

# คู่มือการปฏิบัติงาน

สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์  
ศูนย์บริการศุลกากร



## คำนำ

ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร สำนักงานเลขานุการกรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คำปรึกษา แนะนำ ตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการศุลกากร ผ่านช่องทางต่าง ๆ คือทางโทรศัพท์ มาติดต่อด้วยตัวเอง ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา ตลอดจนในรูปของหนังสือสอบถามหรือร้องเรียนการปฏิบัติพิธีการศุลกากร โดยผู้รับบริการมีหลายสถานะ เช่น ประชาชนทั่วไปที่ประสงค์จะนำเข้า-ส่งออกสินค้า ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก ตัวแทนออกของ นักศึกษา หน่วยงานราชการต่าง ๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรเอง

ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ยังไม่มี การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ประกอบกับนายกรัฐมนตรีพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ในคราวประชุม คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 มีนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัดรวมทั้งรัฐวิสาหกิจ ที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ การปรับบทบาทของหน่วยงาน ภาครัฐเพื่อปฏิรูปไปสู่ระบบราชการ 4.0 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ ประกอบกับนโยบายกรมศุลกากรในการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind)

ผู้จัดทำจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ขึ้น และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ โดยเป็น แนวทางในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ มีความเชื่อมั่นต่อกรมศุลกากร และเป็นแนวทางในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ใหม่ที่หมุนเวียน มาปฏิบัติงาน ตลอดจนใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการงานของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เป็นระบบ และเป็นระเบียบเรียบร้อย

ถัยวรรณ นุดมะหมัด

กันยายน 2563

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์	2
บทที่ 3 หลักทั่วไปในการให้บริการ	5
บทที่ 4 รูปแบบการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์	8
บทที่ 5 แนวทางการพัฒนาบุคลากรใหม่ของฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์	14
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก แผนผังการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า	16
ภาคผนวก ข คู่มือการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างศูนย์บริการลูกค้าและผู้ให้บริการ Call Center 1164	20
ภาคผนวก ค คู่มือการใช้งานโทรศัพท์	32
ภาคผนวก ง แบบสอบถามความพึงพอใจ	43
ภาคผนวก จ แผนฉุกเฉินกรณีเกิดวิกฤต	45

---

# บทที่ 1 บทนำ

## ความเป็นมา

ตามนโยบายนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 ที่ต้องการให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัดรวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ การปรับบทบาทของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อปฏิรูปไปสู่ระบบราชการ 4.0 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบกับนโยบายกรมศุลกากรในการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในประเด็นความเพียงพอของความเอาใจใส่ต่องานและ Service Mind ในการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว

## วัตถุประสงค์

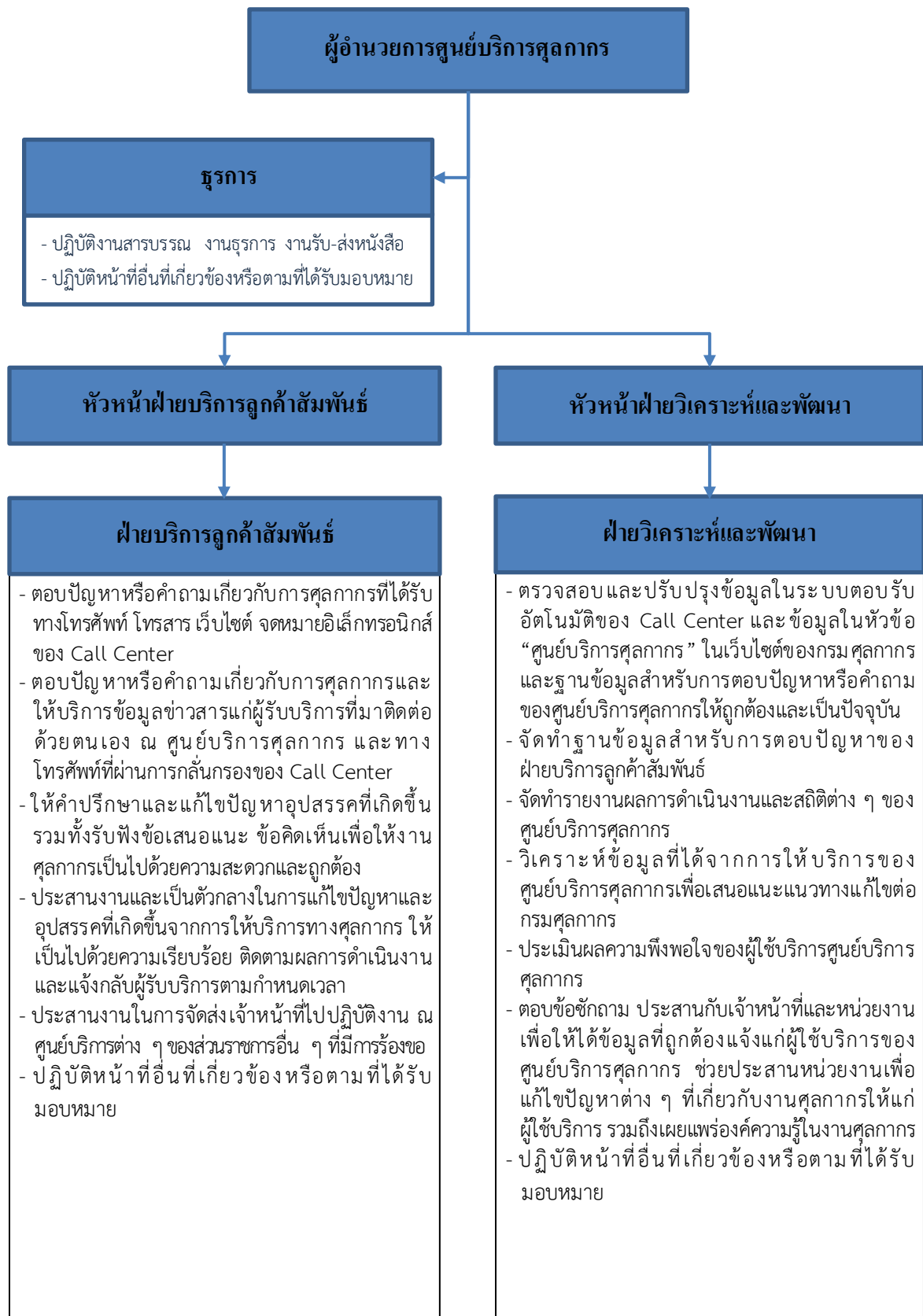
1. เพื่อให้มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนที่แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของการให้บริการตอบปัญหา หรือคำถามเกี่ยวกับการศุลกากรที่ได้รับทางโทรศัพท์และผู้รับบริการที่มาติดต่อด้วยตนเอง
2. เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีรูปแบบและแนวทางในการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ใหม่ที่หมุนเวียนมาปฏิบัติงาน
4. เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการงานของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เป็นระบบ และเป็นระเบียบเรียบร้อย

## ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ

1. การให้บริการทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์
2. การให้บริการผู้มาติดต่อด้วยตนเอง ณ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร

# บทที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์

โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์



## ช่องทางการติดต่อศูนย์บริการศุลกากร

1. ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร หมายเลขโทรศัพท์ 0 2667 6000 หรือ 0 2667 7000 ต่อ 20-4623 20-5844 ถึง 20-5848 และ 20-5850
2. สายด่วนบริการศุลกากร (Call Center) โทร. 1164 โดยผู้ให้บริการ Call Center 1164
3. สอบถามผ่านระบบคำถามอัตโนมัติทางเว็บไซต์ [www.customs.go.th](http://www.customs.go.th) หัวข้อ “ติดต่อเรา” ประเภทของเรื่อง “สอบถามงานศุลกากรทั่วไป” โดยผู้ให้บริการ Call Center 1164
4. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e-mail : [1164@customs.go.th](mailto:1164@customs.go.th) โดยผู้ให้บริการ Call Center 1164
5. หนังสือสอบถาม ส่งไปที่ ศูนย์บริการศุลกากร อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา ชั้น 1 กรมศุลกากร
6. ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการศุลกากร อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา ชั้น 1 กรมศุลกากร

## แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. หนังสือพิกัดอัตราศุลกากร
2. ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2560 และประกาศ/คำสั่งกรมศุลกากร
3. คำถาม-คำตอบของฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์
4. เว็บไซต์ศูนย์บริการศุลกากร เว็บไซต์กรมศุลกากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. คู่มือการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างศูนย์บริการศุลกากรและผู้ให้บริการ Call Center 1164
6. แหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็น

## องค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ

1. กฎหมายศุลกากร และกฎหมายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. พิกัดอัตราศุลกากร
3. ราคาศุลกากร
4. สิทธิประโยชน์ทางศุลกากร
5. สิทธิพิเศษทางการค้า
6. พิธีการนำเข้า-ส่งออก
7. โครงการต่าง ๆ ที่กรมศุลกากรเปิดให้บริการ
8. เรื่องอื่น ๆ เช่น กรณีหลอกหลวง

## เครื่องมือและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

1. โทรศัพท์ Avaya IP Phone
2. คอมพิวเตอร์ ซึ่งมีระบบงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนี้
  - 2.1 Customs Registration
  - 2.2 Customs Fee System
  - 2.3 e-Import
  - 2.4 e-Export
  - 2.5 e-Tax Incentives Registration
  - 2.6 e-Licensing
  - 2.7 e-Transition System
  - 2.8 Intranet
  - 2.9 Internet
  - 2.10 MailGoThai
  - 2.11 Receipts & Payments
  - 2.12 Reference File
  - 2.13 ระบบตรวจสอบข้อมูลโดยไม่มีสำเนาเอกสารทางราชการ (No Copy) (เฉพาะเครื่องที่มีการเชื่อมต่อเครื่องอ่านบัตรประชาชน)
  - 2.14 ระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร
  - 2.15 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)
3. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการและช่องทางการให้บริการ ขนาด 60 x 160 เซนติเมตร ติดตั้งพื้นที่ให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์
4. จัดทำบัตรคิว

## บทที่ 3 หลักทั่วไปในการให้บริการ

### ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) ตามความหมายของกรมศุลกากร หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย กิริยา ท่าทางและวิธีพูดจา

การบริการที่ดี (Service Mind) ตามความหมายของสำนักงาน ก.พ. หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### ลักษณะการบริการที่ดี

#### 1. หลักการให้บริการที่ดี

- 1.1 ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด
- 1.2 ผู้รับบริการถูกเสมอ ไม่ว่าผู้รับบริการจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าผู้รับบริการผิด
- 1.3 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ
- 1.4 ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง

#### 2. หลักการรับฟัง...ด้วยใจ

- 2.1 ให้เกียรติผู้พูด ตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูด
- 2.2 เปิดใจรับฟังอย่างมีสติ ปราศจากอคติ ตั้งใจ ใส่ใจ และจริงใจ
- 2.3 ฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ต้องการสื่อสาร
- 2.4 ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงสภาพความเป็นจริง
- 2.5 รับฟังโดยไม่ขัดต่อนการสื่อสาร
- 2.6 มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง

#### 3. หลักการสื่อความ...ด้วยใจ

- 3.1 เปิดใจที่จะสื่อความ
- 3.2 ให้เกียรติต่อผู้ฟังเสมอ
- 3.3 คิดก่อนพูดเสมอ
- 3.4 ถ่ายทอดด้วยความจริงใจ
- 3.5 ใช้ภาษาอย่างเหมาะสม
- 3.6 สื่อความข้อมูลที่เป็นจริงและมีคุณภาพ ไม่ตัดตอนการสื่อสาร
- 3.7 สื่อความด้วยความเป็นมิตร เป็นกันเอง มีคุณธรรมและจริยธรรม

#### 4. หลักการใช้น้ำเสียงขณะให้บริการ

- 4.1 พูดด้วยน้ำเสียงดังปกติ ชัดเจน ด้วยความสุภาพ ไม่ดัดเสียง
- 4.2 น้ำเสียงชวนฟังเมื่อยิ้มขณะสนทนา
- 4.3 มีหางเสียงและมีคำขานตลอดการสนทนา
- 4.4 จังหวะการพูดไม่เร็วหรือช้าเกินไป
- 4.5 รู้จังหวะในการพูด ไม่พูดต่อเนืองคนเดียว หรือขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูด
- 4.6 เต็มใจ ใส่ใจ สดใส กระตือรือร้น จริงใจ มั่นใจ เป็นมืออาชีพ



### คุณสมบัติเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดี

1. ดูแลร่างกายให้สะอาดอยู่เสมอ
2. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
3. มีอัธยาศัยไมตรีอันดี เป็นมิตร กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ
4. เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ
5. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ
6. มีความสามารถในการจัดการอารมณ์
7. มีความรับผิดชอบ รอบรู้ ความจำและปฏิภาณไหวพริบดี

