

รายงาน

สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.เพชรบุรี
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๕	๔๗.๒
หญิง	๒๘	๕๒.๘
รวม	๕๓	๑๐๐
๒. อายุ		
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๑	๒๐.๘
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๙	๓๕.๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๖	๓๐.๒
๕๑ - ๖๐ ปี	๗	๑๓.๒
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๕๓	๑๐๐
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๙	๑๗.๐
อนุปริญญา	๗	๑๓.๒
ปริญญาตรี	๓๒	๖๐.๔
ปริญญาโท	๔	๗.๕
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	๕๓	๑๐๐
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๗	๑๓.๒
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๘	๑๕.๑
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๐	๓๗.๗
ทนายความ	๕	๙.๔

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	๑๑.๓
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๖	๑๑.๓
อื่น ๆ	๑	๑.๙
รวม	๕๓	๑๐๐
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๑	๓๙.๖
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๔	๗.๕
ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๖	๑๑.๓
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๗.๕
หน่วยงานเอกชน	๒	๓.๘
ประชาชนทั่วไป	๑๖	๓๐.๒
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	๕๓	๑๐๐
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๓	๒๔.๕
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๓	๒๔.๕
ติดต่อขอรับเงิน	๕	๙.๔
ติดต่อขอวางเงิน	๖	๑๑.๓
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๒	๓.๘
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์สิน	๕	๙.๔
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๙	๑๗.๐
อื่น ๆ โปรดระบุ	๐	๐
รวม	๕๓	๑๐๐

๒. ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เพชรบุรี โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ (ค่าถ่วงน้ำหนัก) * และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เพชรบุรี แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๕	๙๐.๘๐	๓๐	๒๗.๒๔
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๔๐	๓๖.๑๖
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๑๕	๑๓.๖๕
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	๑๕	๑๓.๓๕
ผลรวม	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๑๐๐	๙๐.๔๐

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เพชรบุรี แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหน้าที่	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า เจ้าหน้าที่ พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ รองลงมาลูกหนี้ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ และผู้ซื้อทรัพย์สิน พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ตามลำดับ

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X)
	(รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๖๔
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๕๑
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๕๘
รวม	๔.๕๔
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๕๖
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๕๕
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๕๖
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๒
รวม	๔.๕๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๕๖
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๖๒
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๕๒
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๔๙
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๕๖
รวม	๔.๕๕
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชั่น - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๔๙
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๓๕
๓. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๔๙
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๔๗
รวม	๔.๔๕

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
๑. อยากให้มีป้ายหรือท่อนักงานประชาสัมพันธ์	๑
๒. ด้านการจัดทำบัญชี	๑
๓. ความยินดีในการให้บริการ	๑
๔. เจ้าหน้าที่สุภาพ	๑
๕. บริการรวดเร็ว	๑
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง
๑. ช่วยเหลืองานทุกอย่างเท่าเทียมกัน	๑
๒. ได้รับเงินเร็วขึ้น	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
	๑
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
๑. ควรจัดสถานที่ให้กว้างขวางการให้บริการ	๑
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง

๕. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

- ๑.....
- ๒.....

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงาน

สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.เพชรบุรี
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๒)

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๒) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของคุณภาพและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๓	๖๐.๐
หญิง	๒๒	๔๐.๐
รวม	๕๕	๑๐๐
๒. อายุ		
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๘	๓๒.๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๕	๒๗.๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๕	๒๗.๓
๕๑ - ๖๐ ปี	๗	๑๒.๗
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๕๕	๑๐๐
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒	๓.๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๖	๑๐.๙
อนุปริญญา	๓	๕.๕
ปริญญาตรี	๔๓	๗๘.๒
ปริญญาโท	๑	๑.๘
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	๕๕	๑๐๐
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑	๑.๘
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๑๑	๒๐.๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๓	๔๑.๘
นายควม	๒	๓.๖

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๕	๙.๑
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๑	๒๐.๐
อื่น ๆ	๒	๓.๖
รวม	๕๕	๑๐๐
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๓๒	๕๘.๒
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๐	๐
ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๒	๑๒.๗
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๖
หน่วยงานเอกชน	๖	๑๐.๙
ประชาชนทั่วไป	๘	๑๔.๕
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	๕๕	๑๐๐
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๙	๓๔.๕
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๗	๓๐.๙
ติดต่อขอรับเงิน	๖	๑๐.๙
ติดต่อขอวางเงิน	๕	๙.๑
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๓	๕.๕
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์สิน	๑	๑.๘
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๒	๓.๖
อื่น ๆ โปรดระบุ	๒	๓.๖
รวม	๕๕	๑๐๐

๒. ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เพชรบุรี โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๔ (ค่าถ่วงน้ำหนัก) * และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๖

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เพชรบุรี แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๓๐	๒๗.๓๐
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๔๐	๓๗.๒๐
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๑๕	๑๓.๕๓
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๑๕	๑๓.๔๑
ผลรวม	๔.๕๕	๙๐.๙	๑๐๐	๙๑.๔๔

