




บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐๒-๒๗๑-๗๙๙๙ ต่อ ๕๙๐๕

ที่ กค.๐๙๐๐/กพร.๕๒ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (ผ่าน รอง ผอ. สบน. (นายธีรลักษณ์ แสงสนิท)) 

ด้วยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ได้กำหนดตัวชี้วัด ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ มีจุดมุ่งหมายให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) ขอเรียน ดังนี้

๑. เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๕ ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) เห็นชอบให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สบน. ในภาพรวมเพื่อนำผลการประเมินและข้อสังเกตของผู้รับบริการ มาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานในภารกิจต่างๆ ของ สบน. (เอกสารแนบ ๑) โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในและการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก โดย กพร. เป็นผู้รวบรวมรายชื่อผู้รับบริการจากทุก สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม และประสานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.) เพื่อให้ช่วยจัดทำแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์ หลังจากนั้น ได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจให้ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก ประเมินผลผ่านทางระบบออนไลน์ โดยใช้เกณฑ์การประเมินผลเดียวกันกับการประเมินผลในองค์ประกอบอื่นๆ ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

เกณฑ์การประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับผลการประเมิน
ร้อยละ ๙๐.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	ระดับคุณภาพ
ร้อยละ ๗๕.๐๐ - ๘๙.๙๙	ระดับมาตรฐานขั้นสูง
ร้อยละ ๖๐.๐๐ - ๗๔.๙๙	ระดับมาตรฐานขั้นต้น
ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐	ระดับต้องปรับปรุง

๒. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการสำรวจความพึงพอใจใน ๔ ด้านหลัก คือ ๑) กระบวนการให้บริการ ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการ ๓) คุณภาพการให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจภาพรวมของการให้บริการ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์ของ สบน. ที่ได้จัดทำขึ้น มีผลการตอบแบบสำรวจ ดังนี้

ตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพการให้บริการ	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละของกลุ่มเป้าหมาย
๑. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน	บุคลากรของ สบน.	๒๕๑ คน	๒๑๗ คน	๘๖.๔๕
๒. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก	บุคคลภายนอกที่ใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับ สบน.	๒๕๗ คน	๖๐ คน	๒๓.๓๕

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภายในของ สบน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลในภาพรวมของการให้บริการได้ ดังนี้

๓.๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของการให้บริการ เท่ากับร้อยละ ๘๗.๑๙ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้าน	ประเด็นที่สำรวจ	ร้อยละ
กระบวนการให้บริการ	การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การชี้แจงอธิบายขั้นตอนการดำเนินการ และความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๕.๗๙
เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ความเต็มใจและการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	๘๘.๗๗
คุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	๘๗.๐๑
ร้อยละเฉลี่ย		๘๗.๑๙

ผลคะแนนเฉลี่ยเกณฑ์การประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง โดยผลคะแนนความพึงพอใจการให้บริการภายในแยกรายสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม และข้อเสนอแนะ มีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒

๔. ผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภายนอกของ สบน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สามารถสรุปผลในภาพรวมของการให้บริการได้ ดังนี้

๔.๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ เท่ากับร้อยละ ๙๓.๓๗ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้าน	ประเด็นที่สำรวจ	ร้อยละ
กระบวนการให้บริการ	การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การชี้แจงอธิบายขั้นตอนการดำเนินการ และความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๒.๒๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ความเต็มใจและการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	๙๔.๔๐
คุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	๙๓.๕๒
ร้อยละเฉลี่ย		๙๓.๓๗

ผลคะแนนเฉลี่ยเกณฑ์การประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอกอยู่ในระดับคุณภาพ โดยผลคะแนนความพึงพอใจการให้บริการภายในแยกรายสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม และข้อเสนอแนะ มีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓

ทั้งนี้ กพร. จะนำผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะการให้บริการส่งให้สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ทราบ
เพื่อใช้ประกอบ การวางแผนการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการของ สบн. ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ เพื่อ กพร. จะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางฉัตรมณี สิ้นสิริ)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ทราบ+มอบหมาย

ให้ กพร. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางแพตริเชีย มงคลวนิช)

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

เอกสารแนบ 1




บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐๒ ๒๗๑ ๗๙๙๙ ต่อ ๕๙๐๒

ที่ กค.๐๙๐๐/กพร.๑๓ วันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (ผ่านรอง ผอ.สบน. (นายธีรศักดิ์ แสงสนิท)) 

ด้วยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ได้กำหนดตัวชี้วัด ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ มีจุดมุ่งหมายให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) ขอเรียน ดังนี้

๑. เห็นควรให้ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ในภาพรวม เพื่อนำผลการประเมินและข้อสังเกตของผู้รับบริการ มาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานในภารกิจต่างๆ ของ สบน. โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในและการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก โดย กพร. เป็นผู้รวบรวมรายชื่อผู้รับบริการจากทุก สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม และประสานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.) เพื่อให้ช่วยจัดทำแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์ หลังจากนั้น จะส่งแบบสำรวจความพึงพอใจให้ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกประเมินผลทางออนไลน์ และจะประเมินผลโดยใช้เกณฑ์การประเมินผลเดียวกันกับการประเมินผลในองค์ประกอบอื่นๆ ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

เกณฑ์การประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับผลการประเมิน
ร้อยละ ๙๐.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	ระดับคุณภาพ
ร้อยละ ๗๕.๐๐ - ๘๙.๙๙	ระดับมาตรฐานขั้นสูง
ร้อยละ ๖๐.๐๐ - ๗๔.๙๙	ระดับมาตรฐานขั้นต้น
ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐	ระดับต้องปรับปรุง

เมื่อผู้รับบริการประเมินผลแล้วเสร็จ กพร. จะประมวลผลคะแนนและจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร สบน. เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องในลำดับต่อไป

๒. ในขั้นนี้ กพร. ได้ยกร่างแบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยสาระสำคัญของแบบสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ
- ส่วนที่ ๓ จุดเด่น/จุดที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

ความละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ ขอให้โปรด

๑) เห็นชอบร่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในและภายนอก ของ สบน.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๒) มอบหมายให้ ศทส. ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์
ตามนัยข้อ ๒. ข้างต้น



(นางฉัตรมณี สิ้นศิริ)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

เห็นชอบและมอบหมายให้ ศทส. ดำเนินการ
ตามนัยข้อ ๒) ข้างต้น



(นางแพตริเซีย มงคลวนิช)

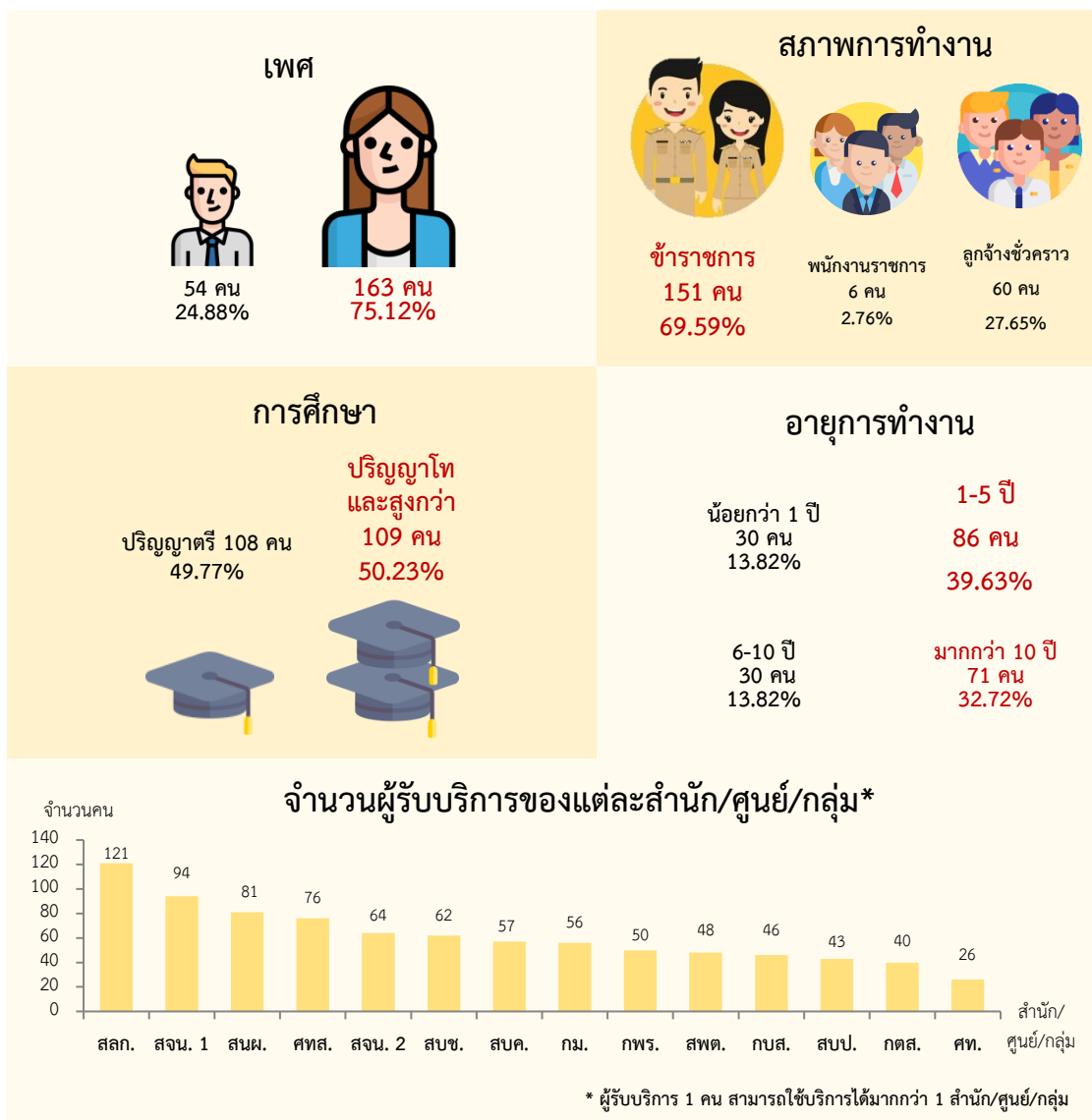
ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

