



บันทึกข้อความ

ผอ.สบน.	๑/๘
เลขที่รับ	๖ ๖.๓.๖๒
วันที่	๑๐.๑๑
เวลา	

รองฯ พิมพ์เพ็ญ	
เลขรับ	๒๕๙๙
วันที่	๔๘.๑๒
เวลา	๑๔.๑๐ น.

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐๒ ๒๗๑ ๗๙๙๙ ต่อ ๕๕๐๕

ที่ กค ๐๕๐๐/กพร. ๗๒ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

(ผ่าน รอง ผอ. สบน. รักษาการในตำแหน่งที่ปรึกษาด้านนโยบายและยุทธศาสตร์)

(Signature)
4๓๖๒

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานภายในของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (Internal Performance Agreement : IPA) ในองค์ประกอบ การประเมินที่ ๑ : ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจหลักพื้นฐาน (Function Base) กำหนดให้มี ตัวชี้วัดบังคับ “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” น้ำหนักคะแนนรวมร้อยละ ๑๐ (เอกสารแนบ ๑) เป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ สบน. โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นั้น

กพร. ขอเรียน ดังนี้

๑. ตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” แบ่งออกเป็น ๒ ตัวชี้วัดย่อย คือ

๑) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน

๒) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก

มีน้ำหนักคะแนนเท่ากันที่ร้อยละ ๕ และหากสำนัก/ศูนย์/กลุ่มใดไม่สามารถวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอกได้ หรือนำน้ำหนักคะแนนไปรวมกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน โดยในการประชุมคณะทำงาน พัฒนาการของ สบน. ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๒ มีมติเห็นชอบค่าเป้าหมายของ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕ และใช้หลักการประเมินผลตัวชี้วัดแบบเดียวกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ดังนี้

เกณฑ์ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเป้าหมาย
สูงกว่าร้อยละ ๘๕.๐๐	เป้าหมายขั้นสูง
ร้อยละ ๘๕.๐๐	เป้าหมายมาตรฐาน
ต่ำกว่าร้อยละ ๘๕.๐๐	เป้าหมายขั้นต่ำ

๒. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการสำรวจความพึงพอใจใน ๔ ด้านหลัก คือ

๑) กระบวนการให้บริการ ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการ ๓) คุณภาพการให้บริการ และ ๔) ระบบสารสนเทศของ สบน. (เอกสารแนบ ๒) โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์ของ สบน. ที่ได้จัดทำขึ้น มีผลการ ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

/ตัวชี้วัด...

ตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพการให้บริการ	ช่วงเวลาการตอบแบบสำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละของกลุ่มเป้าหมาย
๑. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน	๑๑ ต.ค.-๑๔ พ.ย. ๖๒	ข้าราชการและพนักงานราชการของ สบн.	๑๗๗ คน	๑๐๖ คน	๕๙.๘๘
๒. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก	๑๑ ต.ค.-๑๒ พ.ย. ๖๒	บุคคลภายนอกที่ใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับ สบн.	๓๘๖ คน	๑๖๙ คน	๔๓.๗๘

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภายในของ สบн. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สามารถสรุปผลในภาพรวมของการให้บริการได้ ดังนี้

๓.๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของการให้บริการ เท่ากับร้อยละ ๘๔.๙๙ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้าน	ประเด็นที่สำรวจ	ร้อยละ
กระบวนการให้บริการ	การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การชี้แจงอธิบายขั้นตอนการดำเนินการและความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๓.๒๖
เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ความเต็มใจและการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	๘๗.๑๔
คุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	๘๔.๕๘
ร้อยละเฉลี่ย		๘๔.๙๙

๓.๒ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่

- กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๘๙.๓๗
- ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา (ศท.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๘๙.๑๔
- สำนักพัฒนาตลาดตราสารหนี้ (สพต.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๘๗.๙๑

และจากการประเมินผลตัวชี้วัดพบว่า มี ๖ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม อยู่ในระดับค่าเป้าหมายขั้นสูง และ ๘ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม อยู่ในระดับค่าเป้าหมายขั้นต่ำ ดังนี้

การประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน		
ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเป้าหมาย	สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม
สูงกว่าร้อยละ ๘๕.๐๐	เป้าหมายขั้นสูง	กตส. / ศท. / สพต. / ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.) / สำนักบริหารการชำระหนี้ (สบช.) / กลุ่มกฎหมาย (กม.)
ร้อยละ ๘๕.๐๐	เป้าหมายมาตรฐาน	-
ต่ำกว่าร้อยละ ๘๕.๐๐	เป้าหมายขั้นต่ำ	สำนักจัดการหนี้ ๒ (สจน. ๒) / กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) / สำนักนโยบายและแผน (สนผ.) / สำนักบริหารและประเมินผลโครงการลงทุนภาครัฐ (สบป.) / สำนักงานเลขานุการกรม (สลก.) / กลุ่มบริหารความเสี่ยงหนี้สาธารณะ (กบส.) / สำนักบริหารการระดมทุนโครงการลงทุนภาครัฐ (สบค.) / สำนักจัดการหนี้ ๑ (สจน. ๑)

ผลคะแนนความพึงพอใจการให้บริการภายในแยกรายสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓

๔. ผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภายนอกของ สบน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สามารถสรุปผลในภาพรวมของการให้บริการได้ ดังนี้

๔.๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ เท่ากับร้อยละ ๘๘.๔๓ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้าน	ประเด็นที่สำรวจ	ร้อยละ
กระบวนการให้บริการ	การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การชี้แจงอธิบายขั้นตอนการดำเนินการ และความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๘.๓๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการ	ความเต็มใจและการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	๙๒.๐๔
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยและประสิทธิภาพการใช้งานระบบ ระบบมีเสถียรภาพ (ไม่ล่ม) และความสะดวกในการใช้ระบบ (User-friendly)	๘๓.๘๘
คุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	๘๙.๕๐
ร้อยละเฉลี่ย		๘๘.๔๓

๔.๒ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่

- สพต. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๙๔.๕๖
- สจน. ๑ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๙๓.๓๖
- สบข. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๙๒.๙๖

และจากการประเมินผลตัวชี้วัดพบว่า มี ๘ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม อยู่ในระดับค่าเป้าหมายขั้นสูง และ ๒ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม อยู่ในระดับค่าเป้าหมายขั้นต่ำ ดังนี้

การประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก		
ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเป้าหมาย	สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม
สูงกว่าร้อยละ ๘๕.๐๐	เป้าหมายขั้นสูง	สพต. / สจน. ๑ / สบข. / กบส. / สนผ. / สบค. / สจน. ๒ / ศทส.
ร้อยละ ๘๕.๐๐	เป้าหมายมาตรฐาน	-
ต่ำกว่าร้อยละ ๘๕.๐๐	เป้าหมายขั้นต่ำ	สบป. / ศท.

ผลคะแนนความพึงพอใจการให้บริการภายนอกแยกรายสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๔

๕. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ สบน. สามารถสรุปภาพรวมได้ ดังนี้

/ความคิดเห็น...