๒.๒ ผลสำรวจไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.พระนครศรีอยุธยา แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ผู้รับบริการไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๙ รองลงมาด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๙ และไม่พึงพอใจน้อยที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดไม่พึงพอใจ	ระดับไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๐.๐๑๒	๐.๖๑
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๐.๐๓๒	๑.๕๙
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๐.๐๒๒	๑.๐๙
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๐.๐๒๗	๑.๓๖
ผลรวม	๐.๐๒๓	๑.๑๖

๒.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เพชรบุรี แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘ และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหน้าที่	๔.๖๗	๙๓.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๔.๖๘	๙๓.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๒๒	๘๔.๔	๐.๐๘	๔.๐๐
ผลรวม	๓.๓๙	๖๗.๘	๐.๐๒	๑.๐๐

จากตาราง พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์สิน พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖ รองลงมา เจ้าหน้าที่ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้มีส่วนได้เสียไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๒ ปี ๖๓) เปรียบเทียบกับ (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X)	
	(รอบ๑ปี๖๓)	(รอบ๒ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๖๔	๔.๖๑
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๔๑	๔.๓๖
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๕๘	๔.๖๕
รวม	๔.๕๔	๔.๕๕
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ		
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๕๖	๔.๖๕
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๔๕	๔.๕๒
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๕๖	๔.๖๕
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๒	๔.๗๖
รวม	๔.๕๒	๔.๖๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๕๖	๔.๔๕
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๖๒	๔.๖๐
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๕๒	๔.๔๙
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๔๙	๔.๔๕

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X)	
	(รอบปี๖๓)	(รอบปี๖๓)
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๕๖	๔.๕๔
รวม	๔.๕๕	๔.๕๑
ด้านคุณภาพของการให้บริการ		
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๔๙	๔.๔๐
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๓๕	๔.๔๓
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๔๙	๔.๔๗
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๔๗	๔.๕๘
รวม	๔.๔๕	๔.๔๗

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
๑. ระบบจัดคิวในการให้บริการ	๑
๒. รวดเร็ว ถูกต้อง	๑
๓. ทางด้านเวลาการทำงาน	๑
๔. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๑
๕. ระบบการค้นหาสำนวน	๑
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง
๑. ทำตามเวลาราชการ อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง	๑
๒. ได้รับเงินเร็วขึ้น	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
๑. ตั้งใจบริการ	๑
๒. ให้คำแนะนำที่ดีกับประชาชน	๑
๓. ลำดับ๑-๓ดีมาก ลำดับ๔ดี แต่ลำดับ๕ที่เลือก ควรปรับทัศนคติในการทำงานเป็นอย่างมาก	๑
๔. อธิบายที่ดีในการให้บริการ	๑
๕. ตอนการให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบมากกว่านี้	๑
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง
๑. แนะนำให้ประชาชนกระจ่าง	๑
๒. หวังว่า สิ่งที่ดี ในสถานที่ๆดี หรือหน่วยงานที่ดี จะไม่ผิดเพี้ยน ส่วนหน่วยงานที่แย่หน่อย ความปรับปรุงให้ดี และเป็นมาตรฐาน ที่ดี	๑

๓. หวังว่า สิ่งที่ดี ในสถานที่ๆดี หรือหน่วยงานที่ดี จะไม่ ผิดเพี้ยน ส่วนหน่วยงานที่แย่หน่อย ความปรับปรุงให้ดีขึ้น และเป็นมาตรฐาน ที่ดี	๑
--	---

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
๑. สามารถตรวจสอบคดีด้วยตนเอง	๑
๒. ที่จอดรถที่นิ่ง	๑
๓. เพิ่มห้องน้ำและสถานที่จอดรถ	๑
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง
๑. อยากให้มีคอมพิวเตอร์ตรวจสอบได้เอง	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
๑. รวดเร็ว/ถูกต้อง	๑
๒. บุคลากรน้อยทำให้งานช้า	๑
๓. ไม่ต้องการอะไรเพิ่มเติมจากสำนักงานบังคับจังหวัด เพชรบุรีเพราะปัจจุบันเจ้าหน้าที่ทุกท่านก็ปฏิบัติงานกัน เต็มกำลังความสามารถอยู่แล้ว	๑
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง
๑. อยากให้รีบดำเนินการ	๑
๒. อยากให้รักษาคุณภาพแบบนี้ตลอดไปค่ะ	๑

๕. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

๑. บริการดีให้ความโปร่งใส
๒. อยากให้การบริการ ให้คำแนะนำที่ดี ไม่หงุดหงิดใส่ ประชาชนที่รับบริการ
๓. ห้องน้ำชายและหญิง ไม่ควรใช้ห้องเดียวกัน เพื่อความปลอดภัยจากโรค และความสะอาด

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร