



01716

๒-๐๐๐๐๐๗/๙๐-๖๗๖

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์สารสนเทศสรรพากร ส่วนวางแผนและควบคุมคุณภาพบริการ โทร ๙๘๕๕ (รัฐวิสาหกิจ)

ที่ กค.๐๗๔๐/ศร./ ๒๐๗

วันที่ ๑๑ เมย ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานในภาพรวมเกี่ยวกับสถิติการให้บริการประจำเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน อธิบดี

๑. เรื่องเดิม

ศร. ได้ทำการรวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานในภาพรวมเกี่ยวกับสถิติการให้บริการตอบคำถามแก่ผู้เสียภาษีและประชาชน โดยรายงานผลต่อกรมสรรพากรเป็นประจำทุกเดือน

๒. ข้อเท็จจริง

ศร. ขอรายงานผลการปฏิบัติงานการให้บริการประจำเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนี้

๒.๑ รายงานผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสถิติการให้บริการเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (เอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

(๑) การให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ ๑๑๖๑

(๑.๑) จำนวนสายเรียกเข้า (All Call) จากจำนวนวันทำการ ๒๖ วัน (รวมวันเสาร์) มีจำนวนสายเรียกเข้า จำนวน ๑๑๖,๑๔๗ สาย ลดลงเมื่อเทียบกับปีก่อน เนื่องจากการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ผ่าน RD Intelligence Center ขอบอกในหัวข้อ “ค่าฝากครรภ์ ค่าคลอดบุตร และบุตรคนที่ ๒ ลดหย่อนอย่างไร ???” และหัวข้อ “Clear Cut ชัดเจนกับยื่นแบบฯ ๙๐/๙๑ ผ่านอินเทอร์เน็ต”

(๑.๒) จำนวนสายที่รับสายได้ (Answer Call) จำนวนทั้งสิ้น ๕๔,๙๘๒ สาย ลดลงเมื่อเทียบกับปีก่อน เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ช่องทางการสอบถามข้อมูลการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน IVR ทำให้มีปริมาณสายวางก่อนรับบริการเพิ่มขึ้น

(๑.๓) ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๕๑,๖๒๙ ราย โดยมีระดับความพึงพอใจดีมาก มากที่สุด จำนวน ๒๖,๘๔๑ ราย ลดลงเมื่อเทียบกับปีก่อน เนื่องจากเจ้าหน้าที่รับสายเป็นบุคลากรใหม่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน ๑ ปี ทำให้ต้องพักสายเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลในระบบฐานข้อมูลความรู้ และหารือหัวหน้าทีมเพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้อง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจลดลง

(๒) การให้บริการผ่าน Web Collaboration จำนวน ๙๗ เรื่อง เป็นการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งการให้บริการผ่านช่องทางนี้จะใช้ระยะเวลาการให้บริการมากกว่าปกติ

(๓) การให้บริการผ่านระบบเครือข่าย Contact Us มีคำถามยกมา จำนวน ๑๑๓ เรื่อง รับใหม่ จำนวน ๒,๐๔๔ เรื่อง ดำเนินการแล้ว จำนวน ๒,๑๒๔ เรื่อง และ ยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๘๓ เรื่อง คำถามที่เข้ามาส่วนใหญ่ เป็นคำถามการติดตามการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.๙๐, ภ.ง.ด.๙๑)

๒.๒ รายงานสรุปผลหมวดหมู่ความรู้บนระบบฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base) เพื่อสืบค้นคำตอบรวมทุกหมวดหมู่ จำนวน ๒๐,๓๐๗ ครั้ง โดยแยกแต่ละหมวดหมู่ (เอกสารแนบ ๒) ดังนี้

/(๑) หมวดภาษี...

