



# รายงานการสำรวจ ความเชื่อมั่น

ของประชาชนในพื้นที่จังหวัด  
ชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวก  
ความยุติธรรมของกรมบังคับคดี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จัดทำโดย  
**กองนโยบายและแผน**  
ธันวาคม 2565

## บทสรุปผู้บริหาร

ตามที่กรมบังคับคดี ได้ดำเนินโครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านการบังคับคดี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการบังคับคดี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน อันเป็นการอำนวยความสะดวก ลดความเหลื่อมล้ำให้แก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยโครงการดังกล่าวอยู่ภายใต้แผนงานบูรณาการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีการเชื่อมโยงสอดคล้องกับแผนระดับต่างๆ ดังนี้

แผนระดับที่ ๑ : ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ยุทธศาสตร์ชาติที่ ๑ ด้านความมั่นคง

แผนระดับที่ ๒ : แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๑ ด้านความมั่นคง แผนย่อยด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง เป้าหมายภาคใต้มีความสงบสุขร่มเย็น

แผนระดับที่ ๓ : นโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๕ และแผนปฏิบัติการด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕ แนวทางด้านการพัฒนา แผนงานอำนวยความสะดวกและเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ เป้าหมาย : ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการด้านการอำนวยความสะดวกและการช่วยเหลือเยียวยาตัวชี้วัด : ร้อยละ ๗๕ ของประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการด้านการอำนวยความสะดวกและการช่วยเหลือเยียวยา

กรมบังคับคดีจึงดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑) เพื่อรับทราบถึงความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี

๒) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

๓) เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินการตามตัวชี้วัดโครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านการบังคับคดี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ภายใต้แผนงานบูรณาการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้

โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความเชื่อมั่นฯ จำนวน ๔๑๓ ชุด ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม ๔ ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ ๑) ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒) ความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี แบ่งเป็น ๓ มิติ ได้แก่ มิติด้านที่ ๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี มิติด้านที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้ทางกฎหมาย และมิติด้านที่ ๓ การให้บริการของหน่วยงาน ส่วนที่ ๓) ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี แบ่งเป็น ๓ มิติ ได้แก่ มิติด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มิติด้านที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และมิติด้านที่ ๓ การบริหารจัดการสถานการณ์ COVID - 19 และส่วนที่ ๔) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ พบว่า ผลการขับเคลื่อนโครงการดังกล่าวบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายตัวชี้วัดตามแนวทางการพัฒนา แผนงานอำนวยความสะดวกและเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับคดีในภาพรวม ร้อยละ ๘๘.๘๐ และมีความพึงพอใจ ในภาพรวม ร้อยละ ๘๙.๐๐ เมื่อพิจารณาตามมิติด้านต่างๆ พบว่า มิติด้านที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้ทางกฎหมาย มีความเชื่อมั่นสูงสุด ร้อยละ ๘๙.๐๐ และความพึงพอใจสูงสุดในมิติด้านที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และมิติด้านที่ ๓ การบริหารจัดการสถานการณ์ COVID - 19 คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุดในพื้นที่สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนราธิวาส คิดเป็นร้อยละความเชื่อมั่น ๙๗.๖๐ และร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๐

## ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สามารถแบ่งข้อมูลออกเป็น ๕ ส่วน ได้แก่

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

- เพศ อายุ และสถานะของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ภาพรวม)

- ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี แบบมิติด้านต่างๆ

- ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี แบบรายประเด็น

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ภาพรวม)

- ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี แบบมิติด้านต่างๆ

- ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี แบบรายประเด็น

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (จำแนกรายหน่วยงาน)

- ค่าเฉลี่ยและร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี แบบภาพรวมรายหน่วยงาน

### ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๑๓ ราย ที่มาใช้บริการหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมบังคับคดีในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑๓ ราย (ร้อยละ ๕๒.๐๐) รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๒๐๐ ราย (ร้อยละ ๔๘.๐๐) ซึ่งมีช่วงอายุหลากหลายตั้งแต่ต่ำกว่า ๒๐ ปี จนถึง ๕๐ ปีขึ้นไป โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี และกลุ่มตัวอย่างมีสถานะเป็นประชาชนทั่วไปมากที่สุด จำนวน ๑๖๔ ราย (ร้อยละ ๔๐.๐๐) รองลงมาคือ จำเลย (ลูกหนี้) จำนวน ๑๒๒ ราย (ร้อยละ ๓๐.๐๐) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในคดี จำนวน ๗๖ ราย (ร้อยละ ๑๘.๐๐) และโจทก์ (เจ้าหนี้) จำนวน ๕๑ ราย (ร้อยละ ๑๒.๐๐) ดังกราฟที่ ๑

กราฟที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง



ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ภาพรวม)

ลำดับ	ประเด็นความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
<b>มิติด้านที่ ๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี</b>		<b>๔.๔๔</b>	<b>๐.๖๙</b>	<b>๘๘.๘๐</b>
๑	กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีเป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ท่านสามารถเจรจาข้อยุติร่วมกันได้	๔.๔๔	๐.๗๔	๘๘.๘๐
๒	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความเป็นกลาง โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด	๔.๔๗	๐.๖๘	๘๙.๕๐
๓	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีทำให้เกิดความสมานฉันท์แก่คู่ความในพื้นที่	๔.๔๔	๐.๗๐	๘๘.๘๐
๔	ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดีและให้คำแนะนำเบื้องต้นกับท่านเพื่อหาข้อยุติร่วมกันได้	๔.๔๔	๐.๖๖	๘๘.๘๐
<b>มิติด้านที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้ทางกฎหมาย</b>		<b>๔.๔๕</b>	<b>๐.๗๐</b>	<b>๘๙.๐๐</b>
๕	การอบรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการบังคับคดี และการให้คำปรึกษาด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีของกรมบังคับคดี สามารถแก้ไขปัญหาจากการไม่รู้กฎหมาย และช่วยลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่ได้	๔.๔๕	๐.๗๐	๘๙.๐๐
<b>มิติด้านที่ ๓ การให้บริการของหน่วยงาน</b>		<b>๔.๔๔</b>	<b>๐.๗๑</b>	<b>๘๘.๘๐</b>
๖	การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ”	๔.๔๙	๐.๗๒	๘๙.๘๐
๗	การช่วยเหลือทางกฎหมาย/บริการแก่ประชาชนของสำนักงานบังคับคดีในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	๔.๓๙	๐.๖๙	๘๗.๘๐
๘	การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเป็นที่พึงของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้	๔.๔๒	๐.๗๐	๘๘.๕๐
๙	กรมบังคับคดีดำเนินการตามข้อร้องเรียนและร้องทุกข์หรือข้อเสนอแนะของประชาชนเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนทราบ	๔.๔๒	๐.๗๑	๘๘.๕๐
๑๐	กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานสำคัญในกระบวนการยุติธรรมที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๔๖	๐.๗๑	๘๙.๒๐
<b>รวม</b>		<b>๔.๔๔</b>	<b>๐.๗๐</b>	<b>๘๘.๘๐</b>