### ความคาดหวังของผู้รับบริการ

1. โทรติดง่าย ไม่ต้องรอสายนาน
2. มีการตอบรับด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร ยืนยันสถานที่หน่วยงานผู้รับสาย
3. เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟัง และโต้ตอบอย่างสุภาพ
4. รู้ว่าจะต้องติดต่อใคร ที่ไหน
5. มีสถานที่รับรอง สะดวก
6. ได้รับการต้อนรับด้วยความเต็มใจ มีความเป็นมิตร
7. ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม
8. ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์

### มาตรฐานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1. แจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เช่น การติดป้ายประกาศ เป็นต้น
2. ให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม โดยมีระบบบัตรคิว
3. ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการหรือตามประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
4. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องและให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว
5. มีระบบประเมินผลการให้บริการแบบทันที และสรุปผลเป็นรายเดือน หรือรายไตรมาส โดยให้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

## มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก

1. มีเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ
2. มีมุมให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการทั้งรายใหม่และรายเก่า หรือผู้ที่ต้องการรับคำปรึกษาแนะนำเพิ่มเติม
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น
4. มีเคาน์เตอร์หรือสถานที่สำหรับกรอกเอกสารให้กับผู้รับบริการ รวมถึงแบบฟอร์ม อุปกรณ์ เช่น ปากกา ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็น เป็นต้น
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานสำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม เครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับค้นหาข้อมูลการให้บริการของกรมศุลกากร เป็นต้น
6. ที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
7. มีป้ายประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ป้ายแสดงกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน หรือป้ายแสดงรายละเอียดอื่นที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ
8. มีบอร์ดแสดงแผนผังรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เปิดเผยให้กับผู้รับบริการ
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน เช่น ห้องสุขา ทางลาดสำหรับคนพิการ ที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ เป็นต้น
10. มีป้ายบอกทางไปจุดรับบริการ และป้ายบอกสถานที่ตั้งของสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน
11. สถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะดวก และเป็นระเบียบเรียบร้อย
12. เปิดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น มีตู้แสดงความคิดเห็น เป็นต้น

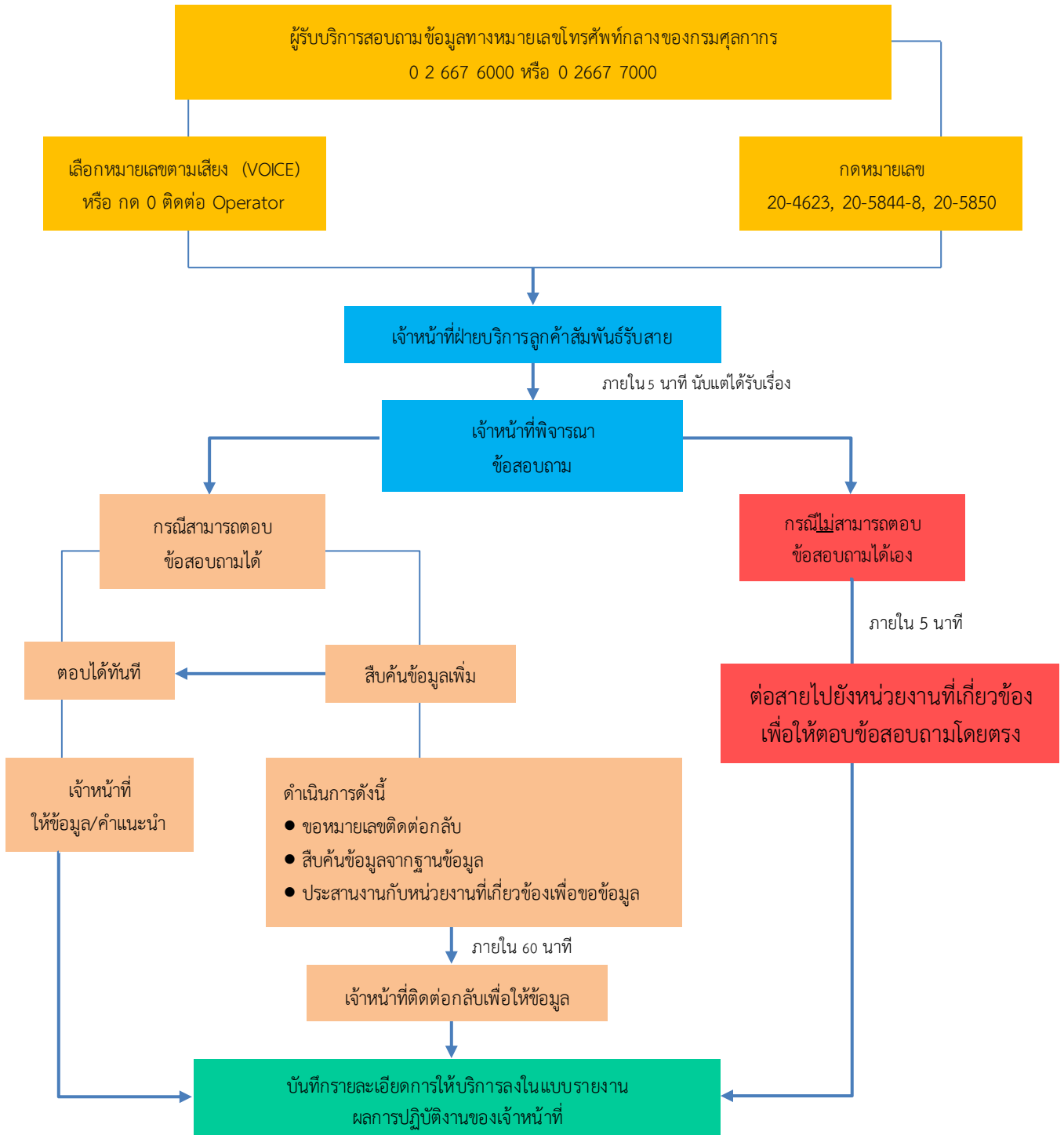
# บทที่ 4 รูปแบบการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์

“พนักงานรับโทรศัพท์ เปรียบเสมือน ตัวแทนขององค์กร  
ที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ หรือ ไม่ประทับใจ”



## การให้บริการทางโทรศัพท์

1. แผนผังการให้บริการแก่ประชาชนทางโทรศัพท์ของฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร กรมศุลกากร



## 2. ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์



## 3. มาตรฐานการให้บริการทางโทรศัพท์

### กรณีรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการ

#### 3.1 กล่าวคำทักทาย : Greeting

- สวัสดีค่ะ/ครับ ศูนย์บริการลูกค้า ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

#### 3.2 สอบถามข้อมูลเบื้องต้น : Asking

- ขณะนี้ดิฉัน/ผม เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ
- วันนี้คุณ ..... ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใด/อะไรค่ะ/ครับ

##### 3.2.1 กรณีถือสายรอ : Holding

- กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ
- ขอขอบคุณที่ถือสายรอนะคะ/ครับ
- คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม กำลังตรวจสอบข้อมูลอยู่นะคะ/ครับ
- กรุณาถือสายรอต่ออีกสักครู่นะคะ/ครับ

##### 3.2.2 การประชุมสาย : Conferencing

- (แจ้งผู้สอบถามให้รอสายก่อน) คุณ ..... ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะประสานงานไปยังแผนก/เจ้าหน้าที่..... กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ
- (แจ้งเจ้าหน้าที่ที่ประสานงานด้วย) คุณ ..... ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมมีผู้สอบถามเรื่อง ..... อยู่ในสาย จึงขออนุญาตให้ผู้ติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่โดยตรง ซึ่งทางดิฉัน/ผมขออนุญาตร่วมรับฟังด้วยนะคะ/ครับ

##### 3.2.3 การโอนสาย : Transferring

- คุณ ..... ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้แผนก.....โปรดแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ..... กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ

#### 3.3 การกล่าวคำลงท้าย : Ending

- คุณ ..... มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมไหมค่ะ/ครับ
- ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีค่ะ/ครับ

### กรณีโทรศัพท์ติดต่อกลับไปยังผู้รับบริการ

1. กล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ “สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม...จาก (ชื่อหน่วยงาน) ขอเรียนสายคุณ.....”
2. แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อ
3. กล่าวจบการสนทนา “ขอบคุณค่ะ/ครับ” หรือ “สวัสดีค่ะ/ครับ”

#### 4. ข้อพึงปฏิบัติ

##### 4.1 การรับสาย

4.1.1 รับสายโทรศัพท์ภายใน 3 ครั้ง

4.1.2 รับโทรศัพท์ตามมาตรฐานองค์กร (ทักทาย+ชื่อองค์กร/แผนก+ชื่อผู้รับสาย)

4.1.3 บันทึกใจความสำคัญระหว่างการสนทนา

4.1.4 ควรขอข้อมูลจากผู้ติดต่อให้ชัดเจนว่าต้องการสอบถามเรื่องอะไร เพื่อนำไปสู่การหาข้อมูลที่ต้องการ

4.1.5 กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามชื่อ

หมายเลขติดต่อกลับ และรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

##### 4.2 การพักรอสาย

4.2.1 ขออนุญาตให้ผู้ติดต่อรอสายสักครู่

4.2.2 อย่าปล่อยให้รอสายนาน คอยให้ข้อมูลแก่ผู้ติดต่อเป็นระยะ ๆ

4.3 การประชุมสาย (Join หรือ Conference) ควรแจ้งหรือขออนุญาตกับทุกสายก่อน

##### 4.4 การโอนสาย

4.4.1 กรณีที่ควรโอนสาย

- ไม่สามารถประชุมสายได้เท่านั้น เช่น ผู้ติดต่อขอสายเจ้าหน้าที่ฝ่ายนั้น ๆ เป็นการเฉพาะ
- ข้อสอบถามมีความยากซับซ้อนฟังแล้วไม่สามารถทำความเข้าใจได้
- ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่สะดวกให้ประชุมสาย

4.4.2 ขออนุญาตปลายสายก่อนโอน พร้อมแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่กำลังจะโอนไปแก่ผู้ติดต่อ

4.4.3 เมื่อบุคคลที่ 3 รับสาย ควรแจ้งข้อมูลรายละเอียดให้บุคคลที่ 3 ทราบก่อน

4.4.4 ให้ผู้ติดต่อและบุคคลที่ 3 คຸยกัน

##### 4.5 การวางสาย

4.5.1 ควรแน่ใจว่าผู้ติดต่อไม่มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมแล้ว

4.5.2 หากต้องใช้เวลาดำเนินการหาข้อมูล ต้องขออนุญาตโทรกลับภายหลัง ต้องจดรายละเอียดของผู้ติดต่อให้

ครบถ้วนและถูกต้อง

4.5.3 ให้ข้อมูลและเบอร์โทรกลับของผู้ให้บริการแก่ผู้ติดต่อ เพื่อสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ในภายหลัง