(๑) หมวดภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยเป็นการสืบค้นเรื่อง ค่าลดหย่อนมากที่สุด ซึ่งเป็นการสอบถามเกี่ยวกับเงื่อนไขการใช้สิทธิยกเว้นภาษี รวมทั้งค่าลดหย่อนอื่น ๆ ของปีภาษี ๒๕๖๑

(๒) หมวดภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยเป็นการสืบค้นเรื่อง การคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคลมากที่สุด ซึ่งเป็นการสอบถามเกี่ยวกับฐานในการคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคล การรับรู้รายได้และรายจ่ายต้องห้ามในการคำนวณกำไรสุทธิ

(๓) หมวดภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยเป็นการสืบค้นเรื่อง ใบกำกับภาษีมากที่สุด ซึ่งเป็นการสอบถามเพื่อปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดทำใบกำกับภาษีให้ถูกต้องตามกฎหมาย

(๔) หมวดภาษีธุรกิจเฉพาะ โดยเป็นการสืบค้นเรื่อง กิจการที่ต้องเสียภาษีธุรกิจเฉพาะมากที่สุด ซึ่งเป็นการสอบถามเกี่ยวกับการขายอสังหาริมทรัพย์ที่จะต้องเสียภาษีธุรกิจเฉพาะ

(๕) หมวดอากรแสตมป์ โดยเป็นการสืบค้นเรื่อง การเสียอากรเป็นตัวเงินมากที่สุด ซึ่งเป็นการสอบถามเกี่ยวกับตราสารที่จะต้องชำระอากรแสตมป์เป็นตัวเงิน และการกรอกแบบ อส.๔ อส.๔ก และ อส.๔ข แบบใหม่

(๖) หมวดภาษีหัก ณ ที่จ่าย โดยเป็นการสืบค้นเรื่อง การยื่นแบบ (ผู้มีหน้าที่และกำหนดเวลา) มากที่สุด ซึ่งเป็นการสอบถามเกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปีภาษี ๒๕๖๑

(๗) หมวดอื่น ๆ โดยเป็นการสืบค้นเรื่อง การยื่นแบบและการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ซึ่งเป็นการสอบถามเกี่ยวกับการทำรายการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต การคัดแบบฯ และการพิมพ์ใบเสร็จ

๒.๓ รายงานผลการเผยแพร่ข้อมูลสรรพากรผ่านเครือข่าย Line@ ภายใต้ชื่อ RD Intelligence ๑๑๖๑ จำนวน ๒๔ เรื่อง ทั้งนี้ มีผู้สนใจเพิ่มเพื่อน (Add Friend) จำนวนทั้งสิ้น ๖๑,๖๖๘ ราย ศร. ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสรรพากร และกฎหมายออกใหม่ของกรมสรรพากร (เอกสารแนบ ๓)

๒.๔ รายงานผลการจัดทำฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base) เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ จำนวน ๒๙ ข้อ เนื่องจากมีกฎหมายออกใหม่เกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์กลางธุรกิจระหว่างประเทศ (IBC) การเป็นผู้ให้บริการจัดเตรียมข้อมูลตามแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทาง Application Programming Interface การยกเว้นภาษีเงินได้ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ ให้แก่ผู้ถือหุ้นของธนาคารพาณิชย์และธนาคารพาณิชย์ที่ควบเข้ากันหรือโอนกิจการให้แก่กัน นอกจากนี้ ศร. ได้แก้ไขฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base) ที่มีอยู่เดิมให้เป็นปัจจุบันและถูกต้อง จำนวน ๓๑ ข้อ เป็นการแก้ไขเกี่ยวกับการขยายเวลาสำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีตามประมวลรัษฎากร บัญชีขบดูล บัญชีทำการ และบัญชีกำไรขาดทุน บัญชีรายรับ รายจ่าย หรือบัญชีรายรับก่อนรายจ่าย ที่กำหนดให้ยื่นรายการภาษีระหว่างวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ รูปแบบของ File สำหรับนำเข้าโปรแกรมการยื่นแบบ ภ.ง.ด.๙๑ ผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีนายจ้างยื่นแบบฯ แทนพนักงานลูกจ้าง นิติบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลตามพระราชกฤษฎีกา (ฉบับที่ ๖๗๖) พ.ศ. ๒๕๖๒ (เอกสารแนบ ๔)

๓. ข้อพิจารณา

จากรายงานผลการปฏิบัติงานข้างต้น ศร. ได้เตรียมการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

๓.๑ จัด Morning Brief และฝึกฝนทักษะการฟัง การตั้งคำถามเพื่อจับประเด็นให้กับ
เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Agent)

๓.๒ ขยายเวลาให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๒ - ๙ เมษายน ๒๕๖๒ ดังนี้

- เฉพาะวันทำการให้บริการตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๒๐.๐๐ น. ทุกวันทำการ
- วันเสาร์ที่ ๒, ๙, ๑๖, ๒๓, ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๒ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๐๐ น.

เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์

๓.๓ จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ในหัวข้อ “การนำเสนอการเงิน และการคำนวณ การกรอกแบบ
แสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล (ภ.ง.ด.๕๐)” ในวันที่ ๒๔ - ๒๕ เมษายน ๒๕๖๒ โดยวิทยากรจาก คท.
ณ ห้องประชุมชั้น ๔ ศูนย์สารนิเทศสรรพากร ซอยระนอง ๒ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปาริชาติ หลักดี)

ผอ.ศร.

รอนหรือแทนให้ตาม

๑๑ เม.ย. ๒๕๖๒

ททว. ณ. รบรณเสถียร
- ประสานนำหัวหน้า
ห้อง๑๑ททว

(นางสาวปาริชาติ หลักดี)

ผู้อำนวยการศูนย์สารนิเทศสรรพากร

รายงานผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสถิติการให้บริการ
ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๒

(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)
รายละเอียด	เดือนนี้ปีก่อน	เดือนนี้ปีนี้	เปรียบเทียบเดือนนี้/เดือนนี้ปีก่อน	
			จำนวน (๓) - (๒)	ร้อยละ (๔) x ๑๐๐ / (๒)
การให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ ๑๑๖๑				
๑ จำนวนวันทำการ	๒๖	๒๖	-	-
๒ จำนวนสายเรียกเข้า (All Call)	๑๑๙,๑๐๓	๑๑๖,๑๙๗	(๒,๙๐๖)	(๒.๔๔)
๓ เฉลี่ยสายเรียกเข้า : วัน	๔,๕๘๑	๔,๔๖๘	(๑๑๓)	(๒.๔๗)
๔ จำนวนสายที่รับสายได้ (Answer Call)	๖๖,๘๖๑	๕๙,๙๘๒	(๖,๘๗๙)	(๑๐.๒๙)
๕ วางสายก่อนรับบริการ	๕๒,๒๔๒	๕๖,๒๑๕	๓,๙๗๓	๗.๖๐
๖ เฉลี่ยจำนวน জন. ให้บริการ : วัน	๖๒	๖๒	-	-
๗ เฉลี่ยสายรับได้ : เจ้าหน้าที่	๔๑	๓๗	(๔)	(๙.๗๖)
๘ เฉลี่ยนาที : สาย : เจ้าหน้าที่ *	๖:๑๙	๕:๓๓	(๐:๔๖)	(๐.๑๒)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑ ระดับความพึงพอใจดีมาก	๓๒,๓๑๖	๕๓.๐๔	๒๖,๘๙๑	๕๒.๐๙
๒ ระดับความพึงพอใจดี	๑๒,๓๕๓	๒๐.๒๗	๑๐,๖๕๑	๒๐.๖๒
๓ ควรปรับปรุง	๒,๑๕๙	๓.๕๔	๑,๘๓๑	๓.๕๕
๔ ไม่ออกความเห็น	๑๔,๑๐๕	๒๓.๑๕	๑๒,๒๕๖	๒๓.๗๔
๕ สายสำรวจทั้งหมด	๖๐,๙๓๓	๑๐๐.๐๐	๕๑,๖๒๙	๑๐๐.๐๐
การให้บริการผ่าน Web Collaboration				
จำนวนที่ได้รับบริการ	๒๐๔	๙๗	(๑๐๗)	(๕๒.๔๕)

* หมายเหตุ : คำนวณจากฐานเวลาโดยแปลงหน่วยนาทีให้เป็นวินาทีก่อน

เดือนนี้ปีก่อน ๖.๑๙ นาที = ๓๗๙ วินาที, เดือนนี้ปีนี้ ๕.๓๓ นาที = ๓๓๓ วินาที

ผลต่าง (๓๓๓ - ๓๗๙ = -๔๖ คิดเป็น -๐.๔๖ นาที)

ร้อยละ -๐.๔๖ * ๑๐๐ / ๓๗๙ = -๐.๑๒ %