




บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐๒-๒๗๑-๗๙๙๙ ต่อ ๕๙๐๕

ที่ กค.๐๙๐๐/กพร.๔๙ วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (ผ่านที่ปรึกษาด้านตลาดตราสารหนี้) 

ตามที่ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) เห็นชอบให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สบน. ในภาพรวม เพื่อนำผลการประเมินและข้อสังเกตของผู้รับบริการมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานในภารกิจต่างๆ ของ สบน. (เอกสารแนบ ๑) นั้น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) ขอเรียน ดังนี้

๑. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในและการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก โดย กพร. เป็นผู้รวบรวมรายชื่อผู้รับบริการจากทุก สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม และประสานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ช่วยจัดทำแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์ หลังจากนั้น ได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจให้ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกประเมินผลผ่านทางระบบออนไลน์ โดยใช้เกณฑ์การประเมินผลเดียวกับกรอบการประเมินผลตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ (KPI กรม) ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) กำหนด 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) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ๓) คุณภาพการให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจภาพรวมของการให้บริการ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์ของ สบน. ที่ได้จัดทำขึ้น มีผลการตอบแบบสำรวจ ดังนี้

ประเภทการประเมิน	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ
๑. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน	บุคลากรของ สบน.	๒๕๓ คน	๒๒๗ คน	๘๙.๗๒
๒. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก	บุคคลภายนอกที่ใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับ สบน.	๔๔๖ คน	๙๐ คน	๒๐.๑๘

/๓. ผลการ...



สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
PUBLIC DEBT MANAGEMENT OFFICE

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภายในของ สบн. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สามารถสรุปผลในภาพรวมของการให้บริการได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของการให้บริการ เท่ากับร้อยละ ๘๗.๒๙ อยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้าน	ประเด็นที่สำรวจ	ผลคะแนนความพึงพอใจ (ร้อยละ)
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการขอรับบริการไว้เหมาะสมเพียงไร มีความยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่ การประสานงานเพื่อขอรับบริการมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด มีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการหรือไม่ มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างไร	๘๖.๑๓
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	มีการให้บริการอย่างสุภาพ และเต็มใจหรือไม่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างไร และมีความโปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือไม่	๘๙.๐๘
คุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลาการได้รับข้อมูล ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลเป็นอย่างไร และมีการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหรือไม่	๘๖.๖๕
ร้อยละเฉลี่ย		๘๗.๒๙

โดยผลคะแนนความพึงพอใจการให้บริการภายในแยกรายสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม และข้อเสนอแนะ มีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒

๔. ผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภายนอกของ สบн. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สามารถสรุปผลในภาพรวมของการให้บริการได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ เท่ากับร้อยละ ๙๔.๓๒ อยู่ในระดับคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้าน	ประเด็นที่สำรวจ	ผลคะแนนความพึงพอใจ (ร้อยละ)
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการขอรับบริการไว้เหมาะสมเพียงไร มีความยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่ การประสานงานเพื่อขอรับบริการมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด มีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการหรือไม่ มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างไร	๙๒.๖๒
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	มีการให้บริการอย่างสุภาพ และเต็มใจหรือไม่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างไร และมีความโปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือไม่	๙๖.๑๔
คุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลาการได้รับข้อมูล ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลเป็นอย่างไร และมีการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหรือไม่	๙๔.๒๑
ร้อยละเฉลี่ย		๙๔.๓๒

โดยผลคะแนนความพึงพอใจการให้บริการภายนอกแยกรายสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม และข้อเสนอแนะ มีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓

ทั้งนี้ กพร. จะนำผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะการให้บริการส่งให้สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ทราบ เพื่อใช้ประกอบการวางแผนการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการของ สบн. ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ เพื่อ กพร. จะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางฉัตรมณี สิ้นสิริ)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ทราบ + มอบหมาย

ให้ กพร. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางแพตริเชีย มงคลวนิช)

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

เอกสารแนบ ๑



บันทึกข้อความ

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

ที่ กค ๐๙๐๐/กพร. ๒๗๗ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (ผ่านที่ปรึกษาด้านตลาดตราสารหนี้) 

ด้วยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ได้กำหนดตัวชี้วัด ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ มีจุดมุ่งหมายให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) ขอเรียน ดังนี้

๑. กพร. เห็นควรให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ในภาพรวม เพื่อนำผลการประเมินและข้อสังเกตของผู้รับบริการมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานในภารกิจต่างๆ 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

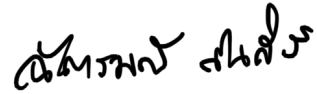
- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ
- ส่วนที่ ๓ จุดเด่น/จุดที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

ความละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ ขอดีโปรด

๑) เห็นชอบร่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในและภายนอกของ สบн.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒) มอบหมายให้ ศทส. ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์
ตามนัยข้อ ๒. ข้างต้น



(นางฉัตรมณี สิ้นสิริ)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

เห็นชอบและมอบหมายให้ ศทส. ดำเนินการ
ตามนัยข้อ ๒) ข้างต้น



(นางแพตริเชีย มงคลวนิช)

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น													
	สจน.๑	สจน.๒	สนผ.	สบช.	สบค.	สพต.	สปป.	สลก.	คทส.	คท.	กพร.	กตส.	กม.	กบส.
๒. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น													
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ														
๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การให้คำแนะนำ การช่วยแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องตรงประเด็น เป็นต้น														
๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก														
๓. คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น													
๓.๑ ระยะเวลาการได้รับข้อมูล														
๓.๒ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ														
๓.๓ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ														
๔. ความพึงพอใจภาพรวมของการให้บริการ														

ส่วนที่ ๓ จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะอื่นๆ
โปรดให้ความเห็นต่อหน่วยงานที่ท่านได้เคยประสานงาน

หน่วยงาน	จุดเด่น	จุดที่ควรปรับปรุง
สจน. ๑		
สจน. ๒		
สนผ.		
สบช.		
สบค.		
สพต.		

หน่วยงาน	จุดเด่น	จุดที่ควรปรับปรุง
สบป.		
สลก.		
ศทส.		
ศท.		
กพร.		
กตส.		
กม.		
กบส.		

➤ ข้อคิดเห็น /เสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

😊...ขอขอบคุณความร่วมมือ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง...😊



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก
ของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอกของ สบน. เพื่อจะได้นำผลสำรวจที่ได้รับไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการในอนาคต ในการนี้ จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ สบน. ที่ท่านได้ติดต่อประสานงานหรือขอรับบริการตามความเป็นจริง เพื่อจะได้นำผลสำรวจที่ได้รับไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อท่าน และ สบน. ดังต่อไปนี้

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรหรือหน่วยงานที่มีการติดต่อ ประสานงาน หรือใช้บริการของ สบน.

ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หน้าคำตอบ)		
๑.๑ เพศ		
<input type="radio"/> ชาย	<input type="radio"/> หญิง	
๑.๒ อายุ		
<input type="radio"/> อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	<input type="radio"/> ๒๐ - ๒๙ ปี	<input type="radio"/> ๓๐ - ๓๙ ปี
<input type="radio"/> ๔๐ - ๔๙ ปี	<input type="radio"/> ๕๐ - ๕๙ ปี	<input type="radio"/> ๖๐ ปีขึ้นไป
๑.๓ การศึกษา		
<input type="radio"/> ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	<input type="radio"/> ปริญญาตรี	<input type="radio"/> ปริญญาโทและสูงกว่า
<input type="radio"/> อื่นๆ (ระบุ).....		
๑.๔ อาชีพ		
<input type="radio"/> ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="radio"/> พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	<input type="radio"/> ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
<input type="radio"/> รับจ้างทั่วไป <input type="radio"/> อื่นๆ (ระบุ)		
๑.๕ หน่วยงานที่ท่านติดต่อประสานงาน		
<input type="radio"/> สำนักงานจัดการหนี้ ๑ (สจน. ๑)	<input type="radio"/> สำนักงานจัดการหนี้ ๒ (สจน. ๒)	<input type="radio"/> สำนักนโยบายและแผน (สนผ.)
<input type="radio"/> สำนักบริหารการชำระหนี้ (สบช.)	<input type="radio"/> สำนักบริหารการระดมทุน	<input type="radio"/> สำนักพัฒนาตลาดตราสารหนี้ (สพต.)
<input type="radio"/> สำนักบริหารและประเมินผล โครงการลงทุนภาครัฐ (สบป.)	<input type="radio"/> โครงการลงทุนภาครัฐ (สบค.)	<input type="radio"/> ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา (ศท.)
<input type="radio"/> กลุ่มบริหารความเสี่ยงหนี้สาธารณะ (กบส.)	<input type="radio"/> ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.)	
๑.๖ ท่านเคยติดต่อ สบน. มาก่อนหรือไม่		
<input type="radio"/> ครั้งแรก	<input type="radio"/> มากกว่า ๑ ครั้ง	

ตอนที่ ๒. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด ?	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	พอใจ	ปานกลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจมาก
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๒.๑ กระบวนการให้บริการ					
๑) ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒) การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒.๒ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
๑) การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ					
๒) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การให้คำแนะนำ การช่วยแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องตรงประเด็น เป็นต้น					
๓) การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก					
๔) การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ					
๒.๓ คุณภาพของการให้บริการโดยรวม					
๑) ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ					
๒) ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณาถึงระยะเวลาในการรับบริการหรือค่าธรรมเนียม)					
๓) การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ					
๒.๔ ความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม					
๑) ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ					

ตอนที่ ๓. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

๑) จุดเด่นของการให้บริการ
๑.
๒.
๒) จุดด้อย/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ
๑.
๒.
๓) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
๑.
๒.

สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
 ทั้งนี้ ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและจะสรุปเป็นภาพรวมเท่านั้น
 หากมีข้อสงสัย ติดต่อได้ที่ ๐ ๒๒๗๑ ๗๙๙๙ ต่อ ๕๙๐๕

เอกสารแนบ ๒

การสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของ สบน. เป็นประจำทุกปี โดยจัดทำเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณและนำผลการประเมินตลอดจนข้อสังเกตของผู้รับบริการมา จัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและปรับปรุง การดำเนินงานในภารกิจต่างๆ ของ สบน. การดำเนินการดังกล่าวยังสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๐ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ที่ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ระดับความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของภาครัฐ” ซึ่งมีจุดมุ่งหมายให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของ สบน. เป็นการสำรวจงานบริการ ๒ ประเภท ได้แก่ งานบริการแก่ผู้รับบริการภายในและงานบริการแก่ผู้รับบริการภายนอก โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) เป็นผู้จัดทำแบบสำรวจและรวบรวมรายชื่อผู้รับบริการจากทุกสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม และประสานงานกับศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อให้ช่วยจัดทำแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์

แบบสำรวจความพึงพอใจแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท โดยออกแบบให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

๑. แบบสำรวจความพึงพอใจการปฏิบัติงานของสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ภายใน สบน. โดยมีกลุ่มเป้าหมาย เป็นบุคลากรของ สบน.

๒. แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการภายนอกของ สบน. โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรหรือ หน่วยงานที่มีการติดต่อ ประสานงาน หรือใช้บริการกับ สบน.

สาระสำคัญของแบบสำรวจความพึงพอใจทั้ง ๒ ประเภท ประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

• ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

• ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ การให้บริการในภาพรวม

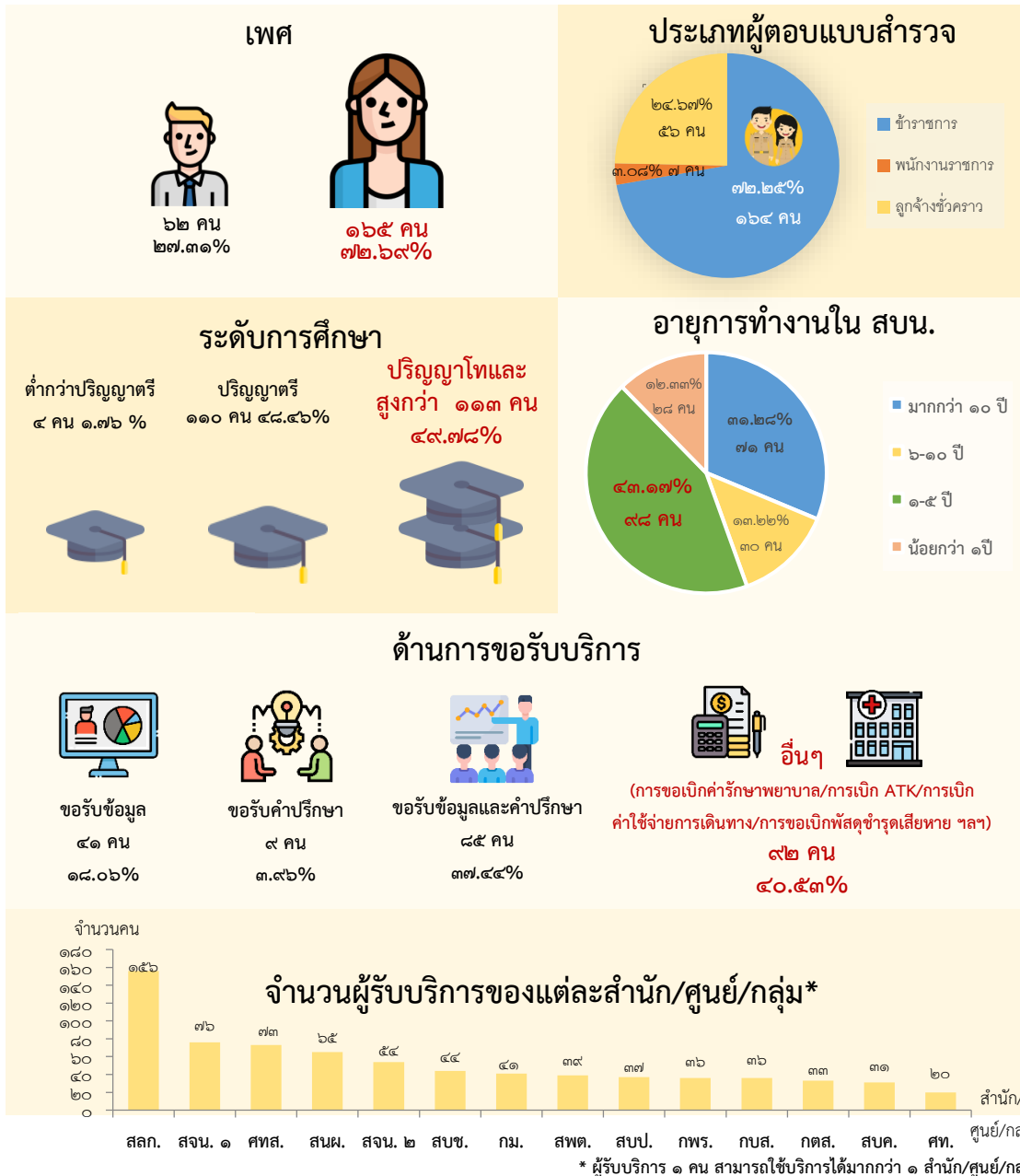
• ส่วนที่ ๓ จุดเด่น/จุดที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสำรวจจะให้คะแนนความพึงพอใจโดยแบ่งคะแนนเป็น ๕ ระดับ โดยระดับ ๕ เป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุด และระดับ ๑ เป็นระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด และ กพร. จะนำผลคะแนนจากการตอบแบบสำรวจมาหาค่าเฉลี่ย ในแต่ละประเด็นที่ประเมิน และจัดทำผลคะแนนแยกเป็นรายสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม โดยเทียบให้เป็นร้อยละ (เช่น ๕ คะแนน เท่ากับร้อยละ ๑๐๐ เป็นต้น) พร้อมกับการจัดทำแผนภูมิที่สามารถเข้าใจได้ง่าย เถื่อนการประเมินผลจะใช้เป็นเกณฑ์ เดียวกับกรอบการประเมินผลตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ (KPI กรม) ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) กำหนด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจ	ผลการประเมิน
ร้อยละ ๙๐.๐๐ – ๑๐๐.๐๐	ระดับคุณภาพ
ร้อยละ ๗๕.๐๐ – ๘๙.๙๙	ระดับมาตรฐานขั้นสูง
ร้อยละ ๖๐.๐๐ – ๗๔.๙๙	ระดับมาตรฐานขั้นต้น
ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐	ระดับต้องปรับปรุง