#### 5. ข้อพึงระวังในขณะให้บริการ

5.1 อย่าเคี้ยวอาหารขณะสนทนา

5.2 อย่าหายใจแรงใส่โทรศัพท์ขณะสนทนา

5.3 อย่าอารมณ์เสียกับผู้ติดต่อ

5.4 อย่าให้ผู้ติดต่อรอสายนาน คอยให้ข้อมูลแก่ผู้ติดต่อเสมอว่ากำลังถึงขั้นตอนใด

5.5 ห้ามวางหูโทรศัพท์ใส่ผู้ติดต่อเด็ดขาด

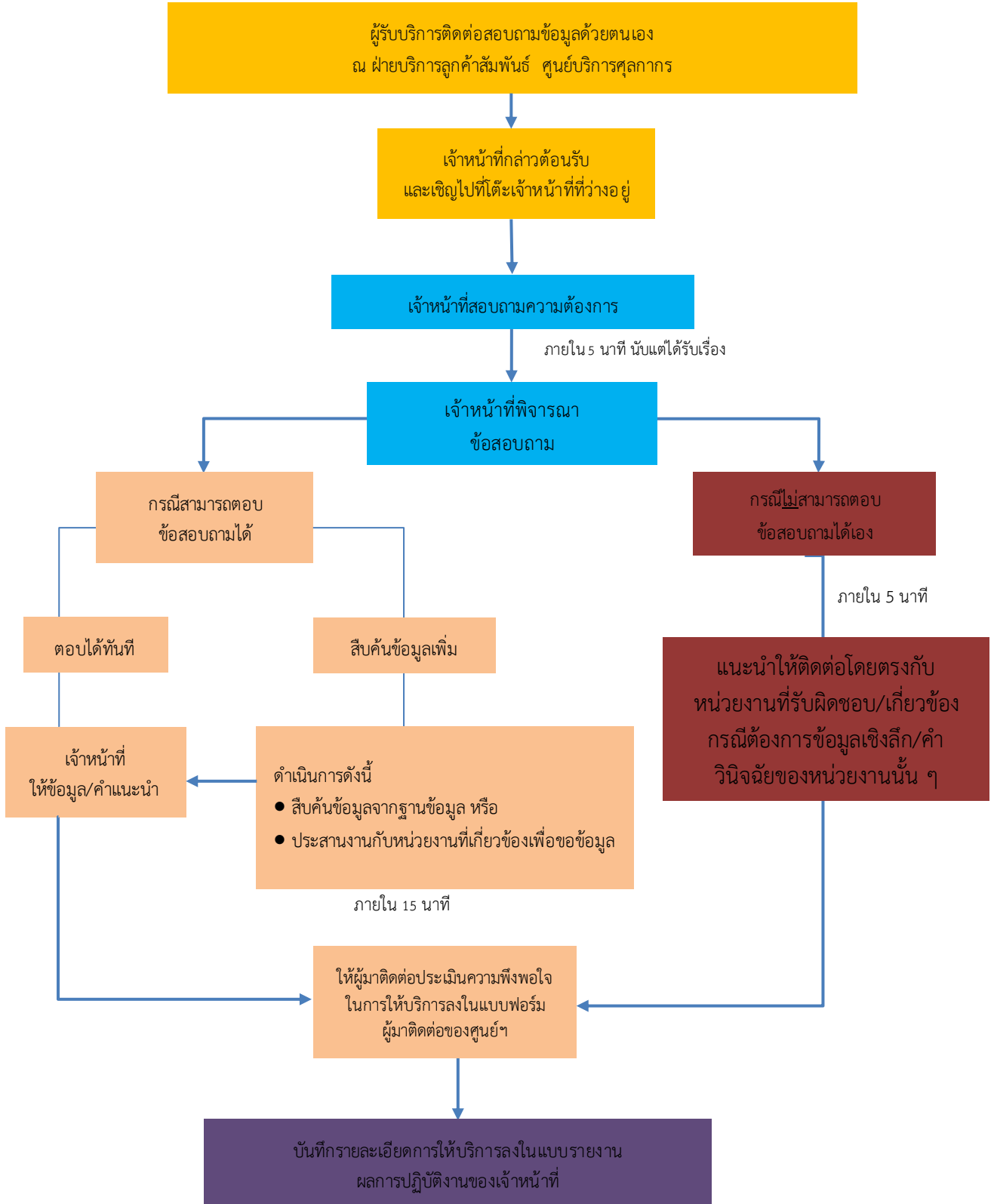
5.6 ไม่ควรใช้คำว่า ฮัลโหล จ๊ะ จำ นะฮะ แปบนิ่ง กับผู้ติดต่อ

## การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อด้วยตนเอง

### 1. แผนผังการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อด้วยตนเองของฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์



#### การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อด้วยตนเอง



## 2. ขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อด้วยตนเอง



Greeting กล่าวต้อนรับ



Asking สอบถามความต้องการและให้ข้อมูล/คำแนะนำ



Ending ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

## 3. มาตรฐานการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อด้วยตนเอง

### 3.1 การต้อนรับ

3.1.1 กล่าวต้อนรับและทักทายผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีและเป็นมิตร

- “สวัสดีค่ะ/ครับ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ”

3.1.2 กล่าวเชิญผู้รับบริการไปที่โต๊ะเจ้าหน้าที่ที่ว่างอยู่

- “เชิญที่โต๊ะเจ้าหน้าที่ ..... ค่ะ/ครับ”

3.1.3 กรณีเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกโต๊ะ ให้เชิญผู้รับบริการนั่งรอที่โซฟารับรองก่อน เมื่อเจ้าหน้าที่ท่านใดว่างให้รีบมาให้บริการทันที

3.1.4 ถ้าหากมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ

### 3.2 สอบถามความต้องการและให้ข้อมูล คำแนะนำ

3.2.1 ให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสม

3.2.2 หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ทราบความคืบหน้าของเรื่องที่ขอรับบริการ

### 3.3 หลังเสร็จสิ้นการให้บริการ

3.3.1 สอบถามผู้รับบริการว่าได้ข้อมูลครบถ้วน ตรงกับความต้องการหรือไม่ ต้องการสอบถามข้อมูลอื่นอีกหรือไม่

3.3.2 ขอรับการประเมินผลความพึงพอใจ โดยให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์

- “กรุณาตอบแบบสอบถามผ่าน QR Code ด้วยค่ะ/ครับ”

3.3.3 หากผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณ ให้กล่าวคำว่า “ยินดีค่ะ/ครับ”

## 4. การให้บริการเมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ มีอารมณ์โกรธ

4.1 เชิญผู้รับบริการรายนั้นไปห้องที่มีอุณหภูมิเย็น ๆ สภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสม บริการน้ำดื่ม

4.2 สอบถามความต้องการหรือเรื่องราว และรับฟังอย่างจริงจัง ตั้งใจ ใส่ใจ

4.3 เก็บข้อมูลโดยจดหรือจํารายละเอียด แวดตาและท่าทางบ่งบอกถึงความสนใจ

4.4 เมื่อมีคำตำหนิหรือร้องเรียนจากผู้รับบริการ ห้ามสวนคำตอบกลับไปทันที เพราะผู้รับบริการยังพูดไม่จบ อารมณ์ความรุนแรงก็จะสูงขึ้นไปอีก

4.5 กล่าวขอโทษผู้รับบริการอย่างเป็นทางการเป็นกลาง ๆ ไว้ก่อน ไม่จำเป็นต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าใครผิดหรือถูก โดยกล่าวคำว่า

- “ขอภัยด้วยค่ะ/ครับ ที่ทำให้คุณ ...(ชื่อผู้รับบริการ)... ไม่ได้รับความสะดวก” หรือ

- “ในกรณีนี้ฉันขอโทษเป็นอย่างสูงที่เกิดเหตุการณ์อย่างนี้” หรือ

- “ขอโทษนะค่ะ/ครับที่ทำให้เสียเวลา”

5. ข้อพึงระวังในขณะที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยตนเอง

- 5.1 ไม่ควรเอนหลังพิงเก้าอี้ขณะให้บริการ
- 5.2 ไม่ควรนั่งโยกเก้าอี้หมุนไปหมุนมา
- 5.3 ไม่ควรเคาะโต๊ะหรือกอดคอระหว่างให้บริการ
- 5.4 ไม่ควรก้มหน้า หรือไม่สบตาผู้รับบริการ
- 5.5 ไม่พูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
- 5.6 ไม่รับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ
- 5.7 ไม่ท้าวเอว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
- 5.8 ไม่เสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ

มาตรฐานการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

1. รูปแบบการตอบกลับทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

เรียน คุณ/บริษัท

....(ชื่อ/หน่วยงาน)....ได้รับ e-mail ของท่านแล้ว เนื่องจากคำถามยังไม่ชัดเจน จำเป็นต้องขอรายละเอียดเพิ่มเติม คือ ... และจะได้รับการดำเนินการ

2. ประเภทคำถาม

- 2.1 กรณีข้อมูลทั่วไป ที่สามารถตอบได้ หน่วยงานจัดส่งข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการโดยเร็ว
- 2.2 กรณีข้อมูลเป็นความลับ ให้ตอบปฏิเสธอย่างสุภาพ พร้อมให้เหตุผล หรือข้อกฎหมาย





## บทที่ 5 แนวทางการพัฒนาบุคลากรใหม่ของฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์

### แนะนำภาพรวมและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. แนะนำข้อมูลพื้นฐานของฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์
2. แนะนำหลักทั่วไปในการให้บริการ
3. แนะนำองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ
4. แนะนำการใช้เครื่องมือและระบบงานที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์
5. แนะนำรูปแบบ ทักษะและมารยาทการให้บริการ

### วิธีการพัฒนาบุคลากรใหม่

1. การสอนงาน (Coaching) สำหรับบุคลากรที่บรรจุใหม่ รับโอน หรือบรรจุกลับ ตามแผนการสอนงานที่กรมศุลกากรกำหนด
2. การพัฒนาในขณะที่ปฏิบัติงาน (On the Job Training) การมอบหมายงาน (Job Assignment) การศึกษาดูด้วยตนเอง (Self-Learning) หรือการให้คำปรึกษาแนะนำ (Consulting) หรือวิธีที่เหมาะสมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ย้ายมาปฏิบัติงานจากหน่วยงานภายในกรมศุลกากร
3. จัดให้มีพี่เลี้ยงกำกับดูแลการสอนงาน โดยเรียนรู้งานจากพี่เลี้ยง
4. ศึกษารายงานคำถาม-คำตอบจากผลการปฏิบัติงานรายเดือน

### เกณฑ์การประเมินผล

1. ดูบุคลิก ลักษณะ มารยาทขณะให้บริการ
2. ดูองค์ความรู้จากการถาม-ตอบขณะให้บริการ และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน

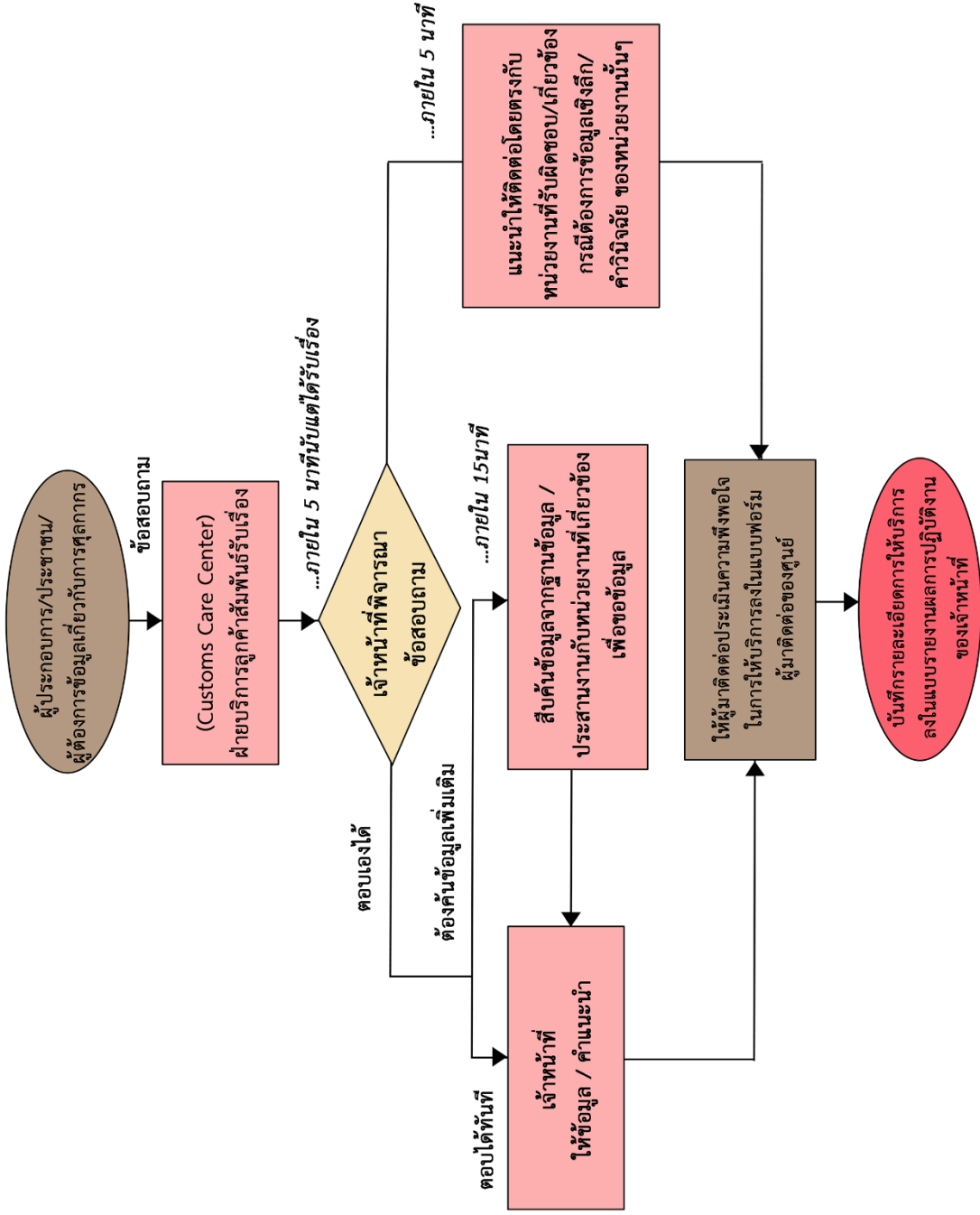
ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

