

รายงาน ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของหน่วยงานส่วนกลาง กรมบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๑



กรมบังคับคดี
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



คำนำ

กรมบังคับคดี ได้มอบหมายให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสอดคล้องกับนโยบายระบบราชการ ๔.๐ “ระบบราชการต้องเป็นที่พึงปรารถนาและเชื่อถือไว้วางใจได้” โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อรองรับการยกระดับองค์การตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้รับประโยชน์สูงสุด ต่อบริการของภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (voice of customer) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มาวิเคราะห์ และหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีและยั่งยืน ๒) เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของผู้อำนวยการระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ ทั้งนี้ผลสำรวจที่ได้รับจะเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการติดตาม ประเมินผลปรับปรุงการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจฯ ผ่านระบบ Google Form หรือ QR Code มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗,๖๘๐ ตัวอย่าง และได้สรุปผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจฯ สรุปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลที่ได้จากผลสำรวจไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

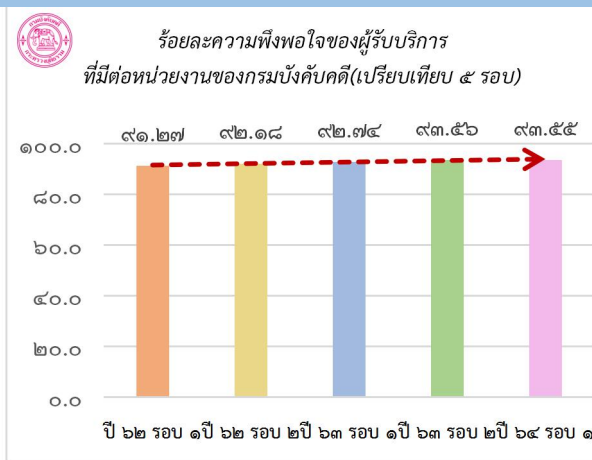
บทสรุปผู้บริหาร

กรมบังคับคดี ได้มอบให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยมีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (voice of customer) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มาวิเคราะห์ และหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีและยั่งยืน ๒. เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของผู้อำนวยการระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ ทั้งนี้ผล สํารวจที่ได้รับจะเป็นข้อมูล ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการติดตาม ประเมินผล ปรับปรุงการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

สํารวจความพึงพอใจ ได้สํารวจผ่านระบบ Google Form หรือ QR Code ระหว่างวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๔ โดยประเมินหน่วยงานในสังกัด กรมบังคับคดี จำนวน ๑๓๖ หน่วยงาน มีผู้ตอบแบบสํารวจ ๗,๖๘๐ ตัวอย่าง โดยสามารถสรุปผลสํารวจได้ ดังนี้

๑. ผลสํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

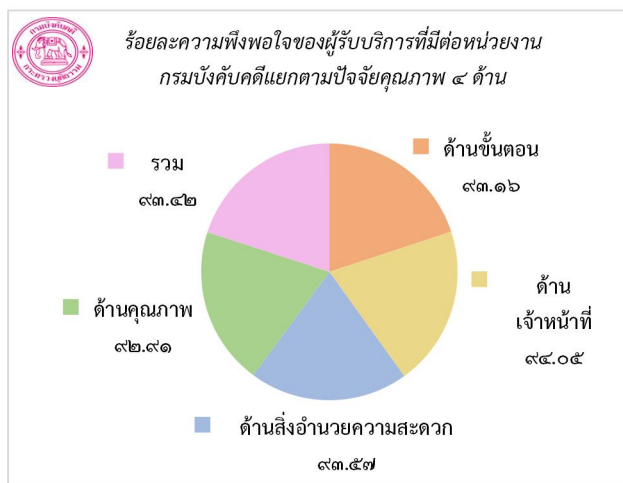
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้รับบริการ ภายใน และผู้รับบริการภายนอก โดยภาพรวม พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๕ จากการเปรียบเทียบกับผลสํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ปีพ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ กับ ปีพ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ ลดลง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๑



แผนภูมิที่ ๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน กรมบังคับคดี (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามปัจจัยคุณภาพ ๔ ด้าน

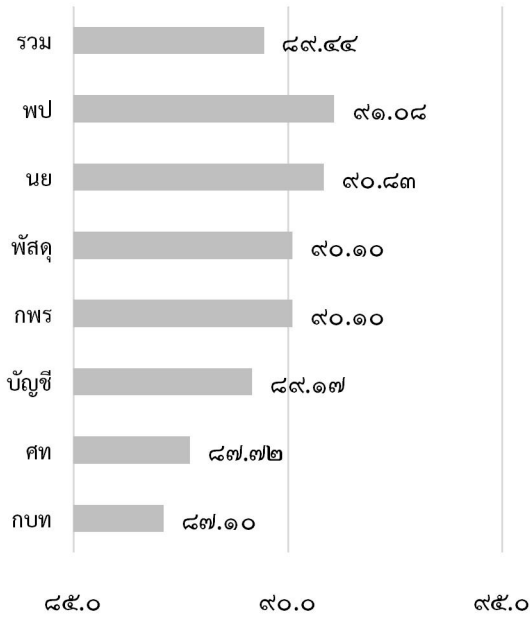
โดยภาพรวม ผู้รับบริการ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๕ พบว่า ผู้รับบริการ พึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๕ พึงพอใจน้อยที่สุด ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๑ ตามแผนภูมิที่ ๒



แผนภูมิที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานกรมบังคับคดี แยกตามปัจจัยคุณภาพ ๔ ด้าน

๒. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อหน่วยงานสนับสนุน โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๔ พึงพอใจมากที่สุด กองพัฒนาระบบการบังคับคดีฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๘ น้อยที่สุด กองบริหารทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๐ ดังแสดงในแผนภูมิที่ ๓



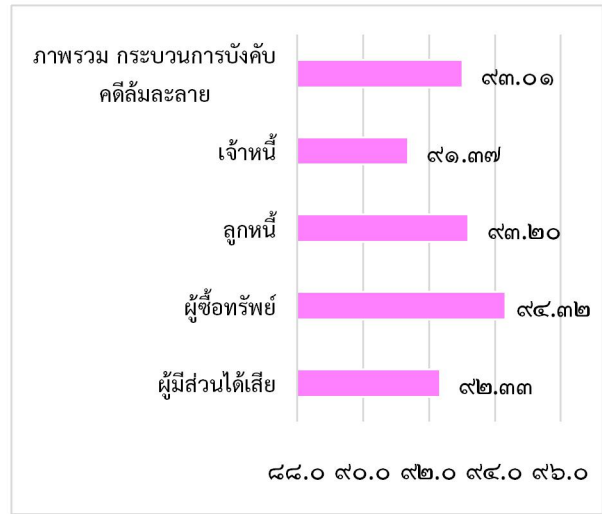
แผนภูมิที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานสนับสนุน

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานสนับสนุน ๕ อันดับแรก

๑. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้ ร้อยละ ๙๙.๗๗
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๔๙
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ ๙๙.๔๗
๔. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ ร้อยละ ๙๙.๔๗
๕. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำลำดับขั้นตอนการดำเนินงานมีความชัดเจน ร้อยละ ๙๙.๔๖

๓. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย โดยภาพรวม ผู้รับบริการ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๑ ซึ่งพบว่า กลุ่มผู้ซื้อทรัพย์สิน พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๒ พึงพอใจน้อยที่สุด กลุ่มเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๗ ดังแสดงในแผนภูมิที่ ๔



แผนภูมิที่ ๔ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ๕ อันดับแรก

๑. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การขายทอดตลาด ร้อยละ ๙๙.๗๕
๒. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง ร้อยละ ๙๙.๗๕
๓. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ ร้อยละ ๙๙.๕๓
๔. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือให้บริการอย่างเหมาะสม ร้อยละ ๙๙.๕๒
๕. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๕๐

๔. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

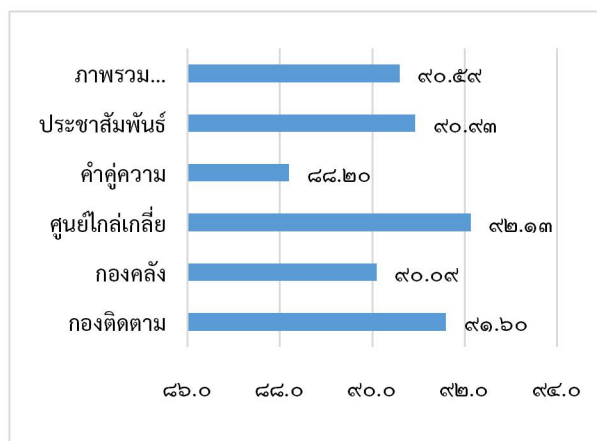
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ โดยภาพรวม ผู้รับบริการ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๗

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ๕ อันดับแรก

๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ ๑๐๐
๒. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต ร้อยละ ๑๐๐
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ ๑๐๐
๔. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม ร้อยละ ๑๐๐
๕. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง ร้อยละ ๑๐๐

๕. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีงานอื่น ๆ

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อหน่วยงาน ส่วนกลางอื่น ๆ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๙ พึงพอใจมากที่สุด ศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๓ พึงพอใจน้อยที่สุด คำคู่ความ สำนักงานเลขานุการกรม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ ดังแสดงในแผนภูมิที่ ๕