ผลสำรวจความพึงพอใจการปฏิบัติงานของสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ภายใน สบน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กพร. ได้สำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ของ สบน. จำนวน ๒๕๓ ตัวอย่าง ผ่านระบบออนไลน์ และได้รับการตอบกลับจำนวน ๒๒๗ ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๒ จากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด สามารถสรุปผลจากการรวบรวมข้อมูลได้ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภายใน



ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๗๒.๖๙) ส่วนมากเป็นข้าราชการ (ร้อยละ ๗๒.๒๕) มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง ๑ - ๕ ปี (ร้อยละ ๔๓.๑๗) มีการศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่า (ร้อยละ ๔๙.๗๘) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากหน่วยงานภายในในงานด้านอื่นๆ (การขอเบิกค่ารักษาพยาบาล/การเบิก ATK/ การเบิกค่าใช้จ่ายการเดินทาง/การขอเบิกพัสดุชำรุดเสียหาย ฯลฯ) (ร้อยละ ๔๐.๕๓) รองลงมาเป็นการขอรับข้อมูล และคำปรึกษา (ร้อยละ ๓๗.๔๔)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า คะแนนความพึงพอใจที่ได้จากการสำรวจส่วนมากมาจาก ข้าราชการรุ่นใหม่ที่มีอายุงานอยู่ระหว่าง ๑ - ๕ ปี สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรในองค์กรส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ Gen Y ที่เติบโตมาพร้อมกับความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจพร้อมเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดเวลา จึงมีแนวโน้มว่าคน Gen Y จะไม่ยึดติดกับความรู้เดิมที่ได้รับมา แต่จะเรียนรู้เร็วและชอบพัฒนาตัวเอง อยู่เสมอ รวมถึงชอบความชัดเจนในการทำงาน และผลการสำรวจความคิดเห็นส่วนใหญ่มุ่งเน้นว่า ต้องการได้รับการ บริการอย่างรวดเร็ว หรือสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเองผ่านระบบเทคโนโลยี ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถนำกลับไปใช้ ปฏิบัติงานได้ทันที ดังนั้น การให้บริการควรมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย ข้อมูลต้องถูกต้องแม่นยำ ผู้ให้คำปรึกษาต้องมี ความรู้ความเชี่ยวชาญ ซึ่งหากมีการเปิดโอกาสให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะจะกลายเป็นตัวช่วยดึงดูดให้พวกเขา สร้างสรรค์ผลงานเพื่อองค์กรได้อย่างเต็มที่

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ

กพร. ได้วิเคราะห์งานบริการของหน่วยงานภายใน สบ. ที่มีต่อผู้รับบริการภายใน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น งานบริการที่เกี่ยวข้องกับการรับ-ส่งข้อมูล และการประสานงาน โดยเป็นทั้งข้อมูลเชิงวิชาการ (เช่น การขอข้อมูล เพื่อจัดทำบันทึก/รายงานต่างๆ) และข้อมูลที่ไม่ใช่เชิงวิชาการ (เช่น คำแนะนำการเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ คำแนะนำด้าน การเบิกพัสดุ คำแนะนำด้านสารสนเทศ ฯลฯ) ดังนั้น จึงได้กำหนดประเด็นการสำรวจ รวม ๓ ประเด็น ได้แก่

๒.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการสำรวจความเห็นจากผู้รับบริการโดยการประเมินจาก คำถามว่า ในปีงบประมาณที่ผ่านมา ผู้รับบริการได้ติดต่อหน่วยงานภายในใดบ้าง หน่วยงานภายในที่ได้ติดต่อนั้นกำหนด ขั้นตอนการขอรับบริการไว้เหมาะสมเพียงไร มีความยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่ การประสานงานเพื่อขอรับบริการ มีความสะดวกมากน้อยเพียงใด มีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการหรือไม่ มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างไร ตัวอย่างเช่น การขอรับบริการสามารถดำเนินการผ่านทางโทรศัพท์หรือสามารถรอกข้อมูลการขอรับบริการผ่านทาง ระบบสารสนเทศที่มีอยู่ได้หรือไม่ มีข้อมูลที่ต้องการพร้อมให้ดาวน์โหลดได้ผ่านทางเว็บไซต์หรือทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่ เป็นต้น และเปิดโอกาสให้บุคลากร สบ. ได้เสนอแนะข้อควรปรับปรุง เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้พัฒนา/ต่อยอด ให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒.๒ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นการสำรวจความเห็นจากผู้รับบริการโดยการตอบคำถาม ๓ ข้อย่อยว่า

- เจ้าหน้าที่ที่ได้ติดต่อประสานงานนั้นให้การบริการที่สุภาพ เป็นมิตร และเต็มใจหรือไม่ เนื่องจาก หากผู้ให้บริการเต็มใจที่จะให้บริการแล้วจะมีความกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ
- ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนั้นเป็นอย่างไร ซึ่งผลสำรวจจากคำถามนี้สามารถนำไปสู่การวางแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานต่างๆ ได้

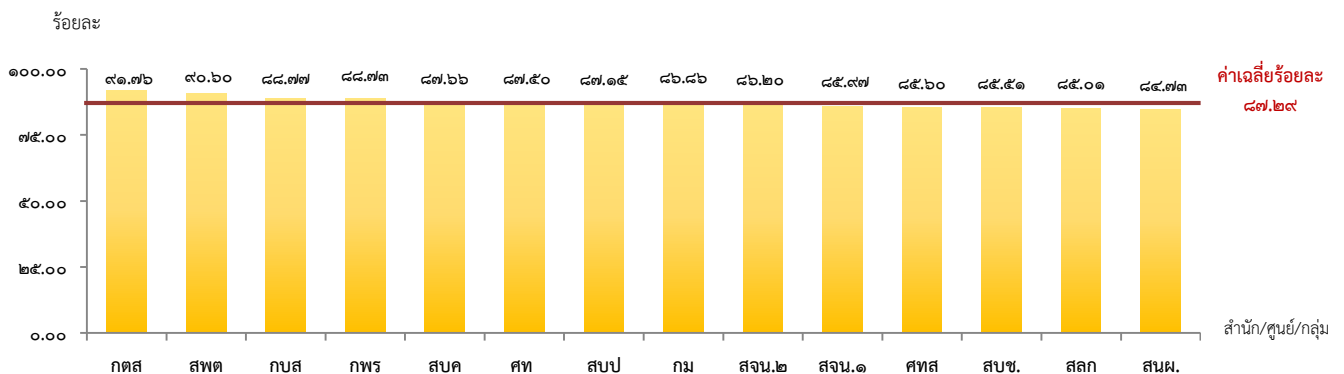
/การปฏิบัติ...

• การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลักหรือไม่ ผลสำรวจจากคำถามนี้สามารถนำไปสู่การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) และการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ได้เป็นอย่างดี

๒.๓ คุณภาพการให้บริการ เป็นการสำรวจความเห็นต่อจาก ๒ ประเด็นที่กล่าวข้างต้นว่า ขั้นตอนที่ทำให้บริการและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนั้นมีคุณภาพเพียงไร หากให้บริการที่รวดเร็ว สุภาพ เต็มใจ แต่ข้อมูลไม่ถูกต้อง การบริการนั้นก็ไม่มีประสิทธิภาพ จึงมีการตั้งคำถามว่า ระยะเวลาการได้รับข้อมูลและความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลเป็นอย่างไร เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการหรือไม่ ทั้งนี้ ผลการสำรวจที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ ทั้งในการพัฒนางานและการพัฒนาคนต่อไป

จากผลสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการภายในมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ โดยรวมค่อนข้างสูง โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๘๗.๒๙ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูงตามเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. และมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (คิดเป็นคะแนนร้อยละ ๘๙.๐๘) คือได้รับความเต็มใจและการให้บริการอย่างสุภาพ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และมีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยผู้รับบริการพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายในมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๖) รองลงมา ได้แก่ สำนักพัฒนาตลาดตราสารหนี้ (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐) และกลุ่มบริหารความเสี่ยงหนี้สาธารณะ (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๗)

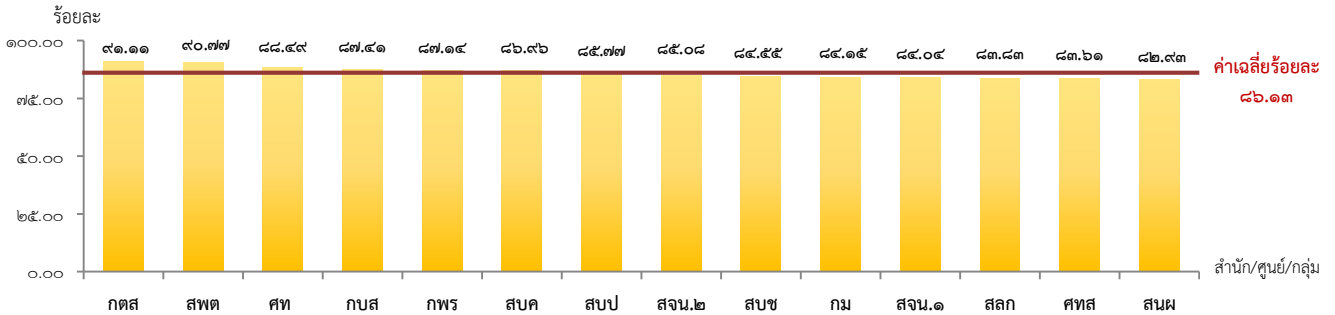
แผนภาพที่ ๑ : ผลคะแนนความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของแต่ละสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๗.๒๙



เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจากผลสำรวจในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

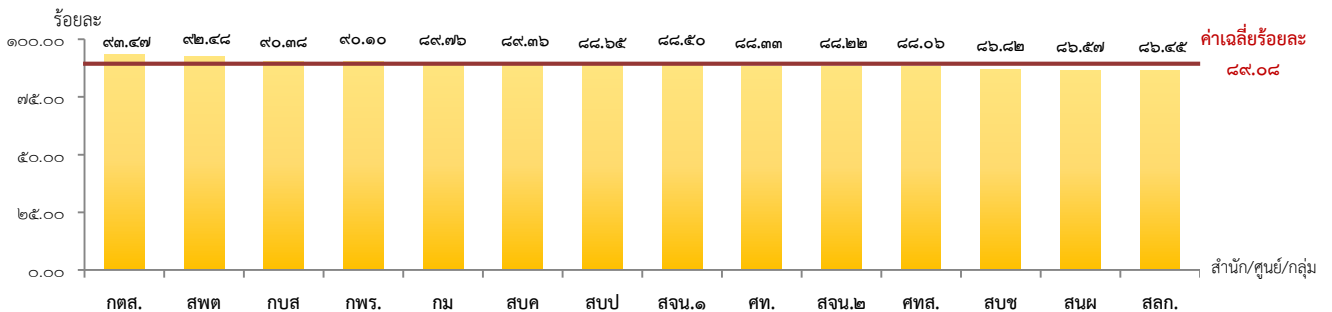
๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการพึงพอใจค่อนข้างมากต่อขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานภายใน สบน. (คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๘๖.๑๓ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูงตามเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร.) ผู้รับบริการเห็นว่าขั้นตอนการขอรับบริการ / การให้บริการของหน่วยงานภายในของ สบน. มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก มีให้บริการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีการชี้แจงหรือให้รายละเอียดข้อมูล หรือให้ความเห็น คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ ยังมีระบบสารสนเทศที่ดีช่วยในการปฏิบัติงาน ทำให้การขอรับการสนับสนุนเรื่องข้อมูลทำได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้รับบริการพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายในมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑) รองลงมา ได้แก่ สำนักพัฒนาตลาดตราสารหนี้ (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๗) และศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๙) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แผนภาพที่ ๒ : ผลคะแนนความพึงพอใจกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๘๖.๑๓