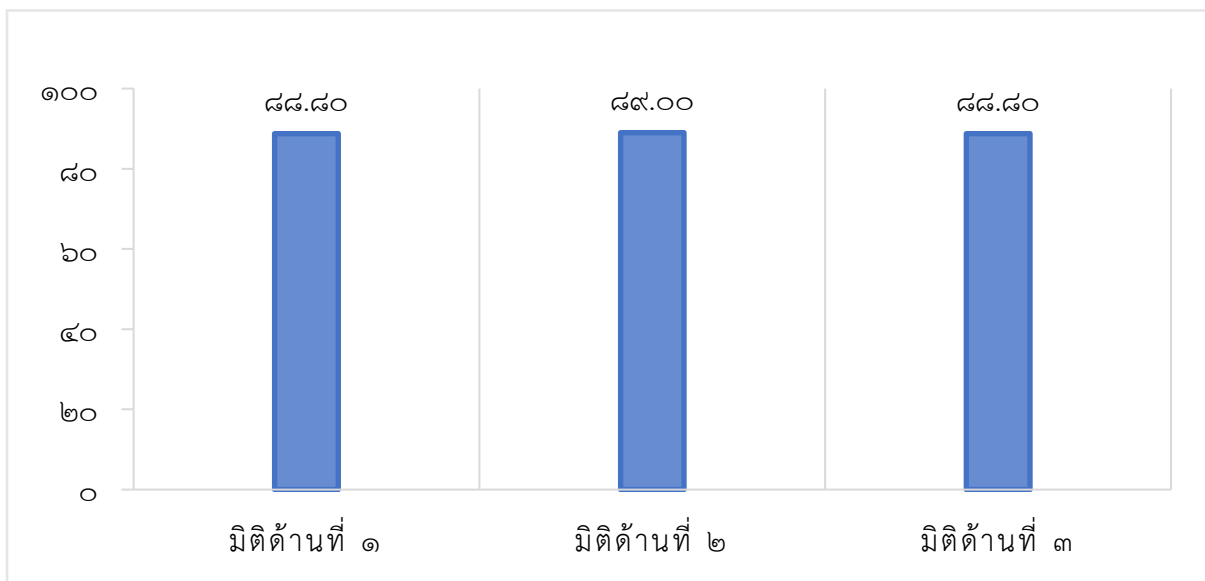
การคำนวณสัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกรมบังคับคดี คำนวณได้จากสูตร คะแนนค่าเฉลี่ยที่ได้จริงจากการคำนวณหารด้วยคะแนนเต็มจากมาตราส่วนประมาณค่าและคูณด้วย ๑๐๐

$$\text{ร้อยละความเชื่อมั่น} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ย}}{๕} \times ๑๐๐$$

### ความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกรมบังคับคดี

ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น และสัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกรมบังคับคดีในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นอยู่ที่ ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และเมื่อพิจารณาตามมิติด้านต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นและสัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นสูงสุดคือ มิติด้านที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้ทางกฎหมาย ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาคือ มิติด้านที่ ๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และ มิติด้านที่ ๓ การให้บริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๒

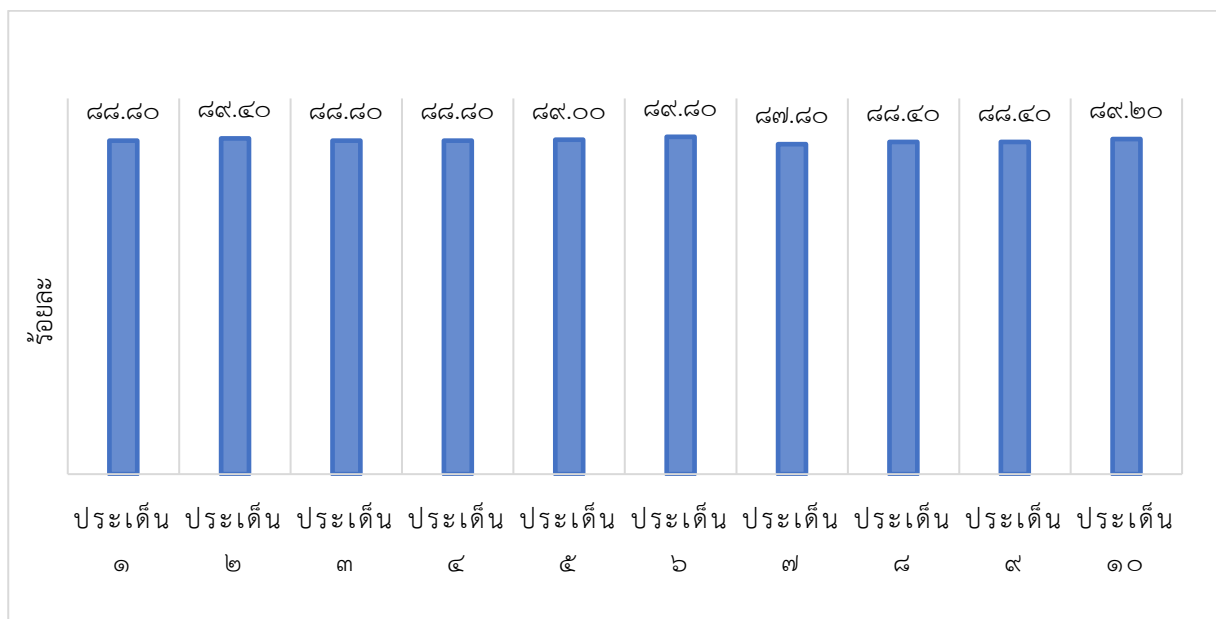
กราฟที่ ๒ ความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกรมบังคับคดี (มิติด้านต่างๆ)



โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นและสัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นสูงสุดคือ ประเด็นที่ ๖ การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมบังคับคดีที่ว่า “บังคับคดีด้วยความเป็นธรรม มุ่งสู่องค์กรชั้นนำในระดับสากล บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ” (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นที่ ๒ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความเป็นกลาง โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐) ประเด็นที่ ๑๐ กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานสำคัญในกระบวนการยุติธรรมที่อำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐) ประเด็นที่ ๕ การอบรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการบังคับคดี และการให้คำปรึกษาด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีของกรมบังคับคดี สามารถแก้ไขปัญหาจากการไม่รู้กฎหมาย และช่วยลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่ได้ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐) ประเด็นที่ ๑ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีเป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ท่านสามารถเจรจาหาข้อยุติร่วมกันได้ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐)

ร้อยละ ๘๘.๘๐) **ประเด็นที่ ๓** การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีทำให้เกิดความสมานฉันท์แก่คู่ความในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐) **ประเด็นที่ ๔** ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงขั้นตอน วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีและให้คำแนะนำเบื้องต้นกับท่าน เพื่อหาข้อยุติร่วมกันได้ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐) **ประเด็นที่ ๘** การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีเป็นที่พึงของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐) **ประเด็นที่ ๙** กรมบังคับคดีดำเนินการตามข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะของประชาชนเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนทราบ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐) และ **ประเด็นที่ ๗** การช่วยเหลือทางกฎหมาย/บริการแก่ประชาชนของสำนักงานบังคับคดีในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐) ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๓