แผนผังการให้บริการของศูนย์บริการศุลกากร

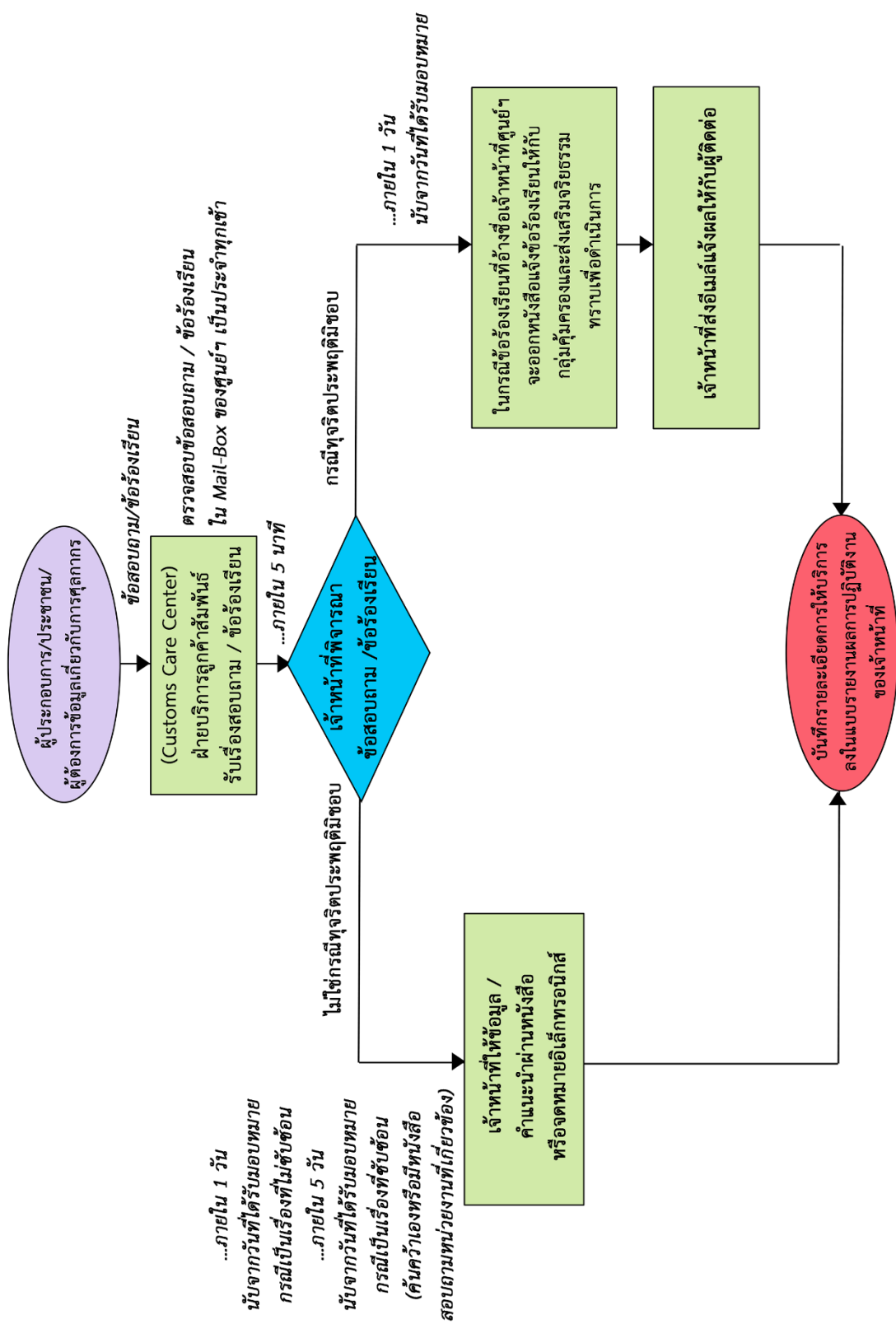


## การให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์สำหรับผู้มาติดต่อด้วยตนเอง



- หมายเหตุ 1. ข้อมูล/ข้อร้องเรียน เป็นการทั่วไป มิใช่เรื่องเฉพาะเจาะจงหรือต้องตีความ  
 2. หากเป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงจะต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น เวลาอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

# การให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ผ่านหนังสือ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์



- หมายเหตุ 1. ข้อสอบถาม/ข้อร้องเรียน เป็นการทั่วไป มิใช่เรื่องเฉพาะเจาะจงหรือต้องตีความ  
 2. หากเป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงและต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น เวลาอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

## ภาคผนวก ข

คู่มือการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างศูนย์บริการศุลกากร  
และผู้ให้บริการ Call Center 1164

## คู่มือการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างศูนย์บริการศุลกากร และ ผู้ให้บริการ Call Center 1164

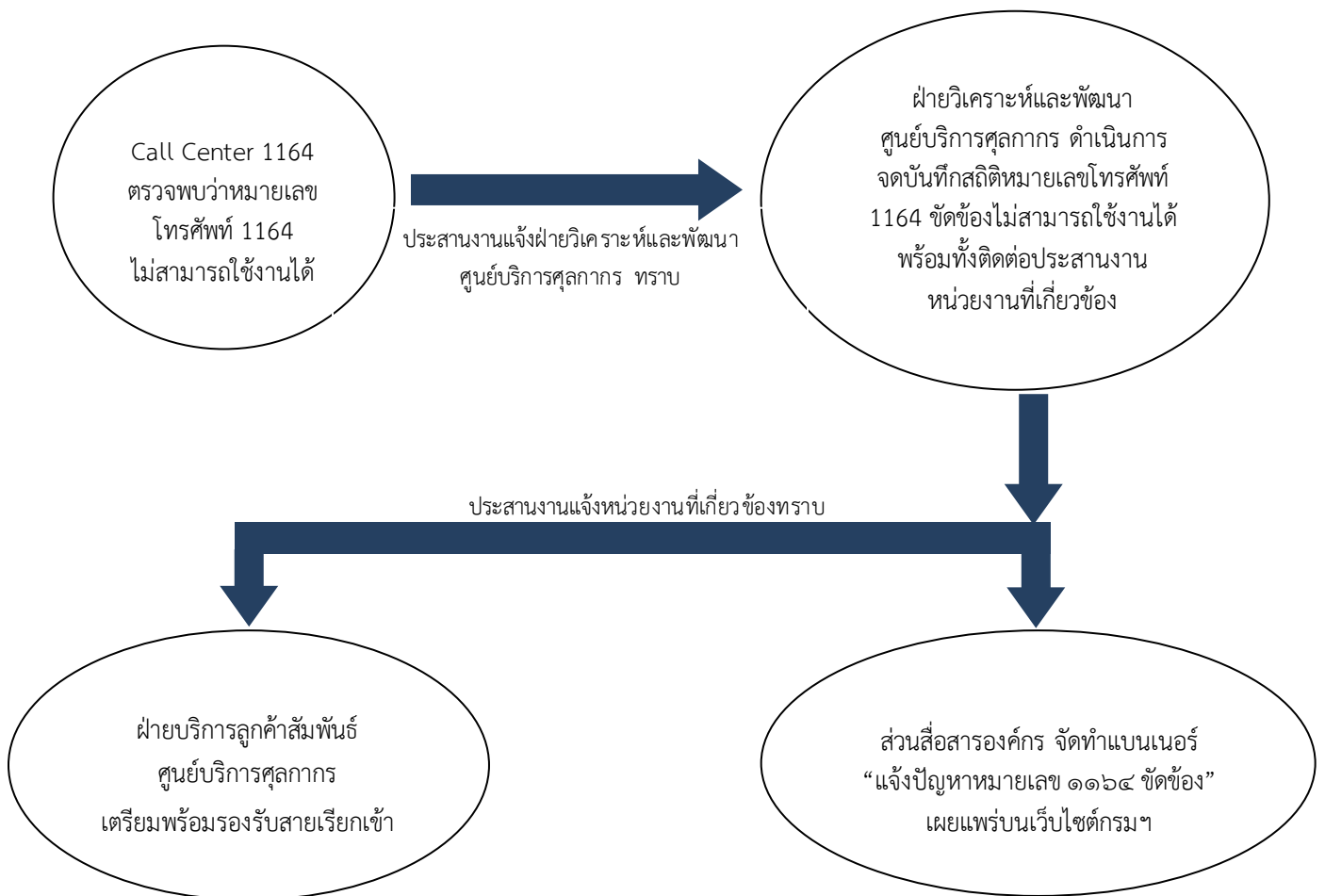
1. การดำเนินการกรณีสายโทรศัพท์ 1164 ไม่สามารถใช้งานได้
2. การตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่รับจากผู้ให้บริการผ่านเว็บไซต์กรมศุลกากรในหัวข้อ “ติดต่อเรา”
3. การจัดทำฐานข้อมูลใช้ร่วมกันระหว่างศูนย์บริการศุลกากรและ ผู้ให้บริการ Call Center 1164



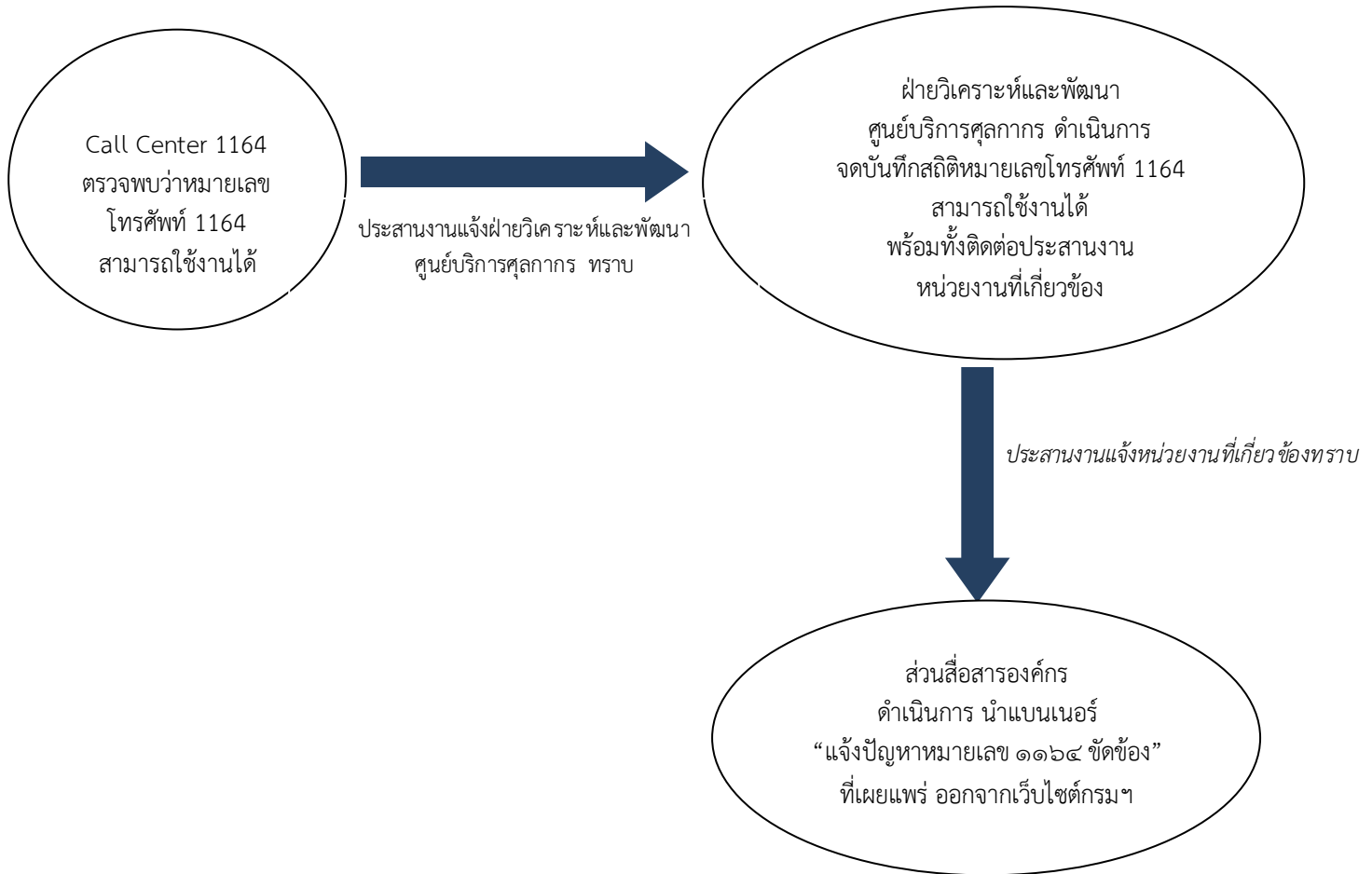
## คู่มือการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างศูนย์บริการศุลกากร และ ผู้ให้บริการ Call Center 1164