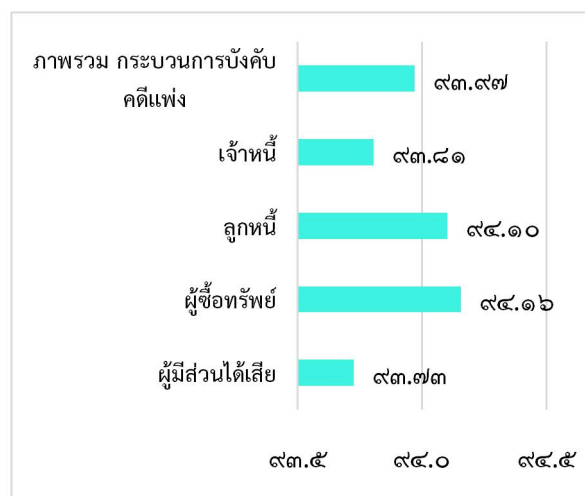
แผนภูมิที่ ๕ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีงานด้านอื่นๆ

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดีงานอื่นๆ ๕ อันดับแรก

๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ ๑๐๐
๒. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม ร้อยละ ๙๙.๙๘
๓. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ ร้อยละ ๙๙.๗๔
๔. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ การคำนวณหนี้ การเงิน การขายทอดตลาด เป็นต้น ร้อยละ ๙๙.๗๔
๕. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต ร้อยละ ๙๙.๗๐

๖. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง โดยภาพรวม ผู้รับบริการ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๗ ซึ่งพบว่า กลุ่มผู้ซื้อทรัพย์สิน พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๖ พึงพอใจน้อยที่สุด กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๓ ดังแสดงในแผนภูมิที่ ๖



แผนภูมิที่ ๖ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง

สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจต่อกระบวนการบังคับคดี แฟ่ง ๕ อันดับแรก

๑. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีแฟ่ง การวางทรัพย์ การขายทอดตลาด เป็นต้น ร้อยละ ๙๙.๗๘
๒. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์ เจลล้างมือให้บริการอย่างเหมาะสม ร้อยละ ๙๙.๕๕
๓. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ ๙๙.๕๖
๔. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต ร้อยละ ๙๙.๑๕
๕. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ ๙๙.๐๓

๗. ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

- ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม ผู้รับบริการ ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๗
- ๗.๑ ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๙
 - ๗.๒ ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๔
 - ๗.๓ ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้าหนี้ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘
 - ๗.๔ ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔
 - ๗.๕ ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีแฟ่ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐

๘. ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

กรมบังคับคดี ได้เปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อเป็นช่องทางรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (voice of customer) ทั้งผู้รับบริการภายใน และผู้รับบริการภายนอก ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑ ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ ภายใน

๑. มีการกำหนด Career Path ในทุกสายงานให้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม
๒. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน
๓. จัดอบรม และพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน

๒ ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ ภายนอก

๑. ปรับปรุงระบบ e - Filing ของกรมบังคับคดีให้ใช้งานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านระบบ และเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ
๒. มีกระบวนการจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่เร็วขึ้น
๓. ควรปรับปรุงการกรอกเอกสารผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีความครบถ้วน
๔. ปรับปรุงการบริการ ปรับปรุงการหาสำนวน ปรับปรุงเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับข้อกฎหมาย
๕. ให้ตรวจบัญชีรับจ่ายให้รวดเร็วขึ้น เพื่อประโยชน์และความยุติธรรม ของ โจทก์และจำเลย
๖. มีคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชนไว้ดูข้อมูลคดี
๗. ไม่ควรจำกัดจำนวนคิวที่รับได้ต่อวัน เพราะบางคนที่เข้ามาติดต่อไม่ได้ว่างเข้ามาทุกวัน
๘. ปรับปรุงเจ้าหน้าที่หน้าเคาร์เตอร์ให้มีใจรักการบริการ





สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	จ
บทที่ ๑ บทนำ.....	๑
๑.๑ ความเป็นมาและวัตถุประสงค์.....	๑
๑.๒ การนำข้อมูลไปใช้.....	๑
บทที่ ๒ ระเบียบวิธีวิจัย.....	๓
๒.๑ กลุ่มตัวอย่าง.....	๓
๒.๒ การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	๔
๒.๓ เครื่องมือวัดแบบสอบถาม.....	๔
๒.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๔
๒.๕ การนำเสนอผลการสำรวจ.....	๔
๒.๖ การประมาณค่าสถิติ.....	๔
บทที่ ๓.สรุปผลสำรวจ.....	๕
๓.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบที่ ๑).....	๕
๓.๒ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานสนับสนุน.....	๖
๑. กองบริหารทรัพยากรบุคคล.....	๖
๒. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร.....	๑๐
๓. กองนโยบายและแผน.....	๑๔
๔. กลุ่มงานบัญชีและบริหารงบประมาณ กองบริหารการคลัง.....	๑๗
๕. กองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน.....	๒๑
๖. ฝ่ายพัสดุ กองบริหารการคลัง.....	๒๔
๗. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	๒๘
๓.๓ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย.....	๓๒
๑. กองบังคับคดีล้มละลาย ๑.....	๓๒
๒. กองบังคับคดีล้มละลาย ๒.....	๓๗
๓. กองบังคับคดีล้มละลาย ๓.....	๔๑
๔. กองบังคับคดีล้มละลาย ๔.....	๔๕
๕. กองบังคับคดีล้มละลาย ๕.....	๔๙
๖. กองบังคับคดีล้มละลาย ๖.....	๕๓
๓.๔ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการฟื้นฟู กิจการของลูกหนี้.....	๕๗
๓.๕ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการงานอื่นๆ	๖๑
๑. กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย.....	๖๑



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

๒. กองบริหารการคลัง.....	๖๖
๓. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี (ส่วนกลาง).....	๗๐
๔. ฝ่ายคำคู่ความ สำนักงานเลขานุการกรม.....	๗๔
๕. กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม.....	๗๘
๓.๖ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง	๘๒
๑. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑.....	๘๒
๒. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒.....	๘๖
๓. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๓.....	๙๐
๔. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๔.....	๙๔
๕. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๕.....	๙๘
๖. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๖.....	๑๐๒
ภาคผนวก.....	๑๐๖
๑. ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ.....	๑๐๗
๒. ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ จำแนกตาม กลุ่มผู้รับบริการ.....	๑๑๑
๓. ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการฯ จำแนกตามคุณภาพ การให้บริการ ๔ ด้าน.....	๑๑๘



บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและวัตถุประสงค์

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเป็นไปตามเจตนารมณ์ ในมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสอดคล้องกับนโยบายระบบราชการ ๔.๐ “ระบบราชการต้องเป็น ที่พึงของประชาชนและเชื่อถือไว้วางใจได้” โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อรองรับการยกระดับองค์การตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อบริการของภาครัฐ นั้น

กรมบังคับคดี ได้มอบให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ผลสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยมีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (voice of customer) ความต้องการและความคาดหวัง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มาวิเคราะห์ และหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีและยั่งยืน ๒. เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของผู้อำนวยการระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ ทั้งนี้ ผลสำรวจที่ได้รับจะเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการติดตาม ประเมินผล ปรับปรุงการให้บริการ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

๑.๒ การนำข้อมูลไปใช้

ผลสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

๑. หน่วยงานกรมบังคับคดี รับทราบถึงปัญหา ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

๒. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้สะท้อนความต้องการและความคาดหวัง สิ่งที่พึงพอใจไม่พึงพอใจ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ



บทที่ ๒ ระเบียบวิธีวิจัย

๒.๑ กลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ มีจำนวน ๑๓๖ หน่วยงาน โดยกำหนดเป้าหมายหน่วยงานละ ๕๐ ตัวอย่าง

ตารางที่ ๑ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ลำดับที่	ชื่อ - หน่วยงาน	เป้าหมาย (ตัวอย่าง)	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
๑	กลุ่มงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการกรม	๕๐	๕๖
๒	กลุ่มงานบัญชีและงบประมาณ กองบริหารการคลัง	๕๐	๕๕
๓	ฝ่ายพัสดุ กองบริหารการคลัง	๕๐	๕๑
๔	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๕๐	๘๒
๕	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๕๐	๕๕
๖	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๕๐	๕๓
๗	กองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน	๕๐	๕๒
๘	กองบังคับคดีล้มละลาย ๑	๕๐	๕๕
๙	กองบังคับคดีล้มละลาย ๒	๕๐	๖๘
๑๐	กองบังคับคดีล้มละลาย ๓	๕๐	๕๒
๑๑	กองบังคับคดีล้มละลาย ๔	๕๐	๕๔
๑๒	กองบังคับคดีล้มละลาย ๕	๕๐	๖๕
๑๓	กองบังคับคดีล้มละลาย ๖	๕๐	๕๓
๑๔	สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑	๕๐	๖๐
๑๕	สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒	๕๐	๕๕
๑๖	สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๓	๕๐	๕๔
๑๗	สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๔	๕๐	๕๔
๑๘	สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๕	๕๐	๕๘
๑๙	สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๖	๕๐	๕๐
๒๐	กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๕๐	๕๓
๒๑	กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๕๐	๕๐
๒๒	กองบริหารการคลัง	๕๐	๖๕
๒๓	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ส่วนกลาง)	๕๐	๖๙
๒๔	ฝ่ายค่าคู่ความ สำนักงานเลขาธิการกรม	๕๐	๕๘
๒๕	กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการกรม	๕๐	๕๐
๒๖	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด/สาขา จำนวน ๑๑๑ หน่วยงาน	๕,๕๕๐	๖,๒๕๓
รวมจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด		๖,๘๐๐	๗,๖๘๐



๒.๒ การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ กำหนดตัวอย่าง ๒ กลุ่ม ดังนี้

๑. กลุ่มผู้รับบริการภายใน หมายถึง บุคลากรของกรมบังคับคดีที่ใช้บริการหน่วยงานสนับสนุน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก/กอง (ส่วนกลาง) หัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้าฝ่าย (ส่วนกลาง) หัวหน้างานธุรการ/การเงินและบัญชี (ส่วนกลาง) ผู้อำนวยการจังหวัด/สาขา (ส่วนภูมิภาค) หัวหน้างานธุรการ/การเงินและบัญชี (ส่วนภูมิภาค) และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ

๒. กลุ่มผู้รับบริการภายนอก หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการหน่วยงานของกรมบังคับคดี ในกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย กระบวนการบังคับคดีแพ่ง กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประกอบด้วย เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้ซื้อทรัพย์สิน และทนายความหรือผู้รับมอบอำนาจฝ่ายเจ้าหนี้ ฝ่ายลูกหนี้ ผู้ที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อม เช่น บุคคล/ชุมชน หน่วยงานเอกชน หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ ที่มารับบริการ ณ ที่หน่วยงานของกรมบังคับคดี

๒.๓ เครื่องมือวัดแบบสอบถาม

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสำรวจครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม ผ่านระบบ Google Form หรือ QR Code เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรูปแบบสอบถามเลือกวัดระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และคำถามปลายเปิด วัดความต้องการและความคาดหวัง ประกอบด้วยคำถาม ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวังการให้บริการของหน่วยงาน

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๒.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดในแบบสอบถาม ด้วยวิธีการให้ผู้มารับบริการที่จุดรับบริการสแกน QR Code ตอบแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๔

๒.๕ การนำเสนอผลการสำรวจ

กำหนดให้มีการเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของหน่วยงานกรมบังคับคดี ในภาพรวม และรายงานผลเป็นหน่วยงาน จำนวน ๑๓๖ หน่วยงานทั่วประเทศ ในรูปร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ รับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๒.๖ การประมาณค่าสถิติ

เป็นการประมาณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย มีการถ่วงน้ำหนัก โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และกำหนดค่า ดังนี้

วัดค่าความพึงพอใจ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย คะแนนเต็ม ๕ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับพึงพอใจ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ระดับพึงพอใจ มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ระดับพึงพอใจ ไม่แน่ใจ/เฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง ระดับพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ระดับพึงพอใจ ไม่พึงพอใจมาก



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

วัดค่าความไม่พึงพอใจ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย คะแนนเต็ม ๒ ดังนี้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๑ - ๒.๐๐ หมายถึง ระดับ ไม่พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๐.๐๑ - ๑.๐๐ หมายถึง ระดับ ไม่พึงพอใจ

วิธีคิดค่าคะแนน ค่าร้อยละถ่วงน้ำหนักบริการแต่ละด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ความพึงพอใจ	น้ำหนัก งานบริการ	ร้อยละ ถ่วงน้ำหนัก
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๙	๘๙.๘๐	๓๐	๒๖.๙๔
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๔๐	๓๖.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๑๕	๑๓.๕๖
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑๕	๑๓.๕๐
ภาพรวม : ร้อยละถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของหน่วยงาน			๑๐๐	๙๐.๐๐

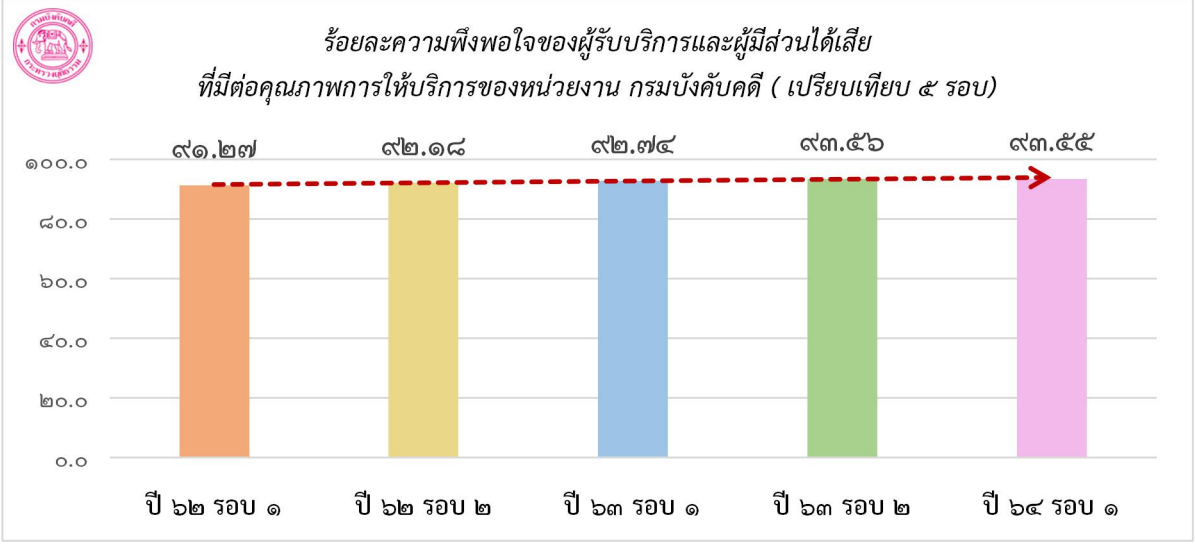


บทที่ ๓
สรุปผลสำรวจ

๓.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๕

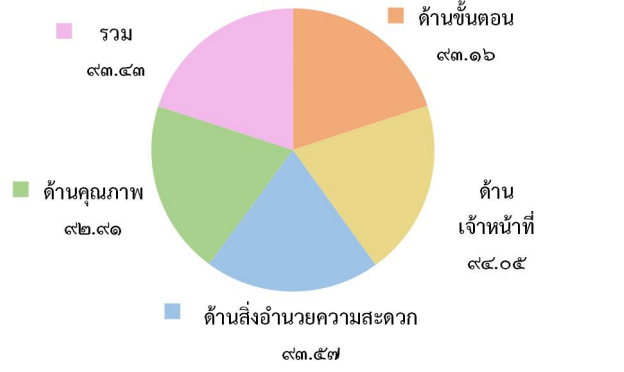
เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๓.๕๕ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๓.๕๖ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียพึงพอใจลดลง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๑



แผนภูมิที่ ๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อหน่วยงาน กรมบังคับคดี (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๓.๑.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามปัจจัยคุณภาพ ๔ ด้าน

โดยภาพรวม ผู้รับบริการ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๓ พบว่า ผู้รับบริการ พึงพอใจการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๕ พึงพอใจน้อยที่สุด ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๑ ตามแผนภูมิที่ ๒



แผนภูมิที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามปัจจัยคุณภาพ ๔ ด้าน



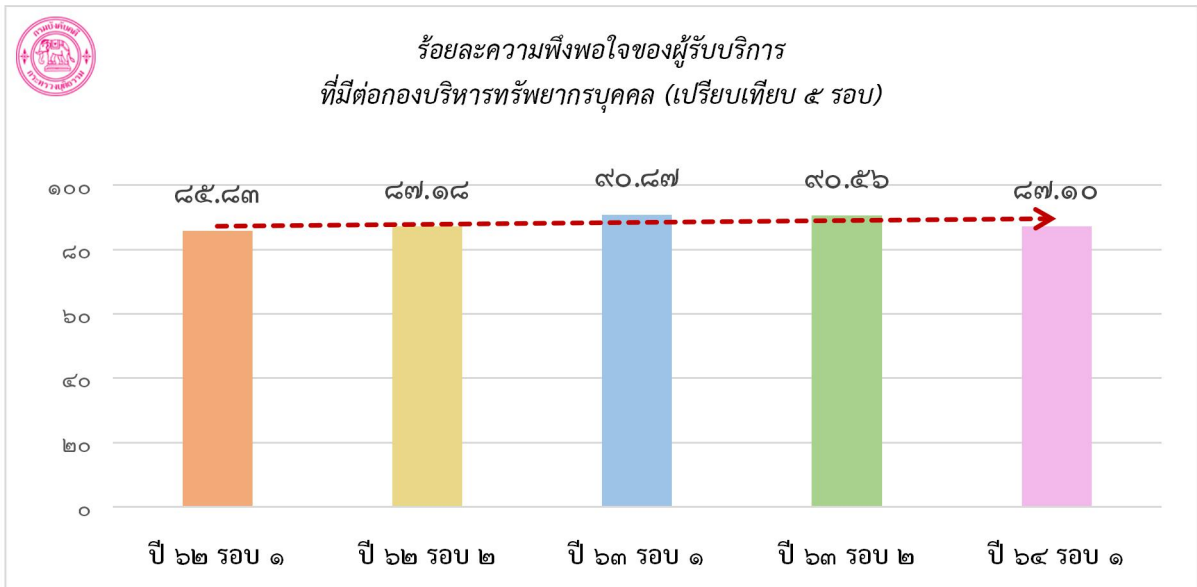
๓.๒ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานสนับสนุน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ประเมินหน่วยงานสนับสนุน จำนวน ๗ หน่วยงาน ดังนี้ ๑) กลุ่มงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการกรม ๒) กลุ่มงานบัญชีและงบประมาณ กองบริหารการคลัง ๓) ฝ่ายพัสดุ กองบริหารการคลัง ๔) กองบริหารทรัพยากรบุคคล ๕) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ๖) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ ๗) กองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน สามารถสรุปผลสำรวจได้ ดังนี้