**กราฟที่ ๓** ความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี (รายประเด็น)



ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ภาพรวม)

ลำดับ	ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
มิติด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		๔.๔๕	๐.๖๙	๘๙.๐๐
๑	ช่องทางการติดต่อ หรือประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดี ที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และหลากหลาย เช่น การติดต่อด้วยตนเอง (สำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ) โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และระบบ e-filing เป็นต้น	๔.๔๘	๐.๖๘	๘๙.๖๐
๒	การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีพร้อมอำนวยความสะดวกในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๔๒	๐.๗๐	๘๘.๔๐
มิติด้านที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่		๔.๔๖	๐.๗๐	๘๙.๒๐
๓	ยึดหลักกฎหมายและมีความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานและบริการ	๔.๔๖	๐.๗๐	๘๙.๒๐
๔	ดำเนินการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาคเท่าเทียมและบริการตามลำดับ	๔.๔๕	๐.๗๐	๘๙.๐๐
มิติด้านที่ ๓ การบริหารจัดการสถานการณ์ COVID - 19		๔.๔๖	๐.๖๗	๘๙.๒๐
๕	การพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อรองรับมาตรการควบคุมโรคระบาดตามบริบท/สถานการณ์ของพื้นที่	๔.๔๖	๐.๖๗	๘๙.๒๐
รวม		๔.๔๕	๐.๖๙	๘๙.๐๐

การคำนวณสัดส่วนร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี คำนวณได้จากสูตร คำนวณค่าเฉลี่ยที่ได้จริงจากการคำนวณหารด้วยคะแนนเต็มจากมาตราส่วนประมาณค่าและคูณด้วย ๑๐๐

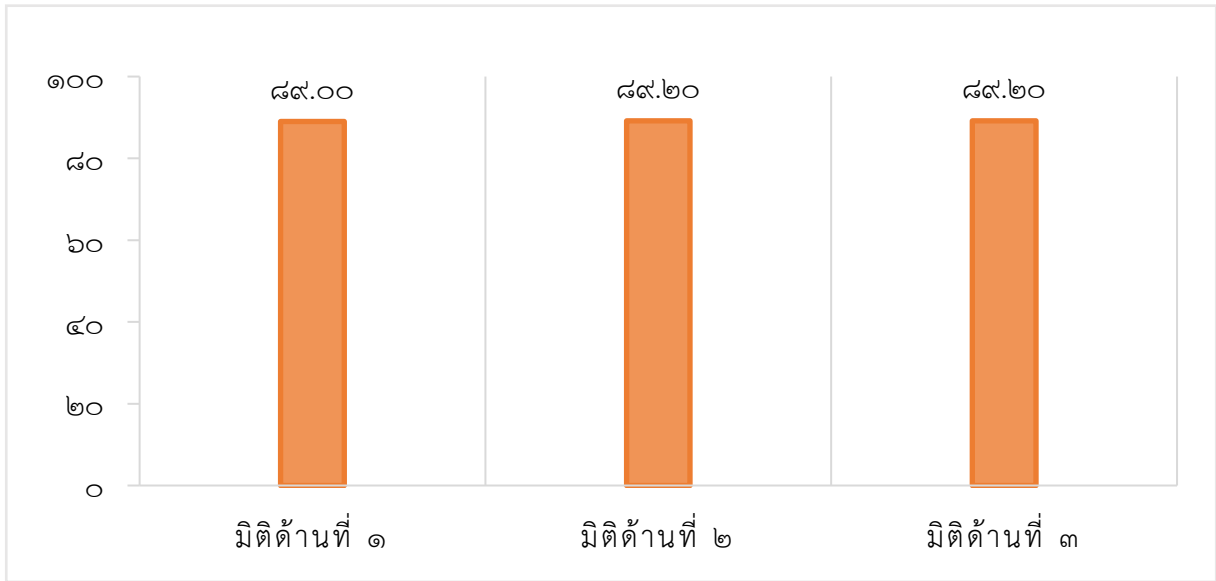
$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ย}}{๕} \times ๑๐๐$$

ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และสัดส่วนร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดีในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ และเมื่อพิจารณาตามมิติด้านต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและสัดส่วนร้อยละความพึงพอใจสูงสุด ประกอบด้วย มิติด้านที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และมิติด้านที่ ๓ การบริหารจัดการสถานการณ์ COVID - 19 ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ รองลงมา คือ มิติด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๔

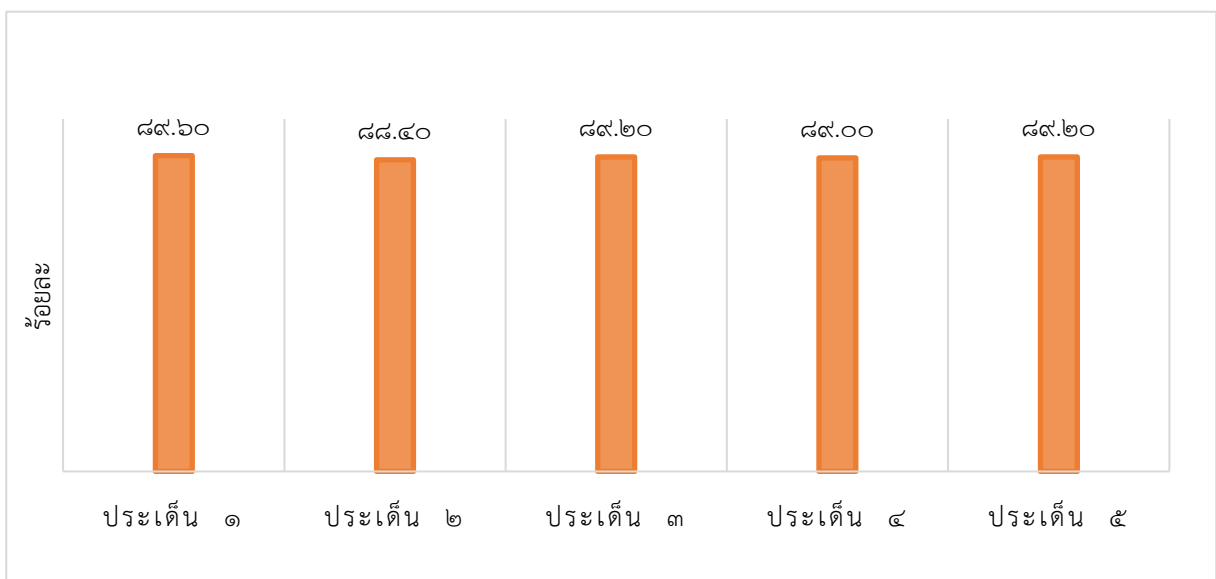


กราฟที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี (มิติด้านต่างๆ)



โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและสัดส่วนร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **ประเด็นที่ ๑** ช่องทางการติดต่อ หรือประชาสัมพันธ์ของกรมบังคับคดีที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และหลากหลาย เช่น การติดต่อด้วยตนเอง (สำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ) โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์ และระบบ e-filing เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐) รองลงมา คือ **ประเด็นที่ ๓** ยึดหลักกฎหมาย และมีความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานและบริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐) **ประเด็นที่ ๕** การพัฒนาระบบการดำเนินงานเพื่อรองรับมาตรการควบคุมโรคระบาดตามบริบท/สถานการณ์ของพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐) **ประเด็นที่ ๔** ดำเนินการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาคเท่าเทียมและบริการตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐) และ **ประเด็นที่ ๒** การจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีพร้อมอำนวยความสะดวกในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐) ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๕