๒) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจค่อนข้างมากต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๘๙.๐๘ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง ตามเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร.) ผู้รับบริการเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเต็มใจ มีการแสดงออกถึงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ ให้ความเป็นมิตร และให้บริการอย่างสุภาพ รวดเร็ว นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีความรับผิดชอบสูง สามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง ตรงประเด็น เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน โดยผู้รับบริการพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายในมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๗) รองลงมา ได้แก่ สำนักพัฒนาตลาดตราสารหนี้ (คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๘) และกลุ่มบริหารความเสี่ยงหนี้สาธารณะ (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๘) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะว่า ในบางหน่วยงานควรระบุเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในแต่ละงานไว้ด้วยเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ

แผนภาพที่ ๓ : ผลคะแนนความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๘๙.๐๘

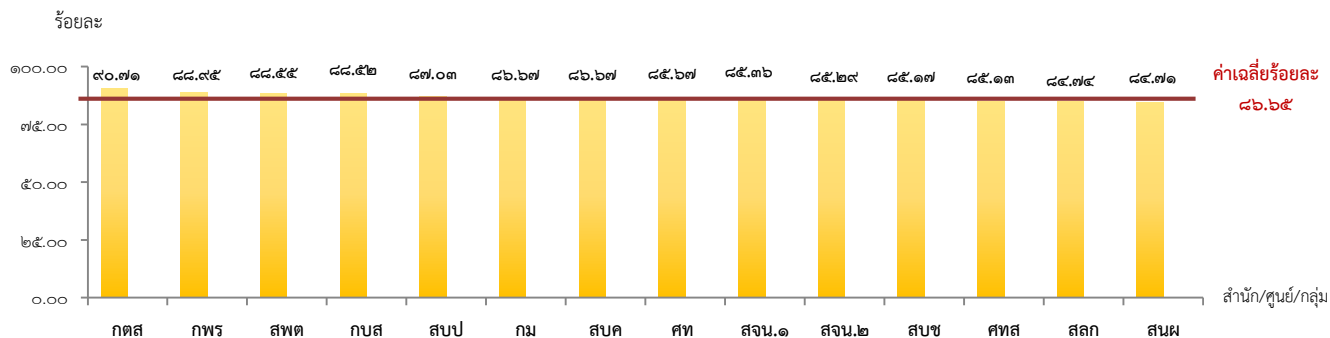


๓) ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจค่อนข้างมากต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภายใน สบн. (คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๘๖.๖๕ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง ตามเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร.) ผู้รับบริการเห็นว่าหน่วยงานภายในที่เป็นผู้ให้บริการเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการเป็นอย่างดี ทำให้สามารถให้คำแนะนำ/คำปรึกษาได้ตรงจุด รวมทั้งมีฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ทำให้สามารถจัดทำข้อมูลที่ต้องการ ตรงประเด็นและครบถ้วนให้ได้ทันเวลา โดยผู้รับบริการพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

/มากที่สุด...

มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๑) รองลงมา ได้แก่ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๕) และสำนักพัฒนาตลาดตราสารหนี้ (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๕) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะแก่บางหน่วยงานในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เช่น ควรศึกษาข้อมูลและขั้นตอนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ควรอัปเดตฐานข้อมูลโครงการเงินกู้ให้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน เพื่อสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ ฯลฯ ดังมีรายละเอียดปรากฏในข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการภายในของแต่ละสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม

แผนภาพที่ ๔ : ผลคะแนนความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๘๖.๖๕



ส่วนที่ ๓ จุดเด่น/จุดที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

สจน. ๑	• ให้บริการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ อย่างรวดเร็ว
สจน. ๒	• บริการรวดเร็ว และพร้อมให้คำปรึกษาเสมอ • ควรเพิ่มบทบาทงาน Credit Scoring
สนม.	• สนับสนุนข้อมูลและให้ความเห็นแนะนำที่เป็นประโยชน์
สบค.	• มีระบบสารสนเทศที่ดีช่วยในการปฏิบัติงาน
สพต.	• มีความรวดเร็วในการให้บริการ • ควรมีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับพันธบัตรออมทรัพย์ที่นอกเหนือจากข้อมูลการจำหน่ายในหนังสือชี้ชวน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาและสามารถใช้ตอบคำถามสถาบันการเงิน
สบช.	• สามารถให้คำปรึกษาและจัดเตรียมข้อมูลอย่างรวดเร็ว
สลก.	• ได้รับข้อมูลในการใช้ประกอบการจัดทำโครงการรวดเร็ว ทันเวลา • ควรปรับปรุงเรื่องการประสานงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ศทส.	• ควรพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากร เพื่อสามารถให้คำแนะนำในเชิงเทคนิคได้ดีขึ้น
กตส.	• มีความรวดเร็วในการส่ง/รับข้อมูล
กบส.	• มีความรวดเร็วในการส่ง/รับข้อมูล

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

สจน.๑	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน มีระบบการทำงานชัดเจน มีความเต็มใจและให้ความร่วมมือที่ดีในการให้บริการ ควรระบุเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบของแต่ละงาน
สจน.๒	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานสูง ทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ มีความรับผิดชอบ
สนผ.	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความรับผิดชอบในงานสูง และมีบริการและติดต่อประสานงานที่ดี
สบค.	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี
สพต.	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพันธบัตรออมทรัพย์เป็นอย่างดี ประสานงานและให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว
สบช.	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความรับผิดชอบในงานสูง และมีบริการและติดต่อประสานงานที่ดีในการปฏิบัติงานและมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
สบป.	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ และให้ความร่วมมือทุกครั้ง
สลก.	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นกันเอง และกระตือรือร้น ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
ศทส.	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และได้ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
กตส.	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ให้ความรู้ เป็นมิตร มีอาชีพ
กม.	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่แสดงออกชัดเจนถึงความตั้งใจในการช่วยเหลือ
กบส.	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความยินดีในการให้ข้อมูล คำอธิบายต่างๆอย่างดี เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ

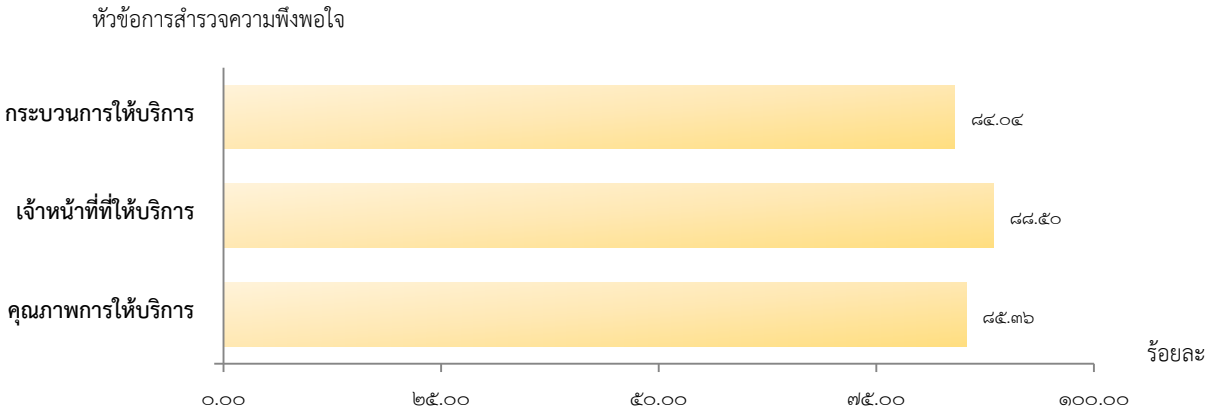
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ

สจน.๑	<ul style="list-style-type: none"> มีความรู้เชิงลึก มีฐานข้อมูล ให้ข้อมูลและคำอธิบายแนะนำเป็นอย่างดี เข้าใจปัญหา ให้คำปรึกษาและแก้ไขได้ตรงจุด
สจน.๒	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับข้อมูลที่สอบถามตรงประเด็นและแหล่งข้อมูลในการอ้างอิงครบถ้วน เมื่อมีคำถามหรือสงสัยสามารถสอบถามเพื่อได้คำตอบในสิ่งที่ต้องการได้
สนผ.	<ul style="list-style-type: none"> ปริมาณงานค่อนข้างมาก ทำให้มีความล่าช้าในการจัดทำข้อมูลของแต่ละงาน
สบค.	<ul style="list-style-type: none"> ควรอัปเดตฐานข้อมูลในระบบ IIPM ให้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน เพื่อสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้
สพต.	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลมีความถูกต้อง และ Update ให้ทันสมัยเสมอ มีความใส่ใจ และเข้าใจปัญหา
สบช.	<ul style="list-style-type: none"> ควรประสานแจ้งการชำระหนี้ก่อนครบกำหนดต่อสถาบันการเงิน เนื่องจากต้องมีการคำนวณดอกเบี้ยซึ่งในปัจจุบัน สบช. ดำเนินการเฉพาะในกรณีชำระคืนจากงบชำระหนี้ และ สจน.๑ ต้องดำเนินการในกรณีชำระด้วยการกู้เงินเพื่อปรับโครงสร้างหนี้
สบป.	<ul style="list-style-type: none"> ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล/เอกสารเป็นอย่างดี ข้อมูลมีการ Update ที่ทันสมัยตลอด
สลก.	<ul style="list-style-type: none"> ควรศึกษาข้อมูลและขั้นตอนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง
ศทส.	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับข้อมูลและคำปรึกษาด้าน IT เป็นอย่างดี
กตส.	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงประเด็น
กม.	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน
กบส.	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน การให้ข้อมูลมีความละเอียด

กพร. ได้จัดทำสรุปผลคะแนนความพึงพอใจการให้บริการต่อผู้รับบริการภายในของแต่ละสำนัก / ศูนย์ / กลุ่ม และรวบรวมความเห็นจากผู้รับบริการไว้เรียบร้อยแล้ว ดังนี้

/ค่าเฉลี่ย...

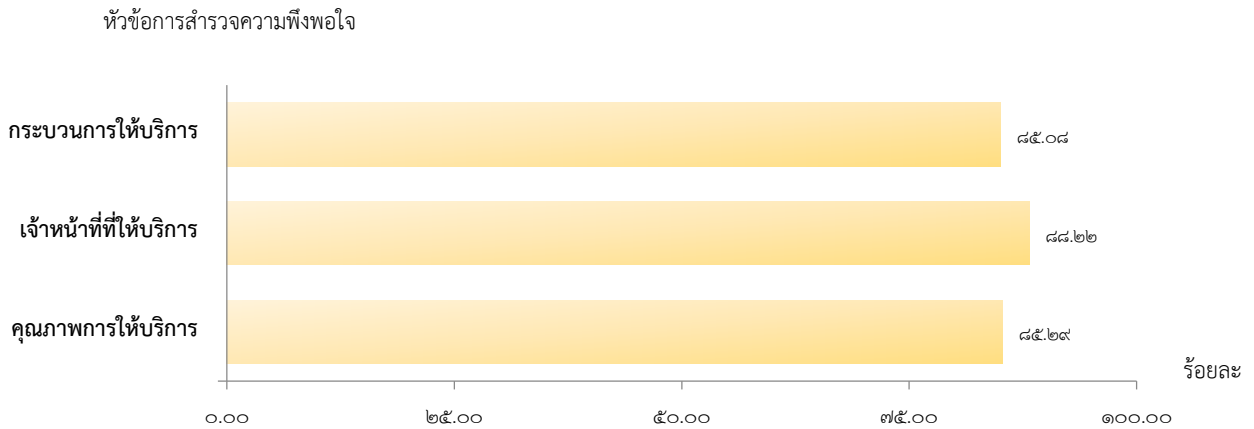
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักจัดการหนี้ ๑ (สจน. ๑) มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๘๕.๙๗ อยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ ๑.๒ การชี้แจง หรือการให้รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการขอรับบริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ อย่างรวดเร็ว
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน มีระบบการทำงานชัดเจน มีความเต็มใจและให้ความร่วมมือที่ดีในการให้บริการ ควรระบุเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบของแต่ละงาน
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๓.๑ ระยะเวลาการได้รับข้อมูล ๓.๒ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๓ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> มีความรู้เชิงลึก มีฐานข้อมูล ให้ข้อมูลและคำอธิบายแนะนำเป็นอย่างดี เข้าใจปัญหา ให้คำปรึกษาและแก้ไขได้ตรงจุด

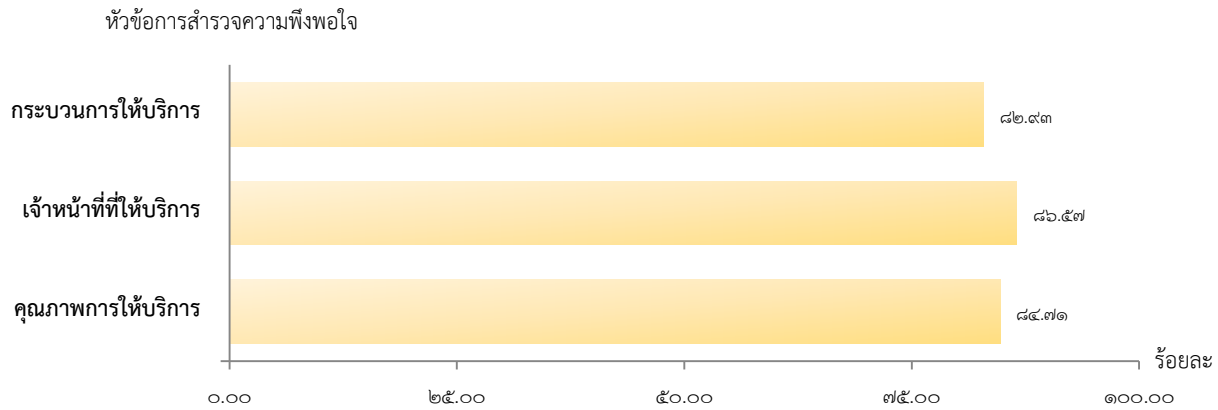
/ค่าเฉลี่ย...