๑. กองบริหารทรัพยากรบุคคล

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กองบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรกรมบังคับคดีพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๘๗.๑ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๐.๕๖ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรพึงพอใจลดลง คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๒ แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๓



แผนภูมิที่ ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบริหารทรัพยากรบุคคล (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)



๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

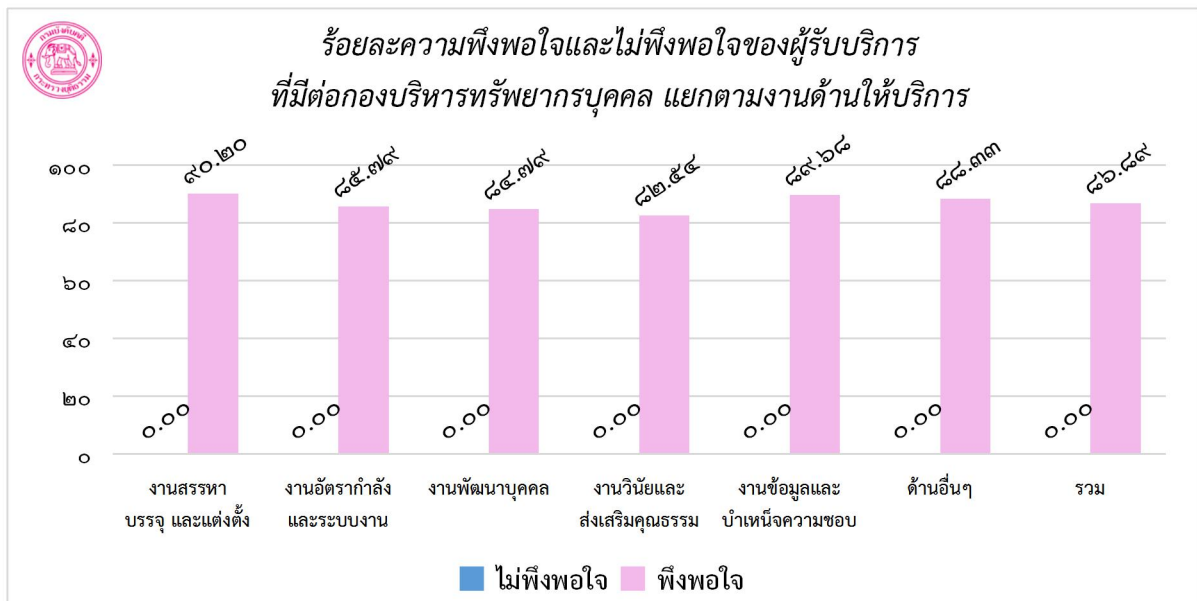
ผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรกรมบังคับคดี พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ พบว่า เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรกรมบังคับคดี พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ ตามตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบริหารทรัพยากรบุคคล แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๐	๘๖.๐๐	๓๐	๒๕.๘๐	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๔๐	๓๕.๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๑๕	๑๓.๐๕	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๑๕	๑๓.๐๕	มากที่สุด
	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๑๐๐	๘๗.๑๐	มากที่สุด

๒) ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบริหารทรัพยากรบุคคล แยกตามงานบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบริหารทรัพยากรบุคคล แยกตามงานบริการ โดยภาพรวม เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรกรมบังคับคดี พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๙ พบว่า เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร พึงพอใจ งานสรรหา บรรจุและแต่งตั้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ รองลงมางานข้อมูลและบำเหน็จความชอบคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๘ และงานวินัยและส่งเสริมคุณธรรมพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๔ ในส่วนความไม่พึงพอใจไม่ปรากฏเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ ตามแผนภูมิที่ ๔



แผนภูมิที่ ๔ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบริหารทรัพยากรบุคคล แยกตามงานบริการ



๓) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำลำดับขั้นตอนการดำเนินงานมีความชัดเจน	๓๗.๘	๕๒.๔	๙.๘		
๒. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	๓๗.๘	๕๓.๗	๘.๕		
๓. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	๓๗.๘	๕๗.๓	๔.๙		
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๔๘.๘	๕๐.๐	๑.๒		
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๒.๗	๕๔.๙	๒.๔		
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	๔๒.๗	๔๘.๘	๘.๕		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๔๒.๗	๕๐.๐	๗.๓		
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง	๔๑.๕	๕๒.๔	๖.๑		
๒. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔๐.๒	๕๓.๗	๖.๑		



๔) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ให้ออนตำแหน่งตรงกับหรือให้ไปพร้อมคำสั่งย้ายข้าราชการทุกระดับ	๑	๑๖.๖๗
๒	บันทึก กพ ๗ ให้เป็นปัจจุบัน	๑	๑๖.๖๗
๓	ควรมีการทดแทนอัตราด้วยความรวดเร็ว	๑	๑๖.๖๗
๔	ควรมีการกำหนด Career Path ในทุกสายงานให้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม	๑	๑๖.๖๗
๕	ต้องให้บุคลากรในหน่วยงานนั้นๆรับข้อมูลข่าวสารมากกว่านี้ โดยการจัดอบรมสัมมนา	๑	๑๖.๖๗
๖	คาดหวังให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	๑	๑๖.๖๗
		๖	๑๐๐

๕) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

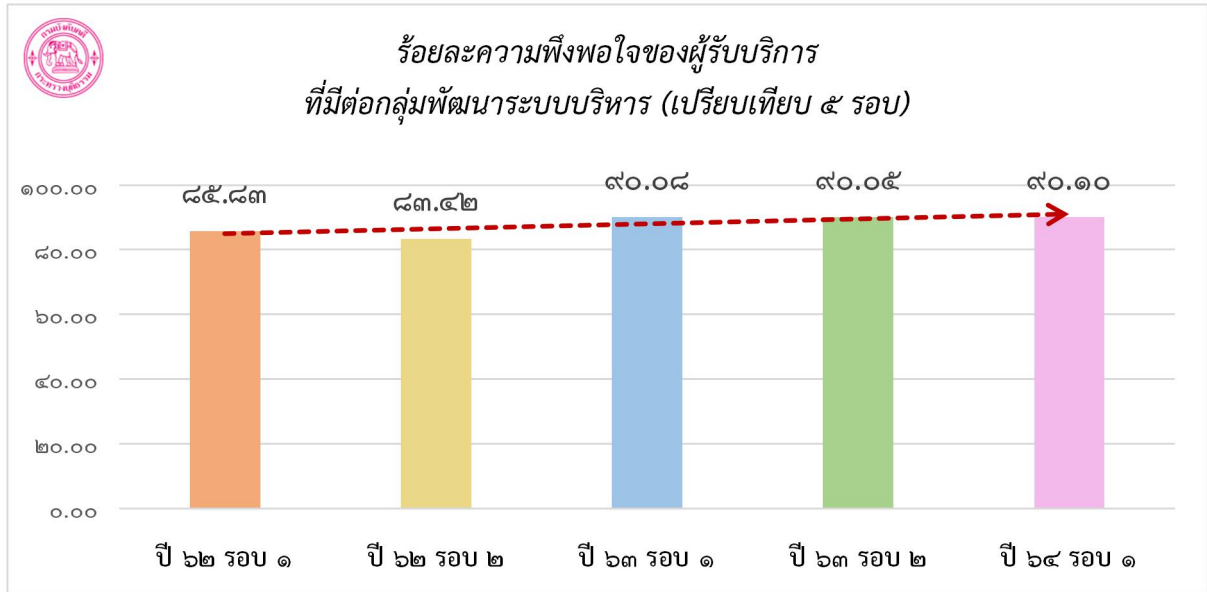
๑. สะดวก รวดเร็ว ชัดเจน เท่าเทียม



๒. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรกรมบังคับคดีพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๐.๑ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๐.๐๕ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรพึงพอใจเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๖ และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๕



แผนภูมิที่ ๕ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรกรมบังคับคดี พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙ พบว่า เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรกรมบังคับคดี พึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ ตามตารางที่ ๓