1. การดำเนินการกรณีสายโทรศัพท์ 1164 ไม่สามารถใช้งานได้

แผนฉุกเฉินกรณีหมายเลขโทรศัพท์ 1164 ไม่สามารถใช้งานได้

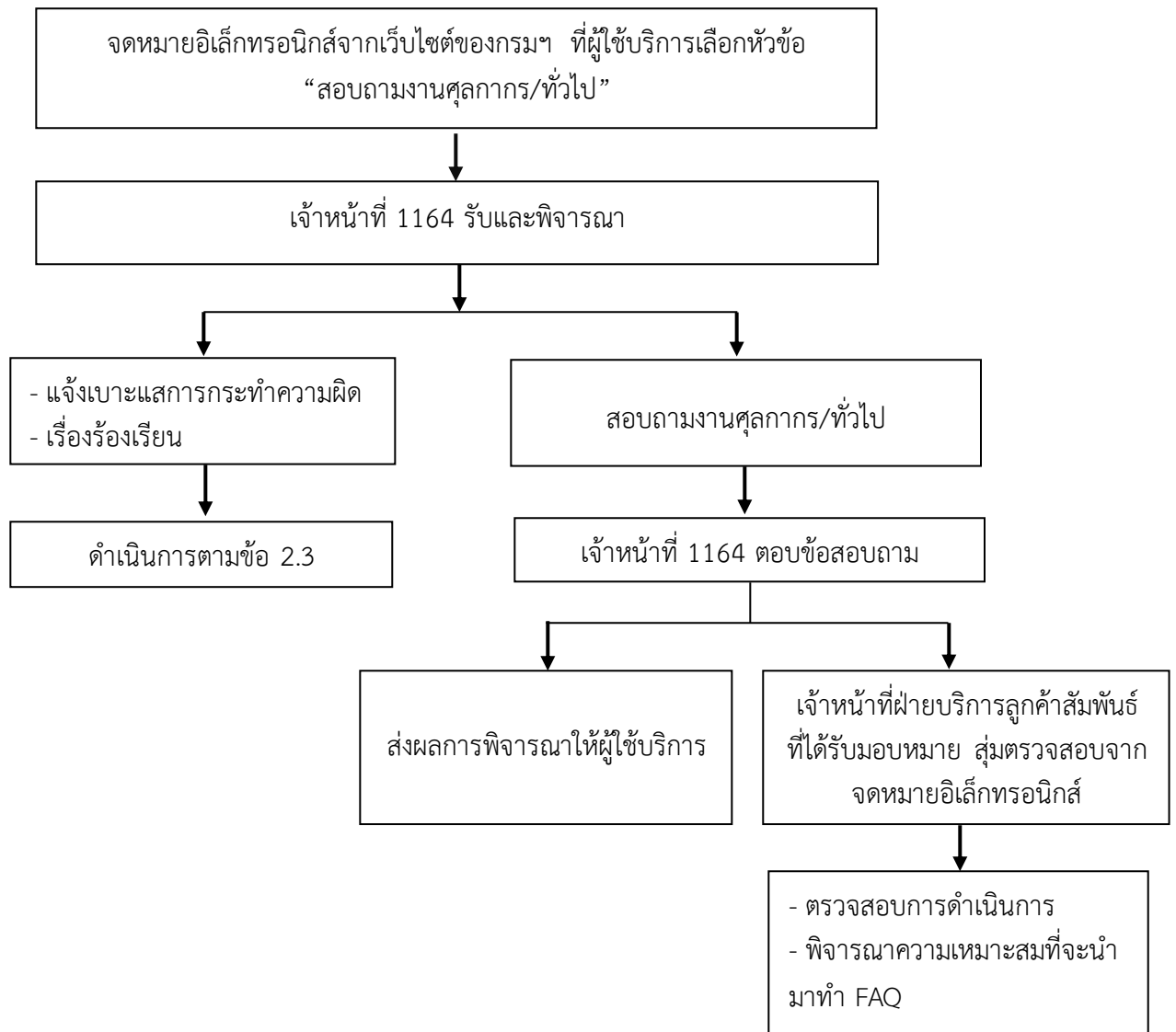


แผนฉุกเฉินกรณีหมายเลขโทรศัพท์ 1164 สามารถกลับมาใช้งานได้



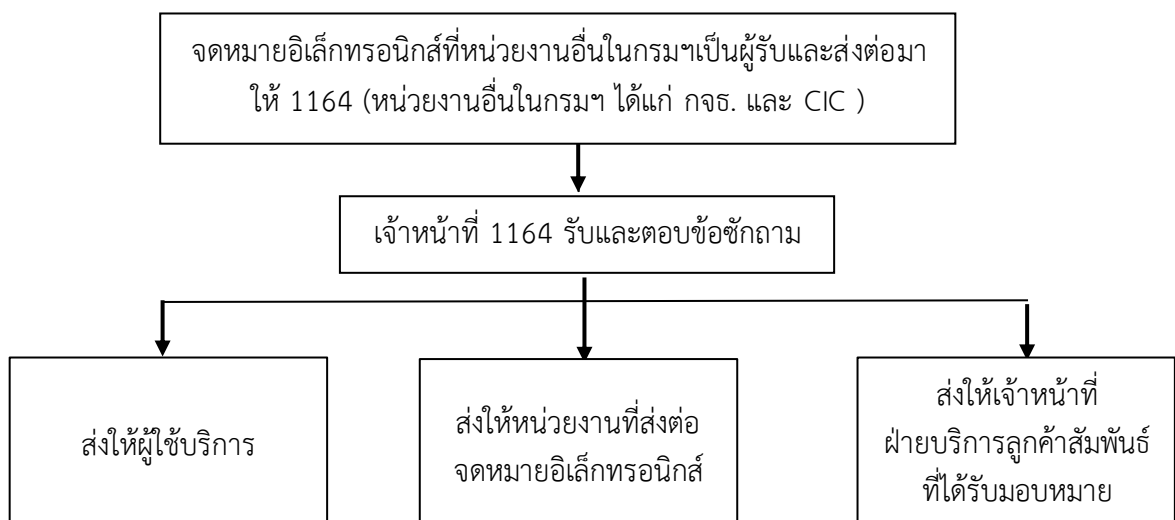
2. การตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่รับจากผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์กรมศุลกากรในหัวข้อ “ติดต่อเรา”

2.1 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งตรงมายัง 1164 เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการ เลือกหัวข้อ “สอบถามงานศุลกากร/ทั่วไป”



2.2 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่รับมาจากหน่วยงานอื่นในกรมศุลกากร เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการเลือกหัวข้ออื่นที่ไม่ใช่หัวข้อ “สอบถามงานศุลกากร/ทั่วไป”

### 2.2.1 การดำเนินการในการตอบข้อซักถาม

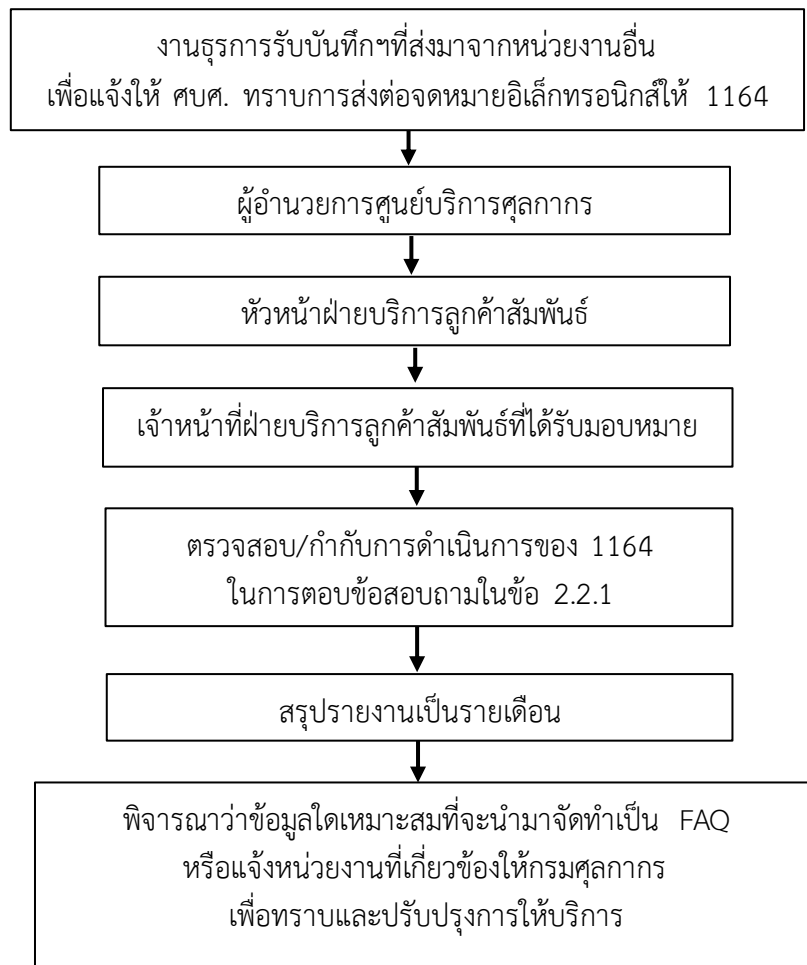


#### หมายเหตุ

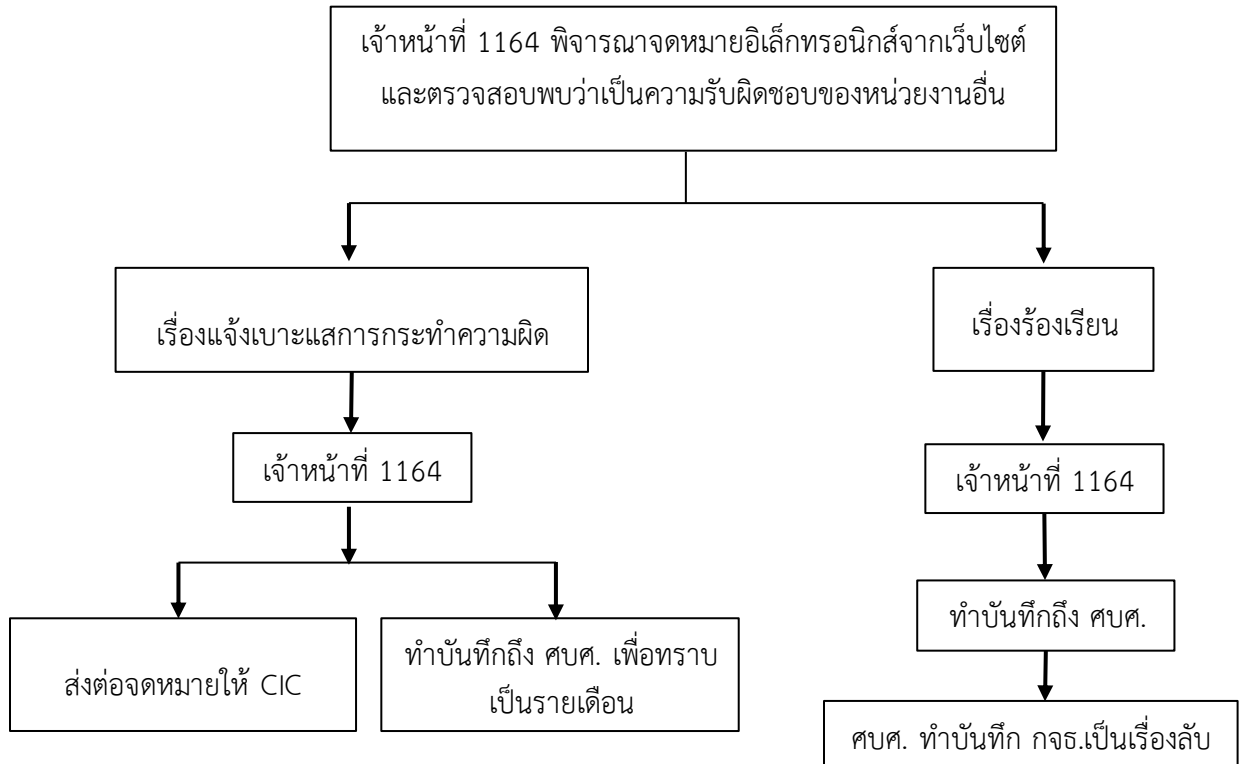
- กรณีมีประเด็นพิจารณาที่เห็นว่าต้องสอบถามหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องให้ประสานกับ หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อทราบไว้ขั้นต้น

- กรณีตอบข้อหารือแล้ว แต่ผู้ใช้บริการยังมีข้อสอบถามกลับมา ให้แจ้งหัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อทราบและประสานการให้บริการข้อมูล

2.2.2 หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการศุลกากรในการกำกับติดตามการตอบ  
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมาจากหน่วยงานอื่น

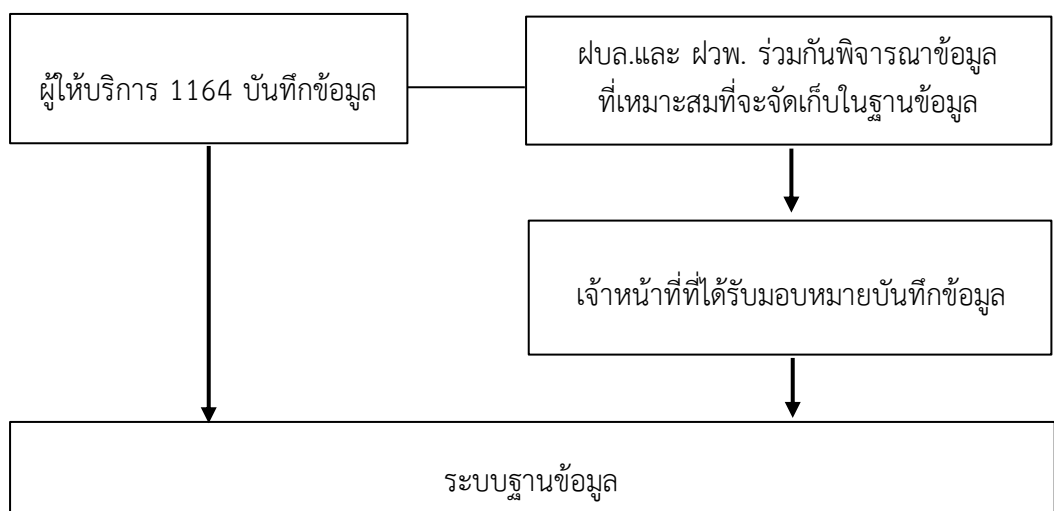


2.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เจ้าหน้าที่ 1164 รับจากเว็บไซต์ของกรมศุลกากร แต่การตรวจสอบพบว่า เป็นเรื่องร้องเรียน (อยู่ในความรับผิดชอบของ กจร.) หรือเป็นเรื่องการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด (อยู่ในความรับผิดชอบของ CIC)