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักจัดการหนี้ ๒ (สจน. ๒) มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๘๖.๒๐ อยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ ๑.๒ การชี้แจง หรือการให้รายละเอียดข้อมูล เกี่ยวกับการขอรับบริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> • บริการรวดเร็ว และพร้อมให้คำปรึกษาเสมอ • ควรเพิ่มบทบาทงาน Credit Scoring
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	<ul style="list-style-type: none"> • บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานสูง ทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ มีความรับผิดชอบ
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๓.๑ ระยะเวลาการได้รับข้อมูล ๓.๒ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๓ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> • ได้รับข้อมูลที่สอบถามตรงประเด็นและแหล่งข้อมูลในการอ้างอิงครบถ้วน • เมื่อมีคำถามหรือสงสัยสามารถสอบถามเพื่อได้คำตอบในสิ่งที่ต้องการได้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักนโยบายและแผน (สนผ.) มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๘๔.๗๓ อยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้



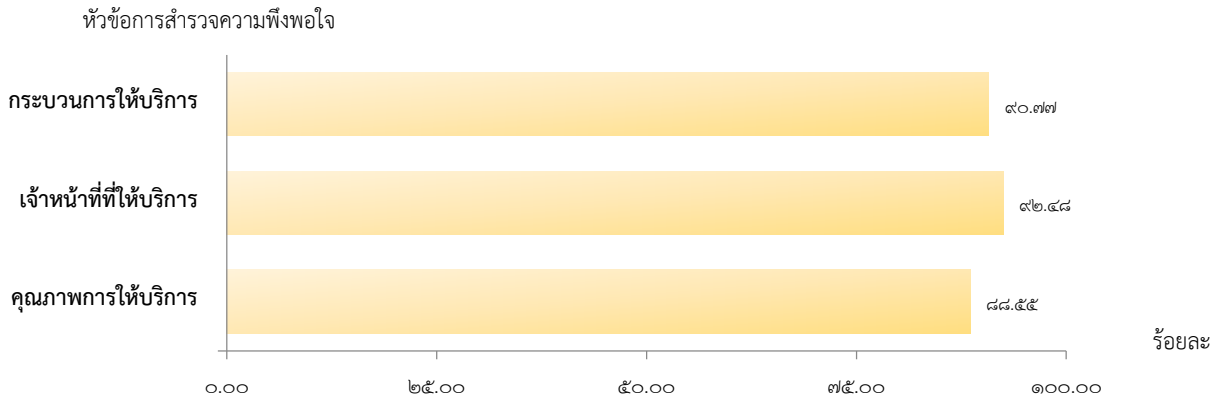
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
๑. กระบวนกร/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ ๑.๒ การชี้แจง หรือการให้รายละเอียดข้อมูล เกี่ยวกับการขอรับบริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนข้อมูลและให้ความเห็นแนะนำที่เป็นประโยชน์
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความรับผิดชอบในงานสูง และมีกรให้บริการและติดต่อประสานงานที่ดี
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๓.๑ ระยะเวลาการได้รับข้อมูล ๓.๒ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๓ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ปริมาณงานค่อนข้างมาก ทำให้มีความล่าช้าในการจัดทำข้อมูลของแต่ละงาน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักบริหารการระดมทุนโครงการลงทุนภาครัฐ (สบค.) มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๘๗.๖๖ อยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้



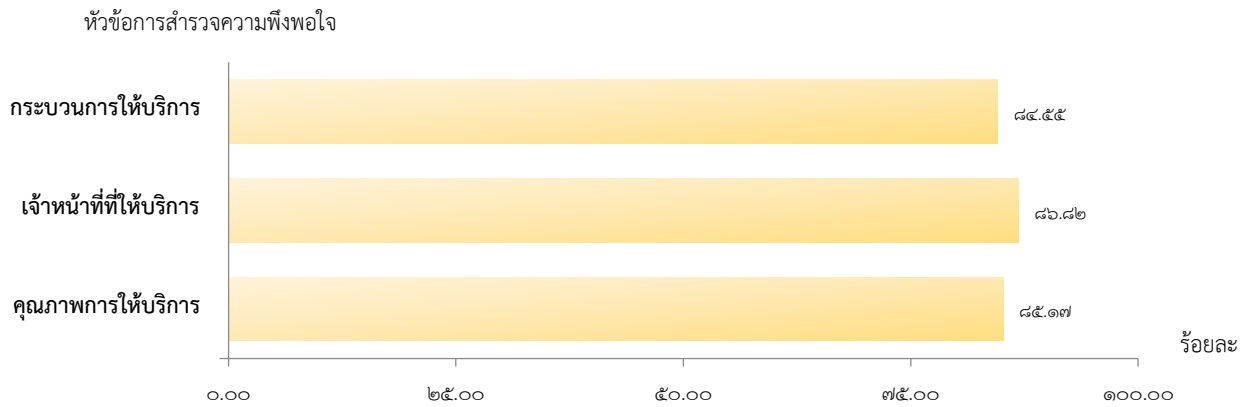
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ ๑.๒ การชี้แจง หรือการให้รายละเอียดข้อมูล เกี่ยวกับการขอรับบริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบสารสนเทศที่ดีช่วยในการปฏิบัติงาน
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๓.๑ ระยะเวลาการได้รับข้อมูล ๓.๒ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๓ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ควรอัพเดทฐานข้อมูลในระบบ IIPM ให้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน เพื่อสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักพัฒนาตลาดตราสารหนี้ (สพต.) มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๐.๖๐ อยู่ในระดับคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ ๑.๒ การชี้แจง หรือการให้รายละเอียดข้อมูล เกี่ยวกับการขอรับบริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> มีความรวดเร็วในการให้บริการ ควรมีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับพันธบัตรออมทรัพย์ที่นอกเหนือจากข้อมูลการจำหน่ายในหนังสือชี้ชวน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาและสามารถใช้ตอบคำถามสถาบันการเงิน
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพันธบัตรออมทรัพย์เป็นอย่างดี ประสานงานและให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๓.๑ ระยะเวลาการได้รับข้อมูล ๓.๒ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๓ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลมีความถูกต้อง และ Update ให้ทันสมัยเสมอ มีความใส่ใจ และเข้าใจปัญหา

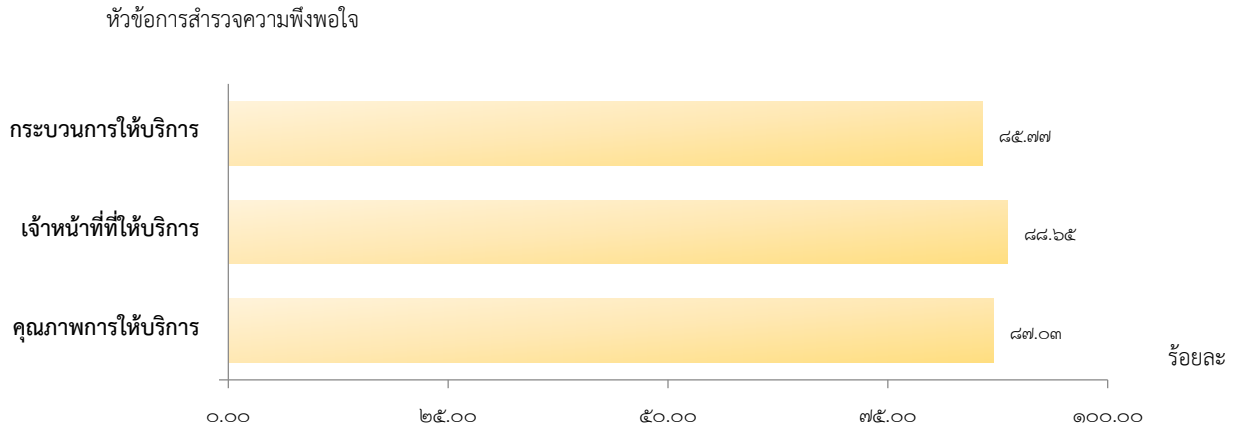
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักบริหารการชำระหนี้ (สบข.) มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๘๕.๕๑ อยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ ๑.๒ การชี้แจง หรือการให้รายละเอียดข้อมูล เกี่ยวกับการขอรับบริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> • สามารถให้คำปรึกษาและจัดเตรียมข้อมูลอย่างรวดเร็ว
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	<ul style="list-style-type: none"> • เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความรับผิดชอบในงานสูง และมีการให้บริการและติดต่อประสานงานที่ดีในการปฏิบัติงาน และมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๓.๑ ระยะเวลาการได้รับข้อมูล ๓.๒ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๓ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> • ควรประสานแจ้งการชำระหนี้ก่อนครบกำหนดต่อสถาบันการเงิน เนื่องจากต้องมีการคำนวณดอกเบี้ยซึ่งในปัจจุบัน สบข. ดำเนินการ เฉพาะในกรณีชำระคืนจากงบชำระหนี้ และ สจน.๑ ต้องดำเนินการ ในกรณีชำระด้วยการกู้เงินเพื่อปรับโครงสร้างหนี้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักบริหารและประเมินผลโครงการลงทุนภาครัฐ (สป.)

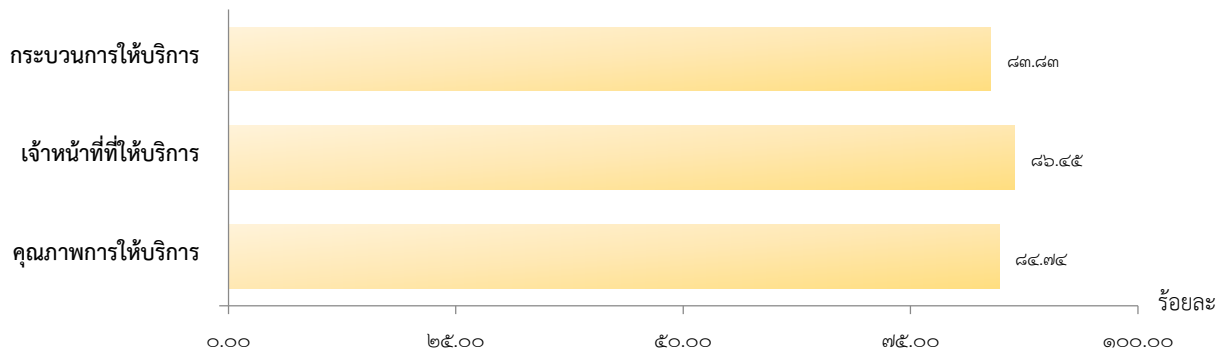
มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๘๗.๑๕ อยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ ๑.๒ การชี้แจง หรือการให้รายละเอียดข้อมูล เกี่ยวกับการขอรับบริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	-
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	<ul style="list-style-type: none">• เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ และให้ความร่วมมือทุกครั้ง
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๓.๑ ระยะเวลาการได้รับข้อมูล ๓.๒ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๓ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none">• ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล/เอกสารเป็นอย่างดี• ข้อมูลมีการ Update ที่ทันสมัยตลอด

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม (สกก.) มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๘๕.๐๑ อยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

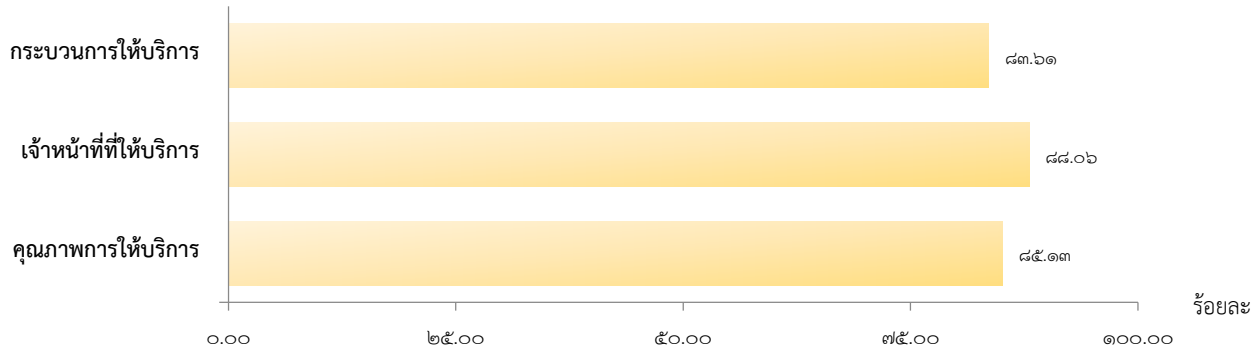
หัวข้อการสำรวจความพึงพอใจ



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ ๑.๒ การชี้แจง หรือการให้รายละเอียดข้อมูล เกี่ยวกับการขอรับบริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> • ได้รับข้อมูลในการใช้ประกอบการจัดทำโครงการรวดเร็ว ทันเวลา • ควรปรับปรุงเรื่องการประสานงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	<ul style="list-style-type: none"> • เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นกันเอง และกระตือรือร้น • ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๓.๑ ระยะเวลาการได้รับข้อมูล ๓.๒ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๓ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> • ควรศึกษาข้อมูลและขั้นตอนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.) มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๘๕.๖๐ อยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

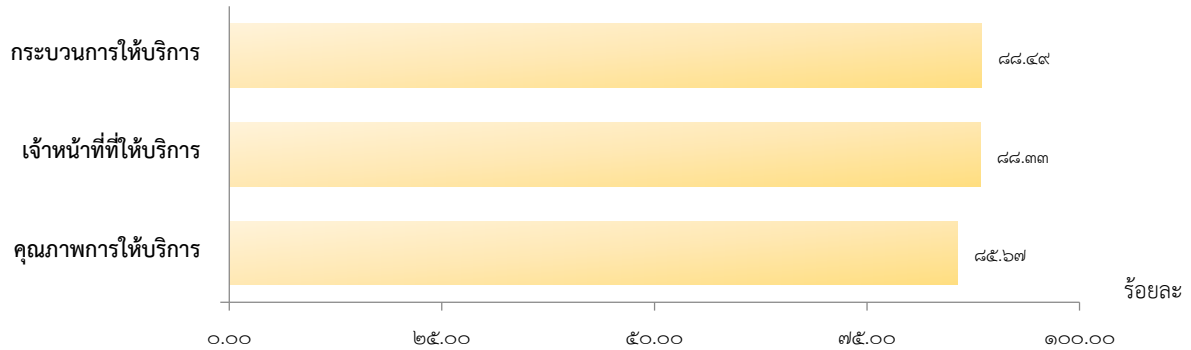
หัวข้อการสำรวจความพึงพอใจ



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ ๑.๒ การชี้แจง หรือการให้รายละเอียดข้อมูล เกี่ยวกับการขอรับบริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none">• ควรพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากร เพื่อสามารถให้คำแนะนำ ในเชิงเทคนิคได้ดีขึ้น
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	<ul style="list-style-type: none">• เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และได้ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๓.๑ ระยะเวลาการได้รับข้อมูล ๓.๒ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๓ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none">• ได้รับข้อมูลและคำปรึกษาด้าน IT เป็นอย่างดี