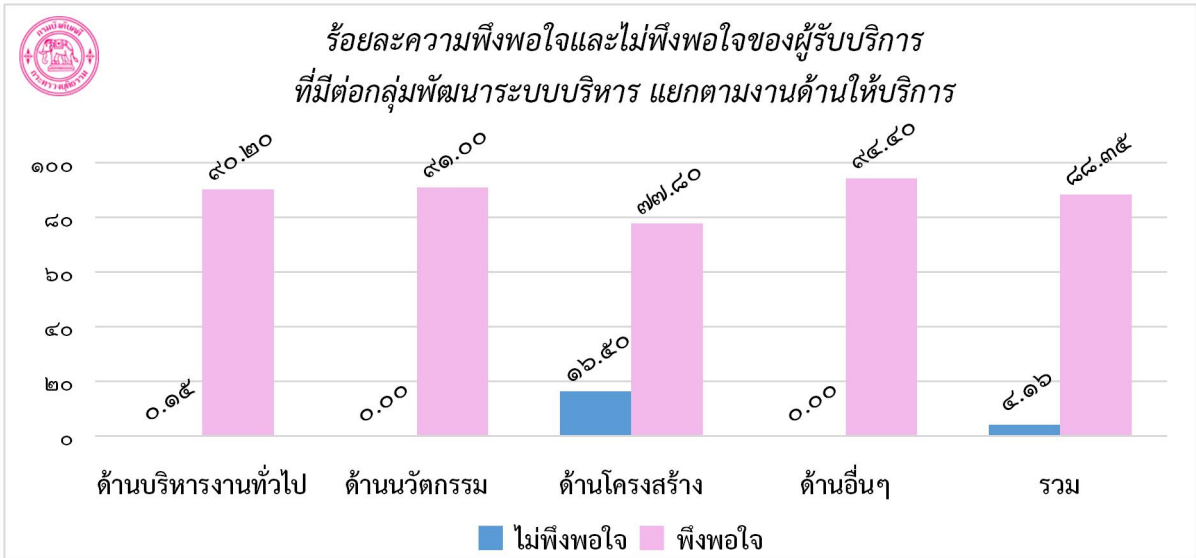
ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๓๐	๒๗.๑๒	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๔๐	๓๖.๑๖	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๑๕	๑๓.๓๒	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑๕	๑๓.๕๐	มากที่สุด
	๔.๔๙	๘๙.๙	๑๐๐	๙๐.๑๐	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร แยกตามงานบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร แยกตามงานบริการ โดยภาพรวม เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรกรมบังคับคดี พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๕ ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๕ พบว่า เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร พึงพอใจ งานด้านอื่นๆมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๐ รองลงมา งานด้านบริหารงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ และงานด้านโครงสร้างพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๐ ในส่วนความไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ไม่พึงพอใจ งานด้านโครงสร้างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๐ และงานด้านบริหารงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๕ ตามแผนภูมิที่ ๖



แผนภูมิที่ ๖ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร แยกตามงานบริการ



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

๓) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำลำดับขั้นตอนการดำเนินงานมีความชัดเจน	๕๐.๙	๔๓.๖	๕.๕		
๒. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	๕๔.๕	๔๑.๘	๓.๖		
๓. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	๖๑.๘	๓๔.๕	๓.๖		
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๖๑.๘	๓๒.๗	๓.๖		๑.๘
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๖๐.๐	๓๒.๗	๗.๓		
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	๕๖.๔	๓๘.๒	๕.๕		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๕๐.๙	๔๓.๖	๓.๖	๑.๘	
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง	๕๔.๕	๔๐.๐	๓.๖	๑.๘	
๒. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๕๘.๒	๓๘.๒	๑.๘	๑.๘	



๔) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	เพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่	๑	๓๓.๓๓
๒	มีข้อมูลให้ครบถ้วน รวดเร็ว	๑	๓๓.๓๓
๓	จัดให้มีการขอข้อมูลผ่านระบบออกรายงาน	๑	๓๓.๓๓
		๓	๑๐๐

๕) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

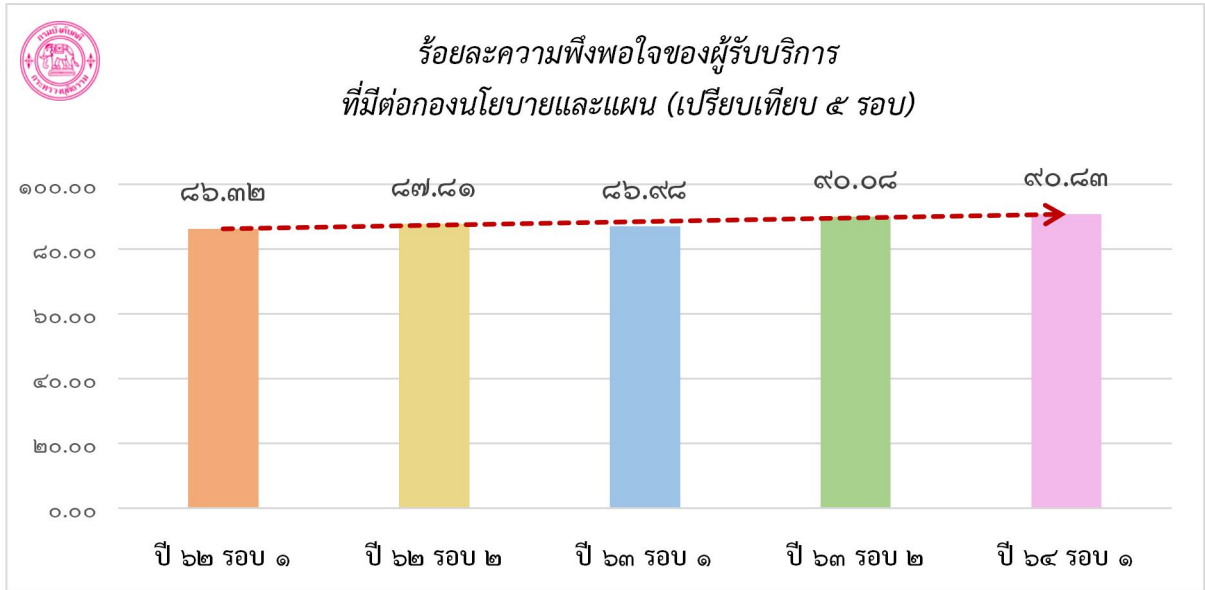
๑. เจ้าหน้าที่กองอื่นที่โทรไปสอบถามด้วยความไม่เข้าใจ อยากให้เจ้าหน้าที่ กพร. บางท่านอย่าทำเสียง
รำคาญ ถ้าเข้าใจก็จะไม่โทรไปสอบถาม ถามเพียงเพื่อให้ทำงานออกมาอย่างถูกต้องไม่ต้องเสียเวลามาแก้ไขอีก



๓. กองนโยบายและแผน

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กองนโยบายและแผน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรกรมบังคับคดีพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๓

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๐.๘๓ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๐.๐๘ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรพึงพอใจเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๓ และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๗



แผนภูมิที่ ๗ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม บุคลากรและเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๕ พบว่า บุคลากรและเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี พึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ ตามตารางที่ ๔

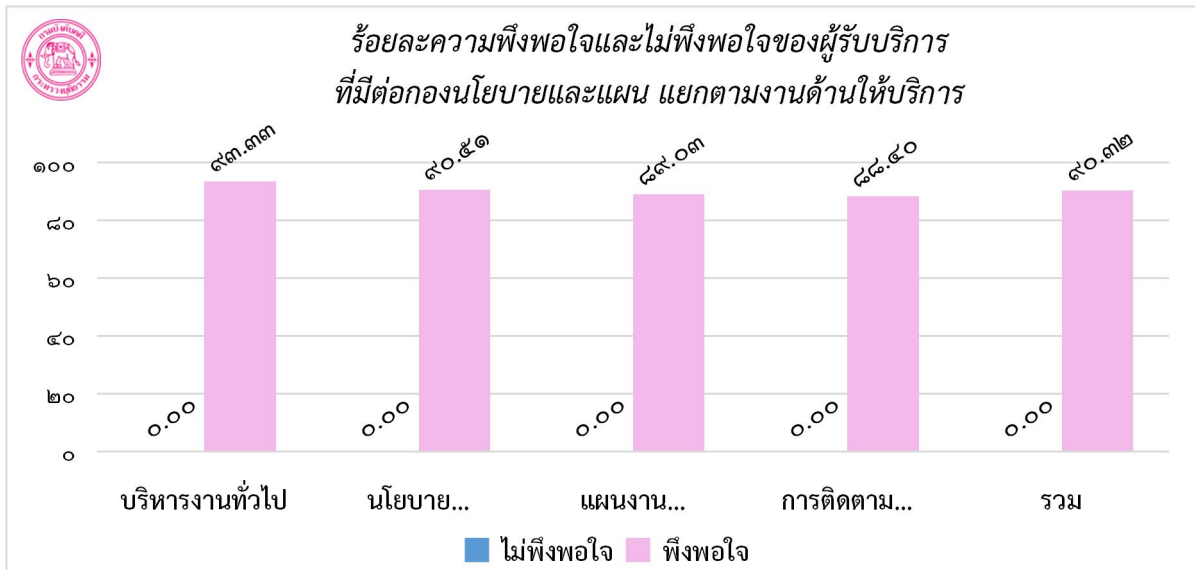
ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๙	๘๙.๘๐	๓๐	๒๖.๙๔	
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔๐	๓๖.๕๖	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๑๕	๑๓.๗๑	
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๑๕	๑๓.๖๒	
	๔.๕๔	๙๐.๘๕	๑๐๐	๙๐.๘๓	



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองนโยบายและแผน แยกตามงานบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน แยกตามงานบริการ โดยภาพรวม บุคลากรและเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๒ พบว่า บุคลากรและเจ้าหน้าที่ พึงพอใจ งานด้านบริหารงานทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ รองลงมางานด้านนโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๑ และงานด้านติดตามและประเมินผลพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐ ในส่วนความไม่พึงพอใจไม่ปรากฏบุคลากรและเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ ตามตารางที่ ๘



แผนภูมิที่ ๘ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน แยกตามงานด้านให้บริการ



๓) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำลำดับขั้นตอนการดำเนินงานมีความชัดเจน	๕๐.๐	๕๐.๐			
๒. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	๕๐.๐	๔๘.๒	๑.๘		
๓. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	๕๓.๖	๔๒.๙	๓.๖		
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๕๘.๙	๔๑.๑			
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๕๘.๙	๓๙.๓	๑.๘		
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	๕๕.๔	๔๒.๙	๑.๘		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๕๘.๙	๓๙.๓	๑.๘		
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง	๕๑.๘	๔๘.๒			
๒. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๕๗.๑๑	๔๒.๙			