เอกสารแนบ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภายใน ของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

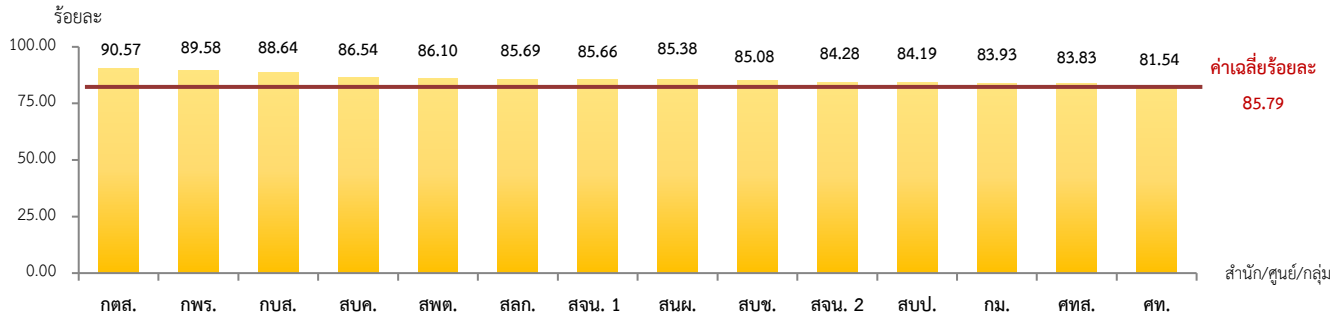
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) ได้สำรวจความคิดเห็นการให้บริการของบุคลากร (ข้าราชการ และพนักงานราชการ) ของ สบน. จากเป้าหมายจำนวน 251 ตัวอย่าง โดยสำรวจผ่านระบบออนไลน์ของ สบน. และได้รับการตอบกลับจำนวน 217 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 86.45 โดยสามารถสรุปผลจากการรวบรวมข้อมูลได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

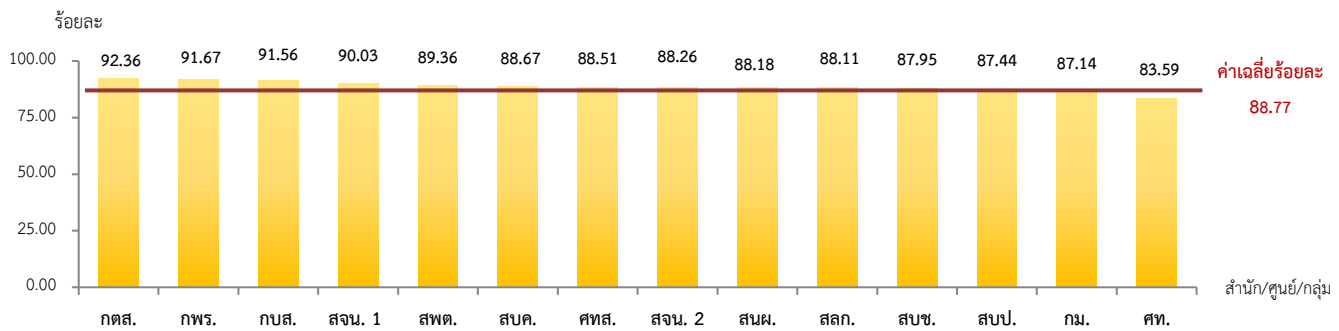


ส่วนที่ 2 ประเด็นความพึงพอใจ

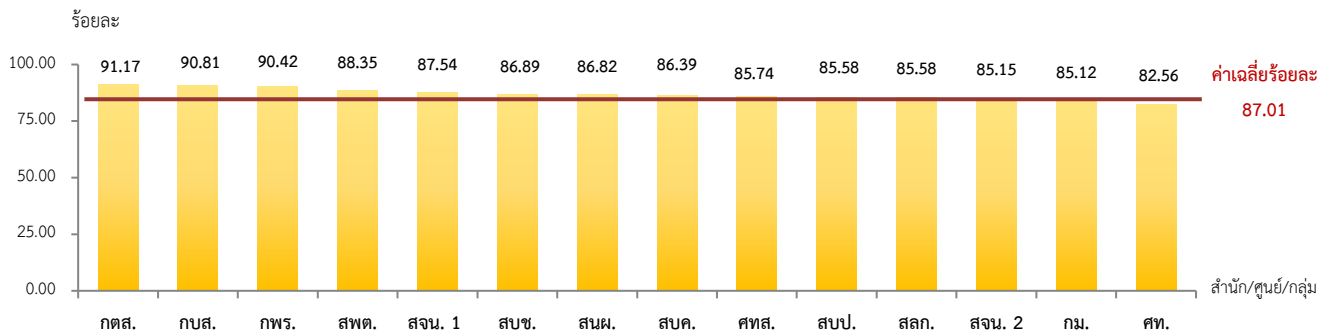
กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 85.79



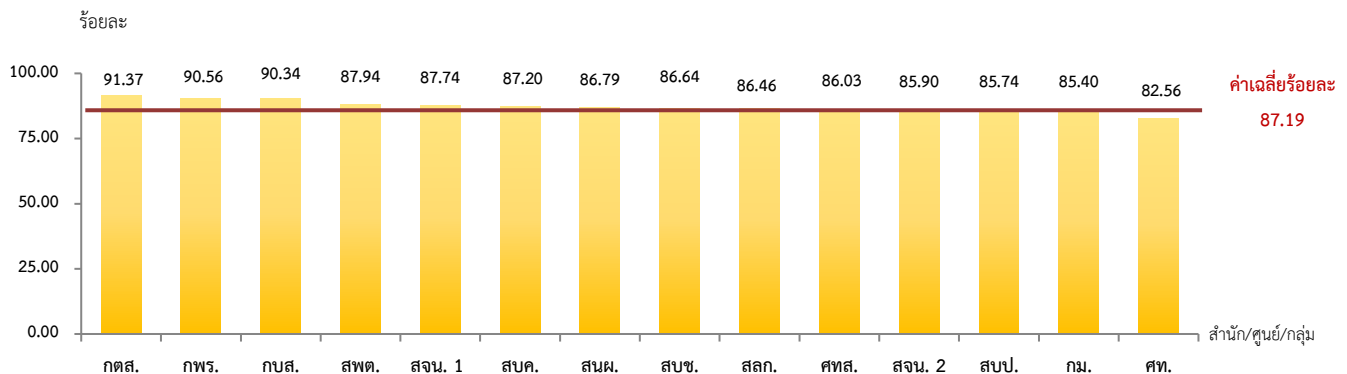
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 88.77



คุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 87.01

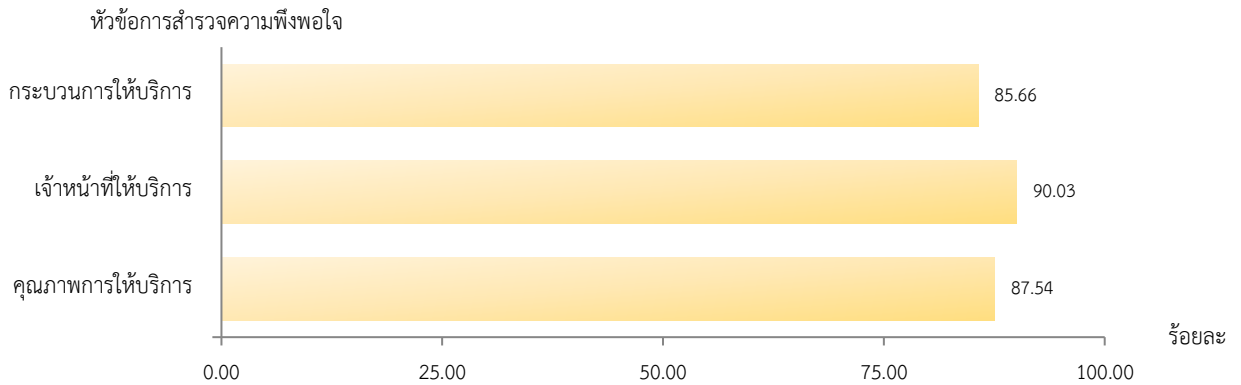


ผลความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของแต่ละสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.19



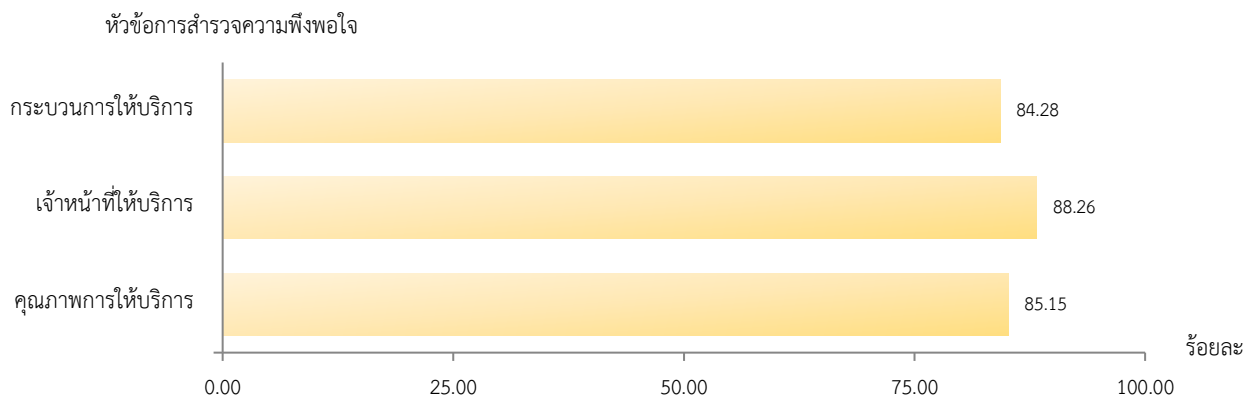
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการภายในของแต่ละสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักจัดการหนี้ 1 มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 87.74 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