ศูนย์บริการศุลกากรทำรายงานประจำเดือนเพื่อรายงานเลขานุการกรม

### 3. การจัดทำฐานข้อมูลใช้ร่วมกันระหว่างศูนย์บริการศุลกากรและ ผู้ให้บริการ Call Center 1164



การประชุมหารือเกี่ยวกับการส่งต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สอบถามปัญหาการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร



ด่วน

สำเนา

ศูนย์บริการศุลกากร สบก. โทร. ๒๐-๖๖๕๖

กค ๐๕๐๑(๖)/๗๖, ๗๗, ๗๘ วันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๑

ขอเชิญประชุมเกี่ยวกับการส่งต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สอบถามปัญหาการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร

เรียน

ตามที่ ศูนย์บริการศุลกากร (ศบศ.) ได้รับการส่งต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สอบถามปัญหาการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากรของผู้ใช้บริการศุลกากรจากหน่วยงานภายในกรมฯ เพื่อให้ ศบศ. พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป นั้น ศบศ. พบว่าการส่งต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว บางครั้งมีการส่งคำถามของผู้ถาม ๑ ราย แต่ส่งต่อมาจากหลายทาง เช่น กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม (กคจ.) และศูนย์ประมวลข้อมูลการข่าวทางศุลกากร (ศปข.) ซึ่งทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของการดำเนินงาน

ศบศ. จึงขอเชิญประชุมหารือเกี่ยวกับการดำเนินงานดังกล่าว ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๑ เวลา ๑๐.๐๐ น. ณ ศูนย์บริการข้อมูล-ข่าวสาร สบก. ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบพระชนมพรรษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดเข้าร่วมประชุมหรือส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุมในวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว

*ดูกร-*

(นางศุทธิกานต์ กริชไกรวรรณ)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

เรียน ผอ.กคจ.

กคจ. ลงรับในระบบ E๗ (24 เม.ย.๖1/ 16.42)

ผอ.ศปข.

ศปข. ลงรับในระบบ E๗ (25 เม.ย.๖1/ 16.46)

คุณวันชัย วงษ์ชมภู สปก. สทส.

สปก. สทส. ลงรับในระบบ E๗ (25 เม.ย.๖1/ 09:๕1)

(ไม่ส่งเอกสารต้นฉบับ)

*ส.พ.*

ลัยวรรณ นุดะหมัด รุ่ง/พิมพ์/ทาน

(ไม่ส่งเอกสาร)

## บันทึกช่วยจำ

การประชุมเรื่อง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และเว็บไซต์กรมศุลกากร  
วันพฤหัสบดีที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๑ เวลา ๑๐.๐๐ น. - ๑๑.๓๐ น.  
ณ ห้องประชุมศูนย์บริการศุลกากร อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ ชั้น ๑

### ผู้เข้าร่วมประชุม

๑. นางสาวศุภิกา กฤษิไกรวรรณ	ผอ.ศูนย์บริการศุลกากร
๒. นางสาวภัทริยา กุลชล	ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองจริยธรรม
๓. นายวิสูตร สิงห์สง่า	หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ กคจ.
๔. นางลัษณวรรณ นุดมะหมัด	หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศบศ.
๕. นายวันชัย วงษ์ชมพู	สทส.
๖. นางสาวอรวรรณ เจียรนัย	ศบข.
๗. นางสาวธัญรัตน์ อีธรรมมากร	ศบข.
๘. นายมนตรี โรจน์ศิริกุลกิจ	ศบศ.
๙. นางสาววิษริย์ วรรณอนันต์	ศบศ.
๑๐. นางสาวปัฐมา ศรีสุราช	ศบศ.
๑๑. นางสาววรรณวิมล กรพิพัฒน์	กคจ.
๑๒. นางสาววิมลลิน จิรบุญไพสิฐ	กคจ.
๑๓. นางสาวอาภาภา ถมยาแก้ว	กคจ.
๑๔. นางสาวมณีรัตน์ ชุสิทธิ์วงศ์	call center ๑๑๖๔
๑๕. นางสาววรารัตน์ ดิษฐขำ	call center ๑๑๖๔

**ประเด็นหารือ** : เพื่อร่วมกันกำหนดวิธีการจัดการกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์กรมฯ ในหัวข้อ “ติดต่อเรา”

เนื่องจากมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมายัง ๑๑๖๔ จากหลายหน่วยงานเช่น กคจ. สสป. และ admin ผู้ดูแลระบบ จากการประชุมพบว่า ปัจจุบันจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผ่านเว็บไซต์กรมฯ ในหัวข้อ “ติดต่อเรา” จะมีช่องให้ผู้ใช้บริการเลือกหัวข้อ และกรมฯ กำหนดผู้ดูแลรับผิดชอบดังนี้

(๑) เรื่องทั่วไป ส่งมาที่ ๑๑๖๔

(๒) เรื่องร้องเรียน ส่งมาที่ กคจ.



(๓) แจ้งเบาะแส ส่งมาที่ CIC

(๔) รับข้อมูลข่าวสาร ส่งมาที่ สทส.

แต่เฉพาะเว็บไซต์ภาษาอังกฤษ อาจมีประเด็นว่าในระบบมีการจัดส่งมากกว่า ๑ หน่วยงาน หน่วยงานที่เห็นว่าไม่ใช้งานในความรับผิดชอบจะส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบการสอบถามซ้ำ

**มติที่ประชุม :**

๑. เนื่องจากหัวข้อย่อยในหัวข้อ “ติดต่อเรา” หน้าเว็บไซต์กรมฯ อาจทำให้ประชาชน ผู้ใช้งานเว็บไซต์เกิดความสับสน จึงเสนอให้ admin ผู้ดูแลระบบปรับแก้หัวข้อย่อย ในหัวข้อ “ติดต่อเรา” ให้เป็นไปตามนี้

- (๑) สอบถามงานศุลกากร/ทั่วไป
- (๒) ร้องเรียนหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่
- (๓) แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

**ผู้รับผิดชอบ :** admin ผู้ดูแลระบบ

๒. เรื่องการส่งต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของผู้รับ

(๑) กรณีส่งต่อระหว่าง CCC , กคจ. และ CIC

(๑.๑) เรื่องทั่วไป

ให้หน่วยงานอื่นๆส่งต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มายัง ๑๑๖๔ (1164@customs.go.th) เพียงจุดเดียว จากนั้นให้ทำบันทึกข้อความแจ้งมายัง CCC

(๑.๒) เรื่องการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

๑๑๖๔ จะส่งต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มายัง CIC (intelligence@customs.go.th) และไม่ทำบันทึกข้อความแจ้ง

(๑.๓) เรื่องการร้องเรียนหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่

๑๑๖๔ จะส่งเรื่องมายัง CCC ก่อนทั้งหมด จากนั้น CCC จะทำบันทึกข้อความแจ้ง กคจ.ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดให้เป็นเอกสารลับ

(๒) กรณีส่งต่อระหว่าง กคจ. และ CIC

(๒.๑) เรื่องการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

กคจ. จะส่งต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มายัง CIC (intelligence@customs.go.th) และไม่ทำบันทึกข้อความแจ้ง

(๒.๒) เรื่องร้องเรียนหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่

CIC จะส่งเรื่องมายัง กคจ. โดยการทำบันทึกข้อความแจ้ง ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และจะส่งต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้ กคจ. ด้วย

(๓) เรื่องอื่นๆ

Contact point ของแต่ละหน่วยงาน ได้แก่

- CCC : ๖๖๕๖ (หัวหน้า ฝบค.), ๕๘๔๕ (วัชรีย์), ๖๘๖๗ (ธุรการ)
- กคจ. : ๖๘๘๙ (วรรณวิมล), ๖๘๙๑ (อาภาภา)
- CIC : ๖๗๕๒ (พิภักดิ์) กรณีแจ้งเบาะแส : ๖๘๓๙, ๖๗๕๒
- สทส. : ๕๐๔๔ (วันชัย)

วัชรีย์ วรรณอนันต์ /ผู้จดรายงานการประชุม

 /ผู้ตรวจรายงานการประชุม

## ภาคผนวก ค

### คู่มือการใช้งานโทรศัพท์

# คู่มือการใช้งานโทรศัพท์

## AVAYA one-X IP Phone 9611G User Guide



## สารบัญ

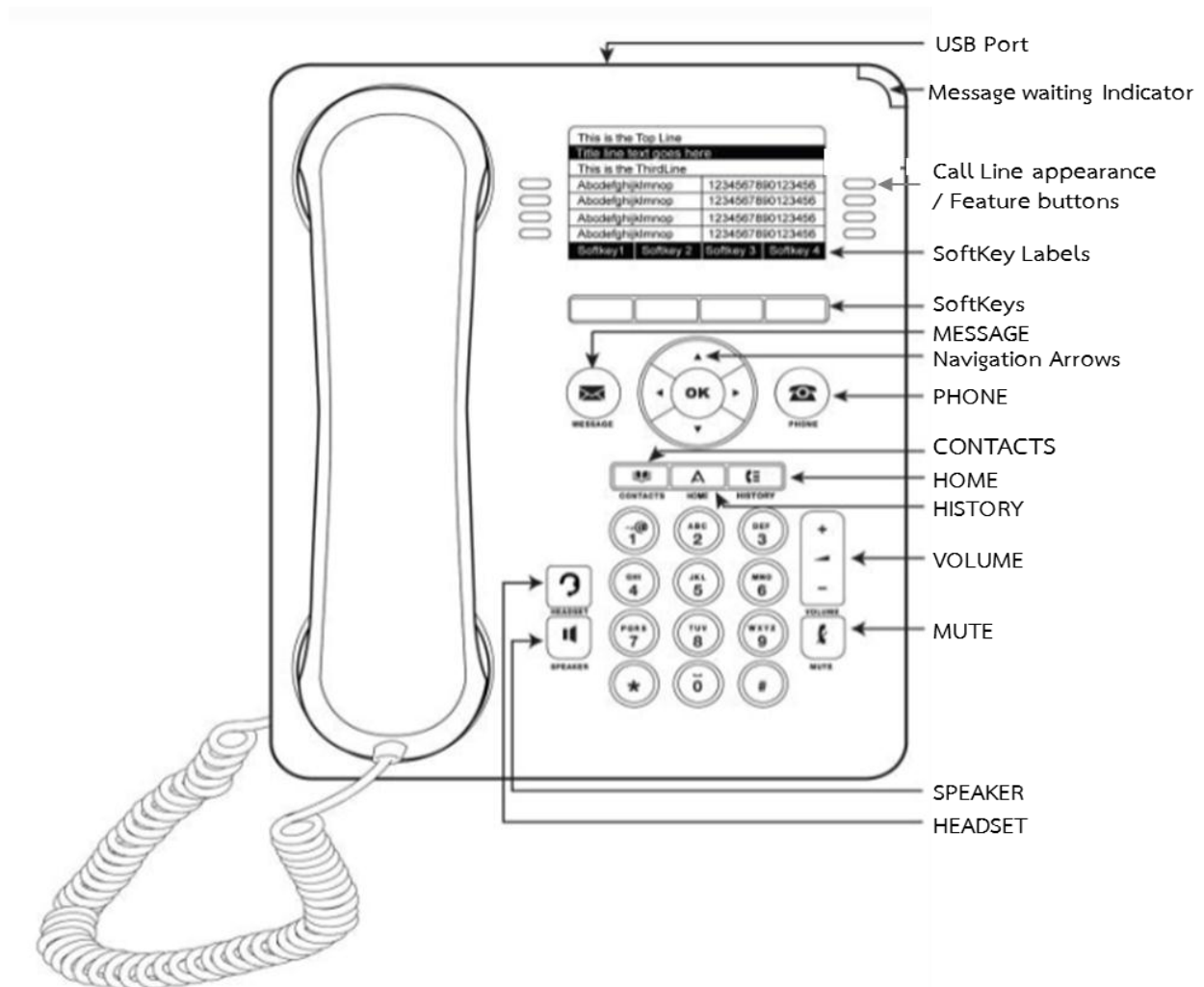
เรื่อง	หน้า
แนะนำเกี่ยวกับเครื่อง AVAYA IP Phone รุ่น 9611G	35
ปุ่มและหน้าที่การทำงานของ AVAYA IP Phone	36
สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่แสดงบนหน้าจอ AVAYA IP Phone	36
การใช้งานเครื่อง AVAYA IP Phone	37
1. การโทรติดต่อ (Making a call)	37
2. การโทรหมายเลขสุดท้าย (Last Number Dialed)	38
3. การรับสายเรียกเข้า (Answering a call)	38
4. การรับสายแทน (Call Pickup/Direct Call Pickup)	38
5. การพักสาย (Hold)	38
6. การโอนสาย (Transferring a Call)	38
7. การส่งสายเรียกเข้าไปยังหมายเลขอื่น (Call Forward)	39
8. การประชุมทางโทรศัพท์หรือการประชุมสาย (Conference Calls)	39
9. การปิดเสียงระหว่างการสนทนา (Mute)	39
10. การตัดสาย (Drop)	39
11. การเปิดใช้งานชุดหูฟัง (Headset)	39
12. การเปิดใช้งานลำโพง (Speaker)	40
13. การปรับระดับเสียง (Volume)	40
14. การกลับสู่หน้าจอหลักของโทรศัพท์	40
15. การปิดไฟพื้นหลังหน้าจอโทรศัพท์	40
16. สมุดบันทึกรายชื่อ (Contacts List)	40
17. ประวัติการใช้สายโทรศัพท์ (History)	41
18. การใช้รหัส (Password) ในการโทรออก (Authorization Code)	41
สรุปย่อวิธีการใช้โทรศัพท์ที่ใช้งานเป็นประจำ	42

