

แบบฟอร์มรายละเอียดตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

ส่วนราชการ กรมศุลกากร

1) ชื่อบริการ		2) กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ				3) สถานที่สำรวจ (ระบุชื่อสถานที่ ที่จะให้สำรวจ)	4) ประเด็นคำถาม
ชื่องานบริการ	น้ำหนักของแต่ละงานบริการ (%)	กลุ่มผู้รับบริการที่จะตอบแบบสำรวจ	น้ำหนักของแต่ละกลุ่ม	จำนวนผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ (คน/แห่ง)			
				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549		
1. การคืนเงินอากรและรายได้อื่นด้วยวิธีโอนเงินเข้าบัญชีผู้ประกอบการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	60 %	- ผู้ประกอบการระดับบัตรทอง - ผู้ประกอบการทั่วไป	50 %  50 %  รวม =100%	-	(ตั้งแต่ 1 -30 ก.ย.2549 ) รวม 184 ราย	- สถานผู้ประกอบการโดยตรง (โดยการจัดส่งไปรษณีย์)	1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลดขั้นตอนการรับคืนเงินอากร</li> <li>- ลดต้นทุนในการดำเนินการคืนเงินอากร</li> </ul> 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถติดต่อคืนเงินอากรให้ผู้ประกอบการได้โดยตรง โดยไม่ต้องผ่านคนกลาง</li> </ul> 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ประกอบการได้รับคืนเงินเข้าบัญชี โดยไม่ต้องเดินทางมารับเช็คที่กรมศุลกากร</li> </ul> 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสะดวกในการได้รับเงินคืน</li> <li>- ความรวดเร็วในการได้รับเงินคืนนับจากวันที่ได้รับอนุมัติ</li> </ul>

1) ชื่อบริการ		2) กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ				3) สถานที่สำรวจ (ระบุชื่อสถานที่ ที่จะให้สำรวจ)	4) ประเด็นคำถาม
ชื่องานบริการ	น้ำหนักของแต่ละงานบริการ (%)	กลุ่มผู้รับบริการที่จะตอบแบบสำรวจ	น้ำหนักของแต่ละกลุ่ม	จำนวนผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ (คน/แห่ง)			
				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549		
2. การบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านเขตปลอดอากร	40 %	- ผู้จัดตั้งเขตปลอดอากร และผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร	100 %  รวม = 100%	48	58	- สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร -- เขตปลอดอากรนวนคร -- เขตปลอดอากรเวสเทิร์นดิจิตอล  - สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง -- เขตปลอดอากรอมตะนคร  - สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 -- เขตปลอดอากรบ้านหัว -- เขตปลอดอากรโรจนะ	1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ - การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านเขตปลอดอากร - การให้คำแนะนำและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านเขตปลอดอากร 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ความสุภาพเรียบร้อยและเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนของการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านเขตปลอดอากรไม่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - การส่งข้อมูลข่าวสารทาง FAX - ระเบียบปฏิบัติที่อำนวยความสะดวกต่อธุรกรรมของผู้ประกอบการ - ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านเขตปลอดอากร
	รวม = 100%						

ชื่อผู้ประสานงาน 1. นายวิรัตน์ ลิ้มสุขศิริ โทรศัพท์ 02 667 7746 โทรสาร 02 671 8637 E-mail 100025 @ customs.go.th  
2. นางมาลี สนิทราษฎร์ โทรศัพท์ 02 667 7746 โทรสาร 02 671 8637 E-mail 102336 @ customs.go.th