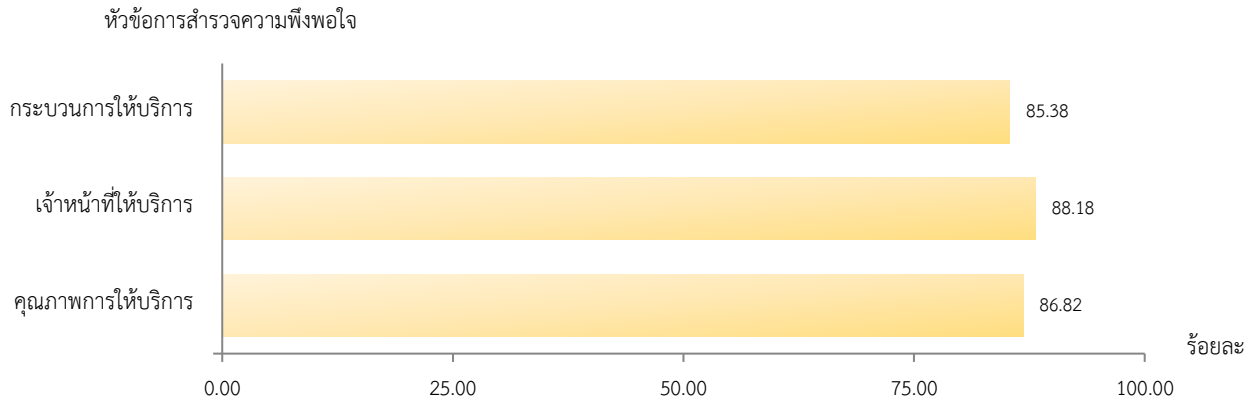
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
<p>1. ด้านกระบวนกรให้บริการ</p> <p><u>ประเด็นคำถาม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ 	
<p>2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</p> <p><u>ประเด็นคำถาม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น) ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน มีระบบการทำงานชัดเจน มีความเต็มใจและให้ความร่วมมือที่ดีในการให้บริการ
<p>3. ด้านคุณภาพการให้บริการ</p> <p><u>ประเด็นคำถาม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ควรมีการรวมฐานข้อมูลไว้ในแหล่งข้อมูลเดียวกัน ให้บริการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ อย่างรวดเร็ว ควรมีผู้ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกร่วมกัน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักจัดการหนี้ 2 มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 85.90 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



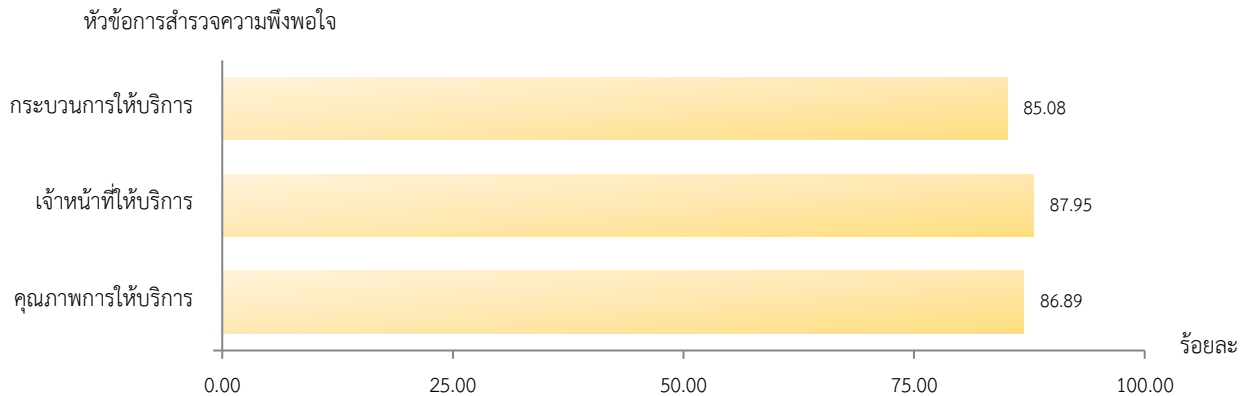
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
1. ด้านกระบวนกรให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ควรจัดทำหรือพัฒนานวัตกรรมด้านการจัดการเงินกู้รัฐวิสาหกิจ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น) ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานสูง ทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ มีความรับผิดชอบ บุคลากรใหม่อาจจะยังไม่เข้าใจกระบวนการมากนัก
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล/เอกสาร เป็นอย่างดี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 86.79 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



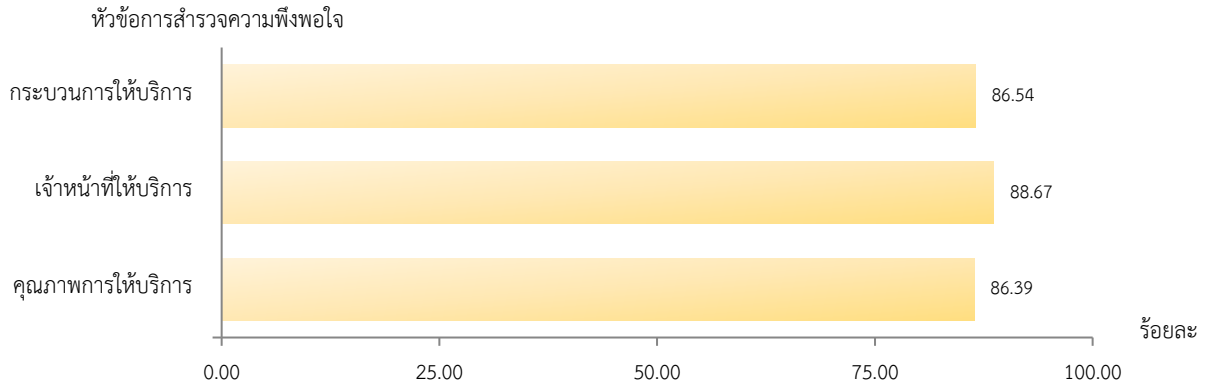
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
<p>1. ด้านกระบวนการให้บริการ</p> <p><u>ประเด็นคำถาม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> แม่นยำในกฎระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
<p>2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</p> <p><u>ประเด็นคำถาม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น) ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความรับผิดชอบในงานสูง และมีบริการและติดต่อประสานงานที่ดี
<p>3. ด้านคุณภาพการให้บริการ</p> <p><u>ประเด็นคำถาม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> สามารถตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ขอรับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพกพาเพิ่มเติม เนื่องจากมีปริมาณงานที่จำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ค่อนข้างมาก

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักบริหารการชำระหนี้ มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 86.64 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



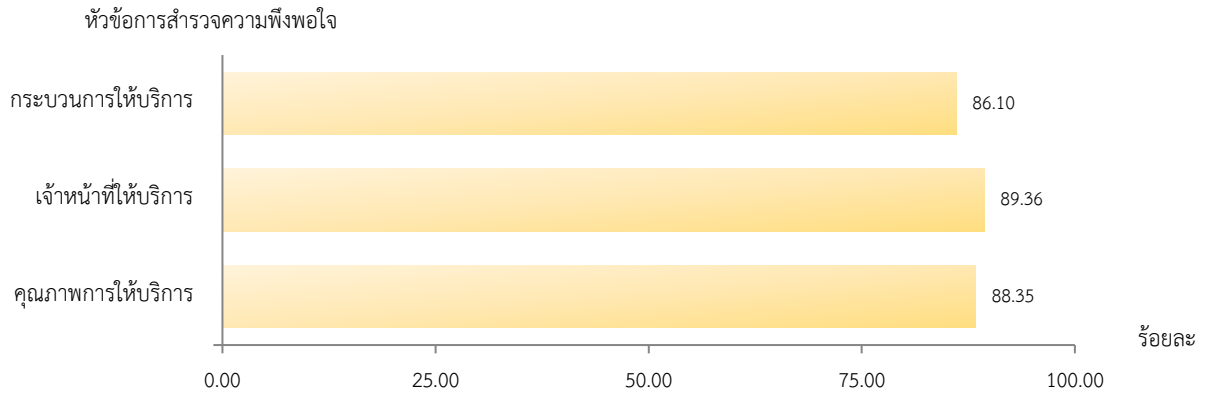
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
<p>1. ด้านกระบวนกรให้บริการ ประเด็นคำถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบการทำงานที่ชัดเจน พร้อมทั้งบุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ สามารถจัดส่งข้อมูลขอรับบริการได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วน
<p>2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ประเด็นคำถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น) ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ขาดการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ทำให้ไม่เป็นที่รู้จักของหน่วยงาน
<p>3. ด้านคุณภาพการให้บริการ ประเด็นคำถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 	-

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักบริหารการระดมทุนโครงการลงทุนภาครัฐ
มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 87.20 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
1. ด้านกระบวนการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงาน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น) ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือในการประสานงานทุกครั้ง
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลถูกต้องและครบถ้วน เชื่อถือได้

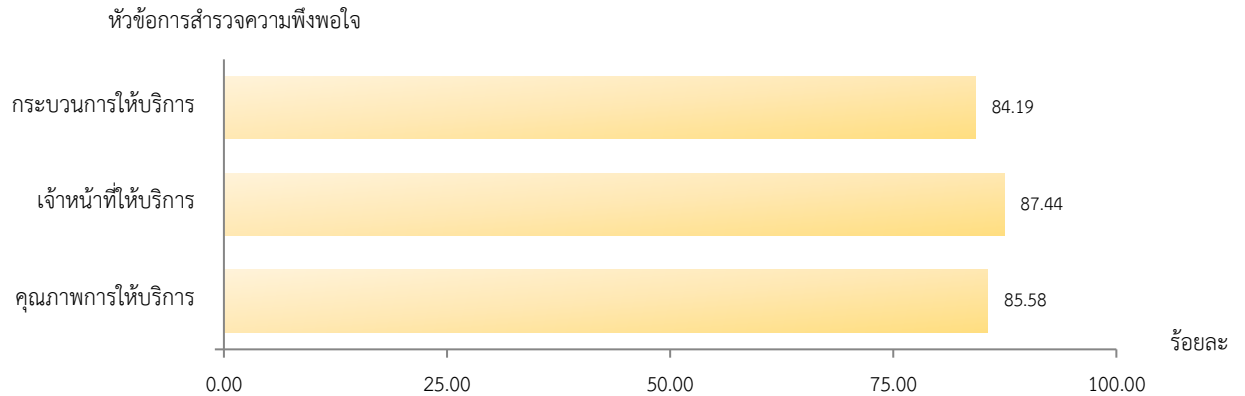
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักพัฒนาตลาดตราสารหนี้ มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 87.94 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
<p>1. ด้านกระบวนการให้บริการ</p> <p><u>ประเด็นคำถาม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> มีความรวดเร็วในการให้บริการ ควรมีการเผยแพร่งานในส่วนต่างๆขององค์กร ควรจัดอบรมให้ความรู้ด้านการพัฒนาตลาดตราสารหนี้เพิ่มเติมแก่บุคลากร สบน.
<p>2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</p> <p><u>ประเด็นคำถาม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น) ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ
<p>3. ด้านคุณภาพการให้บริการ</p> <p><u>ประเด็นคำถาม</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล/เอกสารเป็นอย่างดี