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายใน	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ประเด็นคำถาม - ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม และเป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด - การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ - ความรวดเร็วในการให้บริการ	ในภาพรวมขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานภายในมีความรวดเร็ว แต่ควรปรับปรุงเรื่องการประสานงาน และควรบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ และการให้บริการ	ในภาพรวม การให้บริการ ของ สบน. มีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยเนื่องจากนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนากระบวนการให้บริการและองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องด้วย อย่างไรก็ตาม ควรปรับปรุงขั้นตอนการอนุมัติงานให้เร็วขึ้น และควรแจ้งแผนการจัดประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ สัปดาห์ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีระยะเวลาในการจัดเตรียมข้อมูลและเอกสาร งานด้านบริหารโครงการ มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน แต่ควรปรับปรุงกระบวนการด้าน “การจัดทำโครงการเงินกู้เพื่อการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและระบบขนส่งทางถนนระยะเร่งด่วน” ให้แต่ละขั้นตอนง่ายขึ้น รวมทั้งควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ นอกจากนี้ควรปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น งานด้านการติดตามและประเมินผลโครงการ มีการประสานงานแจ้งข้อมูลล่วงหน้าก่อนการลงพื้นที่ติดตามโครงการ แต่ควรแจ้งแผนการจัดประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย ๓ สัปดาห์ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีระยะเวลาในการจัดเตรียมข้อมูลและเอกสาร รวมทั้ง ควรมีการชี้แจงแนวปฏิบัติและข้อมูลที่ต้องใช้ในการประเมินผลโครงการ งานด้านศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา มีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยในการให้บริการ สามารถยื่นเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ แต่ควรปรับปรุงขั้นตอนการลงทะเบียนที่ปรึกษาให้ง่ายขึ้น เนื่องจากมีรายละเอียดขั้นตอนมาก และเพิ่มเติมคำอธิบายแต่ละขั้นตอนให้มีความชัดเจนมากขึ้น งานระบบสารสนเทศ ควรเพิ่มการประสานงานด้านการลงระบบ GFMS – TR
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ประเด็นคำถาม - มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ - ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น) - ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	- เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเต็มใจ และให้บริการอย่างสุภาพ เป็นกันเอง และกระตือรือร้น - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติและระเบียบที่เกี่ยวข้อง สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น - อย่างไรก็ดี ในบางครั้งเจ้าหน้าที่มีการกิจรัดตัวมากจึงให้บริการได้น้อยลง - มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงเรื่องการติดต่อประสานงานและเจ้าหน้าที่ทุกรายควรให้บริการด้วยความเต็มใจ	ในภาพรวม เจ้าหน้าที่ของ สบน. มีความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ มีธรรมาภิบาล และส่วนใหญ่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการกิจที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี สามารถอธิบายข้อมูลต่างๆ และตอบคำถามได้ตรงประเด็น นอกจากนี้ ยังสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี แต่ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ยังขาดความชำนาญในงานที่ปฏิบัติทำให้ตอบคำถามไม่ตรงประเด็น รวมทั้ง ควรให้บริการที่เร็วขึ้นและให้เป็นไปตามเวลาราชการ งานติดตามและประเมินผลโครงการ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และควรใช้คำถามในการประชุมเป็นเชิงปรึกษามากกว่าการหาคำตอบ งานด้านการจัดต่อทะเบียนที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ควรติดต่อผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ ประเด็นคำถาม - ระยะเวลาในการให้บริการ - ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ - การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	หน่วยงานภายในมีความร่วมมือในการให้ข้อมูล/เอกสารเป็นอย่างดี การให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความถูกต้องครบถ้วน แต่ควรมีการบูรณาการฐานข้อมูลให้เป็นแหล่งข้อมูลเดียวกัน และในบางครั้งต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น	ในภาพรวม สบน. ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง และมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ควรมีการบูรณาการฐานข้อมูลของ สบน. เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่ายขึ้น
๔. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเด็นคำถาม - ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยและสิทธิการใช้งานระบบ - ระบบมีเสถียรภาพ (ไม่ล่ม) - ความสะดวกในการใช้ระบบ (User-friendly)		ระบบบริหารจัดการโครงการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้เงินกู้ (IPPM) ควรพัฒนาระบบให้มีความเสถียรมากขึ้น และควรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ให้เข้าใจหน้าจอของผู้ใช้งาน (รัฐวิสาหกิจ) รวมทั้ง ควรตรวจสอบข้อมูลในระบบก่อนที่จะแจ้งให้กับผู้ใช้งานเข้าไปกรอกข้อมูลเพิ่มเติม ระบบรายงานข้อมูลหนี้ (GFMS-TR) ควรพัฒนาระบบให้มีความเสถียรมากขึ้น ระบบศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา ควรมีระบบที่รักษาความลับของรหัสการเข้าใช้งานระบบ และควรมีระบบแจ้งเตือนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในระบบฐานข้อมูลที่ปรึกษา นอกจากนี้ ควรมีระบบแจ้งเตือนให้กับที่ปรึกษาทราบเมื่อมีการประกาศโครงการว่าจ้างใหม่ๆ ในระบบ E-bidding ด้วย