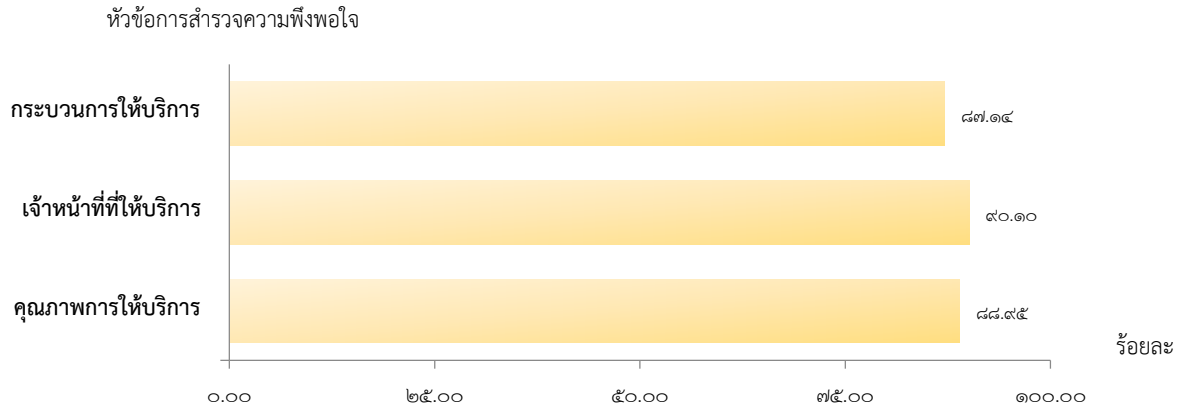
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา (ศท.) มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๘๗.๕๐ อยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

หัวข้อการสำรวจความพึงพอใจ



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ	-
๑.๒ การชี้แจง หรือการให้รายละเอียดข้อมูล เกี่ยวกับการขอรับบริการ	-
๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	-
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ	-
๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น	-
๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	-
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๓.๑ ระยะเวลาการได้รับข้อมูล	-
๓.๒ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ	-
๓.๓ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	-

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๘๘.๗๓ อยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ	-
๑.๒ การชี้แจง หรือการให้รายละเอียดข้อมูล เกี่ยวกับการขอรับบริการ	-
๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	-
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ	-
๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น	-
๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	-
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๓.๑ ระยะเวลาการได้รับข้อมูล	-
๓.๒ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ	-
๓.๓ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	-

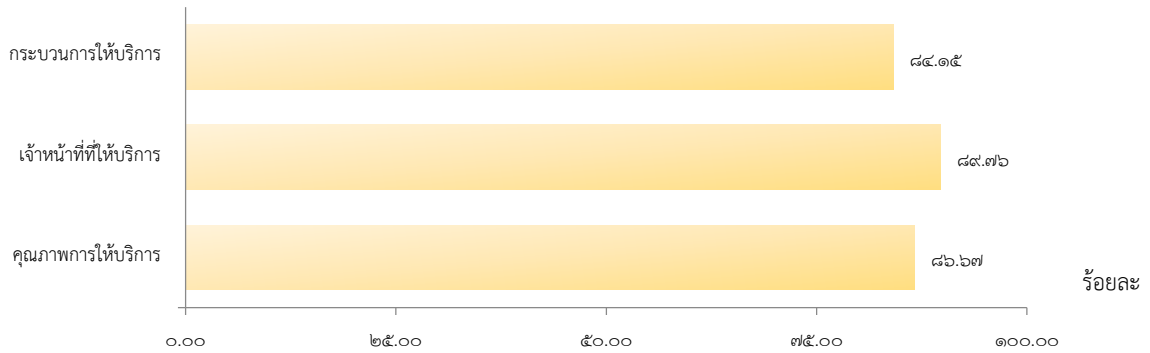
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๑.๗๖ อยู่ในระดับคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
๑. กระบวนกร/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ ๑.๒ การชี้แจง หรือการให้รายละเอียดข้อมูล เกี่ยวกับการขอรับบริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> มีความรวดเร็วในการส่ง/รับข้อมูล
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ให้ความรู้ เป็นมิตร มีอาชีพ
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๓.๑ ระยะเวลาการได้รับข้อมูล ๓.๒ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๓ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงประเด็น

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มกฎหมาย (กม.) มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๘๖.๘๖ อยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

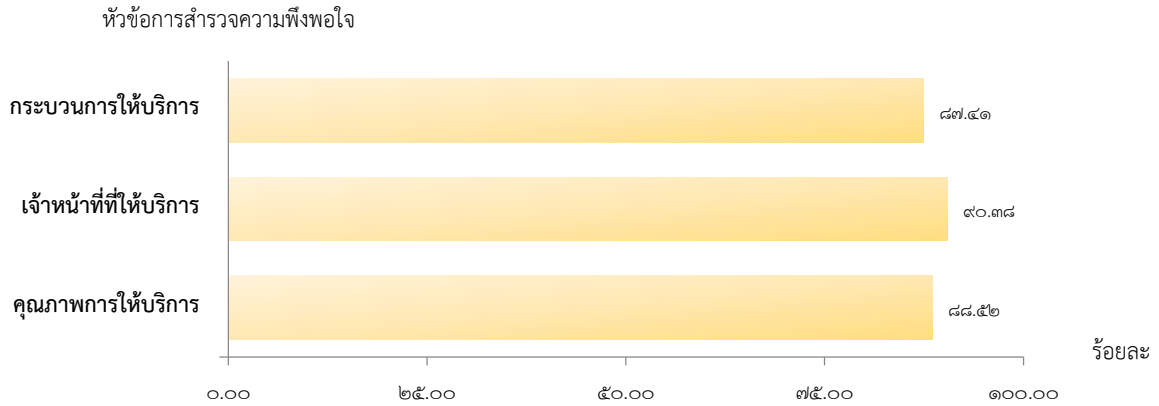
หัวข้อการสำรวจความพึงพอใจ



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ	-
๑.๒ การชี้แจง หรือการให้รายละเอียดข้อมูล เกี่ยวกับการขอรับบริการ	
๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ	• ให้บริการด้วยความเต็มใจ • เจ้าหน้าที่แสดงออกชัดเจนถึงความตั้งใจในการช่วยเหลือ
๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น	
๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๓.๑ ระยะเวลาการได้รับข้อมูล	• ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน
๓.๒ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ	
๓.๓ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	

/ค่าเฉลี่ย...

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มบริหารความเสี่ยงหนี้สาธารณะ (กบส.) มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๘๘.๗๗ อยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้



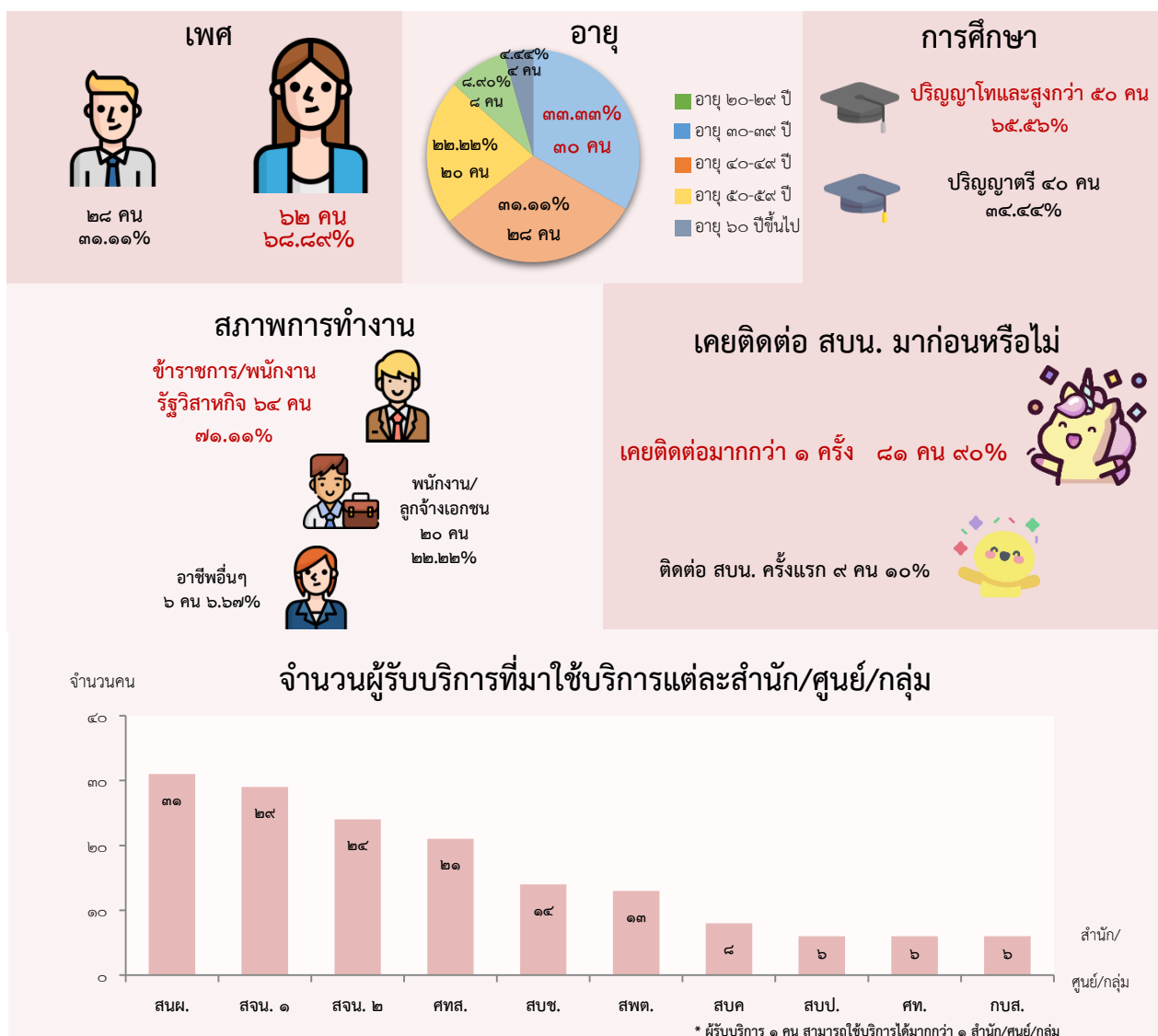
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ ๑.๒ การชี้แจง หรือการให้รายละเอียดข้อมูล เกี่ยวกับการขอรับบริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none">มีความรวดเร็วในการส่ง/รับข้อมูล
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	<ul style="list-style-type: none">เจ้าหน้าที่มีความยินดีในการให้ข้อมูล คำอธิบายต่างๆ อย่างดีเจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
๓.๑ ระยะเวลาการได้รับข้อมูล ๓.๒ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๓ การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none">ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วนการให้ข้อมูลมีความละเอียด

เอกสารแนบ ๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภายนอก ของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) ได้สำรวจความคิดเห็นการให้บริการภายนอกของ ๑๐ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานจัดการหนี้ ๑ (สจน. ๑) สำนักงานจัดการหนี้ ๒ (สจน. ๒) สำนักนโยบายและแผน (สนผ.) สำนักบริหารและประเมินผลโครงการลงทุนภาครัฐ (สบค.) สำนักพัฒนาตลาดตราสารหนี้ (สพต.) สำนักบริหารการชำระหนี้ (สบช.) สำนักบริหารและประเมินผลโครงการลงทุนภาครัฐ (สบป.) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.) ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา (ศท.) และกลุ่มบริหารความเสี่ยงหนี้สาธารณะ (กบส.) มีกลุ่มเป้าหมายและดำเนินการสำรวจผ่านระบบออนไลน์ของ สบน. จำนวน ๔๔๖ ตัวอย่าง และได้รับผลสำรวจตอบกลับจากกลุ่มเป้าหมายจำนวน ๙๐ ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๘ จากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด โดยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภายนอก



ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๖๘.๘๙) ส่วนมากเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๐-๔๙ ปี) เกือบทั้งหมดเคยติดต่อกับ สบн. มากกว่า ๑ ครั้ง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า คะแนนความพึงพอใจที่ได้จากการสำรวจส่วนมากมาจาก ผู้รับบริการที่มีความคุ้นเคยกับ สบн. ซึ่งผลสำรวจข้อคิดเห็นส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่ต้องการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว หรือสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายมากยิ่งขึ้น ดังนั้น สบн. สามารถยกระดับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการให้มากขึ้นได้โดยการพัฒนา/ปรับปรุงการบริการที่ให้หน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็น/ที่เปิดเผยได้ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงมาก อย่างไรก็ตาม กพร. เห็นว่า สบн. ก็ยังควรต้องสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร สบн. ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อจะได้สามารถ ให้คำปรึกษา/คำแนะนำให้ดียิ่งขึ้น และจะเป็นการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ

กพร. ได้วิเคราะห์งานบริการของหน่วยงานภายใน สบн. ที่มีต่อผู้รับบริการภายนอก พบว่า ส่วนใหญ่เป็น งานบริการที่เกี่ยวข้องกับการรับ-ส่งข้อมูล และการประสานงาน โดยส่วนใหญ่เป็นการขอคำปรึกษาหรือข้อมูลวิชาการ ดังนั้น จึงได้กำหนดประเด็นการสำรวจ รวม ๓ ประเด็น ได้แก่