## แนะนำเกี่ยวกับเครื่อง AVAYA IP Phone รุ่น 9611G

AVAYA IP Phone รุ่น 9611G เป็นเครื่องโทรศัพท์ที่รองรับระบบ VoIP (Voice over Internet Protocol) ใช้งานร่วมกับระบบ LAN ที่มีความสะดวกในการใช้งานและการดูแลรักษา มีหน้าจอแสดงผลการใช้งานสำหรับจัดการการโทร บันทึกการโทร การบันทึกหมายเลขโทรออก มี Feature หลากหลาย

### ข้อดีของโทรศัพท์ IP Phone

- แสดงหมายเลขโทรเข้า - ออก
- แสดงและแจ้งเตือนหมายเลขที่ไม่ได้รับสาย
- เลือกใช้ Feature ได้ง่าย โดยเลือกกดได้ที่หน้าจอของโทรศัพท์
- แสดงสถานะของการใช้งาน Feature ของโทรศัพท์
- ประชุมสายได้ 6 คู่สาย
- บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ได้ 250 เลขหมาย
- สามารถฝากข้อความเสียง (Voice mail) ได้











รูปแสดงเครื่องโทรศัพท์ AVAYA IP Phone รุ่น 9611G

## ปุ่มและหน้าที่การทำงานของ AVAYA IP Phone

ชื่อปุ่ม	หน้าที่การทำงาน
1) Message waiting Indicator	ช่องไฟแสดงการมีข้อความฝากไว้ในระบบ
2) MESSAGE	สำหรับการเปิดฟังข้อความเสียง (Voice mail) (ไม่เปิดใช้งาน)
3) PHONE	สำหรับการใช้งานโหมดโทรศัพท์หรือกลับสู่หน้าจอใช้งานหลัก
4) Call Line appearance / Feature buttons	สำหรับแสดงสายการใช้งานปัจจุบัน หรือการเลือกฟังก์ชันต่าง ๆ ในเมนูของโทรศัพท์
5) CONTACTS	สมุดบันทึกรายชื่อ
6) HOME	สำหรับการเรียกดูโปรแกรมหรือใช้งานคำสั่งต่าง ๆ
7) HISTORY	สำหรับการเรียกดูประวัติการใช้สายโทรศัพท์
8) SPEAKER	สำหรับการเปิดใช้งานลำโพง
9) VOLUME	สำหรับปรับระดับเสียง
10) MUTE	สำหรับการตัดเสียงระหว่างสนทนา
11) Softkeys	สำหรับเลือกใช้งานคำสั่งของ Soft Key Labels
12) SoftKey Labels	แสดงคำสั่งการใช้งานที่หน้าจอแสดงผล เช่น Hold / Transfer / Conference / Drop
13) Navigation Arrows	ปุ่มกดลูกศร 4 ทิศทางเพื่อใช้เลือกเมนูต่าง ๆ ของ IP Phone
14) HEADSET	สำหรับการใช้งานอุปกรณ์หูฟังภายนอก

## สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่แสดงบนหน้าจอ AVAYA IP Phone

สัญลักษณ์	หน้าที่การทำงาน
	แสดงสถานะมีสายที่ไม่ได้รับ สามารถตรวจหมายเลขได้โดยการกดที่ปุ่ม History
	แสดงสถานะเตือนมีสายเข้า
	แสดงสถานะสายที่กำลังใช้งานอยู่ (Active Call)
	แสดงสถานะการพักสาย (Hold)
	แสดงสถานะการประชุมสาย (Conference Calls)
	แสดงสถานะการพักสายที่ทำการประชุมสายอยู่ (Conference Call Hold)
	สามารถใช้ Navigation Arrows เลื่อนไปทาง ซ้าย - ขวา เลื่อนดูหน้าจอถัดไป
	แสดงสถานะปิดเสียงเรียกเข้า

## การใช้งานเครื่อง AVAYA IP PHONE

### 1. การโทรติดต่อ (Making a call)

ยกหูโทรศัพท์ (Handset) หรือ กดปุ่ม Speaker หรือ กดปุ่ม Headset (หากต่อพ่วงกับชุดหูฟัง)

โทรติดต่อสายภายนอก

กด 9 ตามด้วยหมายเลขที่ต้องการโทรติดต่อ (ระบบโทรศัพท์สามารถโทรออกมือถือต่างจังหวัด ต่างประเทศได้ แต่ต้องแจ้งขอเปิดใช้งานก่อน)

โทรติดต่อสายภายในกรมศุลกากร กดหมายเลขภายใน 4 หลัก

โทรติดต่อระหว่างกรมศุลกากร และ สำนักงานศุลกากร หรือ ด้านศุลกากร กดหมายเลขโทรศัพท์ 6 หลัก ของหน่วยงานนั้น

กรมศุลกากรโทรติดต่อส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง  
กดรหัส แล้วตามด้วยหมายเลข 4 หลักของส่วนราชการนั้น ๆ

- สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (สป.กค.) รหัส 110 + หมายเลข 4 หลัก  
และ สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง (สร.กค.)
- กรมธนารักษ์ รหัส 121 หรือ 151+ หมายเลข 4 หลัก
- กรมบัญชีกลาง รหัส 122 + หมายเลข 4 หลัก
- สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) รหัส 124 + หมายเลข 4 หลัก
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) รหัส 126 + หมายเลข 4 หลัก
- กรมสรรพสามิต รหัส 127 + หมายเลข 4 หลัก
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง รหัส 128 + หมายเลข 4 หลัก

สำนักงานศุลกากร หรือ ด้านศุลกากร โทรติดต่อส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง  
กดรหัส แล้วตามด้วยหมายเลข 4 หลักของส่วนราชการนั้น ๆ

- กรมสรรพากร รหัส 155 + หมายเลข 4 หลัก
- กรมธนารักษ์ รหัส 161 + หมายเลข 4 หลัก
- กรมสรรพสามิต รหัส 167 + หมายเลข 4 หลัก
- กรมสรรพสามิต รหัส 168 + หมายเลข 4 หลัก
- คลังเขต และ คลังจังหวัด รหัส 162 + หมายเลข 4 หลัก

หมายเหตุ การแจ้งหมายเลขโทรศัพท์แก่บุคคลภายนอก ให้แจ้ง 02-6676000 หรือ 02-6677000  
ตามด้วยหมายเลขภายใน 6 หลัก



## 2. การโทรหมายเลขสุดท้าย (Last Number Dialed)

กดที่ปุ่ม Redial ที่หน้าจอหลักของเครื่องโทรศัพท์ ระบบจะติดต่อหมายเลขที่โทรออกล่าสุดโดยอัตโนมัติ

## 3. การรับสายเรียกเข้า (Answering a call)

- หากไม่ติดสายสนทนาอยู่ สามารถรับสายเรียกเข้าได้ทันที โดยยกหูโทรศัพท์ (Handset) หรือกดปุ่ม Speaker หรือ กดปุ่ม Headset หากเชื่อมต่ออุปกรณ์ชุดหูฟัง
- หากติดสายสนทนาอื่นอยู่ สามารถรับสายเรียกซ้อนได้ โดยการพักสาย (Hold) ที่กำลังสนทนาอยู่ และกดปุ่ม Call Line appearance เพื่อเลือกสายเรียกเข้า จากนั้นกดปุ่ม Answer หรือ OK

## 4. การรับสายแทน (Call Pickup/Direct Call Pickup)

กรณีที่ต้องการช่วยรับสายหรือดึงสายที่เรียกเข้ามาที่เครื่องโทรศัพท์บริเวณใกล้เคียง เนื่องจากเจ้าของเครื่องไม่อยู่หรือยังไม่สามารถรับสายนั้นได้ (จะมีไฟกระพริบแสดงให้เห็น)

4.1 การรับสายแทนหมายเลขอื่นที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน (Call Pickup) สามารถทำได้จากเครื่องโทรศัพท์

ใด ๆ ก็ได้ที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มเดียวกัน (Pickup Group)

กด #8 + หมายเลขเครื่องที่ต้องการรับสายแทน

4.2 การรับสายแทนหมายเลขอื่นที่อยู่นอกกลุ่ม (Direct Call Pickup)

กดปุ่มลูกศร ▶ ไปทางขวา 1 ครั้ง กดเลือก Dir Pickup

## 5. การพักสาย (Hold)

5.1 การพักสายของคู่สนทนาไว้ชั่วคราว เมื่อต้องการใช้เครื่องโทรศัพท์ดังกล่าวสำหรับจุดประสงค์อื่น ในขณะที่กำลังสนทนาอยู่ เช่น ต้องการโทรปรึกษากับคู่สนทนาอื่น หรือต้องการรับสายเรียกซ้อน เป็นต้น หลังจากเสร็จสิ้นการสนทนาด้วยสายอื่นแล้วสามารถย้อนกลับมาสนทนาด้วยคู่สนทนาที่ถูกพักสายไว้ได้

- เลือกสายสนทนาที่ต้องการพักสาย หากมีคู่สนทนาอยู่หลายสาย
- กดปุ่ม Hold คู่สนทนาจะได้ยินเสียงดนตรี 🎵 พักสาย
- กดปุ่ม Resume เพื่อกลับมาสนทนาต่อ

5.2 การพักสายแรกเพื่อเรียกสายที่สอง

- กดปุ่ม Hold
- กดปุ่ม Call Line appearance ใด ๆ ที่ว่างอยู่
- กดหมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลที่ 2 ที่ต้องการสนทนาด้วย
- กดปุ่ม Drop เมื่อต้องการวางหรือยกเลิกสายสนทนาใด
- กดปุ่ม Call Line appearance ที่มีไฟกระพริบอยู่ เพื่อกลับมาสนทนาด้วยสายที่ถูกพักไว้

6. การโอนสาย (Transferring a Call) เมื่อรับสายเรียกเข้าแล้วต้องการโอนสายไปยังหมายเลขอื่น

- กดปุ่ม Transfer
- กดหมายเลขที่ต้องการโอน หรือเรียกจากสมุดบันทึกรายชื่อ หรือเรียกจากประวัติการโทรใช้สาย
- กดปุ่ม complete เพื่อโอนสาย

## 7. การส่งสายเรียกเข้าไปยังหมายเลขอื่น (Call Forward)

กรณีที่เจ้าของหมายเลขโทรศัพท์นั้นไม่อยู่ หรือไม่ต้องการรับสาย หรือต้องการเปลี่ยนไปทำธุระที่อื่นชั่วคราว และประสงค์จะส่งต่อหรือโอนสายเรียกเข้าทั้งหมดไปยังเครื่องโทรศัพท์หมายเลขที่กำหนด เพื่อให้รับสายเรียกเข้าแทน

- กดปุ่มลูกศร ▶ ไปทางขวา 1 ครั้ง
- กดเลือก Call Forward จะได้ยินเสียงโทนยาว
- กดหมายเลขที่ต้องการโอนสาย แล้วรอสัญญาณ Confirm tone แสดงว่าการโอนสายสำเร็จ จะมีไฟสีเหลืองแสดงที่ปุ่ม
- การยกเลิก กดเลือก Call Forward อีกครั้ง สัญญาณไฟสีเหลืองที่ปุ่มจะหายไป แสดงว่าการยกเลิกการโอนสายสำเร็จ

## 8. การประชุมทางโทรศัพท์หรือการประชุมสาย (Conference Calls)

การประชุมสายสามารถทำได้สูงสุด 6 คู่สายรวมหมายเลขตัวเอง โดยสามารถประชุมสายได้ทั้งสายภายในและภายนอก ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการกำหนดข้อจำกัดการใช้งานของเครื่องนั้น ๆ ว่าจะให้ใช้ได้ทั้งสายภายในและภายนอก หรือภายในอย่างเดียว