ทั้งนี้ กพร. จะนำผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะการให้บริการส่งให้สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ทราบ และใช้เป็นหลักฐานประกอบการประเมินผลคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานภายใน ของ สบน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งนำเสนอให้คณะทำงานพัฒนาองค์กรของ สบน. ทราบ เพื่อใช้ประกอบการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ สบน. ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ เพื่อ กพร. จะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ฉัตรพร ๘/๑๖

(นางฉัตรมณี สิ้นศิริ)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ทราบ

พช/๑/๒๒

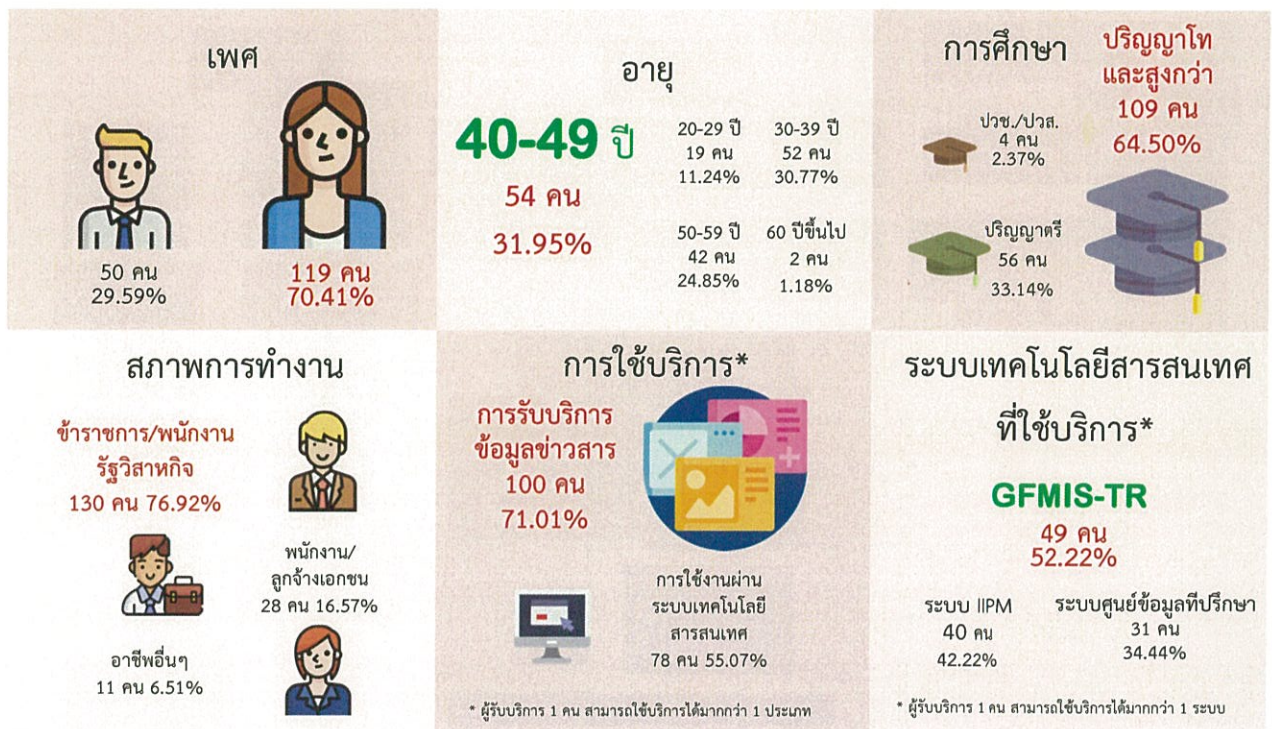
(นางแพตริเซีย มงคลวนิช)