๒.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการสำรวจความเห็นจากผู้รับบริการโดยการประเมินจาก คำถามว่า ในปีงบประมาณที่ผ่านมา ผู้รับบริการได้ติดต่อหน่วยงานภายในใดบ้าง หน่วยงานภายในที่ได้ติดต่อนั้นกำหนด ขั้นตอนการขอรับบริการไว้เหมาะสมเพียงไร มีความยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่ การประสานงานเพื่อขอรับบริการมีความ สะดวกมากน้อยเพียงใด มีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการหรือไม่ มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างไร และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการภายนอกได้เสนอแนะข้อควรปรับปรุง เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้พัฒนา/ต่อยอด ให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒.๒ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นการสำรวจความเห็นจากผู้รับบริการโดยการตอบคำถาม ๔ ข้อย่อยว่า

- เจ้าหน้าที่ที่ได้ติดต่อประสานงานนั้นให้การบริการที่สุภาพ เป็นมิตร และเต็มใจหรือไม่ เนื่องจาก หากผู้ให้บริการเต็มใจที่จะให้บริการแล้วจะมีความกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ
- ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนั้นเป็นอย่างไร ซึ่งผลสำรวจจากคำถามนี้สามารถ นำไปสู่การวางแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานต่างๆ ได้
- การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลักหรือไม่ ผลสำรวจจาก คำถามนี้สามารถนำไปสู่การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) และการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ได้เป็นอย่างดี

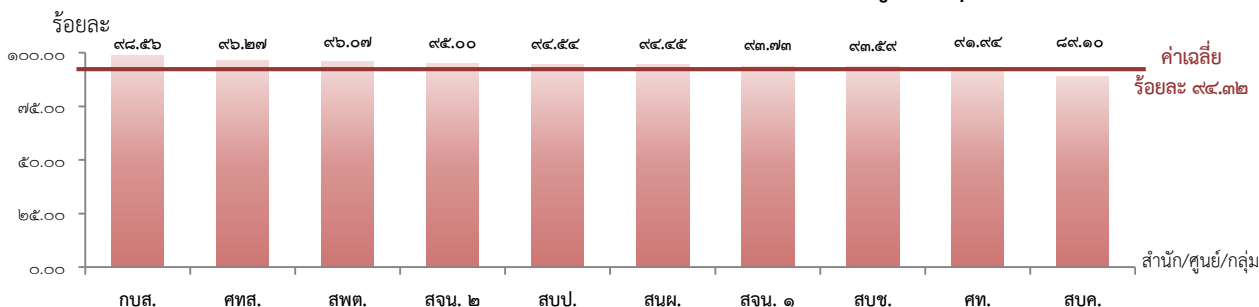
- เจ้าหน้าที่สามารถรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการได้หรือไม่ ซึ่งผลสำรวจนี้ สามารถแสดงถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี ว่าองค์กรของเรามีความน่าเชื่อถือมากน้อย เพียงใด จนสามารถยกระดับมาตรฐานองค์กรในสายตาผู้รับบริการได้มากขึ้นอีกด้วย

/คุณภาพ...

คุณภาพการให้บริการ เป็นการสำรวจความเห็นต่อจาก ๒ ประเด็นที่กล่าวข้างต้นว่า ขั้นตอนที่ทำให้บริการและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนั้นมีคุณภาพเพียงไร หากให้บริการที่รวดเร็ว สุภาพ เต็มใจ แต่ข้อมูลไม่ถูกต้อง การบริการนั้นก็ไม่มีประสิทธิภาพ จึงมีการตั้งคำถามว่า ระยะเวลาการได้รับข้อมูลและความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลเป็นอย่างไร คุ่มค่าหรือไม่กับการได้รับข้อมูลนั้นๆ จนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้หรือไม่ และเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการหรือไม่ ทั้งนี้ ผลการสำรวจที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ ทั้งในการพัฒนางานและการพัฒนาคนต่อไป

จากผลสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการภายนอกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ โดยรวมสูงมาก โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๙๔.๓๒ ซึ่งจัดอยู่ในระดับคุณภาพตามเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. และมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (คิดเป็นคะแนนร้อยละ ๙๖.๒๔) คือได้มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และมีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยผู้รับบริการพึงพอใจต่อการให้บริการของ กบส. (คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ศทส. (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๗) และ สพต. (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๗) ตามลำดับ

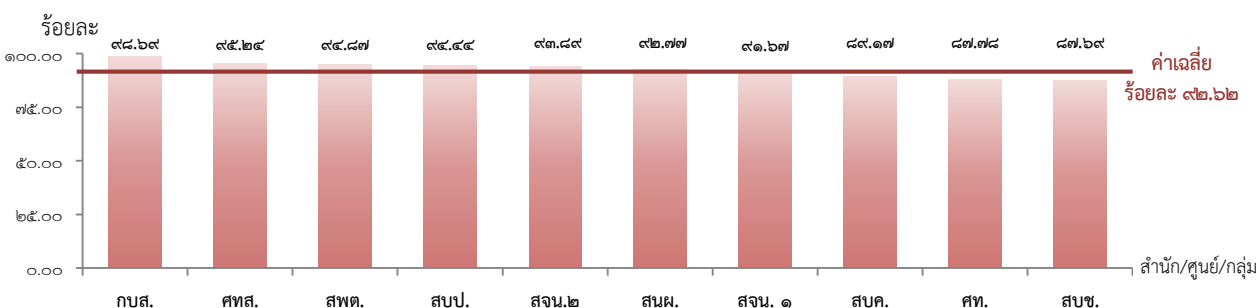
แผนภาพที่ ๑ : ผลคะแนนความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมของแต่ละสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๓๒



เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจากผลสำรวจในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

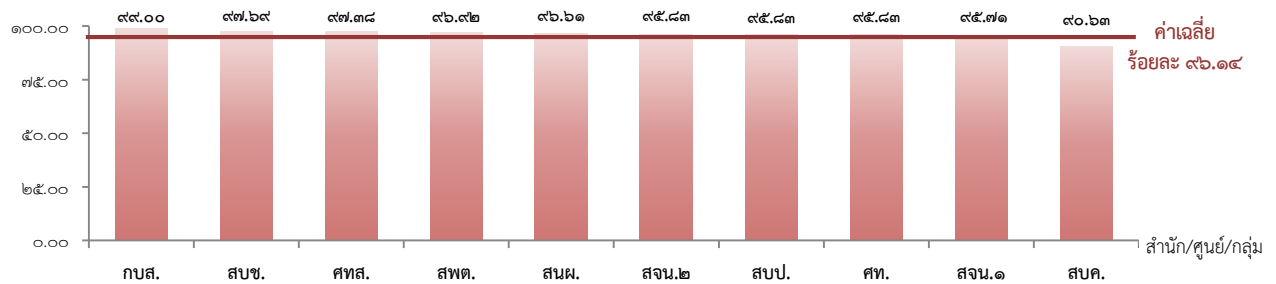
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานภายใน สบน. (คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖๒ ซึ่งจัดอยู่ในระดับคุณภาพตามเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร.) ผู้รับบริการเห็นว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานภายในของ สบน. มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการดำเนินงานมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีให้บริการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีการชี้แจงหรือให้รายละเอียดข้อมูล หรือให้ความเห็น คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ ยังมีระบบสารสนเทศที่ดีช่วยในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถสนับสนุนเรื่องข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้รับบริการพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของ กบส. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๙) รองลงมา ได้แก่ ศทส. (คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔) และ สพต. (คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗) ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๒ : ผลคะแนนความพึงพอใจกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖๒



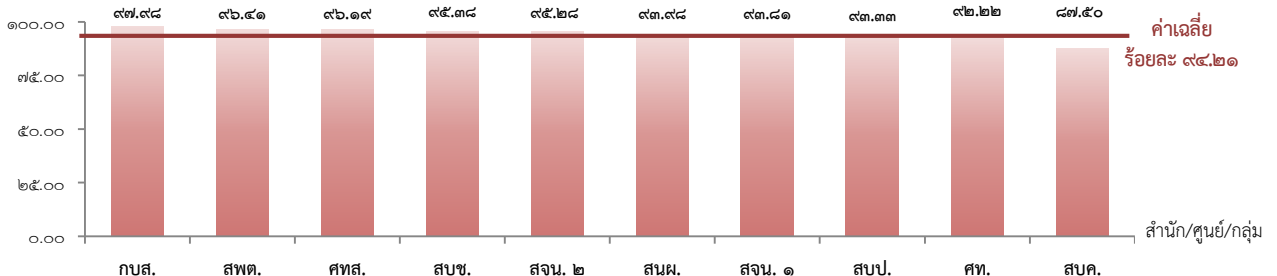
๒. **ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑๔ ซึ่งจัดอยู่ในระดับคุณภาพ ตามเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร.) ผู้รับบริการเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพและเต็มใจให้คำปรึกษา/ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ มีการแสดงออกถึงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ ช่วยหาคำตอบและประสานงานในเรื่องต่างๆ อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี ทำให้สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน โดยผู้รับบริการพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของ กบส. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐) รองลงมาได้แก่ สบช. (คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๙) และ ศทส. (คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๘) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ผู้ตอบแบบสอบถามให้คำแนะนำว่า ในการอธิบายบางครั้งอยากให้ใช้คำศัพท์ที่บุคคลภายนอกองค์กรสามารถเข้าใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

แผนภาพที่ ๓ : ผลคะแนนความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑๔ ร้อยละ



๓. **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภายใน สบช. (คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๙๔.๒๑ ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ระดับคุณภาพของสำนักงาน ก.พ.ร.) ผู้รับบริการเห็นว่า หน่วยงานภายใน สบช. สามารถเข้าใจข้อจำกัดและความต้องการของผู้ขอรับบริการได้อย่างดี รวมทั้งให้ความร่วมมือในการจัดหาข้อมูล เอกสาร ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตรงตามความต้องการของหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังเป็นผู้รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่ดี โดยผู้รับบริการพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ กบส. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๘) รองลงมา ได้แก่ สพต. (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๑) และ ศทส. (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๙) ตามลำดับ

แผนภาพที่ ๔ : ผลคะแนนความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๙๔.๒๑ ร้อยละ



ส่วนที่ ๓ จุดเด่น/จุดที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

สจน. ๑	<ul style="list-style-type: none"> ทำงานและบริการข้อมูลอย่างรวดเร็ว สามารถติดต่อโดยตรงได้ทันที
สจน. ๒	<ul style="list-style-type: none"> ประสานงานล่วงหน้าทำให้ส่วนงานที่มาติดต่อเตรียมข้อมูลได้ครบถ้วน ช่วยทำให้กระชับ ลดเวลาการดำเนินงาน และรวดเร็วมากยิ่งขึ้นในการประชุมต่างๆ ดำเนินการได้รวดเร็ว ให้คำอธิบายได้ชัดเจน
สนผ.	<ul style="list-style-type: none"> การให้บริการมีความรวดเร็วครบถ้วน ทันต่อการดำเนินงาน และเป็นที่ปรึกษาการนำเสนอแนะฯ ที่ดี มีการติดตามงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
สบค.	<ul style="list-style-type: none"> ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อที่จะช่วยทำให้ประสานงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
สพต.	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับความช่วยเหลือในการประสานข้อมูล และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการดำเนินงานไม่ยุ่งยาก
สบป.	<ul style="list-style-type: none"> ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อที่จะช่วยทำให้ประสานงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น บางประเด็นของการดำเนินงานอาจเป็นการเพิ่มภาระให้กับหน่วยงานผู้รับบริการ เนื่องจากกระบวนการบางอย่างมีความซับซ้อนพอสมควร
ศทส.	<ul style="list-style-type: none"> ตอบข้อสงสัยและซักถามได้ดี สามารถนำไปปฏิบัติเกิดผลสำเร็จของงานได้ รัฐวิสาหกิจบันทึกข้อมูลในระบบ New-GFMIS (PDM) แล้วควรยกเลิกการจัดทำ Excel เพื่อลดภาระงาน
ศท.	<ul style="list-style-type: none"> ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ที่ใ้หมากยิ่งขึ้น เสนอให้ควรมีกรอบเวลาการตรวจสอบคุณสมบัติ/เอกสารหลักฐานในกรณีที่ปรึกษา ขอเพิ่มเติมบุคลากรที่ปรึกษาหรือขอเพิ่มเติมประสบการณ์ผลงาน ให้มีความชัดเจนว่าภายในกี่วันหรือกี่เดือน หลังจากที่ปรึกษากดส่งข้อมูลในระบบ
กบส.	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการได้รวดเร็ว และมีความชัดเจน

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

สจน. ๑	<ul style="list-style-type: none"> มีความเต็มใจ ให้บริการอย่างสุภาพ เป็นกันเอง และให้ความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและเอกชน เป็นอย่างมาก
สจน. ๒	<ul style="list-style-type: none"> มีความรู้ความเข้าใจในรัฐวิสาหกิจเป็นอย่างดี ทำให้สามารถให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
สนผ.	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ทุกท่าน สุภาพ เต็มใจให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างดีเยี่ยม
สบค.	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดีในทุกๆ ด้าน การอธิบายบางครั้งอยากใช้คำที่บุคคลภายนอกองค์กรสามารถเข้าใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น
สพต.	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ ยินดีให้ความช่วยเหลือ ช่วยหาคำตอบและประสานงานในเรื่องต่างๆ
สบข.	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี ทำให้สามารถให้คำแนะนำและความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
สบป.	<ul style="list-style-type: none"> มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ ได้รับความช่วยเหลือในการประสานข้อมูลและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
ศทส.	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการและพร้อมที่จะตอบคำถามในประเด็นที่ผู้ใช้งานไม่สามารถดำเนินการได้ แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเต็มความสามารถ เจ้าหน้าที่ทุกท่าน สุภาพ เต็มใจให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่างๆ ได้อย่างดีเยี่ยม มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาดี และช่วยเหลือรัฐวิสาหกิจ
ศท.	<ul style="list-style-type: none"> มีความเต็มใจ ให้บริการอย่างสุภาพ และเป็นกันเอง ให้คำปรึกษา คำแนะนำเป็นอย่างดี
กบส.	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี

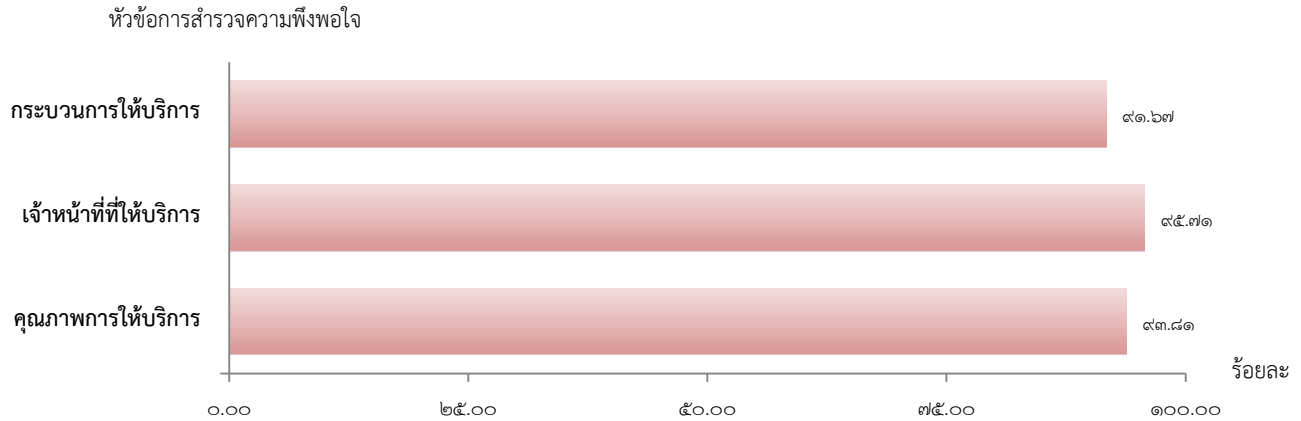
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ

สจน. ๑	<ul style="list-style-type: none">• ให้ความร่วมมือในการหาข้อมูล/เอกสารเป็นอย่างดี• รับฟังความเห็นของหน่วยงาน สามารถเข้าใจข้อจำกัดและความต้องการของแต่ละบุคคล งาน และความรู้
สจน. ๒	<ul style="list-style-type: none">• ข้อมูลมีความถูกต้อง• สามารถให้คำปรึกษาและข้อคิดเห็นแก่รัฐวิสาหกิจเป็นอย่างดี
สนผ.	<ul style="list-style-type: none">• ควรกำหนดปฏิทินการปรับแผนบริหารหนี้ต้นปีให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้หน่วยงานสามารถวางแผนงานล่วงหน้า
สบค.	<ul style="list-style-type: none">• ตอบคำถามได้ครบถ้วน ตรงตามข้อมูลที่ต้องการ• ควรประสานงานล่วงหน้าให้หน่วยงานได้จัดเตรียมข้อมูลก่อนเข้าประชุม
สพต.	<ul style="list-style-type: none">• มีการรับฟังความคิดเห็น และมีข้อเสนอแนะที่ดีต่อการดำเนินงาน
ศทส.	<ul style="list-style-type: none">• ข้อมูลครบถ้วน• หากต้องการข้อมูลใดให้ชี้แจงจะมีการแจ้งเพื่อให้รัฐวิสาหกิจสามารถตอบได้ในที่ประชุม
ศท.	<ul style="list-style-type: none">• มีเว็บไซต์ให้ติดต่อสื่อสาร มีวิดีโอแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และการรับบริการ

กพร. ได้จัดทำสรุปผลคะแนนความพึงพอใจการให้บริการต่อผู้รับบริการภายนอกของแต่ละสำนัก / ศูนย์ / กลุ่ม และรวบรวมความเห็นจากผู้รับบริการไว้เรียบร้อยแล้ว ดังนี้

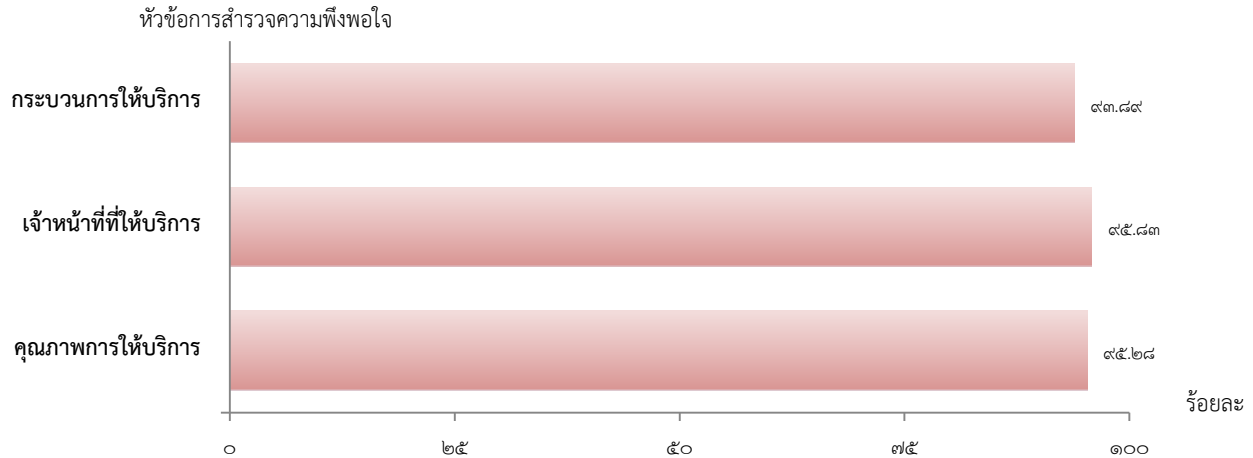
/ความพึงพอใจ...

ความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของ สจน.๑ มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ
ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๓.๗๓ อยู่ในขั้นระดับคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้



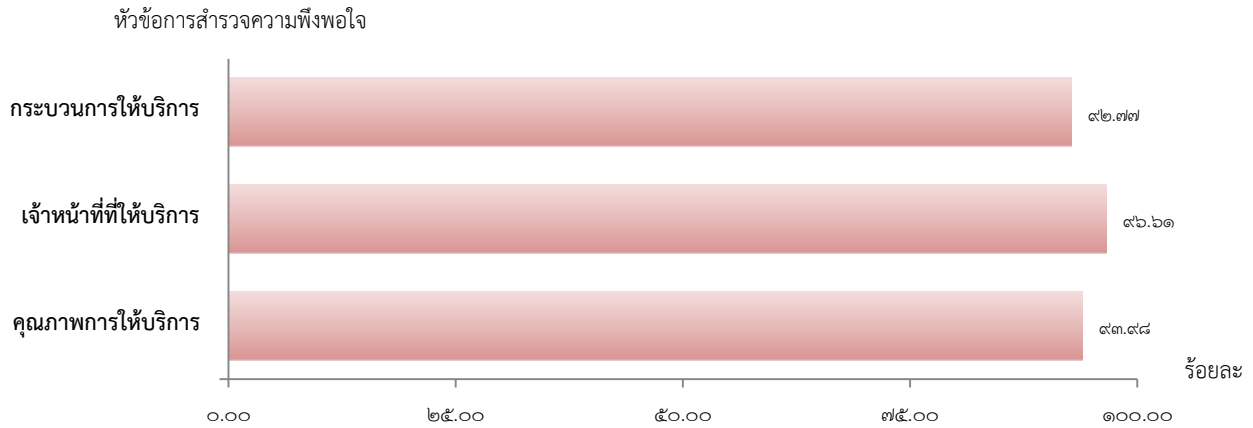
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
๑. กระบวนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ๑.๒ การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ทำงานและบริการข้อมูลอย่างรวดเร็ว สามารถติดต่อโดยตรงได้ทันที
๒. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ๒.๔ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> มีความเต็มใจ ให้บริการอย่างสุภาพ เป็นกันเอง และให้ความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและเอกชนเป็นอย่างมาก
๓. คุณภาพของการให้บริการโดยรวม	
๓.๑ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล ที่ได้รับ ๓.๒ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณา ถึงระยะเวลาในการรับบริการหรือ ค่าธรรมเนียม) ๓.๓ การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ให้ความร่วมมือในการหาข้อมูล/เอกสารเป็นอย่างดี รับฟังความเห็นของหน่วยงาน สามารถเข้าใจข้อจำกัดและความต้องการของแต่ละบุคคล งาน และความรู้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของ สจน. ๒ มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๕.๐๐ อยู่ในระดับคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้



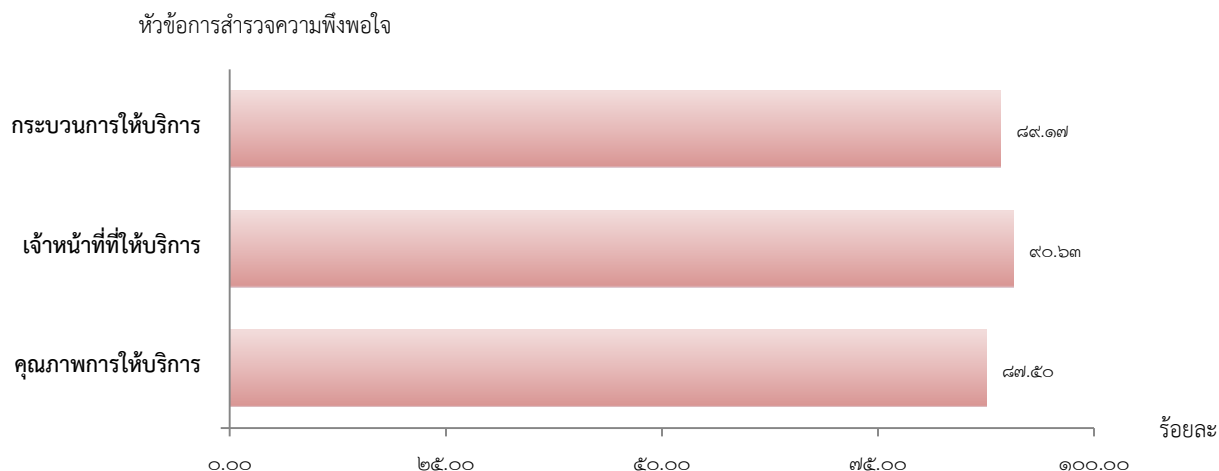
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
๑. กระบวนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ๑.๒ การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> • ประสานงานล่วงหน้าทำให้ส่วนงานที่มาติดต่อเตรียมข้อมูลได้ครบถ้วน ช่วยทำให้ กระชับ ลดเวลาการดำเนินงาน และรวดเร็วมากยิ่งขึ้นในการประชุมต่างๆ • ดำเนินการได้รวดเร็ว • ให้คำอธิบายได้ชัดเจน
๒. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ๒.๔ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ความเข้าใจในรัฐวิสาหกิจเป็นอย่างดี ทำให้สามารถให้คำแนะนำและความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
๓. คุณภาพของการให้บริการโดยรวม	
๓.๑ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๒ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณาถึงระยะเวลาในการรับบริการหรือค่าธรรมเนียม) ๓.๓ การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> • ข้อมูลมีความถูกต้อง • สามารถให้คำปรึกษาและข้อคิดเห็นแก่รัฐวิสาหกิจเป็นอย่างดี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของ สนผ. มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ
ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๔.๔๕ อยู่ในระดับคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
๑. กระบวนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ๑.๒ การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> การให้บริการมีความรวดเร็วครบถ้วน ทันต่อการดำเนินงาน และเป็นที่ยอมรับบริการ นำเสนอแผนฯที่ดี มีการติดตามงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
๒. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ๒.๔ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ทุกท่าน สุภาพ เต็มใจให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างดีเยี่ยม
๓. คุณภาพของการให้บริการโดยรวม	
๓.๑ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๒ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณาถึงระยะเวลาในการรับบริการหรือค่าธรรมเนียม) ๓.๓ การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ควรกำหนดปฏิทินการปรับแผนบริหารหนี้ต้นปีให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้หน่วยงานสามารถวางแผนงานล่วงหน้า

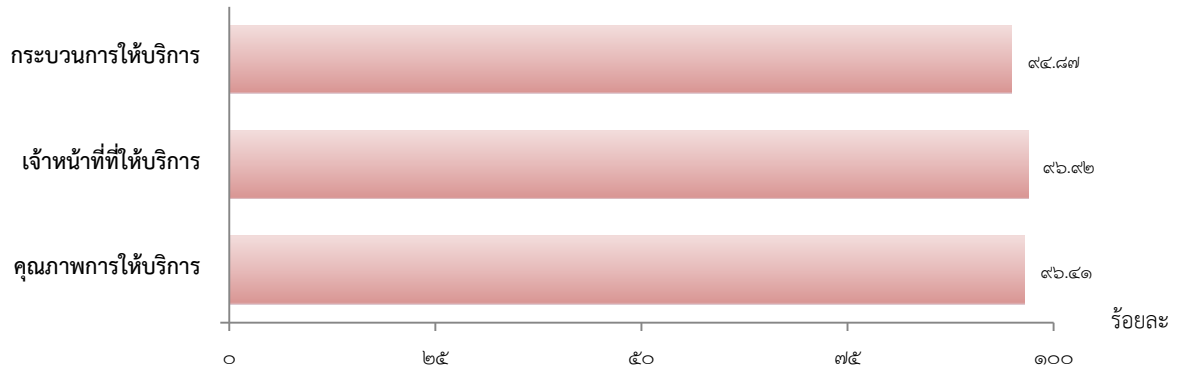
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของ สบค. มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ
ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๘๙.๑๐ อยู่ในระดับมาตรฐานขั้นสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
๑. กระบวนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ๑.๒ การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อที่จะช่วยทำให้ประสานงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ๒.๔ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดีในทุกๆ ด้าน การอธิบายบางครั้งอยากให้ใช้คำที่บุคคลภายนอกองค์กรสามารถเข้าใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น
๓. คุณภาพของการให้บริการโดยรวม	
๓.๑ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล ที่ได้รับ ๓.๒ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณา ถึงระยะเวลาในการรับบริการหรือ ค่าธรรมเนียม) ๓.๓ การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ตอบคำถามได้ครบถ้วน ตรงตามข้อมูลที่ต้องการ ควรประสานงานล่วงหน้าให้หน่วยงานได้จัดเตรียมข้อมูลก่อนเข้าประชุม