- ระหว่างการสนทนา หากผู้เรียก (สายที่ 1) ประสงค์จะประชุมสายให้แจ้งคู่สนทนา (สายที่ 2) ก่อน แล้วดำเนินการดังนี้
  1. กดปุ่ม Conf คู่สนทนาจะได้ยินเสียงดนตรี 🎵 พักสาย
  2. กด Call Line appearance ที่ว่าง กดหมายเลขโทรศัพท์ผู้เข้าประชุมสายที่ 3 หลังจากมีการรับสายแล้วสามารถสนทนากับสายนี้ก่อนที่จะร่วมประชุมกันได้
  3. จากนั้นผู้เรียกกดปุ่ม Join เพื่อให้ผู้เข้าประชุมสายที่ 3 เข้าร่วมประชุม
- หากต้องการเพิ่มผู้เข้าประชุมสายที่ 4-5 ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1- 3 ข้างต้นทีละหมายเลข
- กรณีต้องการวางสายหรือยกเลิกสายผู้เข้าร่วมประชุมสายสุดท้าย ให้กดปุ่ม Drop
- การพักสายระหว่างประชุมสาย ให้กดปุ่ม Hold โดยเมื่อเราพักสาย ผู้เข้าร่วมประชุมสายอื่น ๆ ยังคงสามารถพูดคุยกันได้ ถ้าต้องการกลับเข้าร่วมประชุมอีกครั้ง ให้กดปุ่ม Resume หรือปุ่ม OK

## 9. การปิดเสียงระหว่างการสนทนา (Mute)

- กดปุ่ม MUTE เพื่อตัดเสียงระหว่างการสนทนา จะมีสัญญาณไฟแสดงที่ปุ่ม
- กดปุ่ม MUTE อีกครั้งเมื่อต้องการกลับสู่การสนทนาเหมือนเดิม

## 10. การตัดสาย (Drop)

การตัดสายโทรศัพท์แล้วกลับมาให้ได้สัญญาณโทรศัพท์ (Dial Tone) ใหม่ โดยไม่ต้องวางหูโทรศัพท์ ให้กดปุ่ม Drop

## 11. การเปิดใช้งานชุดหูฟัง (Headset)

เมื่อเชื่อมต่ออุปกรณ์ชุดหูฟังแล้ว ให้กดปุ่ม HEADSET ที่ตัวเครื่อง IP Phone เพื่อเลือกใช้ชุดหูฟังในการรับสาย และโทรออก ในขณะที่ใช้งานชุดหูฟังจะมีสัญญาณไฟแสดงที่ปุ่ม หากใช้อุปกรณ์ชุดหูฟังจำเป็นต้องวางหูโทรศัพท์ไว้กับเครื่องด้วย

## 12. การเปิดใช้งานลำโพง (Speaker)

เมื่อต้องการใช้งานลำโพงในการรับสายหรือโทรออกแทนการยกหูโทรศัพท์ ให้กดปุ่ม SPEAKER เพื่อใช้งานลำโพงซึ่งทำหน้าที่เป็นไมโครโฟนในตัว ในขณะที่ใช้งานลำโพงจะมีสัญญาณไฟแสดงที่ปุ่ม

## 13. การปรับระดับเสียง (Volume)


กดปุ่ม VOLUME + หรือ - เพื่อปรับเพิ่มหรือลดระดับเสียง

- ปรับระดับเสียงเรียกเข้าในขณะที่ไม่มีการใช้สาย
- ปรับระดับเสียงสนทนาเมื่อกำลังใช้สายอยู่ ทั้งหูฟังโทรศัพท์ ชุดหูฟัง และลำโพง

## 14. การกลับสู่หน้าจอหลักของโทรศัพท์

เมื่อใช้งานโทรศัพท์ไปยังหน้าต่าง ๆ แล้ว หากต้องการกลับสู่หน้าจอหลักอย่างรวดเร็ว ให้กดปุ่ม PHONE ที่ตัวเครื่องโทรศัพท์

## 15. การปิดไฟพื้นหลังหน้าจอโทรศัพท์

การปิดไฟหน้าจอโทรศัพท์ทำได้เมื่ออยู่ที่หน้าจอหลักของเครื่อง โดยกดปุ่ม  เพื่อปิดไฟ และเมื่อกดปุ่มใด ๆ หรือยกหูโทรศัพท์ ไฟหน้าจอก็จะกลับมาสว่างโดยอัตโนมัติ

หากไม่มีการใช้งานโทรศัพท์นานเกิน 30 นาที ไฟหน้าจอโทรศัพท์จะปิดอัตโนมัติ

## 16. สมุดบันทึกรายชื่อ (Contacts List)

- การโทรออกโดยใช้รายชื่อในสมุดบันทึกรายชื่อ
  - กดปุ่ม CONTACTS
  - เลือกบุคคลหรือหมายเลขที่ต้องการโทร
  - กดปุ่ม Call หรือ OK
- การเพิ่มรายชื่อใหม่
  - กดปุ่ม CONTACTS
  - กดปุ่ม New กรณีรายชื่อใหม่ หรือ กดปุ่ม More ตามด้วย กดปุ่ม New
  - ป้อนรายชื่อ โดยใช้แป้นหมายเลข
    - กดปุ่ม More กดปุ่ม ABC เพื่อเลือกรูปแบบตัวอักษร หรือตัวเลข
    - กดปุ่ม Symbol เมื่อต้องการเลือกสัญลักษณ์ต่าง ๆ
    - กดปุ่ม Bksp เมื่อต้องการลบตัวอักษรสุดท้าย
  - เลื่อนไปยังบรรทัดถัดไป
  - ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ กรณีหมายเลขภายนอกใส่หมายเลข 9 หน้าหมายเลขที่บันทึก
  - กดปุ่ม Save เพื่อบันทึก หรือ กดปุ่ม Cancel เพื่อยกเลิก
- การแก้ไขรายชื่อ
  - กดปุ่ม CONTACTS
  - เลือกรายชื่อที่ต้องการแก้ไข
  - กดปุ่ม More กดปุ่ม Edit
  - เลือกบรรทัดที่ต้องการและทำการแก้ไข
  - กดปุ่ม Save เพื่อบันทึก หรือ กดปุ่ม Cancel เพื่อยกเลิก
- การลบรายชื่อ
  - กดปุ่ม CONTACTS
  - เลือกรายชื่อที่ต้องการลบ
  - กดปุ่ม Delete เพื่อลบรายการที่เลือก โดยจะต้องกดปุ่ม Delete อีกครั้งเพื่อยืนยันการลบข้อมูล หรือ กดปุ่ม Cancel เพื่อยกเลิก

## 17. ประวัติการใช้สายโทรศัพท์ (History)

- การเรียกดูประวัติการใช้สายโทรศัพท์ เช่น รายการโทรออก การรับสาย การโอนสาย และสายที่ไม่ได้รับ ให้กดปุ่ม History กรณีมีสายที่ไม่ได้รับ จะมีสัญญาณไฟแสดงที่ปุ่ม
- การโทรออกจากรายการประวัติการใช้สายโทรศัพท์ กดเลือกรายการที่ต้องการ แล้วกดปุ่ม Call หรือ OK เพื่อโทรออก
- การเพิ่มสมุดรายชื่อโทรศัพท์จากรายการประวัติการใช้สายโทรศัพท์ เลือกรายการที่ต้องการ กดปุ่ม More กดปุ่ม + Contact เพื่อเข้าหน้าจอการเพิ่มสมุดบันทึกรายชื่อโทรศัพท์และทำการบันทึก
- การลบข้อมูลประวัติการใช้สายโทรศัพท์ กดเลือกรายการที่ต้องการ กดที่ปุ่ม More กดปุ่ม Delete เพื่อลบรายการที่เลือก หรือ กดปุ่ม Clear All เพื่อลบข้อมูลรายการใช้สายทั้งหมด โดยจะต้องกดปุ่ม Delete หรือ Clear All อีกครั้งเพื่อยืนยันการลบข้อมูล

## 18. การใช้รหัส (Password) ในการโทรออก (Authorization Code)

- ยกหูโทรศัพท์
- กดหมายเลขปลายทาง (xxxxxxx) ที่ต้องการ
- กดรหัส (Password) ที่ได้โปรแกรมไว้ในระบบ โดยกำหนดการโทรออก เช่น
  - xxxxxx โทรออกได้ในระดับ LOCAL
  - xxxxxx โทรออกได้ในระดับ MOBILE
  - xxxxxx โทรออกได้ในระดับ DOMESTIC
  - xxxxxx โทรออกได้ในระดับ OVERSEA

## สรุปย่อวิธีการใช้โทรศัพท์ที่ใช้งานเป็นประจำ

### การรับสายแทน (การดึงสาย) หมายเลขอื่นที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน

กด #8 + หมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการรับสายแทน เช่น กด #8(20)5850

### การพักสาย/ยกเลิกการพักสาย

กดปุ่ม Hold/Resume

### การพักสายเพื่อเรียกสายที่ 2

กดปุ่ม Hold + กด Call Line appearance ที่ว่าง + หมายเลขที่ต้องการเรียก  
เช่น กด Hold + Call Line appearance ที่ว่าง + (20)5850

### การโอนสาย

กด Transfer + หมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการโอนสาย + กด complete  
เช่น กด Transfer + (20)5850 + complete

### การประชุมสาย

กด Conf + กด Call Line appearance ที่ว่าง + หมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการประชุมสาย + กด Join  
เช่น กด Conf + Call Line appearance ที่ว่าง + (20)5850 + Join  
(ทำซ้ำเมื่อต้องการเพิ่มผู้เข้าร่วมประชุมสาย)

### การปิด/เปิดเสียงสนทนา

กด MUTE/MUTE

### การตัดสาย

กด Drop

## ภาคผนวก ง

### แบบสอบถามความพึงพอใจ

## แบบสอบถามความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์



**ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามและแบบแสดงความคิดเห็นหลังการรับบริการ**

<p><b>แบบสอบถามการรับรู้การทุจริต (Corruption Recognition Questionnaire)</b></p>  <p>แบบสอบถามการรับรู้การทุจริตโครงการ “ศุลกากรคุณธรรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้าง การรับรู้ด้านองค์กรคุณธรรม เสริมสร้างทัศนคติ ให้ปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบและยกระดับการ ยอมรับของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง</p>	<p><b>แบบแสดงความคิดเห็น โครงการระฆังศุลกากร</b></p>  <p>แบบแสดงความคิดเห็น โครงการ “ระฆังศุลกากร” มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรอย่าง รวดเร็วและเป็นธรรม</p>
<p><b>แบบสอบถามความพึงพอใจ (Satisfaction Questionnaire)</b></p>	
<p>แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นกิจกรรมตามตัวชี้วัดพฤติกรรม ของคุณธรรมอัตลักษณ์ “จิตบริการ” ด้านบริการรวดเร็ว ด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติด้านใช้วาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ</p>	
<p><b>ขอขอบคุณในความร่วมมือนำสำหรับการทำแบบสอบถามทั้ง 3 แบบหลังการใช้บริการสอบถาม</b> (Thank you for responding to the Customs Care Center Satisfaction Questionnaires.)</p>	

หมายเหตุ แบบสอบถามสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

## ภาคผนวก จ

แผนฉุกเฉินกรณีเกิดวิกฤต



## แผนฉุกเฉินกรณีเกิดวิกฤต

1. ประชาสัมพันธ์เหตุขัดข้อง และรูปแบบการทำงานผ่านช่องทาง
  - 1.1. เว็บไซต์ของกรมศุลกากร และเว็บไซต์ของศูนย์บริการศุลกากร
  - 1.2. ทางโทรศัพท์ Call Center 1164
  - 1.3. ช่องทางอื่น ๆ ตามที่กรมศุลกากรกำหนด
2. รูปแบบการทำงานของเจ้าหน้าที่
  - 2.1. กรณีจัดเจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงานที่ ศบศ. เป็นบางส่วน
    - 2.1.1. ส่วนที่ปฏิบัติงานที่ ศบศ. ปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ
    - 2.1.2. ส่วนที่ไม่ได้มาปฏิบัติงานที่ ศบศ. ให้มอบหมายงานตามความเหมาะสม เช่น กรณีสถานการณ์ COVID-19 โดยปฏิบัติงานแบบ Work at Home (W@H)
  - 2.2. กรณีเข้าปฏิบัติงานที่ ศบศ. ไม่ได้
    - 2.2.1. ทำงาน ณ อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่กรมศุลกากรกำหนด
    - 2.2.2. ให้เชื่อมโยงหมายเลขโทรศัพท์กลางของกรมฯ เข้ากับหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กรมฯ จัดเตรียมไว้และทำหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร
3. กรณี Call Center 1164 ไม่สามารถให้บริการได้  
ศึกษาคู่มือการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างศูนย์บริการศุลกากรและผู้ให้บริการ Call Center 1164