๔) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
	-ไม่มีประเด็นข้อคิดเห็น-		

๕) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

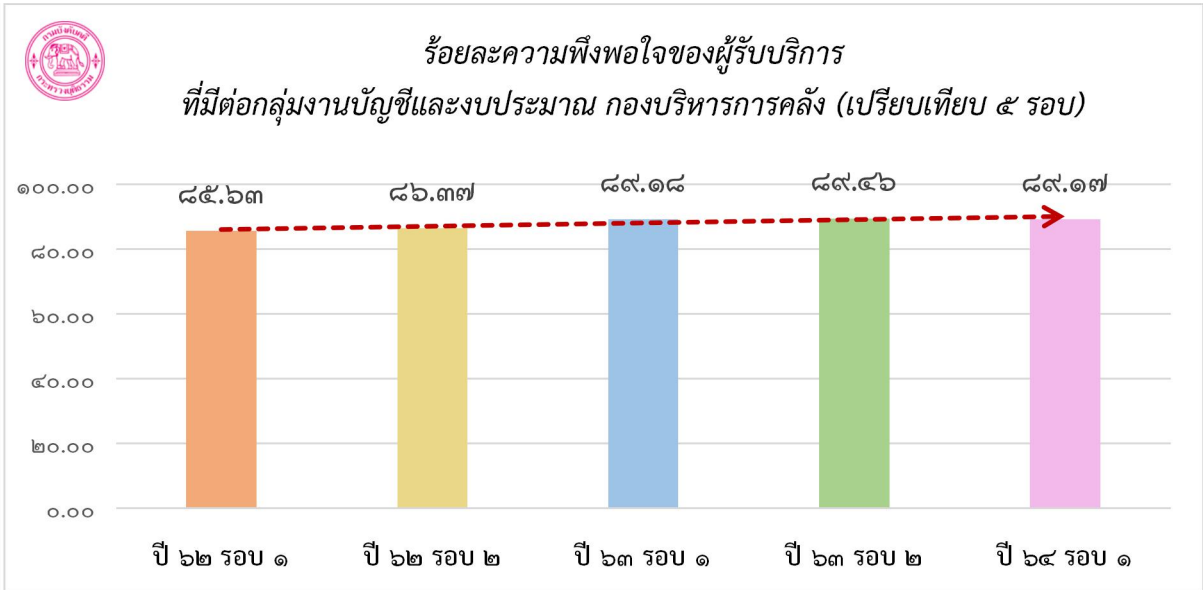
๑. เจ้าหน้าที่ให้คำตอบที่ตรงกับความต้องการ
๒. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามตรงประเด็น ชัดเจน ไม่ต้องตีความ
๓. การให้บริการขณะนี้ดี แล้ว



๔. กลุ่มงานบัญชีและบริหารงบประมาณ กองบริหารการคลัง

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กลุ่มงานบัญชีและบริหารงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่กรมบังคับคดีพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๗

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๘๙.๑๗ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๘๙.๔๖ เจ้าหน้าที่และบุคลากรพึงพอใจลดลง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๒ แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๙



แผนภูมิที่ ๙ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบัญชีและงบประมาณ กองบริหารการคลัง (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม บุคลากรและเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๕ พบว่า บุคลากรและเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ ตามตารางที่ ๕

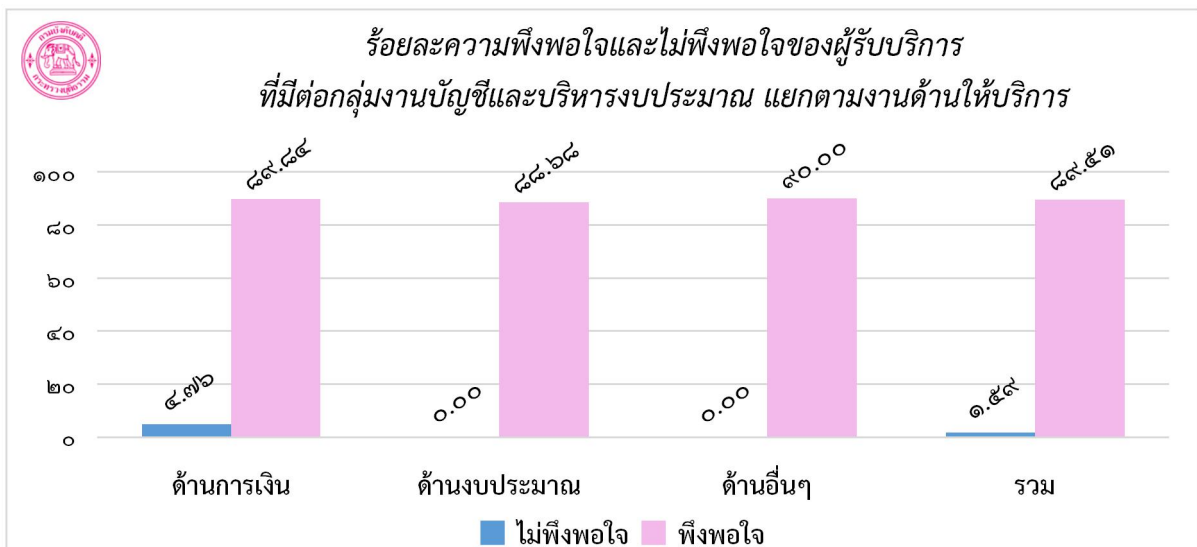
ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๓๐	๒๖.๘๘	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๔๐	๓๕.๖๘	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๑๕	๑๓.๒๖	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	๑๕	๑๓.๓๕	มากที่สุด
	๔.๔๕	๘๙.๐๕	๑๐๐	๘๙.๑๗	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กลุ่มงานบัญชีและบริหารงบประมาณ แยกตามงานบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบัญชีและบริหารงบประมาณ แยกตามงานบริการ โดยภาพรวม บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่กรมบังคับคดี พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๑ ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๙ พบว่า บุคลากรและเจ้าหน้าที่ พึงพอใจ งานด้านอื่นๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมางานด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๔ และงานด้านงบประมาณพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๘ ในส่วนความไม่พึงพอใจ พบว่า บุคลากรและเจ้าหน้าที่ไม่พึงพอใจงานด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖ ตามตารางที่ ๑๐



แผนภูมิที่ ๑๐ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบัญชีและบริหารงบประมาณ แยกตามงานด้านให้บริการ



๓) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจ มาก (๒)	ไม่พึงพอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำลำดับขั้นตอนการดำเนินงานมีความชัดเจน	๕๐.๙	๔๓.๖	๓.๖	๑.๘	
๒. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	๕๖.๔	๔๑.๘		๑.๘	
๓. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	๕๖.๔	๓๘.๒	๑.๘	๓.๖	
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๕๘.๒	๓๖.๔	๓.๖	๑.๘	
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๕๒.๗	๓๖.๔	๙.๑	๑.๘	
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	๕๒.๗	๓๘.๒	๗.๓	๑.๘	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๕๖.๔	๓๔.๕	๗.๓	๑.๘	
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง	๕๖.๔	๓๔.๕	๗.๓	๑.๘	
๒. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๕๒.๗	๔๐.๐	๕.๕	๑.๘	



๔) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	การเก็บข้อมูลไม่ควรขอข้อมูลเดิมซ้ำซ้อนกัน	๑	๒๕.๐
๒	อยากให้มีการอบรมแนวปฏิบัติ	๑	๒๕.๐
๓	ขอให้มีระบบการสื่อสารที่ชัดเจนทั่วถึง	๑	๒๕.๐
๔	การเบิกจ่ายควรมีขั้นตอน และบอกให้ชัดเจน	๑	๒๕.๐
		๔	๑๐๐

๕) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

๑. การให้บริการที่รวดเร็ว ชัดเจน และอธิบายข้อข้องใจได้อย่างชัดเจนมากขึ้น
๒. มีผู้ให้คำตอบได้ตลอดเวลา เมื่อติดต่อไป
๓. สามารถให้คำตอบได้เวลาติดต่อไป

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

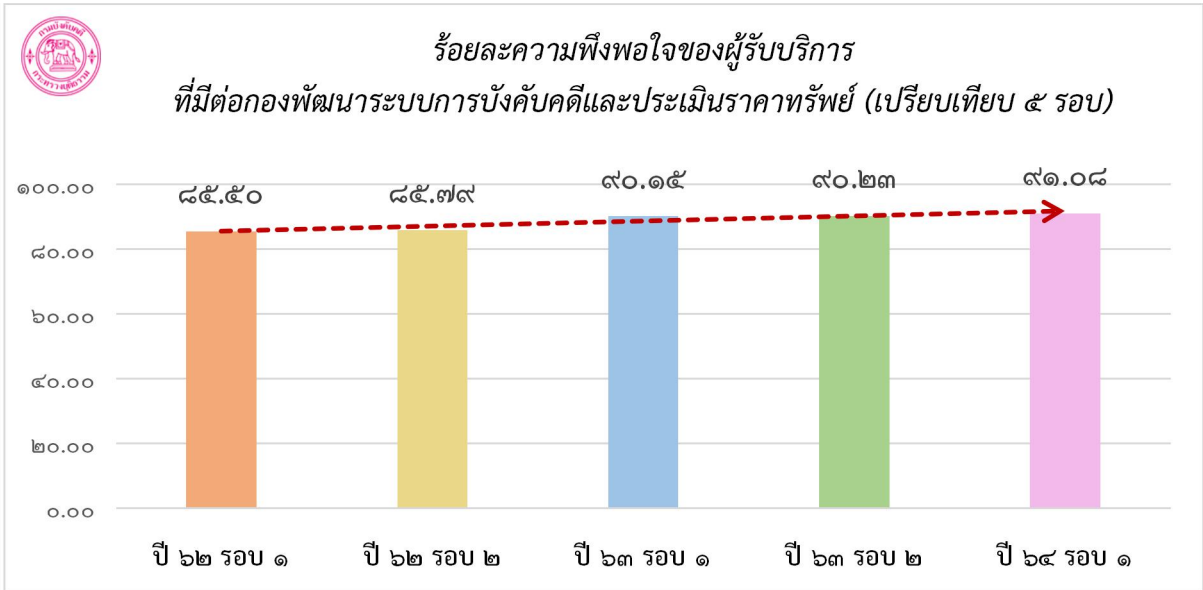
๑. เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ



๕. กองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่กรมบังคับคดีพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๘

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๑.๐๘ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๐.๒๓ เจ้าหน้าที่และบุคลากรพึงพอใจเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๕ และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๑๑



แผนภูมิที่ ๑๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม บุคลากรและเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕ พบว่า บุคลากรและเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ตามตารางที่ ๖

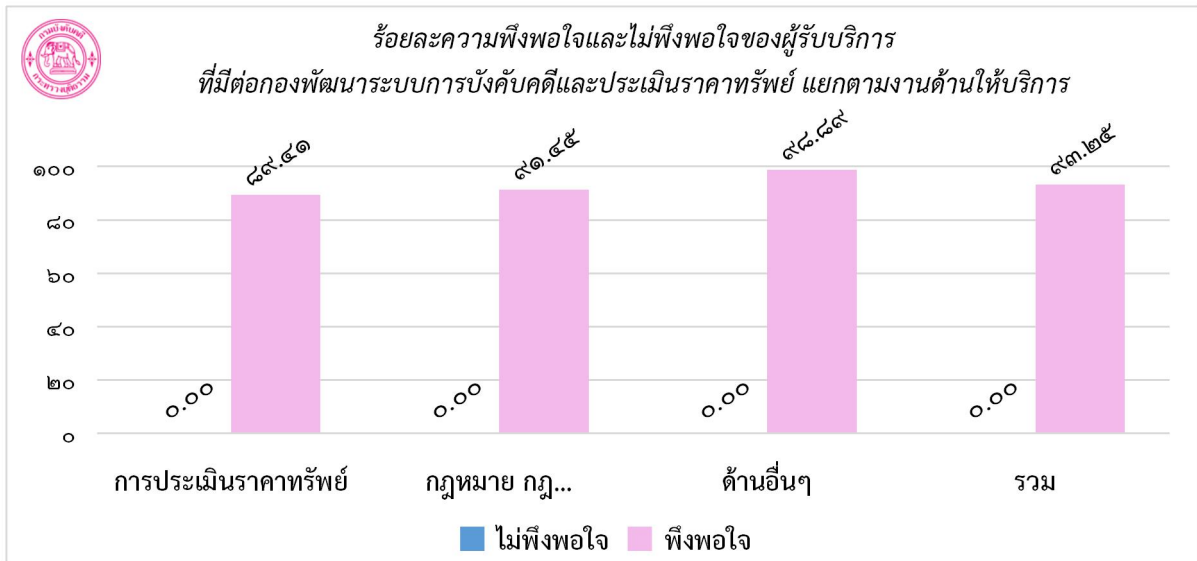
ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๓๐	๒๗.๐๖	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔๐	๓๖.๔๘	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๑๕	๑๓.๘๐	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๑๕	๑๓.๗๔	มากที่สุด
	๔.๕๖	๙๑.๒๕	๑๐๐	๙๑.๐๘	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน แยกตามงานบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน โดยภาพรวม บุคลากรและเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๕ และไม่ปรากฏไม่พึงพอใจ พบว่า บุคลากรและเจ้าหน้าที่ พึงพอใจ งานด้านอื่นๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๙ รองลงมางานด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๕ และงานด้านประเมินพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๑ ตามตารางที่ ๑๒



แผนภูมิที่ ๑๒ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน แยกตามงานด้านให้บริการ



๓) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำลำดับขั้นตอนการดำเนินงานมีความชัดเจน	๕๐.๐	๔๘.๑	๑.๙		
๒. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	๕๕.๘	๓๘.๕	๕.๘		
๓. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	๕๕.๘	๔๒.๓	๑.๙		
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๕๙.๖	๔๐.๔			
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๕๗.๗	๔๐.๔	๑.๙		
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	๕๗.๗	๓๘.๕	๓.๘		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๖๑.๕	๓๔.๖	๓.๘		
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง	๕๙.๖	๓๘.๕	๑.๘		
๒. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๖๑.๕	๓๘.๕			

๔) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
	- ไม่มีข้อคิดเห็น -		

๕) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

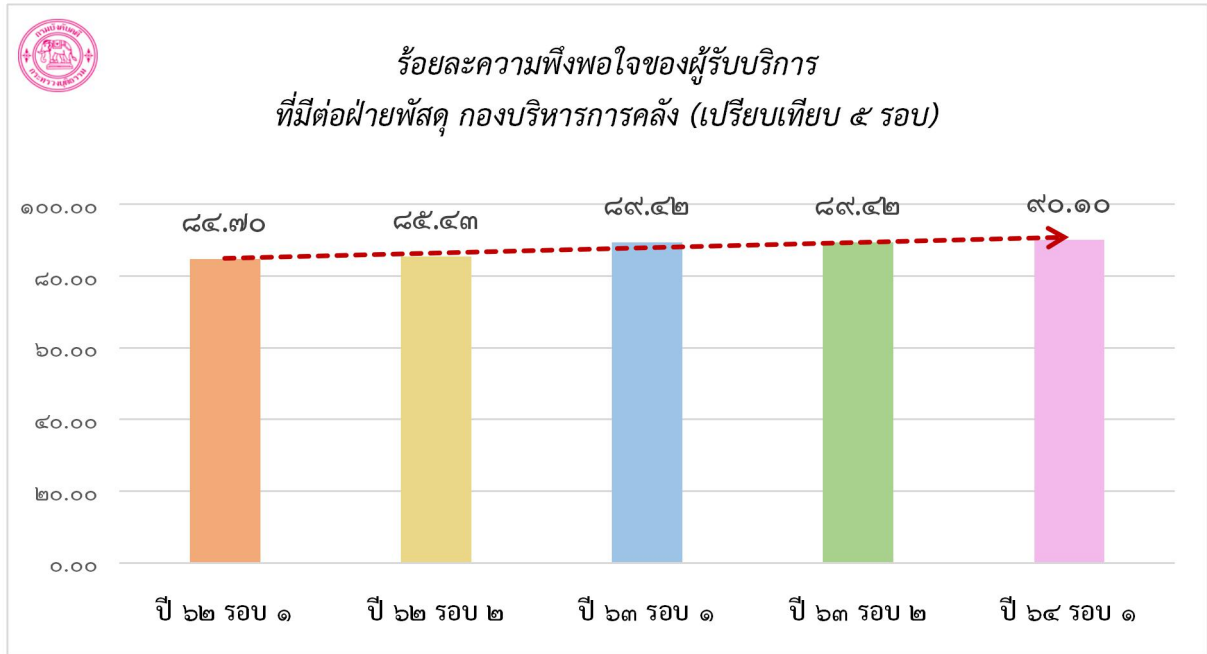
ไม่มีข้อคิดเห็น



๖. ฝ่ายพัสดุ กองบริหารการคลัง

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ฝ่ายพัสดุ กองบริหารการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่กรมบังคับคดีพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๐.๑ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๘๙.๔๒ เจ้าหน้าที่และบุคลากรพึงพอใจเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๖ และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๑๓



แผนภูมิที่ ๑๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อฝ่ายพัสดุ กองบริหารการคลัง (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม บุคลากรและเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ พบว่า บุคลากรและเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี พึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด และด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ ตามตารางที่ ๗