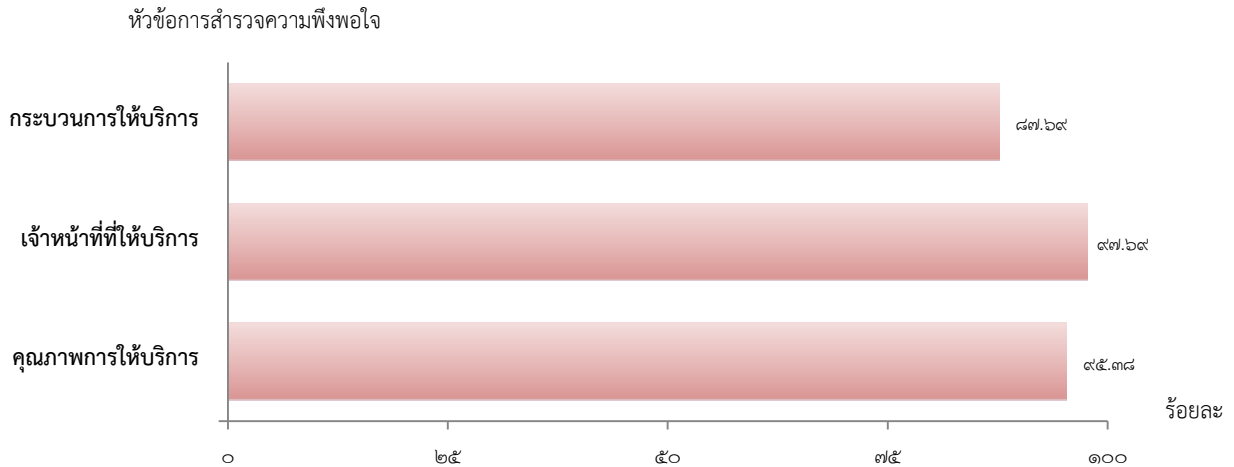
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของ สพต. มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ
ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐๗ อยู่ในระดับคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

หัวข้อการสำรวจความพึงพอใจ



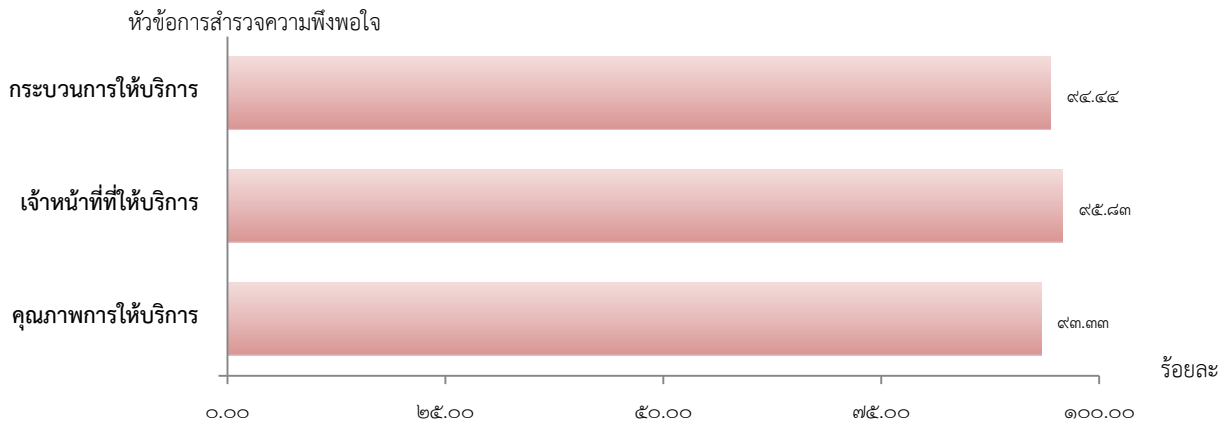
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
๑. กระบวนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ๑.๒ การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับความช่วยเหลือในการประสานข้อมูล และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการดำเนินงานไม่ยุ่งยาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ๒.๔ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ ยินดีให้ความช่วยเหลือ ช่วยหาคำตอบและ ประสานงานในเรื่องนั้นๆ ให้
๓. คุณภาพของการให้บริการโดยรวม	
๓.๑ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล ที่ได้รับ ๓.๒ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณา ถึงระยะเวลาในการรับบริการหรือ ค่าธรรมเนียม) ๓.๓ การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> มีการรับฟังความคิดเห็น มีข้อเสนอแนะที่ดีต่อการดำเนินงาน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของ สบช. มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ
ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๓.๕๙ อยู่ในระดับคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้



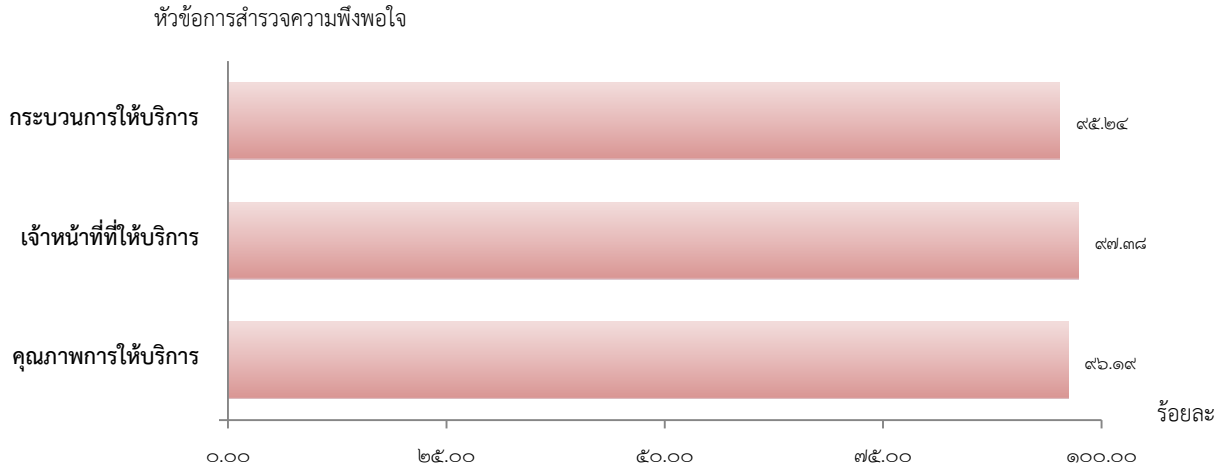
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
๑. กระบวนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ๑.๒ การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	-
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ๒.๔ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี ทำให้สามารถให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
๕. คุณภาพของการให้บริการโดยรวม	
๓.๑ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล ที่ได้รับ ๓.๒ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณา ถึงระยะเวลาในการรับบริการหรือ ค่าธรรมเนียม) ๓.๓ การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	-

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของ สบป. มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๔.๕๔ อยู่ในระดับคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้



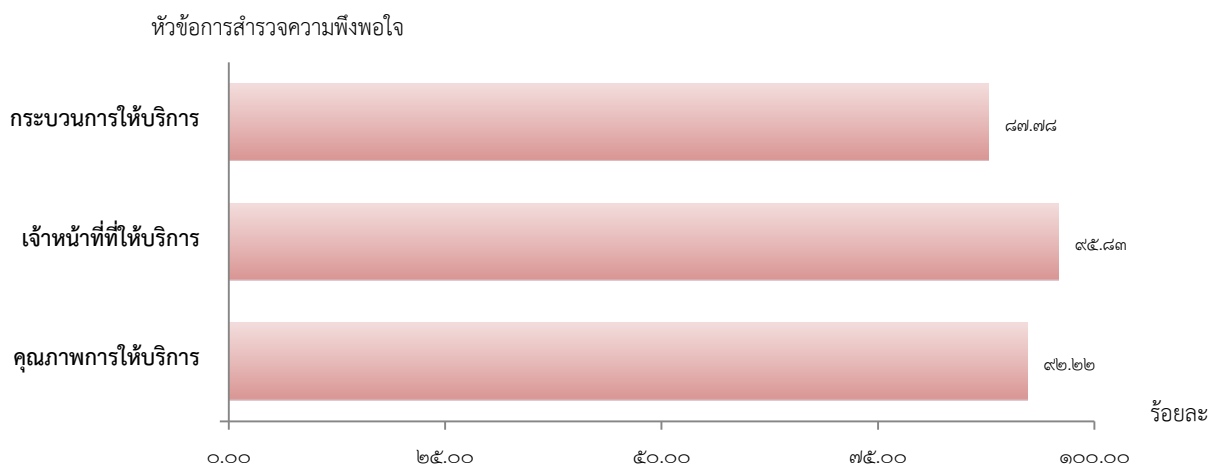
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
๑. กระบวนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ๑.๒ การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> • ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อที่จะช่วยให้ประสานงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น • บางประเด็นของการดำเนินงานอาจเป็นการเพิ่มภาระให้กับหน่วยงานผู้รับบริการ เนื่องจากกระบวนการบางอย่างมีความซับซ้อนพอสมควร
๒. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ๒.๔ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> • มีความเต็มใจ และให้บริการอย่างสุภาพ • ได้รับความช่วยเหลือในการประสานข้อมูล และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
๓. คุณภาพของการให้บริการโดยรวม	
๓.๑ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๒ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณาถึงระยะเวลาในการรับบริการหรือค่าธรรมเนียม) ๓.๓ การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	-

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของ ศทส. มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ
ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒๗ อยู่ในระดับคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้



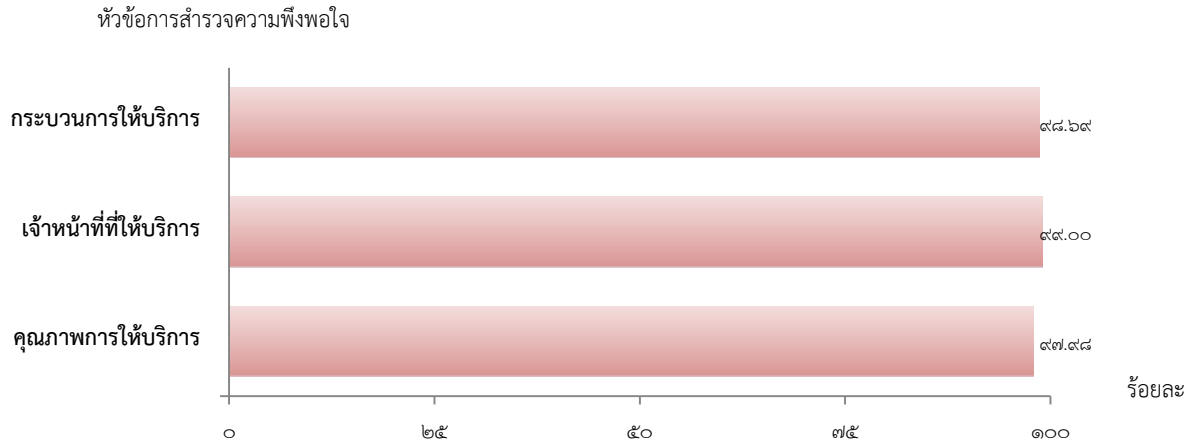
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
๑. กระบวนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ๑.๒ การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> • ตอบข้อสงสัยและซักถามได้ดี สามารถนำไปปฏิบัติเกิดผลสำเร็จของงานได้ • รัฐวิสาหกิจบันทึกข้อมูลในระบบ New-GFMIS (PDM) แล้วควรยกเลิกการทำ Excel เพื่อลดภาระงาน
๒. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ๒.๔ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> • เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการและพร้อมที่จะตอบคำถามในประเด็นที่ผู้ใช้งานไม่สามารถ ดำเนินการได้ แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเต็มความสามารถ • เจ้าหน้าที่ทุกท่าน สุภาพ เต็มใจให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างดีเยี่ยม • มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาดี และช่วยเหลือรัฐวิสาหกิจ
๓. คุณภาพของการให้บริการโดยรวม	
๓.๑ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล ที่ได้รับ ๓.๒ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณา ถึงระยะเวลาในการรับบริการหรือ ค่าธรรมเนียม) ๓.๓ การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> • ข้อมูลครบถ้วน • หากต้องการข้อมูลใดให้ชี้แจงจะมีการแจ้งเพื่อให้รัฐวิสาหกิจสามารถตอบได้ ในที่ประชุม

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของ ศท. มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๑.๙๔ อยู่ในระดับคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
๑. กระบวนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ๑.๒ การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> • ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มากยิ่งขึ้น • เสนอให้ควรมีกรอบเวลาการตรวจสอบคุณสมบัติ/เอกสารหลักฐานในกรณีที่ปรึกษาขอเพิ่มเติมบุคลากรที่ปรึกษาหรือขอเพิ่มเติมประสบการณ์ผลงาน ให้มีความชัดเจนว่าภายในกี่วันหรือกี่เดือน หลังจากที่ปรึกษาคัดส่งข้อมูลในระบบ
๒. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ๒.๔ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> • มีความเต็มใจ ให้บริการอย่างสุภาพ และเป็นกันเอง • ให้คำปรึกษา คำแนะนำเป็นอย่างดี
๓. คุณภาพของการให้บริการโดยรวม	
๓.๑ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๒ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณาถึงระยะเวลาในการรับบริการหรือค่าธรรมเนียม) ๓.๓ การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> • มีเว็บไซต์ให้ติดต่อสื่อสาร มีวิดีโอแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และการรับบริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของ กบส. มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการ ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๘๘.๕๖ อยู่ในระดับคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
๑. กระบวนการให้บริการ	
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ๑.๒ การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการได้รวดเร็ว และมีความชัดเจน
๒. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	
๒.๑ การให้บริการอย่างสุภาพและเต็มใจ ๒.๒ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม เป็นต้น ๒.๓ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ๒.๔ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี
๓. คุณภาพของการให้บริการโดยรวม	
๓.๑ ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ ๓.๒ ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณาถึงระยะเวลาในการรับบริการหรือค่าธรรมเนียม) ๓.๓ การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	-