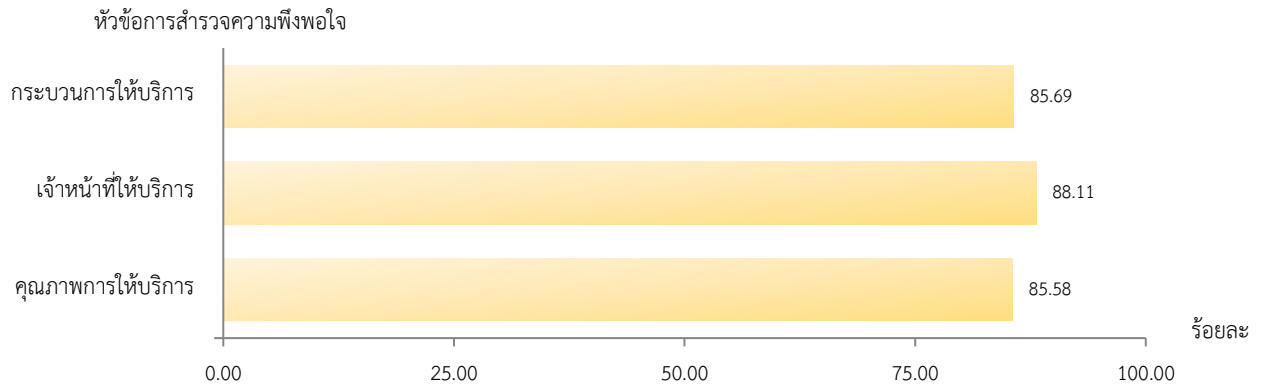
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักบริหารและประเมินผลโครงการลงทุนภาครัฐ

มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 85.74 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



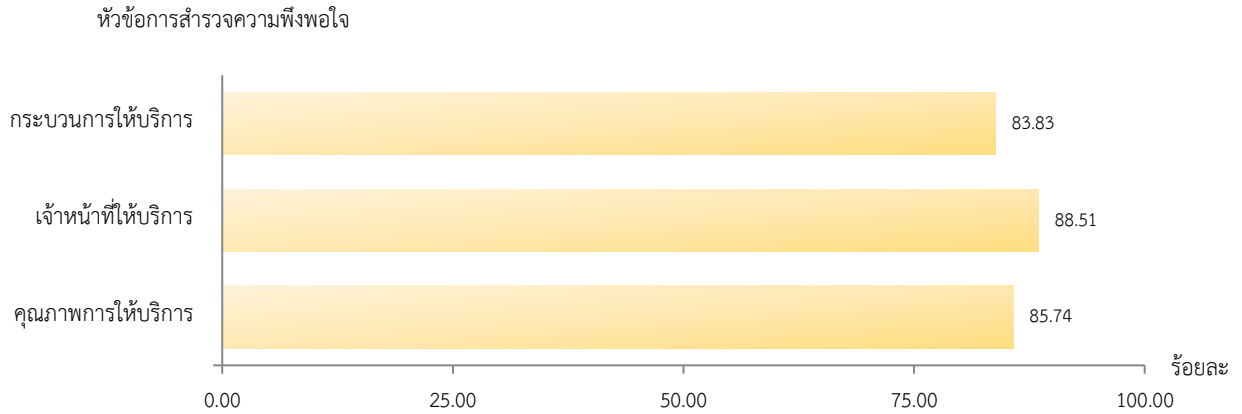
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
1. ด้านกระบวนการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ 	-
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น) ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานบ่อย เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ และให้ความร่วมมือทุกครั้ง
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล/เอกสารเป็นอย่างดี การติดต่อขอข้อมูลบางครั้ง ต้องใช้ระยะเวลา เนื่องจากบางโครงการมีเจ้าหน้าที่หลายคนติดตามโครงการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการกรม มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 86.46 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
<p>1. ด้านกระบวนกรให้บริการ ประเด็นคำถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ควรปรับปรุงเรื่องการประสานงานภายในหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ ควรบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการ
<p>2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ประเด็นคำถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น) ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นกันเอง และกระตือรือร้น ควรมีการปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่ทำงานทดแทนกันได้
<p>3. ด้านคุณภาพการให้บริการ ประเด็นคำถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ควรปรับปรุงเรื่องการให้ข้อมูล เรื่องการตอบแชทควรจัดตารางให้แต่ละสำนักเข้ามาดูแลเท่าๆ กัน หรือติดตามประเด็นเพื่อส่งให้แต่ละสำนักตามความเหมาะสม

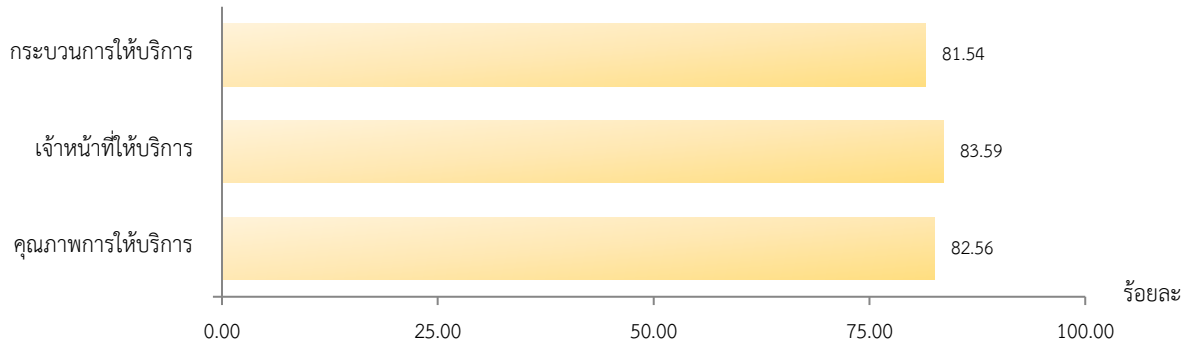
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 86.03 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
1. ด้านกระบวนการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการผู้ที่ติดต่ออย่างเหมาะสมตามความต้องการและพัฒนาเทคโนโลยีอยู่เสมอ การดูแลปรับปรุงระบบ (MA) ควรรวมอยู่ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น) ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และได้ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำในด้านสารสนเทศ ด้วยความเต็มใจ กระจายงานให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเท่าๆกัน
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล/เอกสารเป็นอย่างดี ระบบเครื่องข่ายไม่ค่อยเสถียร ข้อมูลที่ส่งมาให้ บางครั้งไม่ครบถ้วน ควรให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนที่จะส่ง ปรับปรุงความรู้ด้านเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 82.56 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

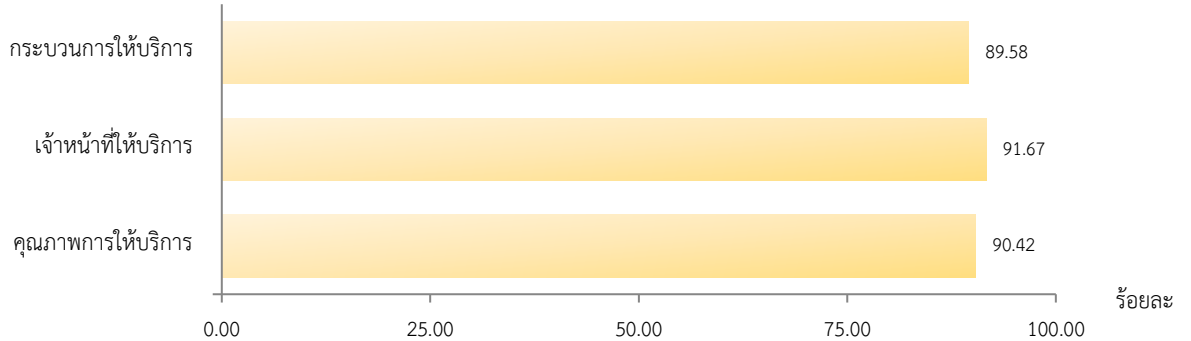
หัวข้อการสำรวจความพึงพอใจ



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
1. ด้านกระบวนการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการรวดเร็ว
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น) ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่เต็มใจ ในการให้บริการ ให้ความร่วมมือทุกครั้ง
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 	-

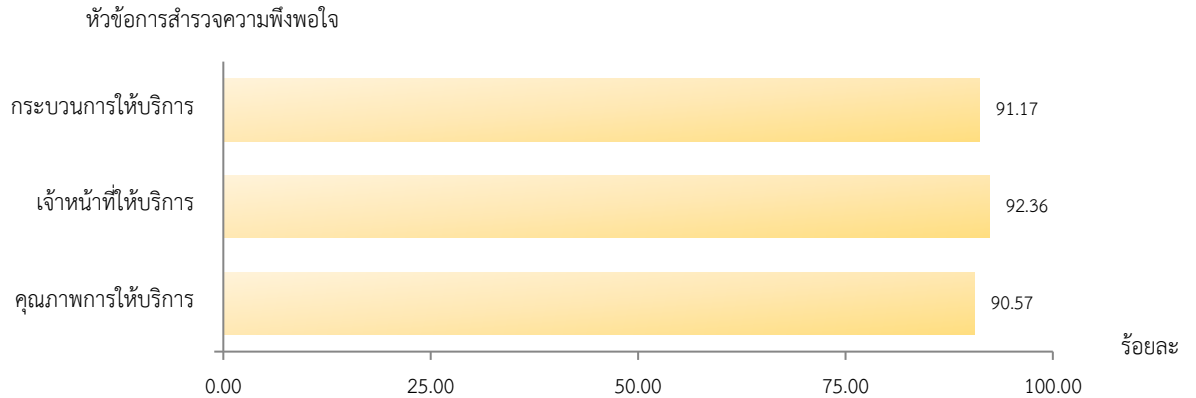
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 90.56 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

