บันทึกข้อความ

สำนักบริหารกลาง
เลขรับ 9366
วันที่ 8 ต.ค. 2553
เวลา 15.59

ส่วนราชการ กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง โทร.2108

ที่ กษ 0401.4/ 874 **วันที่** 8 ตุลาคม 2553

เรื่อง รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน Call Center ประจำปีงบประมาณ 2553

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

กลุ่มประสานราชการ ขอรายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน Call Center ประจำปีงบประมาณ 2553 ดังปรากฏรายละเอียดเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อ**โปรดทราบ**

(นางพวงทอง เสลานนท์)
หัวหน้ากลุ่มงานสนับสนุนการตรวจราชการ

(นายวรัญ ชาตาวิวรรธน์)
ผู้อำนวยการกลุ่มประสานราชการ

ทราบ

8 ต.ค. 2553
(นางสุนิสา ปิ่นทอง)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

บริการ Call Center : 2108
ประจำปีงบประมาณ 2553

☐ ผู้ใช้บริการ Call Center : 2108 จำนวน 543 ครั้ง จำแนกได้ดังนี้

(1) จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการ	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
1.1 ประชาชนทั่วไป	339	62.43
1.2 บุคคลในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	15	2.76
1.3 บุคลากรภายในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	189	34.81
รวม	**543**	**100**

(2) จำแนกตามลักษณะคำถาม/และการให้บริการ (มิติการรายงานตามคำรับรองตัวชี้วัด)

ลักษณะคำถาม	ระดับการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
2.1 คำถามทั่วไป	☑ ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบทันที จำนวน 139 ครั้ง	25.60
	☐ ผู้ใช้บริการไม่ได้รับคำตอบทันที จำนวน - ครั้ง	0.00
2.2 คำถามที่ต้องการคำตอบในข้อมูลเฉพาะจากผู้รับผิดชอบข้อมูลโดยตรง	☑ สามารถระบุข้อมูลบริการและผู้เกี่ยวข้องได้ทันที จำนวน 404 ครั้ง	74.40
	☐ ไม่สามารถให้บริการได้ทันที จำนวน - ครั้ง	0.00
รวม	**543**	**100**

(3) จำแนกตามช่วงเวลาและการให้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวนครั้ง	คิดเป็นร้อยละ
3.1 วันทำการ		
08.30 – 16.30 น.	529	97.42
12.00 – 13.00 น.	14	2.58
3.2 วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์	0	0.00
รวม	**543**	**100**

(4) จำแนกตามลำดับหน่วยงานที่ผู้ติดต่อประสงค์ข้อมูลบริการ

หน่วยงาน	จำนวนครั้ง	คิดเป็นร้อยละ
4.1 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	196	36.10
4.2 สำนักบริหารกลาง	97	17.86
4.3 สำนักมาตรฐานการบัญชีและการสอบบัญชี	55	10.13
4.4 สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร	24	4.43
4.5 สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำกัด	13	2.39
4.6 สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ	10	1.85
4.7 สำนักส่งเสริมพัฒนาการบัญชีและถ่ายทอดเทคโนโลยี	9	1.66
4.7 กลุ่มประสานราชการ (คำถามทั่วไป)		
4.7.1 สอบถามเส้นทาง/สถานที่ตั้งกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	49	9.02
4.7.2 สอบถามเบอร์โทรศัพท์-โทรสาร	49	9.02
4.7.3 สอบถามลำดับเลขที่การบรรจุเข้ารับราชการ ตำแหน่ง นวตบ.ปฏิบัติการ	36	6.63
4.7.4 สอบถามบุคลากรของ กตส.	3	0.55
4.7.5 สอบถามเวปไซด์ สตส.ทุกจังหวัด	1	0.18
4.7.6 สอบถามชื่อตำแหน่ง ผอ.สตท.1-10	1	0.18
รวม	**543**	**100**

กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง

ข้อมูล Call Center

ปีงบประมาณ 2553 (ต.ค. 2552- ก.ย. 2553)

ที่	เดือน	ปี	ประชาชนทั่วไป	บุคคลในสังกัด กษ.	บุคคลในสังกัด กตส.	รวม	หมายเหตุ
1	ตุลาคม	2552	40	3	17	60	
2	พฤศจิกายน	2552	36	0	8	44	
3	ธันวาคม	2552	8	1	27	36	
4	มกราคม	2553	8	3	19	30	
5	กุมภาพันธ์	2553	12	1	54	67	
6	มีนาคม	2553	3	1	32	36	
7	เมษายน	2553	12	0	14	26	
8	พฤษภาคม	2553	5	0	22	27	
9	มิถุนายน	2553	23	2	35	60	
10	กรกฎาคม	2553	17	1	40	58	
11	สิงหาคม	2553	13	3	34	50	
12	กันยายน	2553	12	0	37	49	
			189	15	339	543	

กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง

ข้อมูล Call Center

ปีงบประมาณ 2553 (ต.ค. 2552- ก.ย. 2553)

ที่	เดือน	ปี	ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบทันที	สามารถระบุข้อมูลบริการและผู้เกี่ยวข้องได้ทันที	รวม	หมายเหตุ
1	ตุลาคม	2552	16	44	60	
2	พฤศจิกายน	2552	5	39	44	
3	ธันวาคม	2552	17	19	36	
4	มกราคม	2553	11	19	30	
5	กุมภาพันธ์	2553	20	47	67	
6	มีนาคม	2553	9	27	36	
7	เมษายน	2553	4	22	26	
8	พฤษภาคม	2553	5	22	27	
9	มิถุนายน	2553	12	48	60	
10	กรกฎาคม	2553	17	41	58	
11	สิงหาคม	2553	14	36	50	
12	กันยายน	2553	9	40	49	
			139	404	543	

Call Center ประจำปีงบประมาณ 2553

เบอร์ภายใน	ตค.	พย.	ธค.	มค.53	กพ.	มีค.	เมย.	พค.	มิย.	กค.	สค.	กย.	รวม	สังกัด
1201														
1202				1								1	2	สบก.
1203		1											1	สบก.
1204														
1208														
1209														
2100														
2101														
2102														
2103					1	2	1		1		1		6	สบก.
2104														
2105														
2106														
2107														
2108														
2109														
2110					1								1	สบก.
2111														
2113								4					4	สบก.
2114														
2201														
2202												1	1	สบก.
2203														
2204														
2205														
2206									1				1	สบก.
2207					1								1	สบก.
2208														
2209	1											2	3	สบก.
2210														
2211			1						1				2	สบก.
2212														
2213								1					1	สบก.
2214														
2215														
2216			2							2			4	สบก.
2217														
2218							1						1	สบก.
2219														
2220						1			1	1	1	1	5	สบก.
2226														
2301														
2302														
2303			1			1							2	กทม.
2304								1					1	กทม.
2305														
2306														
2307														
2308														
2309														

2310														
2311			1		2	4	1	1	4	3		5	21	กทม.
2312														
2313	4	4	1	3	10	3	1		2	3	6	7	44	ศูนย์ฯ
2314	3												3	ศูนย์ฯ
2315														
2316														
2317											4	2	6	ศูนย์ฯ
2318						1				1			2	ศูนย์ฯ
2319														
2320			1										1	ศูนย์ฯ
2321														
2322														
2323						1				1	1		3	ศูนย์ฯ
2401														
2402														
2403														
2404	1												1	แผนงาน
2405														
2406			1								2		3	แผนงาน
2407		1											1	แผนงาน
2408														
2409									1				1	แผนงาน
2410														
2411														
2412	1												1	แผนงาน
2413														
2414					1	1			1				3	แผนงาน
2415														
2416														
2417														
2418								1		1			2	สพถ.
2419														
2420														
2421														
2422														
3101														
3102			2				2				2	1	7	สบก.
3103														
3104									2	2	2	4	10	สอ.
3105														
3106		4											4	สบก.
3107														
3108					3								3	สบก.
3109	1					2							3	สอ.
3110														
3111														
3201														
3202														
3203														
3204														
3205														
3206														

3207														
3301														
3302	1			2		2			1	1		1	8	สมช.
3303														
3304														
3305														
3306	6		5	4	1	2	4	4	7	8	5	1	47	สมช.
3307														
3308														
3309														
3310														
3311														
3312														
3313														
3314														
3315														
3316														
3317														
3318														
3319														
3320														
3321														
3322														
3323														
3401														
3402														
3403														
3404														
3405														
3406		1					1		1		1	1	5	สพถ.
3407	2													
3408											1		1	สพถ.
3410														
3412	1												1	สพถ.
4101														
4102														
4103														
4201														
4202														
4203														
4204														
4205	1			4	24	2	6	5	2	2		3	49	สบก.
4206											1		1	สบก.
4207														
4208														
4209														
4301			1	1									2	ศูนย์ฯ
4302	9					1							10	ศูนย์ฯ
4303											1		1	ศูนย์ฯ
4304									17				17	ศูนย์ฯ
4305														

4306														
4307														
4308														
4309		27	3	5	3	2	4	5	5	10	8	9	81	ศูนย์ฯ
4310														
4311														
4312	13	1				1	1		1	6		1	26	ศูนย์ฯ
	44	39	19	19	47	27	22	22	48	41	36	40	404	
ตอบเอง	16	5	17	11	20	9	4	5	12	17	14	9	130	
													543	