กราฟที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี (รายประเด็น)

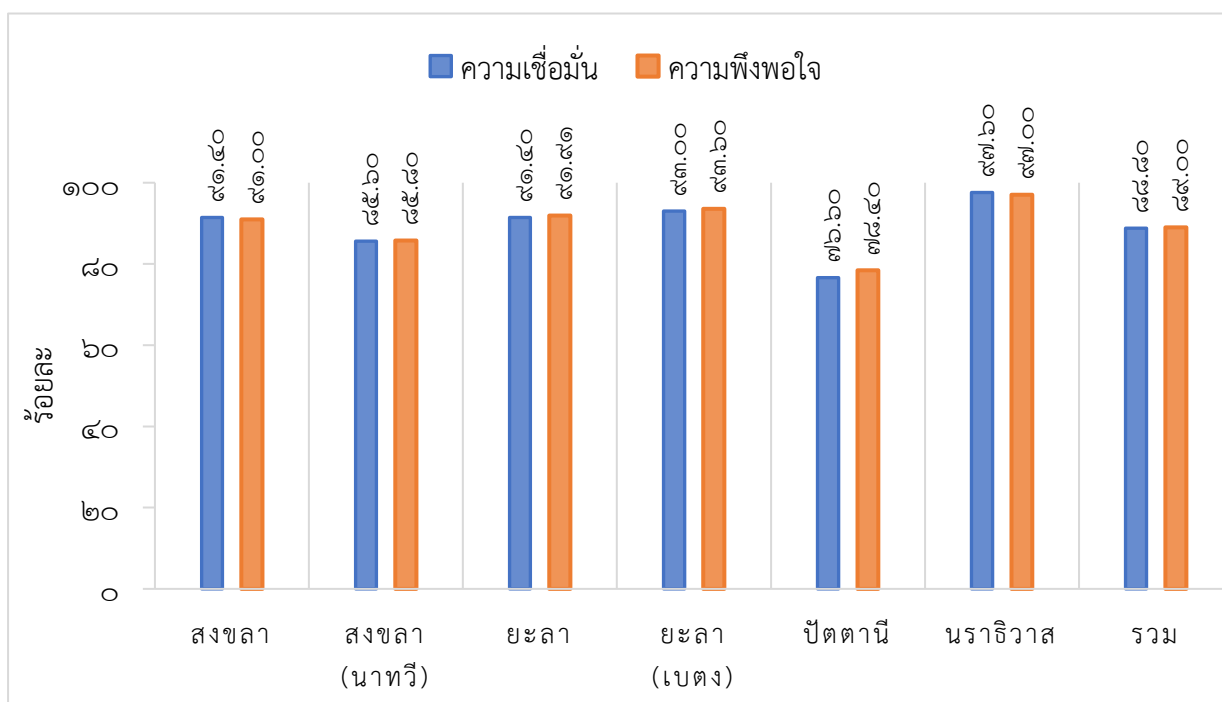


ส่วนที่ ๔ ข้อมูลผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (จำแนกรายหน่วยงาน)

หน่วยงาน	ความเชื่อมั่นของประชาชน		ความพึงพอใจของประชาชน	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสงขลา	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐
สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสงขลา สาขานาทวี	๔.๒๘	๘๕.๖๐	๔.๒๙	๘๕.๘๐
สำนักงานบังคับคดีจังหวัดยะลา	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔.๖๐	๙๑.๙๑
สำนักงานบังคับคดีจังหวัดยะลา สาขาเบตง	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐
สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปัตตานี	๓.๘๓	๗๖.๖๐	๓.๙๒	๗๘.๔๐
สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนราธิวาส	๔.๘๘	๙๗.๖๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔.๕๔</b>	<b>๘๘.๘๐</b>	<b>๔.๕๕</b>	<b>๘๙.๐๐</b>

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อพิจารณาในภาพรวม ๖ หน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุดในพื้นที่สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนราธิวาส คิดเป็นร้อยละความเชื่อมั่น ๙๗.๖๐ ความพึงพอใจ ๙๗.๐๐ รองลงมา คือ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดยะลา สาขาเบตง คิดเป็นร้อยละความเชื่อมั่น ๙๓.๐๐ ความพึงพอใจ ๙๓.๖๐ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดยะลา คิดเป็นร้อยละความเชื่อมั่น ๙๑.๔๐ ความพึงพอใจ ๙๑.๙๑ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสงขลา คิดเป็นร้อยละความเชื่อมั่น ๙๑.๔๐ ความพึงพอใจ ๙๑.๐๐ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสงขลา สาขานาทวี คิดเป็นร้อยละความเชื่อมั่น ๘๕.๖๐ ความพึงพอใจ ๘๕.๘๐ และสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปัตตานี คิดเป็นร้อยละความเชื่อมั่น ๗๖.๖๐ ความพึงพอใจ ๗๘.๔๐ ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๖

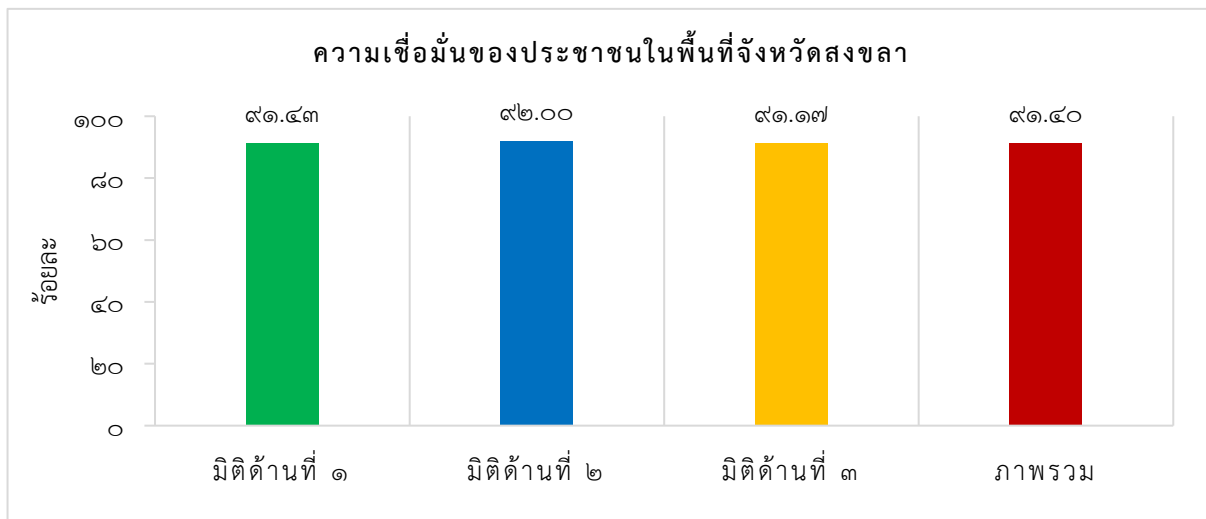
กราฟที่ ๖ ร้อยละความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี (ภาพรวมรายหน่วยงาน)