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

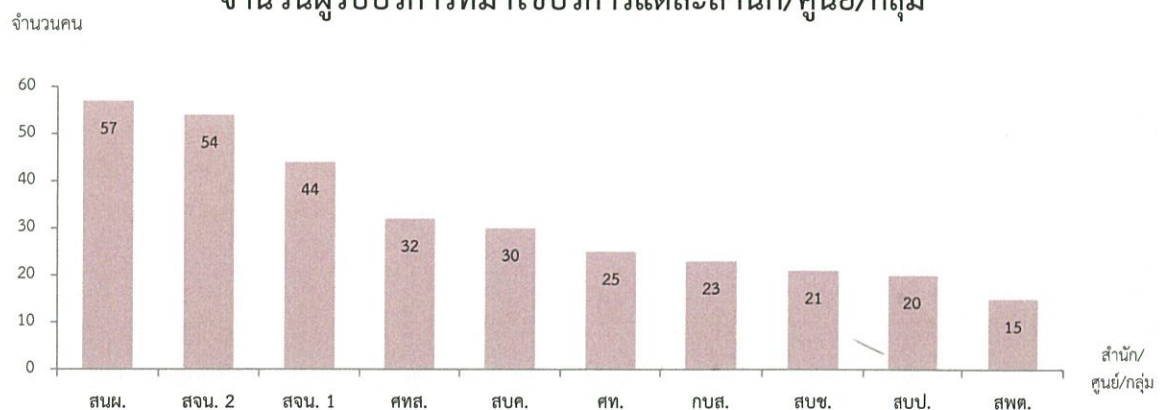
ผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภายนอก ของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

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 386 ตัวอย่าง และได้รับผลสำรวจตอบกลับจากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 169 ตัวอย่าง
คิดเป็นร้อยละ 43.78 โดยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



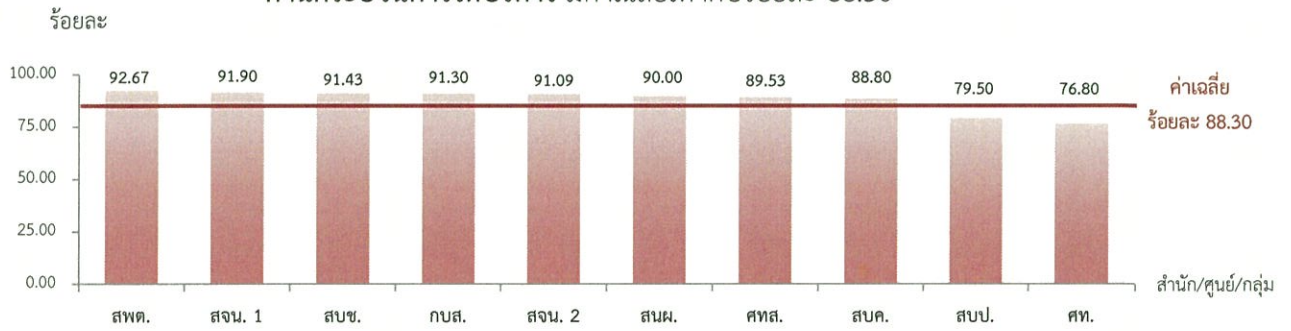
จำนวนผู้รับบริการที่มาใช้บริการแต่ละสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม



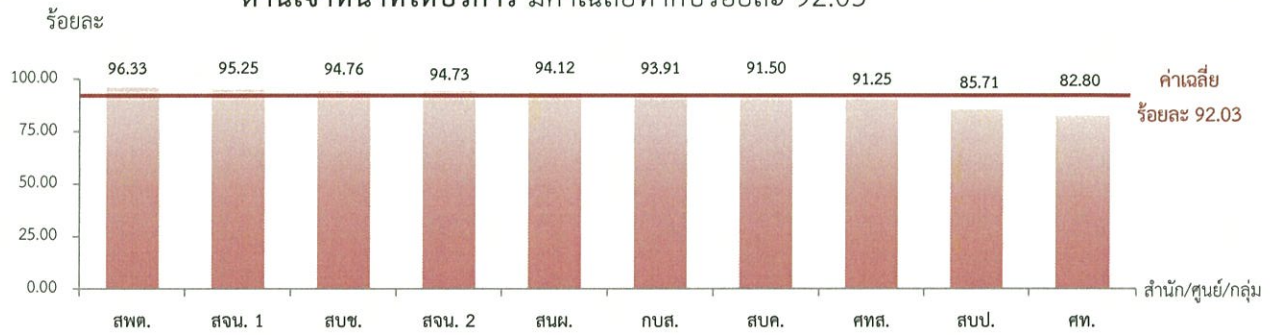
* ผู้รับบริการ 1 คน สามารถใช้บริการได้มากกว่า 1 สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม

ส่วนที่ 2 ประเด็นความพึงพอใจ

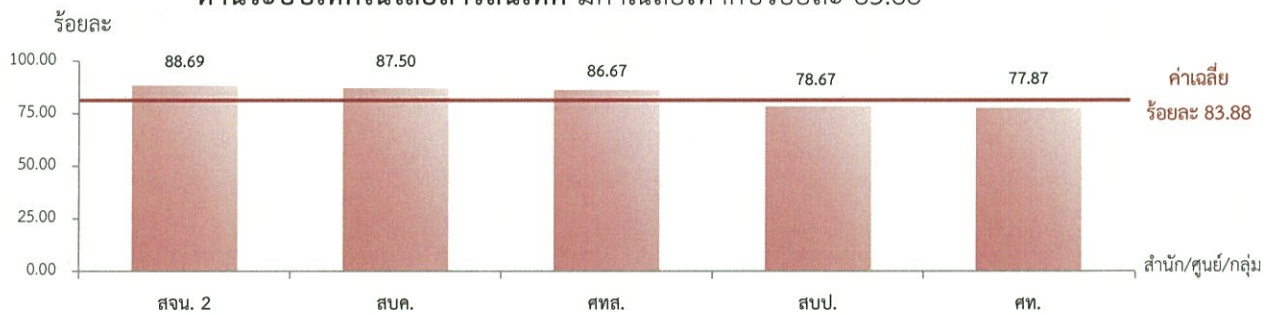
ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 88.30



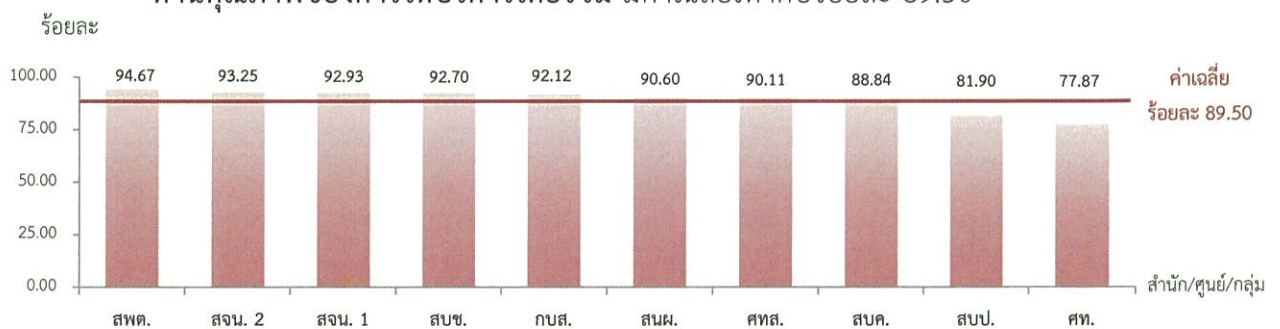
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 92.03



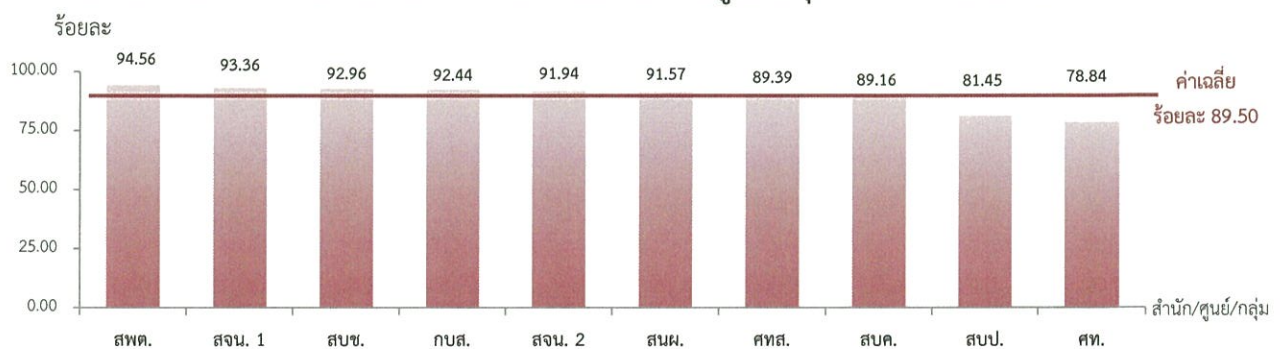
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 83.88