หัวข้อการสำรวจความพึงพอใจ



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
1. ด้านกระบวนการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ 	-
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น) ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก 	-
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 	-

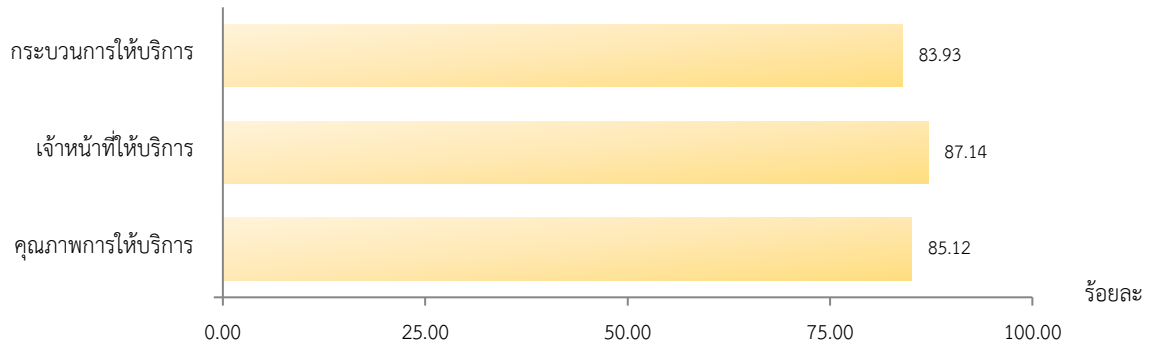
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 91.37 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
1. ด้านกระบวนการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาการให้บริการที่ดีต่อไป
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น) ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 	-

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มกฎหมาย มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 85.40 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

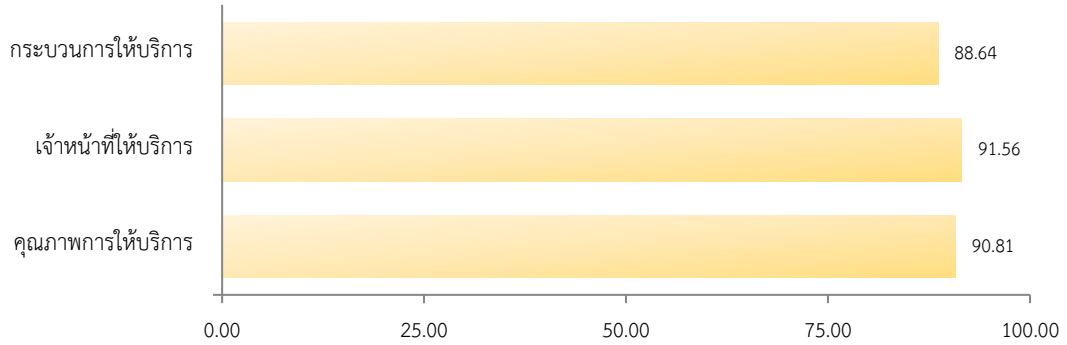
หัวข้อการสำรวจความพึงพอใจ



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
1. ด้านกระบวนกรให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ 	-
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น) ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของสบน.
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ทำงานภายใต้กฎระเบียบและข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะได้อย่างเป็นมืออาชีพ อยากให้เป็นเปรียบเทียบกับหน่วยงานด้านกฎหมายภายนอกกรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มบริหารความเสี่ยงนี้สาธารณะ
มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 90.34 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

หัวข้อการสำรวจความพึงพอใจ



ร้อยละ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
1. ด้านกระบวนกรให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ 	-
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น) ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก 	-
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 	-

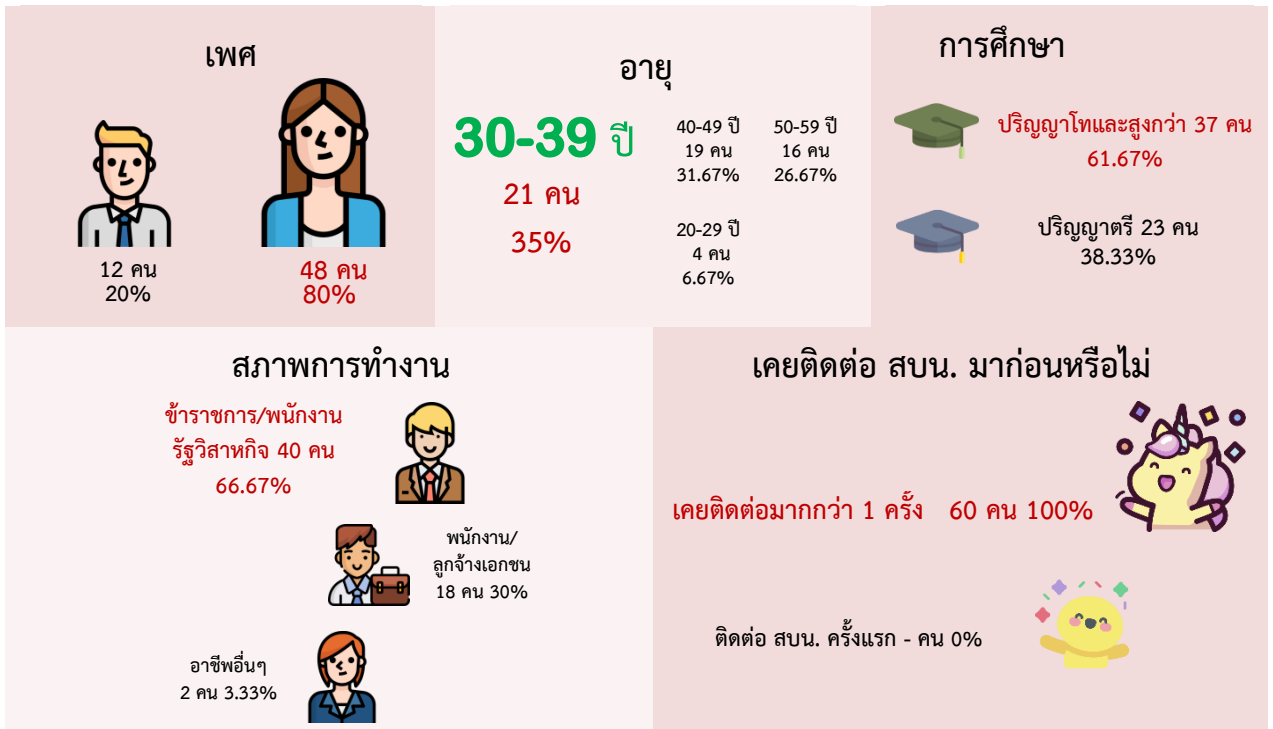
เอกสารแนบ 3

ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการภายนอก
ในภาพรวมของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

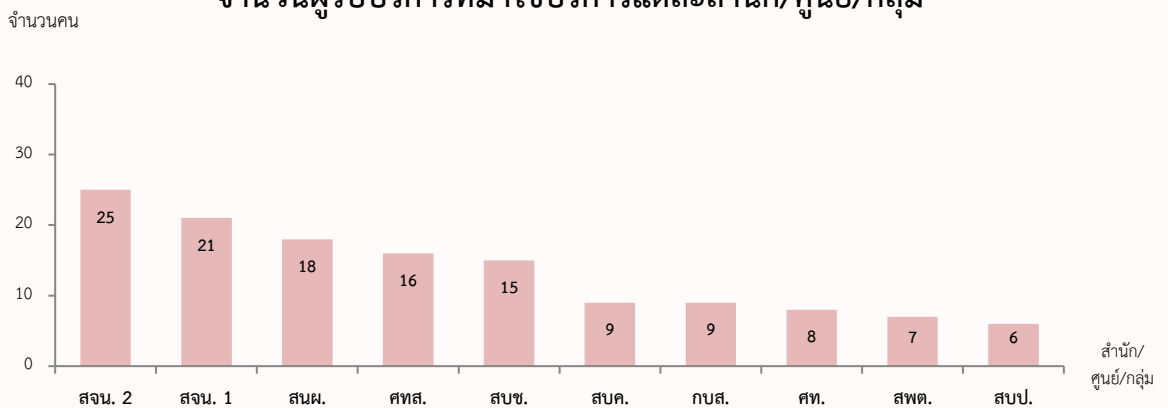
ผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภายนอก ของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) ได้สำรวจความคิดเห็นการให้บริการภายนอกของ
สำนักจัดการหนี้ 1 (สจน. 1) สำนักจัดการหนี้ 2 (สจน. 2) สำนักนโยบายและแผน (สนผ.) สำนักบริหาร
การชำระหนี้ (สบช.) สำนักบริหารและประเมินผลโครงการลงทุนภาครัฐ (สบค.) สำนักพัฒนาตลาดตราสารหนี้
(สพต.) สำนักบริหารและประเมินผลโครงการลงทุนภาครัฐ (สบป.) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.)
ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา (ศท.) และกลุ่มบริหารความเสี่ยงหนี้สาธารณะ (กบส.) มีกลุ่มเป้าหมายและดำเนินการสำรวจ
ผ่านระบบออนไลน์ของ สบน. จำนวน 257 ตัวอย่าง และได้รับผลสำรวจตอบกลับจากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 60 ตัวอย่าง
โดยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



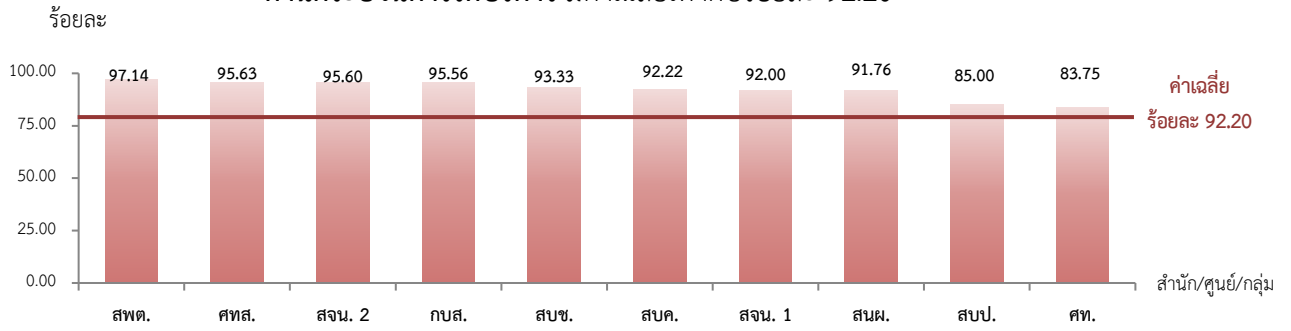
จำนวนผู้รับบริการที่มาใช้บริการแต่ละสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม



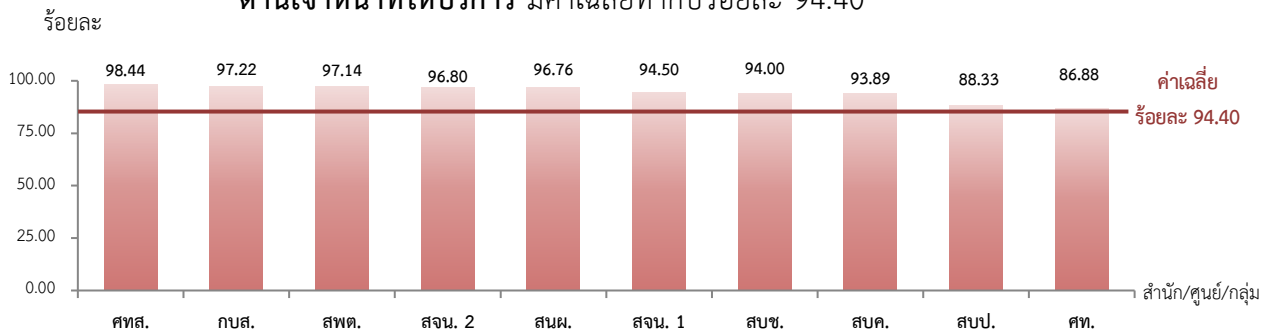
* ผู้รับบริการ 1 คน สามารถใช้บริการได้มากกว่า 1 สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม

ส่วนที่ 2 ประเด็นความพึงพอใจ

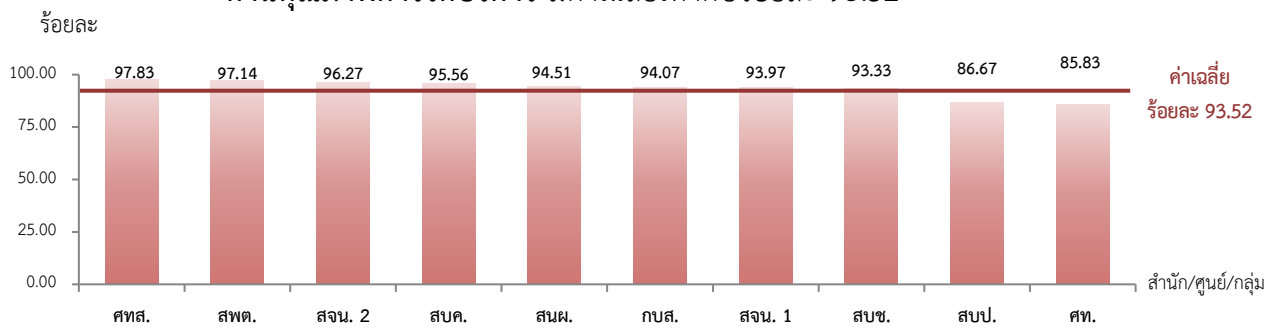
ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 92.20



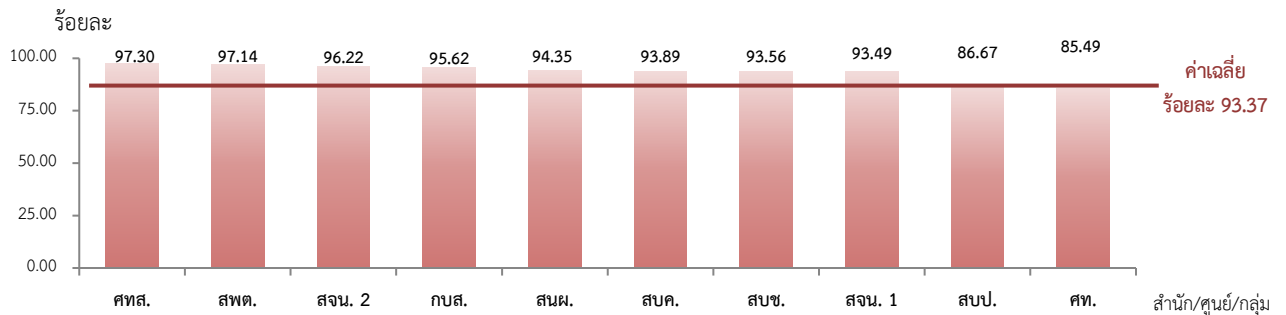
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 94.40



ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 93.52

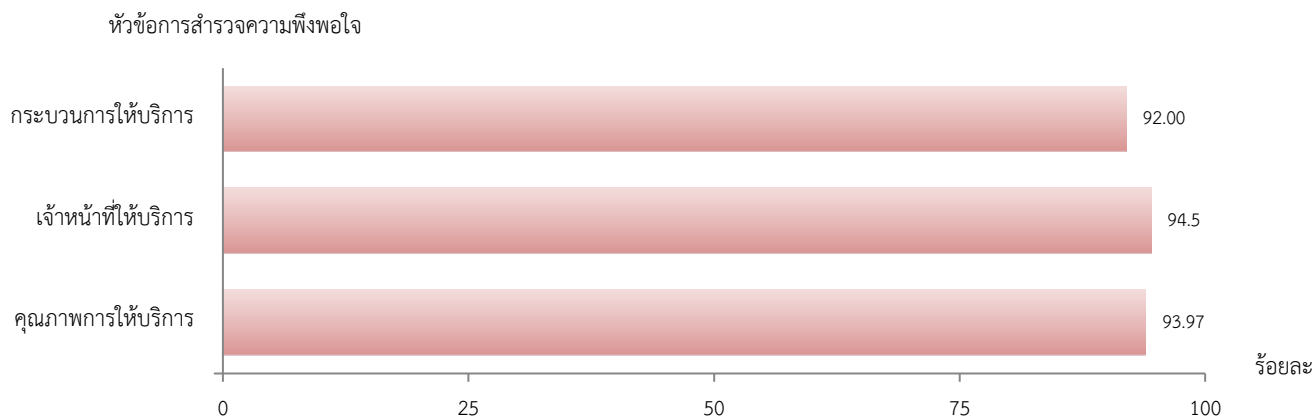


ความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมของแต่ละสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.37



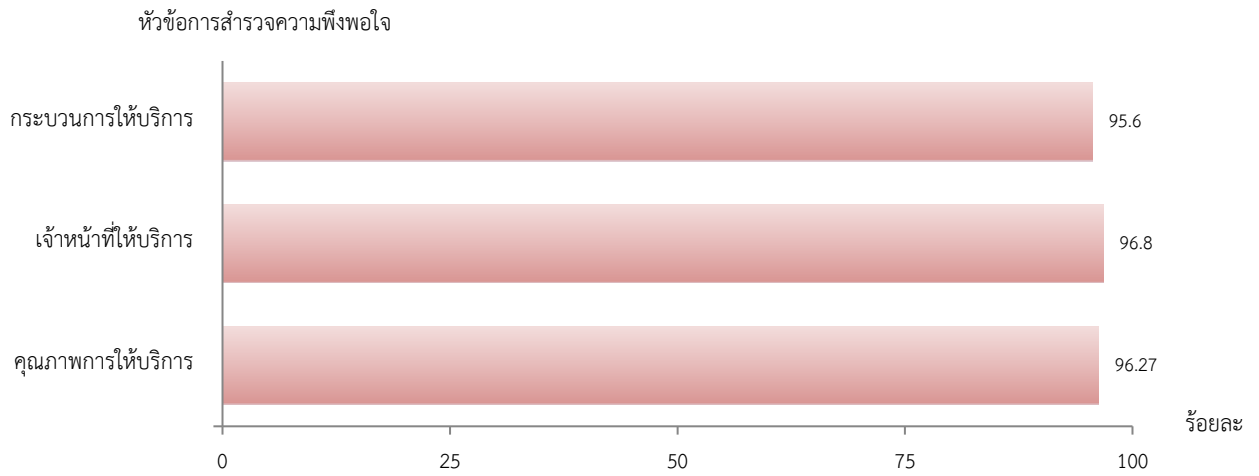
ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการภายนอก
ของแต่ละสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม

ความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของสำนักจัดการหนี้ 1 มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 93.49 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



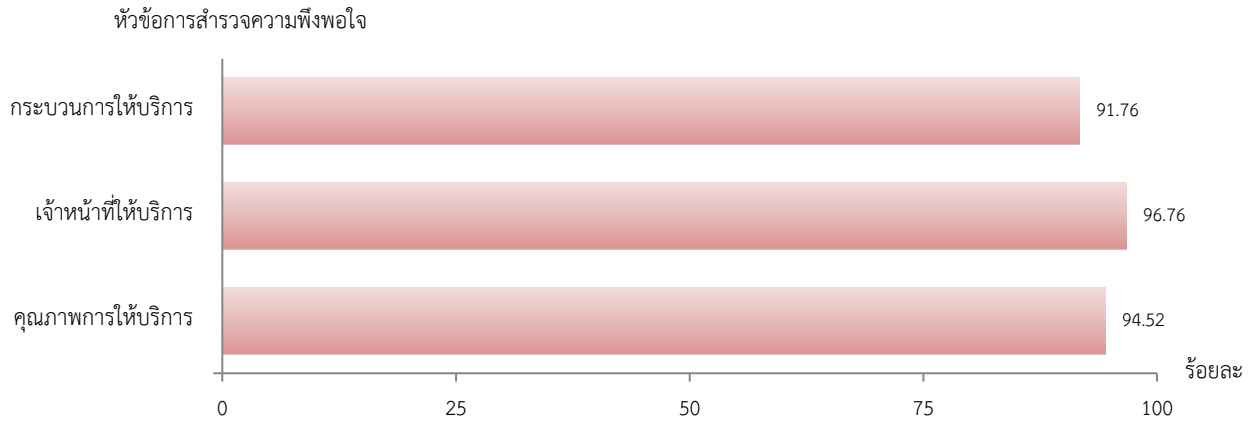
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
1. ด้านกระบวนการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ทำงานเร็ว ข้อมูลถูกต้อง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (พิจารณาจากการตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น) การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> มีความเต็มใจ ให้บริการอย่างสุภาพ เป็นกันเอง และให้ความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ ต่อภาครัฐและเอกชนเป็นอย่างมาก
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณาจากระยะเวลา ในการรับบริการ หรือค่าธรรมเนียม) การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ให้ความร่วมมือในการหาข้อมูล/เอกสาร เป็นอย่างดี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของสำนักจัดการหนี้ 2 มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 96.22 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