### ๑) สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสงขลา

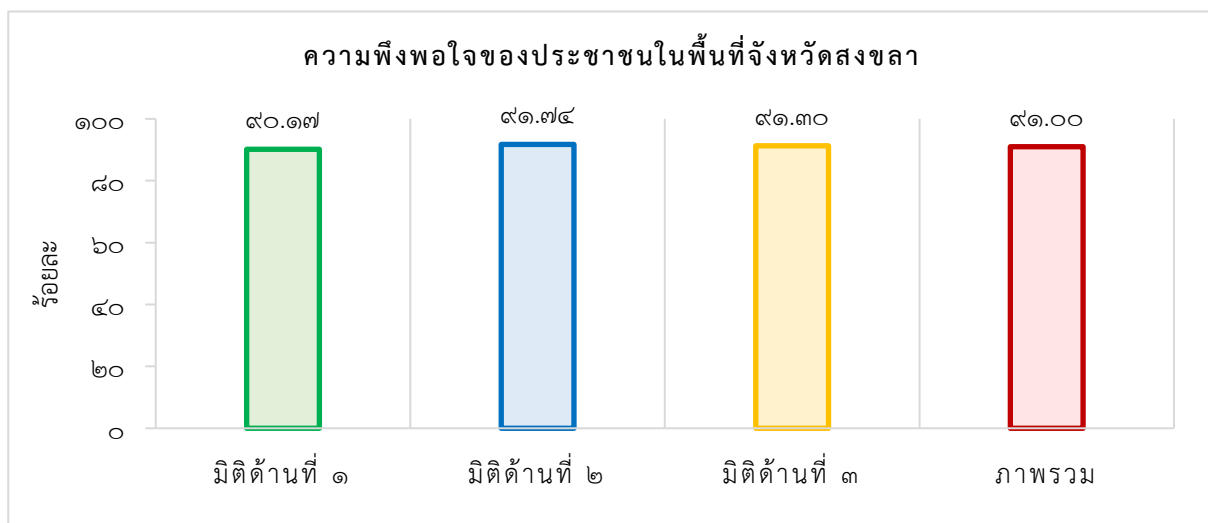
สัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นฯ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติด้านต่างๆ พบว่า มีสัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นสูงสุดในมิติด้านที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้ทางกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมา คือ มิติด้านที่ ๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๓ และมิติด้านที่ ๓ การให้บริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๗ ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๗.๑

กราฟที่ ๗.๑ ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสงขลาที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี



สัดส่วนร้อยละความพึงพอใจฯ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติด้านต่างๆ พบว่า มีสัดส่วนร้อยละความพึงพอใจสูงสุดในมิติด้านที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๔ รองลงมา คือ มิติด้านที่ ๓ การบริหารจัดการสถานการณ์ COVID - 19 คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๐ และมิติด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๗ ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๗.๒

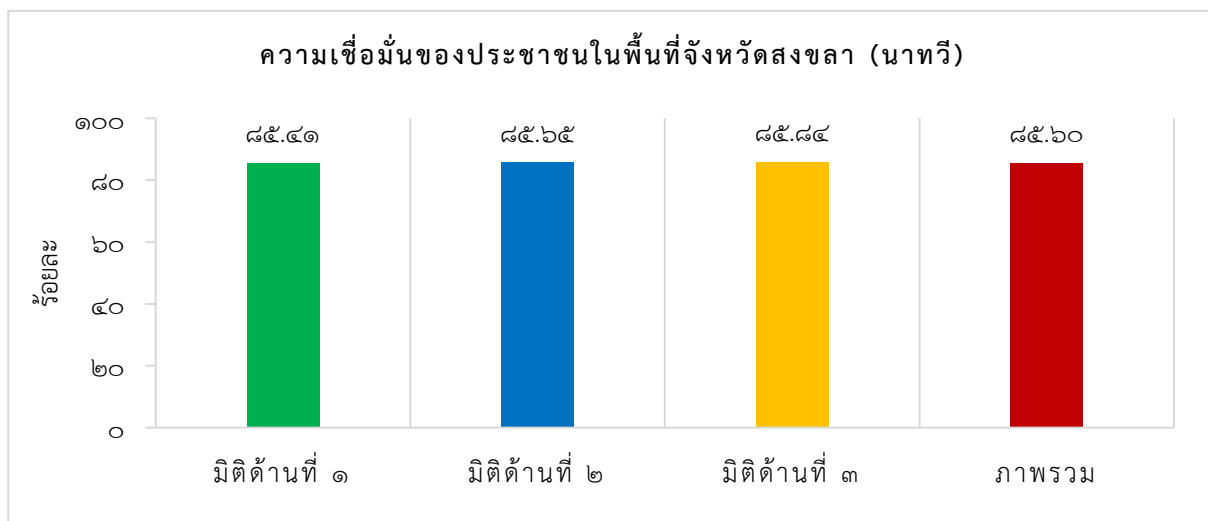
กราฟที่ ๗.๒ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสงขลาที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี



## ๒) สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสงขลา สาขานาทวี

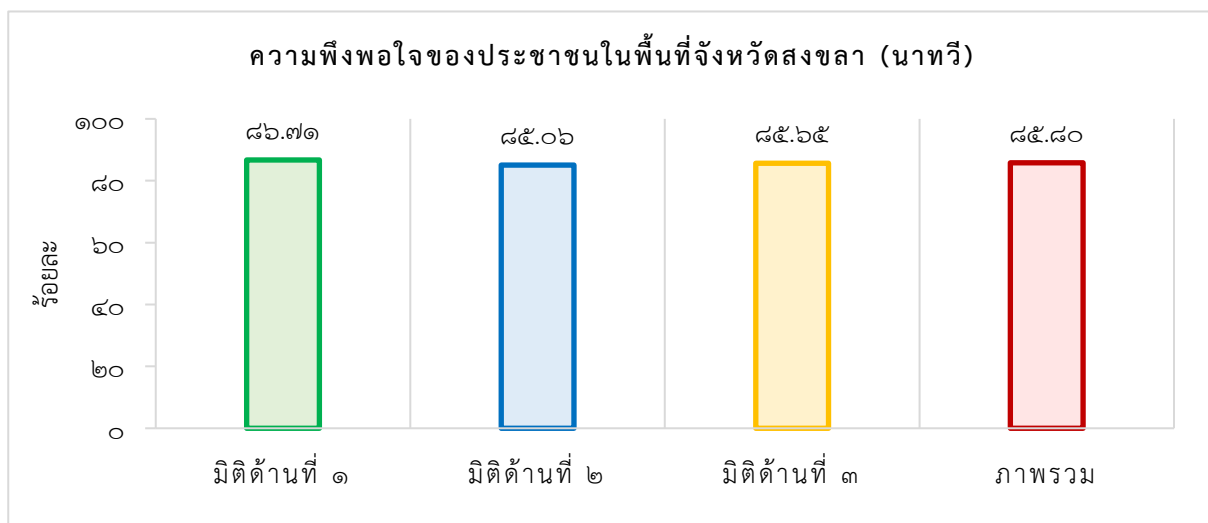
สัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นฯ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติด้านต่างๆ พบว่า มีสัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นสูงสุดในมิติด้านที่ ๓ การให้บริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๔ รองลงมา คือ มิติด้านที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้ทางกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๕ และมิติด้านที่ ๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๑ ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๘.๑

กราฟที่ ๘.๑ ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสงขลา (นาทวี) ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี



สัดส่วนร้อยละความพึงพอใจฯ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติด้านต่างๆ พบว่า มีสัดส่วนร้อยละความพึงพอใจสูงสุดในมิติด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๑ รองลงมา คือ มิติด้านที่ ๓ การบริหารจัดการสถานการณ์ COVID - 19 คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๕ และมิติด้านที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๖ ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๘.๒

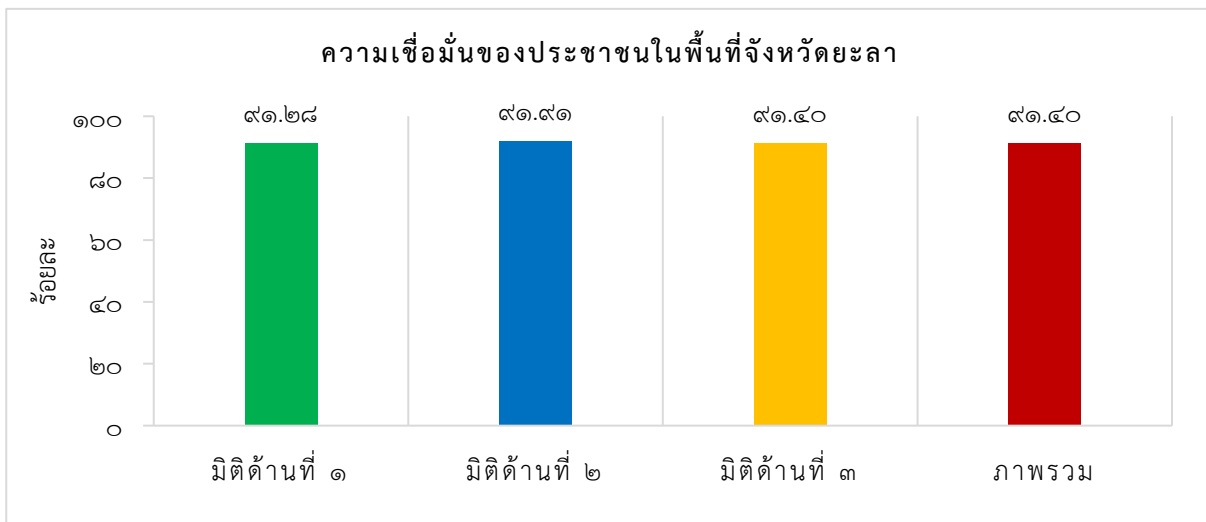
กราฟที่ ๘.๒ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสงขลา (นาทวี) ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี



### ๓) สำนักงานบังคับคดีจังหวัดยะลา

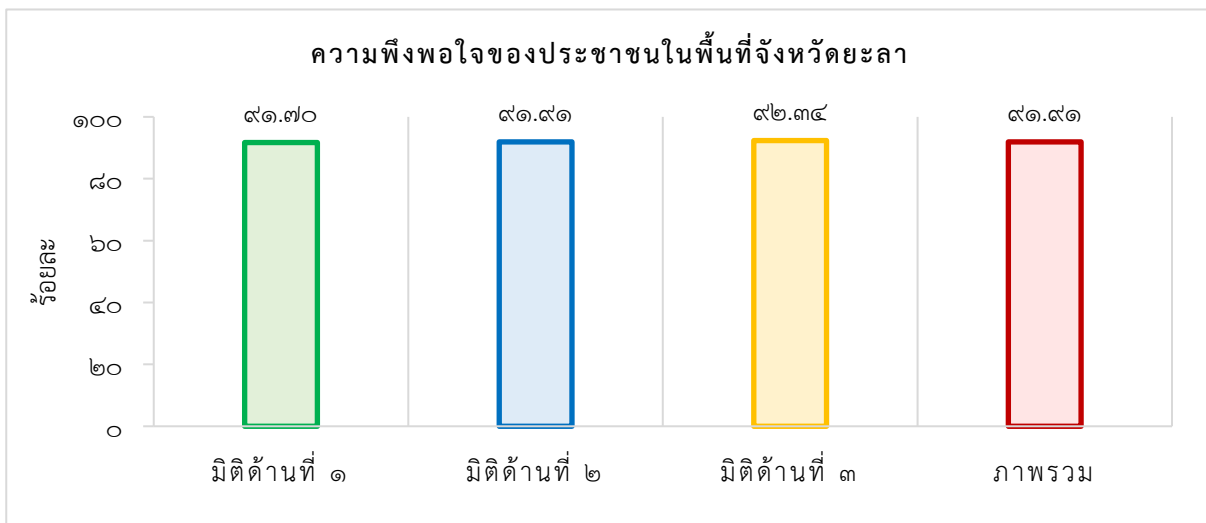
สัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นฯ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติด้านต่างๆ พบว่า มีสัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นสูงสุดในมิติด้านที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้ทางกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๑ รองลงมา คือ มิติด้านที่ ๓ การให้บริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และมิติด้านที่ ๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๘ ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๙.๑

กราฟที่ ๙.๑ ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดยะลาที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมของกรมบังคับคดี



สัดส่วนร้อยละความพึงพอใจฯ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติด้านต่างๆ พบว่า มีสัดส่วนร้อยละความพึงพอใจสูงสุดในมิติด้านที่ ๓ การบริหารจัดการสถานการณ์ COVID - 19 คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๔ รองลงมา คือ มิติด้านที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๑ และมิติด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๐ ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๙.๒

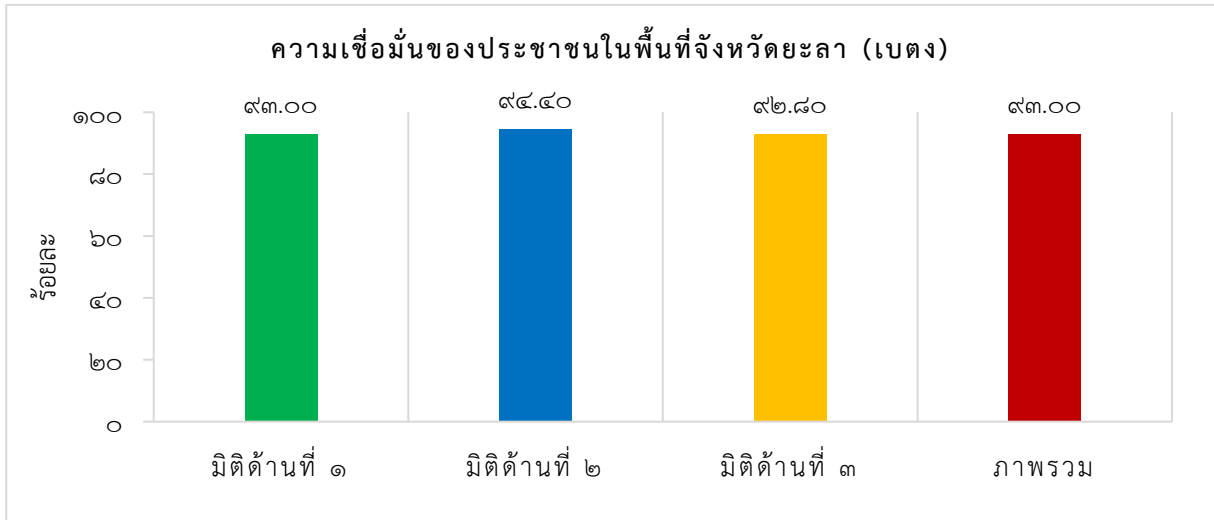
กราฟที่ ๙.๒ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดยะลาที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุทธธรรมของกรมบังคับคดี



### ๔) สำนักงานบังคับคดีจังหวัดยะลา สาขาเบตง

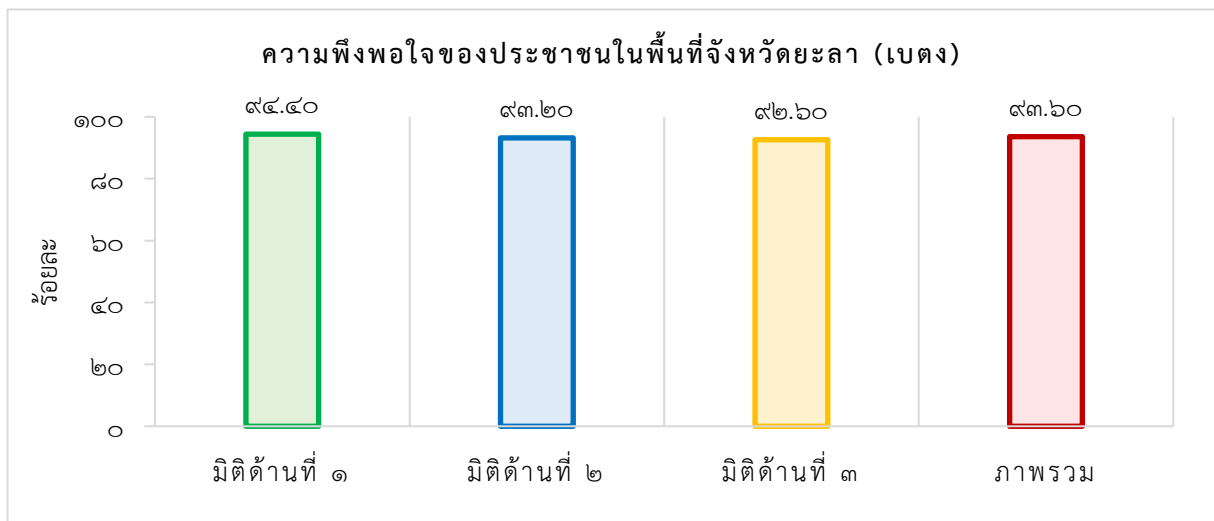
สัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นฯ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติด้านต่างๆ พบว่า มีสัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นสูงสุดในมิติด้านที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้ทางกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ รองลงมา คือ มิติด้านที่ ๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ และมิติด้านที่ ๓ การให้บริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๑๐.๑

กราฟที่ ๑๐.๑ ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดยะลา (เบตง) ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกรมบังคับคดี



สัดส่วนร้อยละความพึงพอใจฯ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติด้านต่างๆ พบว่า มีสัดส่วนร้อยละความพึงพอใจสูงสุดในมิติด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ รองลงมา คือ มิติด้านที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ และมิติด้านที่ ๓ การบริหารจัดการสถานการณ์ COVID - 19 คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๑๐.๒

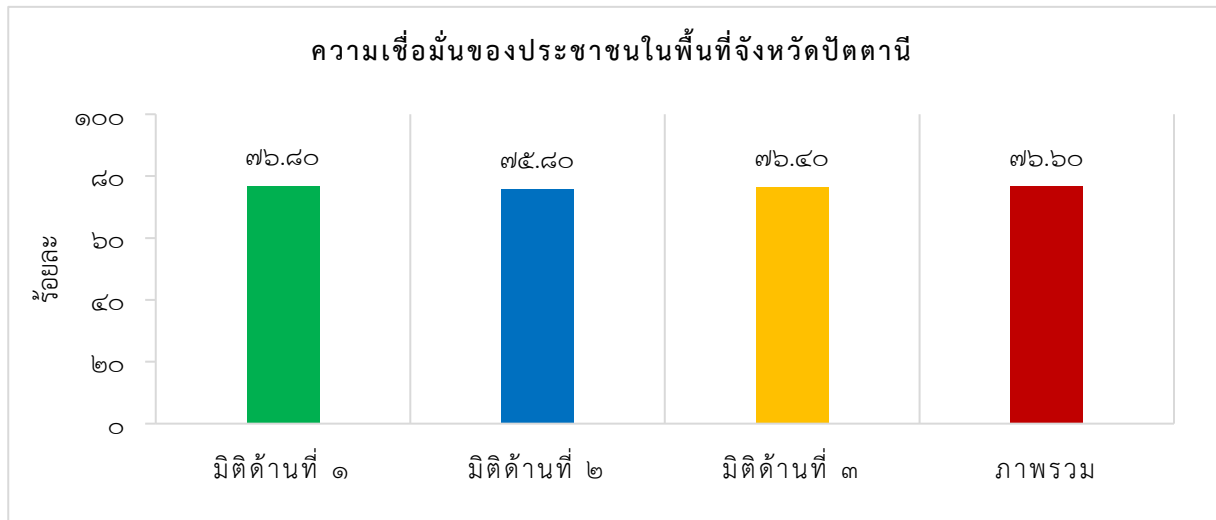
กราฟที่ ๑๐.๒ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดยะลา (เบตง) ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกรมบังคับคดี



### ๕) สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปัตตานี

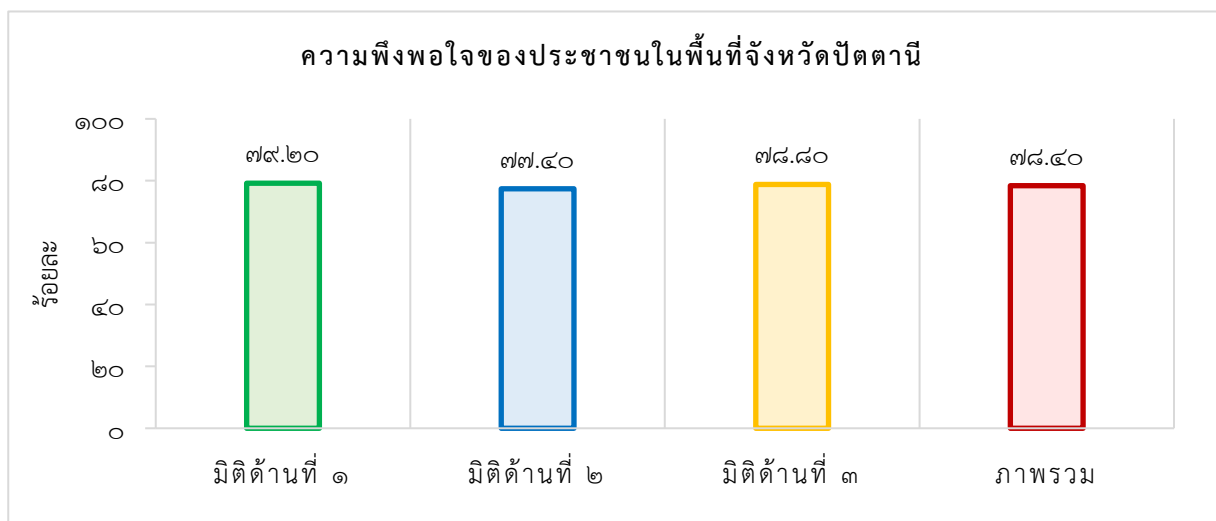
สัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นฯ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติด้านต่างๆ พบว่า มีสัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นสูงสุดในมิติด้านที่ ๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ รองลงมา คือ มิติด้านที่ ๓ การให้บริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐ และมิติด้านที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้ทางกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๐ ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๑๑.๑

กราฟที่ ๑๑.๑ ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดปัตตานีที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี



สัดส่วนร้อยละความพึงพอใจฯ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติด้านต่างๆ พบว่า มีสัดส่วนร้อยละความพึงพอใจสูงสุดในมิติด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐ รองลงมา คือ มิติด้านที่ ๓ การบริหารจัดการสถานการณ์ COVID - 19 คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ และมิติด้านที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๑๑.๒

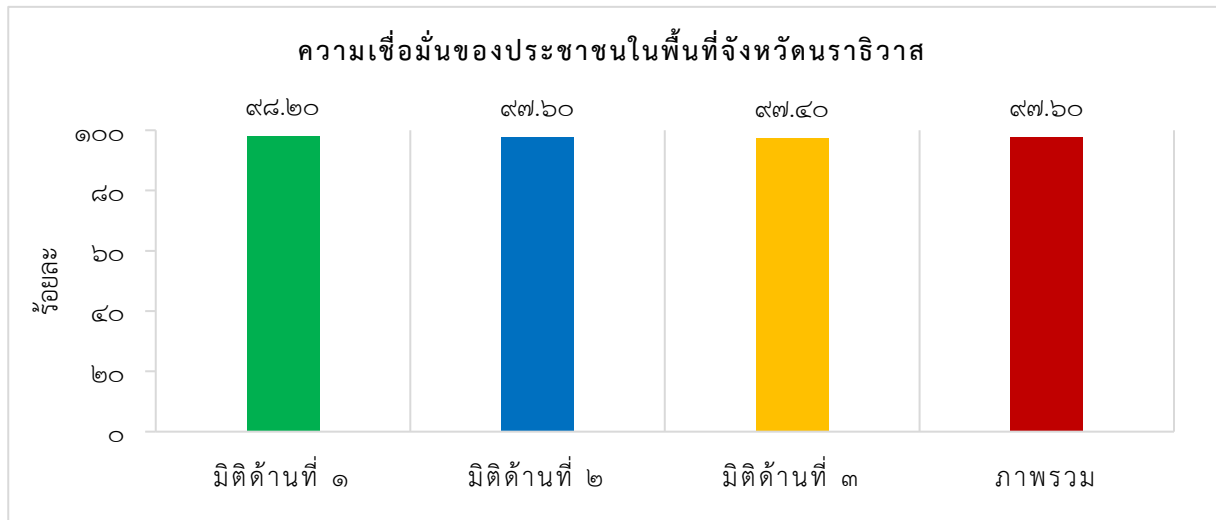
กราฟที่ ๑๑.๒ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดปัตตานีที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี



## ๖) สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนราธิวาส

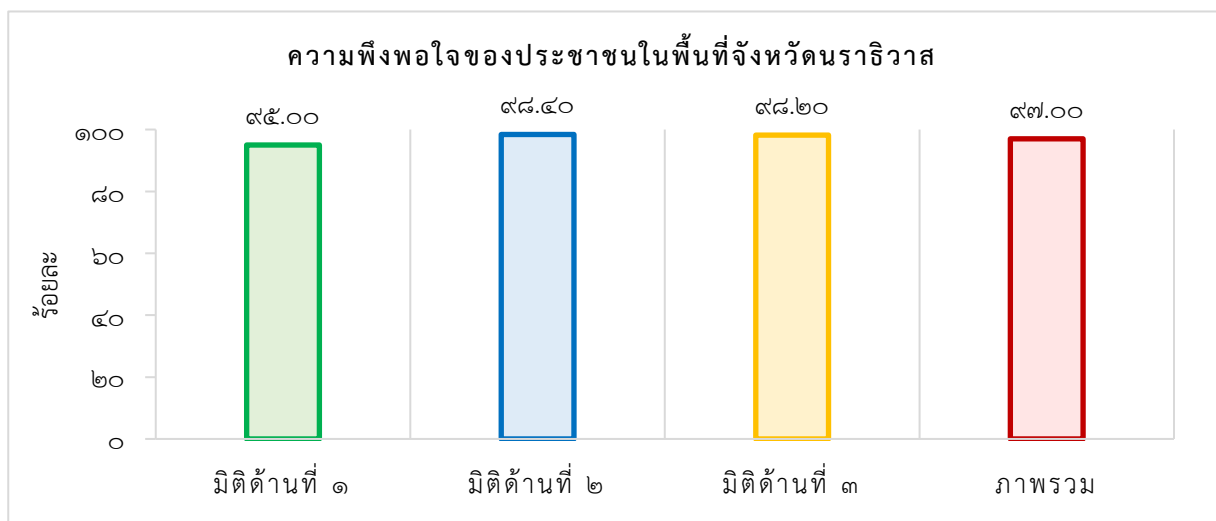
สัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นฯ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติด้านต่างๆ พบว่า มีสัดส่วนร้อยละความเชื่อมั่นสูงสุดในมิติด้านที่ ๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ รองลงมา คือ มิติด้านที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้ทางกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ และมิติด้านที่ ๓ การให้บริการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๑๒.๑

กราฟที่ ๑๒.๑ ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี



สัดส่วนร้อยละความพึงพอใจฯ ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติด้านต่างๆ พบว่า มีสัดส่วนร้อยละความพึงพอใจสูงสุดในมิติด้านที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ รองลงมา คือ มิติด้านที่ ๓ การบริหารจัดการสถานการณ์ COVID - 19 คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ และมิติด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ ดังกราฟที่ ๑๒.๒

กราฟที่ ๑๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของกรมบังคับคดี





## ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. กรมบังคับคดีควรมีการลงพื้นที่ เพื่อเป็นการเข้าหาประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มากขึ้น
๒. หน่วยงานค่อนข้างดำเนินการล่าช้าในส่วนของการทำงานคดีต่างๆ
๓. เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม เสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ



**กองทุนนโยบายและแผน**

ธันวาคม 2565