ด้านคุณภาพของการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 89.50

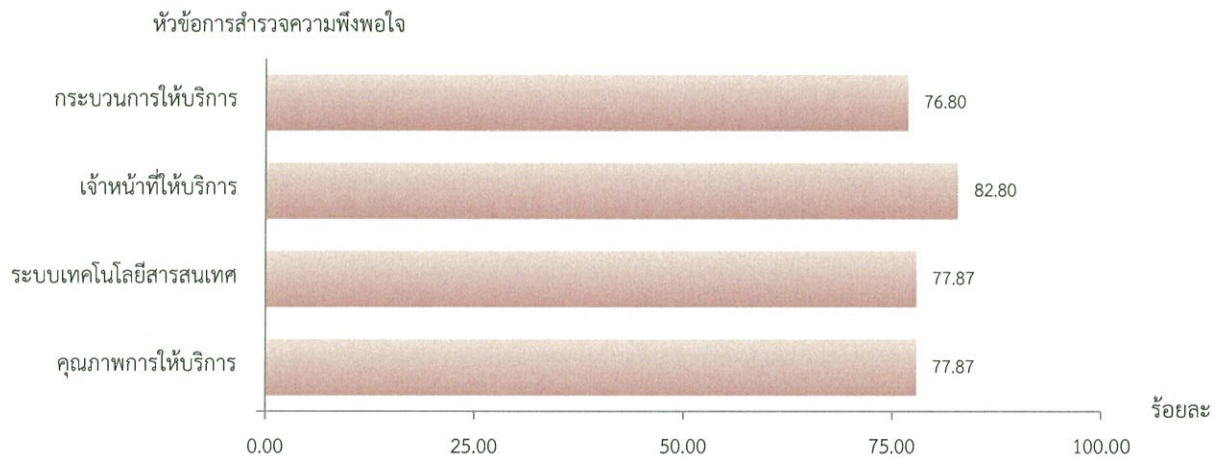


ความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมของแต่ละสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.57



ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการภายนอก
ของแต่ละสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภายนอกของศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 78.84 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็นจากผู้รับบริการภายนอก
1. ด้านกระบวนการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> - ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน - ความรวดเร็วในการให้บริการ	- มีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยในการให้บริการ และการยื่นเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ - ควรปรับปรุงขั้นตอนการลงทะเบียนที่ปรึกษาให้ง่ายขึ้น เนื่องจากมีรายละเอียดขั้นตอนมาก และเพิ่มเติมคำอธิบายแต่ละขั้นตอนให้มีความชัดเจนมากขึ้น
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> - ความเต็มใจและให้บริการอย่างสุภาพ - ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (พิจารณาจากการตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น) - การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล	- มีความเต็มใจ ให้บริการอย่างสุภาพ และเป็นกันเอง - ให้คำปรึกษา คำแนะนำเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ควรติดต่อผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล
3. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ <u>ประเด็นคำถาม</u> - ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยและสิทธิการใช้งานระบบ - ระบบมีเสถียรภาพ (ไม่ล่ม) - ความสะดวกในการใช้ระบบ (User-friendly)	ระบบศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา - ควรพัฒนาระบบให้มีความเสถียรมากขึ้น - ควรมีระบบการรักษาความปลอดภัยของการเข้าใช้ระบบ - ควรมีระบบแจ้งเตือน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในระบบฐานข้อมูลที่ปรึกษา และมีระบบแจ้งเตือนให้กับที่ปรึกษา เมื่อมีการประกาศโครงการว่าจ้างต่างๆ ในระบบ E-bidding
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ <u>ประเด็นคำถาม</u> - ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ - ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ (พิจารณาจากระยะเวลา ในการรับบริการ หรือค่าธรรมเนียม) - การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	-