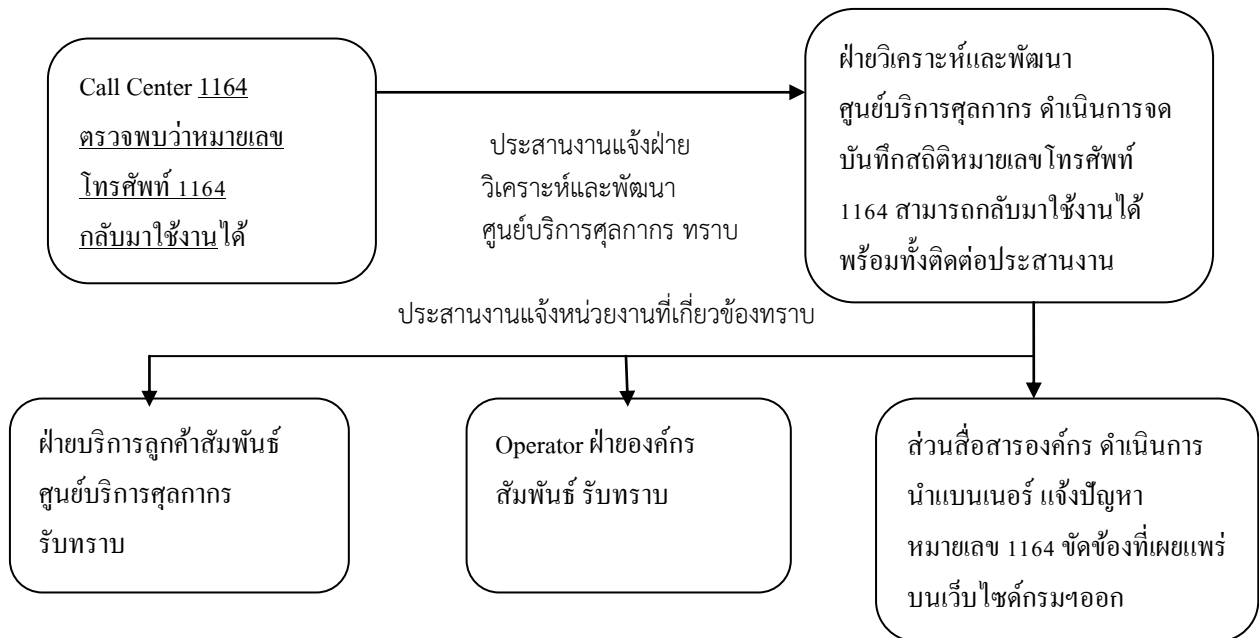
ดัชนีคู่มือการใช้งาน และวิธีการแก้ไขปัญหา

ลำดับ	คู่มือการปฏิบัติงาน	รูปแบบ	หมายเหตุ
1	คู่มือการปฏิบัติพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยกระบวนการทางศุลกากรสำหรับการนำเข้า (e-Import)	Document	กรมศุลกากรจัดทำ
2	คู่มือการปฏิบัติพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยกระบวนการทางศุลกากรสำหรับการส่งออก (e-Export)	Document	กรมศุลกากรจัดทำ
3	คู่มือระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร (e-Tax Incentive)	Document	กรมศุลกากรจัดทำ
4	คู่มือการติดตั้ง Java เพื่อใช้งานลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์	Document	กรมศุลกากรจัดทำ
5	คู่มือการสมัครขอใช้ระบบ Online Customs Registration	Document	กรมศุลกากรจัดทำ
6	คู่มือการลงทะเบียนแบบคำขอหมายเลข 1	Document	กรมศุลกากรจัดทำ
7	คู่มือการลงทะเบียนแบบคำขอหมายเลข 7	Document	กรมศุลกากรจัดทำ
8	คู่มือการลงทะเบียนแบบคำขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลฯ	Document	กรมศุลกากรจัดทำ
9	คู่มือการใช้จอภาพข้อมูลทะเบียนผู้มาติดต่อ ข้อมูลผู้ใช้งาน และข้อมูลคำขอลงทะเบียน	Document	กรมศุลกากรจัดทำ
10	ฐานข้อมูลกลาง	Soft File	Call Center จัดเก็บรวบรวม
11	คู่มือการใช้งานระบบบันทึกคำถาม-คำตอบ (Answer and Question Key Memo)	Soft File	Call Center จัดทำ








แผนฉุกเฉินกรณีหมายเลขโทรศัพท์ 1164 ไม่สามารถใช้งานได้



แผนฉุกเฉินกรณีหมายเลขโทรศัพท์ 1164 สามารถกลับมาใช้งานได้



ภาคผนวก

Call Center 1164						
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	Name-Surname	รูป	ชื่อเล่น	Tel.	ตำแหน่ง
1	นางสาวปิยนิตย์ สุจริตวัฒนา	Piyanit Sujaritwattana		โก้	080-5947417	Supervisor
2	นางสาวพรทิพย์ แผลมฉลาด	Porntip Lamchalard		จ๊อบจ๊อบ	089-7670273	Agent (Acting Supervisor)
3	นางสาวสุจิตรา รัตนกรแก้ว	Suchitra Ratanakonkaeo		เพ็ญ	087-0721480	Agent
4	นางสาวเสาวนีย์ สงข์ข้าว	Saowanee Songkao		ดา	082-4184176	Agent
5	นางสาวณิชยานันท์ สุวรรณยุติ	Nitchayanut Suwannayuti		พลอยฝน	098-4184562	Agent
6	นางสาวนงนุช พาชอบ	Nongnut Pachob		แป้ง	085-1491068	Agent
7	นางสาวธัญลักษณ์ สันติพงษ์	Thanyaluk Suntipong		เฟิร์ส	095-9392595	Agent

Call Center 1164						
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	Name-Surname	รูป	ชื่อเล่น	Tel.	ตำแหน่ง
8	นางสาวเกวลิน หาดคำ	Kelwlin Hardkham		เซอริรี่	095-6573691	Agent
9	นางสาวชุตินา อู๋ชัย	Chutima Uppachai		มีน	098-1275721	Agent
10	นางสาววรรณวิสา ปานบำรุง	Wanwisa Panbumrung		بيب	082-4614527	Agent
11	นางสาวพรรณราย วิมลรัตน์	Punnarai Wimonrat		มายด์	091-7147419	Agent
12	นางสาวสุชาวดี พรใส	Suchawadee Pornsai		ไอซ์	094-1948848	Agent
13	นางสาวเบญจวรรณ จงดอนหัน	Benjawan Jongdonhan		เบญ	093-3590120	Agent