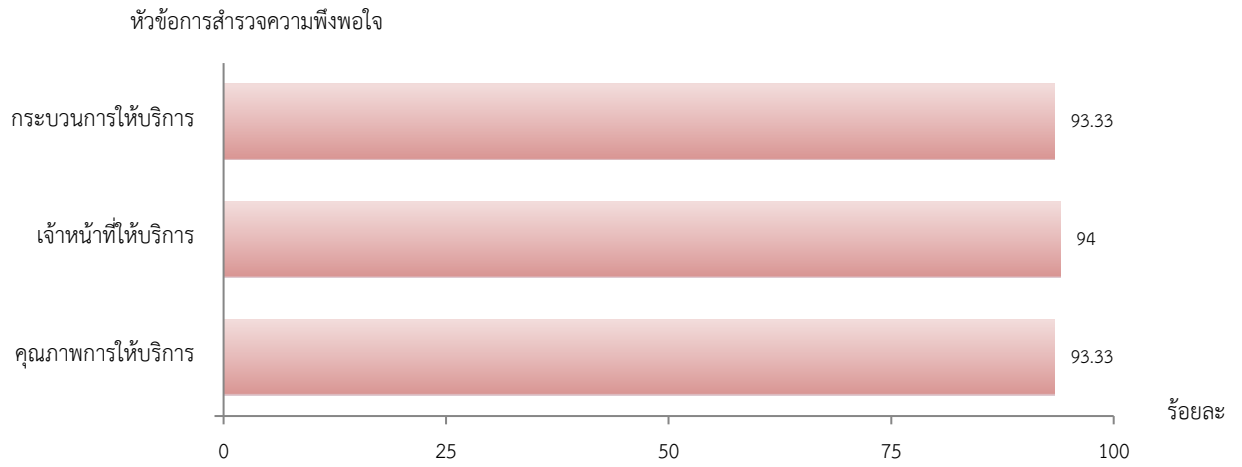
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
1. ด้านกระบวนกรให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ประสานงานล่วงหน้าทำให้ส่วนงานที่มาติดต่อเตรียมข้อมูลได้ครบถ้วน ดำเนินการได้รวดเร็ว ให้คำอธิบายได้ชัดเจน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (พิจารณาจากการตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น) การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> มีความรู้ความเข้าใจในรัฐวิสาหกิจเป็นอย่างดี ทำให้สามารถให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ปรับการดำเนินงานทันสมัยเข้ากับยุคโควิด-19 และพร้อมสนับสนุนข้อมูลหน่วยงานตลอดเวลา
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณาจากระยะเวลา ในการรับบริการ หรือค่าธรรมเนียม) การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลมีความถูกต้อง ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็นแก่รัฐวิสาหกิจ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของสำนักนโยบายและแผน มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 94.35 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
1. ด้านกระบวนกรให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> การให้บริการมีความรวดเร็วครบถ้วน ทันต่อการดำเนินงาน และเป็นที่ยอมรับการนำเสนอแผนที่ดี
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (พิจารณาจากการตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น) การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ทุกท่าน สุภาพ เต็มใจให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างดีเยี่ยม
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณาจากระยะเวลา ในการรับบริการ หรือค่าธรรมเนียม) การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> อาจจะต้องปรับปรุงความถูกต้องของข้อมูลในบางครั้ง

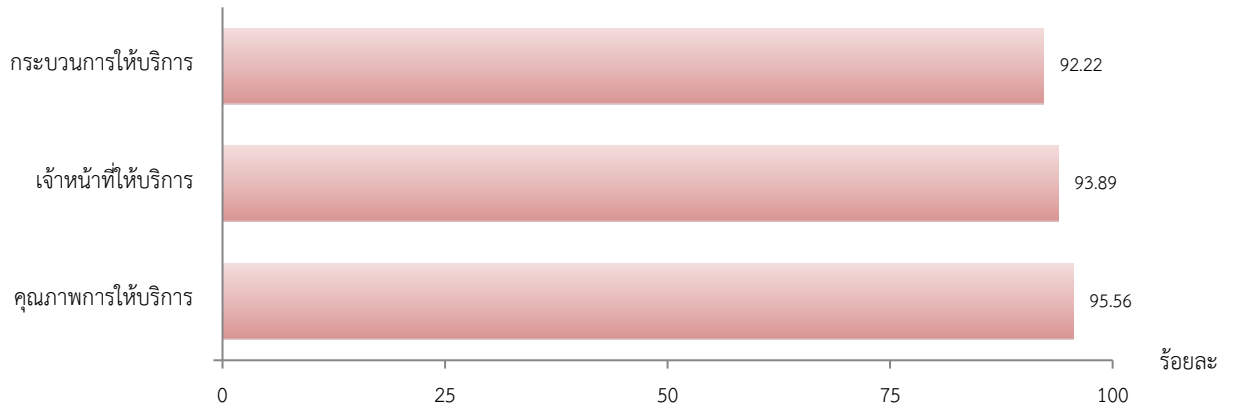
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของสำนักบริหารการชำระหนี้ มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 93.56 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
1. ด้านกระบวนกรให้บริการ ประเด็นคำถาม • ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน • ความรวดเร็วในการให้บริการ	-
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ประเด็นคำถาม • ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ • ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (พิจารณาจากการตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น) • การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล	• มีความเต็มใจในการให้บริการ
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ ประเด็นคำถาม • ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ • ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณาจากระยะเวลา ในการรับบริการ หรือค่าธรรมเนียม) • การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	-

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของสำนักบริหารการระดมทุนโครงการลงทุนภาครัฐ มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 93.89 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

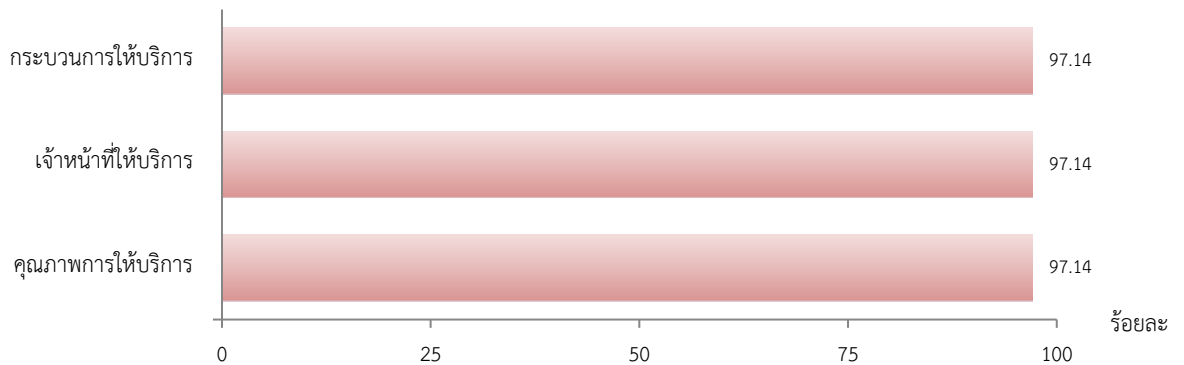
หัวข้อการสำรวจความพึงพอใจ



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
1. ด้านกระบวนการให้บริการ ประเด็นคำถาม • ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน • ความรวดเร็วในการให้บริการ	-
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ประเด็นคำถาม • ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ • ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (พิจารณาจากการตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น) • การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล	• มีความเต็มใจในการให้บริการ
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ ประเด็นคำถาม • ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ • ความคุ้มค่าของบริการที่รับ (พิจารณาจากระยะเวลา ในการรับบริการ หรือค่าธรรมเนียม) • การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	-

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของสำนักพัฒนาตลาดตราสารหนี้ มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 97.14 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

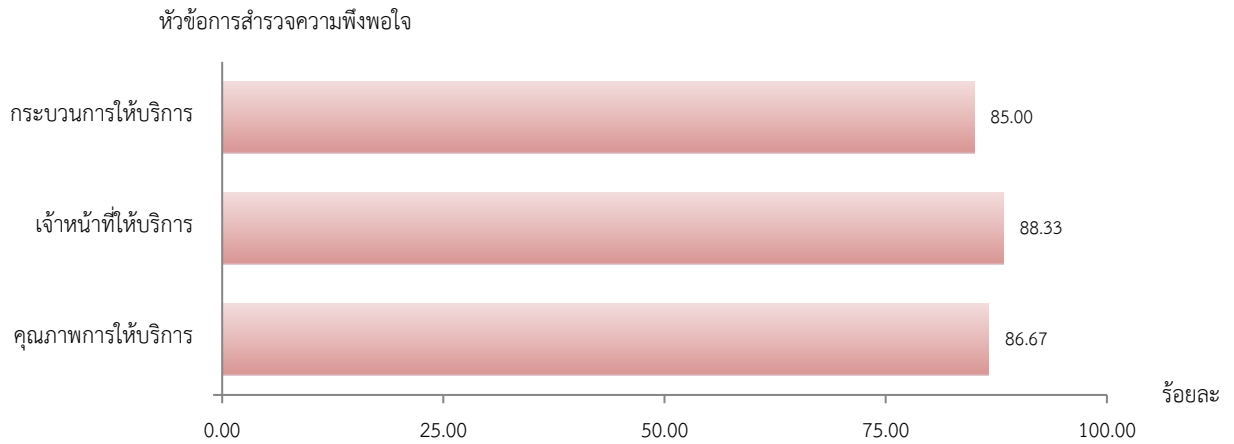
หัวข้อการสำรวจความพึงพอใจ



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
1. ด้านกระบวนการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับความช่วยเหลือในการประสานข้อมูล และแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (พิจารณาจากการตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น) การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> ควรมีการส่งต่อข้อมูลกับผู้มารับงานใหม่ ให้สามารถดำเนินงานได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจา สุภาพ ยินดีให้ความช่วยเหลือ ช่วยหาคำตอบและประสานงานเรื่องอื่นๆให้
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ความคุ้มค่าของบริการที่รับ (พิจารณาจากระยะเวลา ในการรับบริการ หรือค่าธรรมเนียม) การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ควรแก้ปัญหาที่ทางรัฐวิสาหกิจได้แจ้ง ไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ การรับฟังความคิดเห็น มีข้อเสนอแนะที่ดีต่อการดำเนินโครงการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของสำนักบริหารและประเมินผล

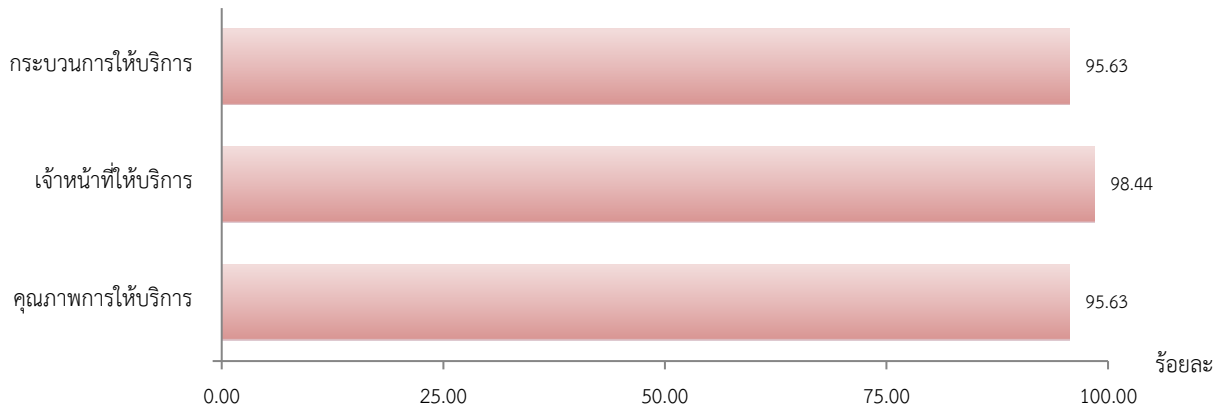
โครงการลงทุนภาครัฐ มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 86.67 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
1. ด้านกระบวนกรให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ควรปรับปรุงการเข้าพื้นที่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ควรให้เวลารัฐวิสาหกิจในการหาข้อมูล เนื่องจากบางโครงการเป็นโครงการในอดีตและเก่ามากจนคนทำเกษียณไปหมดแล้ว
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (พิจารณาจากการตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น) การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> มีความเต็มใจ และให้บริการอย่างสุภาพ ได้รับความช่วยเหลือในการประสานข้อมูล และแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เวลาต้องการข้อมูล หรือเปลี่ยนตารางนัดหมาย ใช้วิธีโทรแจ้ง ไม่ทำหนังสือ แต่เมื่อเกิดสถานการณ์โควิด-19 รัฐวิสาหกิจไม่สะดวกเข้าร่วมประชุมตามตารางและขอเป็น Conference กลับสั่งให้ต้องทำหนังสือ ไม่ปรับเปลี่ยนรูปแบบให้ทันกับสถานการณ์ ใช้คำไม่สุภาพเน้นการออกคำสั่งเป็นหลัก
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ความคุ้มค่าของบริการที่รับ (พิจารณาจากระยะเวลา ในการรับบริการ หรือค่าธรรมเนียม) การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ควรปรับปรุงความถูกต้องของข้อมูล สั่งให้รัฐวิสาหกิจทำ worksheet ให้ ทำข้อมูลในส่วนที่ สบ. ต้องทำ พร้อมทั้งแจ้งว่าถ้าไม่ทำจะมีปัญหาต่อการประเมินผล เวลาจะขอข้อมูลจำนวนมากไม่มีการแจ้งประสานงานก่อน ให้เวลารัฐวิสาหกิจในการจัดทำน้อย ขอพิมพ์เขียวของโครงการ ซึ่งมีข้อมูลลูกค้าไป ควรมีหนังสือยืนยันเก็บรักษาความลับลงนามมาแบบมีลายลักษณ์อักษร ควรหาวิธีในการตรวจสอบ และจัดเก็บข้อมูล แบบผู้ตรวจสอบจริงๆ ไม่ใช่ให้รัฐวิสาหกิจทำงานสนับสนุน หรือเขียน paper worksheet ให้ หรือสั่งให้รัฐวิสาหกิจทำรายงานเพื่อประกอบการทำงานของตนเอง

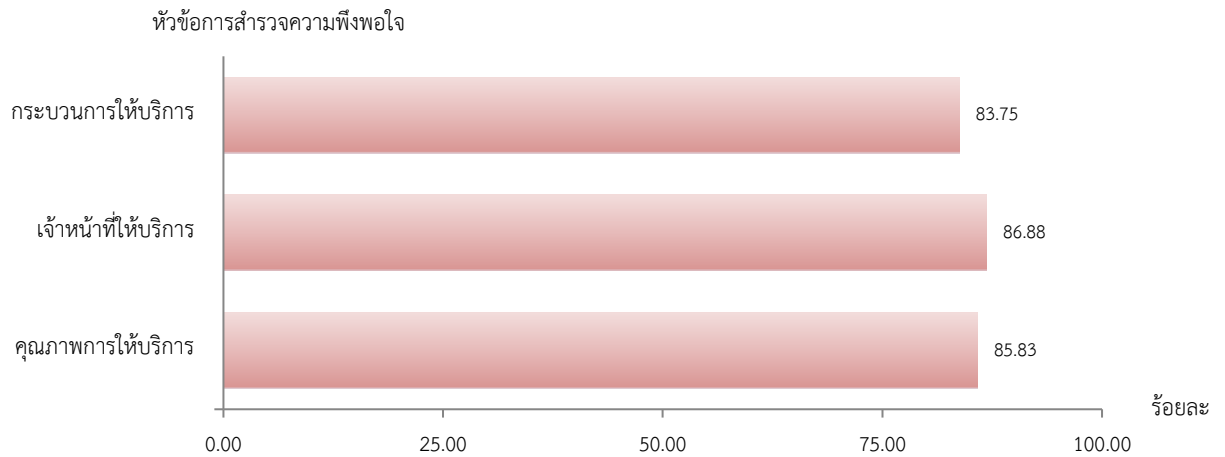
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 97.30 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

หัวข้อการสำรวจความพึงพอใจ



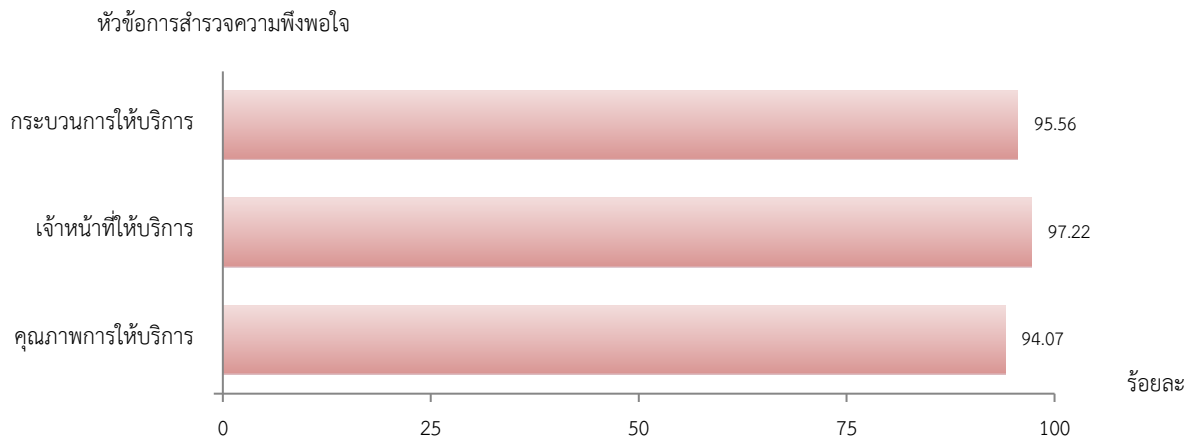
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
1. ด้านกระบวนการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ตอบข้อสงสัยและซักถามได้ดี สามารถนำไปปฏิบัติเกิดผลสำเร็จของงานได้
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (พิจารณาจากการตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น) การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการและพร้อมที่จะตอบคำถามในประเด็นที่ผู้ใช้งานไม่สามารถดำเนินการได้ ช่วยแก้ปัญหา เสนอแนะ การดำเนินงานในด้านเทคโนโลยี
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณาจากระยะเวลา ในการรับบริการ หรือค่าธรรมเนียม) การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลครบถ้วน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของคุณข้อมูลที่ปรึกษา มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 87.69 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
1. ด้านกระบวนกรให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความรวดเร็วในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> สะดวกสบายและทันตามยุคสมัย เพราะสามารถส่งเอกสารผ่านช่องทางออนไลน์ได้ แนะนำให้ลดขั้นตอนลงจะดีมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (พิจารณาจากการตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น) การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> มีความเต็มใจ ให้บริการอย่างสุภาพ และเป็นกันเอง ให้คำปรึกษา คำแนะนำเป็นอย่างดี
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณาจากระยะเวลา ในการรับบริการ หรือค่าธรรมเนียม) การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> มีเว็บไซต์ให้ติดต่อสื่อสาร มีวิดีโอแนะนำขั้นตอนการให้บริการ รับบริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของกลุ่มบริหารความเสี่ยงนี้สาธารณะ
มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 95.62 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
1. ด้านกระบวนกรให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความรวดเร็วในการให้บริการ 	-
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (พิจารณาจากการตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น) การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล 	-
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> <ul style="list-style-type: none"> ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณาจากระยะเวลา ในการรับบริการ หรือค่าธรรมเนียม) การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ให้คำปรึกษาด้านความเสี่ยงในด้านต่างๆ ทั้งต้นทุนการดำเนินงาน ดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน และ ช่วยในการตอบคำถามในภาพรวมทางเศรษฐกิจของประเทศ