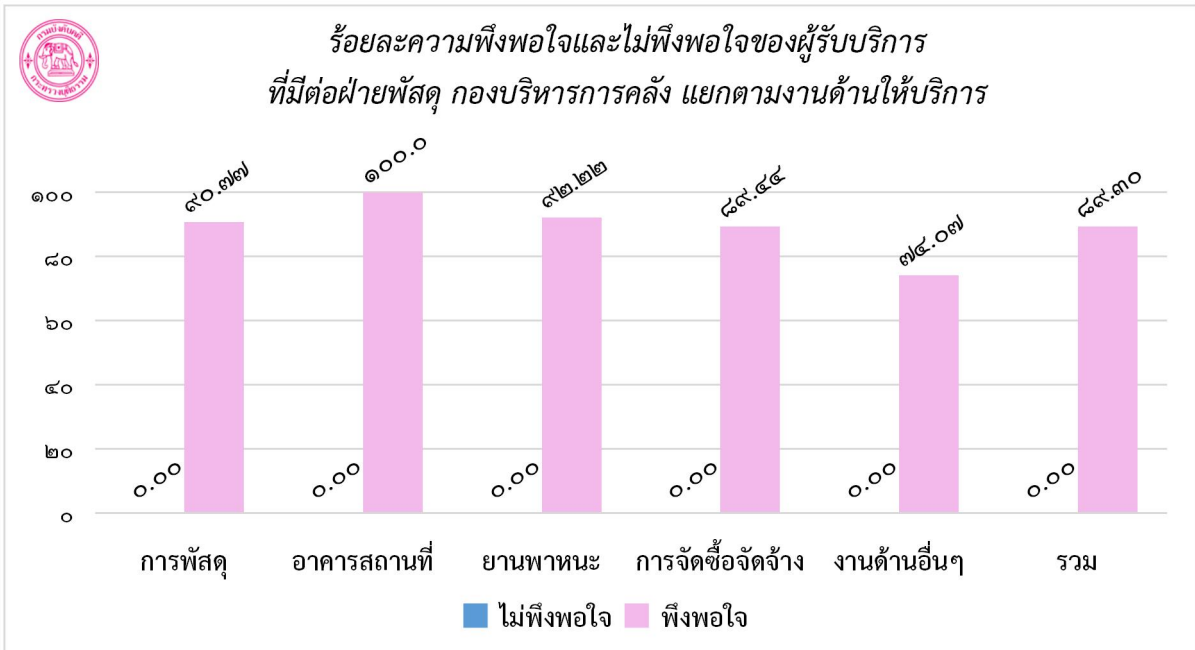
ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อฝ่ายพัสดุ กองบริหารการคลัง แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๓๐	๒๖.๗๖	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๔๐	๓๖.๑๖	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๑๕	๑๓.๕๙	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๑๕	๑๓.๕๙	มากที่สุด
	๔.๕๑	๙๐.๒	๑๐๐	๙๐.๑๐	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ ฝ่ายพัสดุ กองบริหารการคลัง แยกตามงานบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อฝ่ายพัสดุ กองบริหารการคลัง โดยภาพรวม บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่กรมบังคับคดี พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๐ และไม่ปรากฏไม่พึงพอใจ พบว่าบุคลากรและเจ้าหน้าที่ พึงพอใจ งานด้านอาคารสถานที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมางานด้านยานพาหนะ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๒ และงานด้านอื่นๆพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๗ ตามตารางที่ ๑๔



แผนภูมิที่ ๑๔ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อฝ่ายพัสดุ กองบริหารการคลัง แยกตามงานด้านให้บริการ



๓) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำลำดับขั้นตอนการดำเนินงานมีความชัดเจน	๕๔.๙	๔๑.๒	๓.๙		
๒. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	๕๑.๐	๔๓.๑	๕.๙		
๓. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	๕๑.๐	๔๑.๒	๗.๘		
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๕๒.๙	๔๕.๑	๒.๐		
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๕๒.๙	๔๕.๑	๒.๐		
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	๕๔.๙	๔๓.๑	๒.๐		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๕๖.๙	๓๙.๒	๓.๙		
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง	๕๔.๙	๔๑.๒	๓.๙		
๒. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๕๖.๙	๔๑.๒	๒.๐		



๔) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	มีข้อมูลเอกสารให้ครบถ้วน รวดเร็ว	๑	๕๐.๐
๒	พัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน	๑	๕๐.๐
		๒	๑๐๐

๕) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

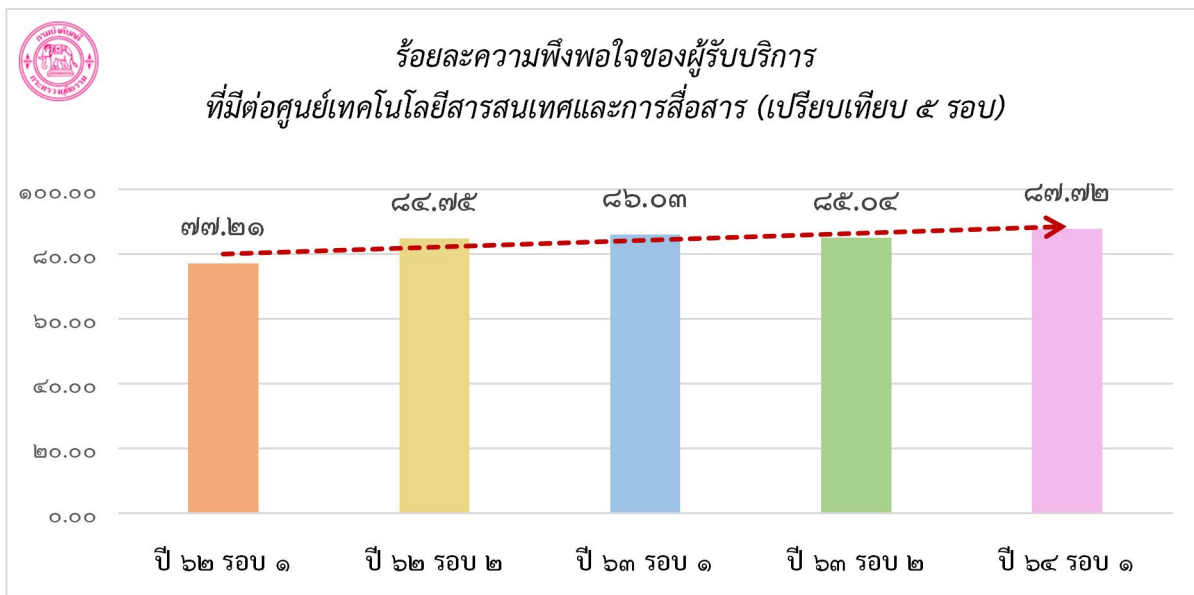
๑. ขอให้ช่วยจัดวัสดุตรงตามที่ขอเพราะผู้เบิกจัดระยะเวลาไว้วแล้ว



๗. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่กรมบังคับคดี พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๒

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๘๗.๗๒ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๘๕.๐๔ เจ้าหน้าที่และบุคลากรพึงพอใจเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๕ และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๑๕



แผนภูมิที่ ๑๕ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม บุคลากรและเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๕ พบว่า บุคลากรและเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ตามตารางที่ ๘

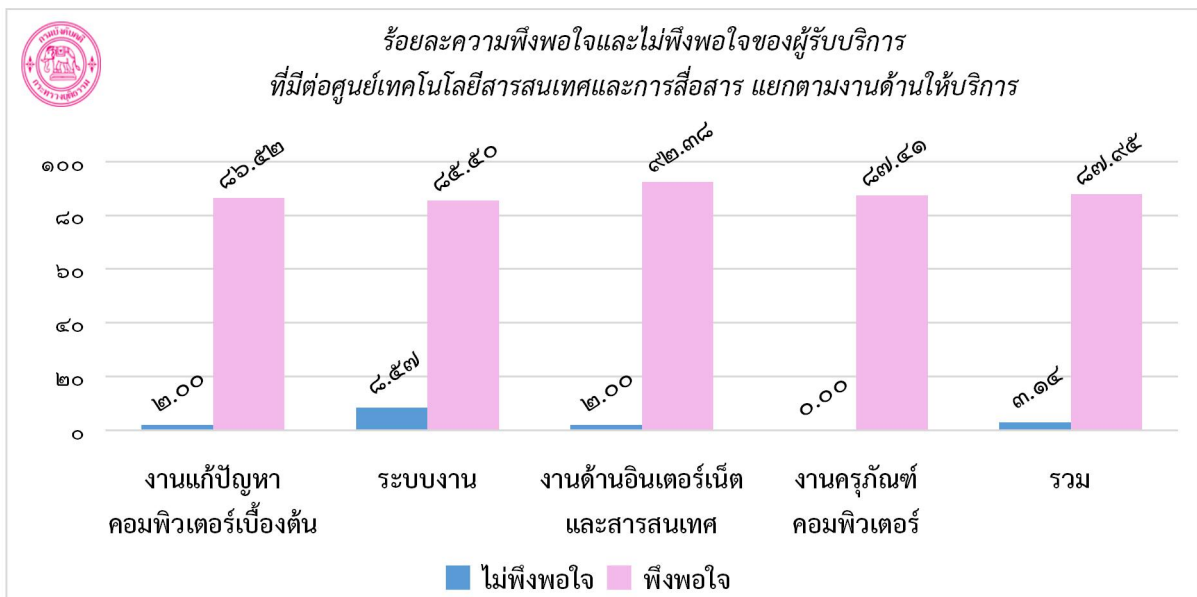
ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๗	๘๗.๔๐	๓๐	๒๖.๒๒	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๓๘	๘๗.๖๐	๔๐	๓๕.๐๔	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๑๕	๑๓.๒๐	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๑๕	๑๓.๒๖	มากที่สุด
	๔.๓๙	๘๗.๘๕	๑๐๐	๘๗.๗๒	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและ
การสื่อสาร แยกตามงานบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการ
สื่อสาร แยกตามงานบริการ โดยภาพรวม บุคลากรและเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙๕
ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๘ พบว่า บุคลากรและเจ้าหน้าที่ พึงพอใจ งานด้านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ ๙๒.๓๘ รองลงมาทางด้านครุภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๑ และงานด้านระบบงานพึงพอใจน้อยที่สุด คิด
เป็นร้อยละ ๘๕.๕๐ ในส่วนความไม่พึงพอใจ พบว่า บุคลากรและเจ้าหน้าที่ไม่พึงพอใจงานด้านระบบงานมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๗ รองลงมาด้านงานแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น และงานด้านระบบคอมพิวเตอร์พื้นฐาน ไม่
พึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามตารางที่ ๑๖



แผนภูมิที่ ๑๖ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แยกตามงานด้าน



๓) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำลำดับขั้นตอนการดำเนินงานมีความชัดเจน	๔๙.๑	๔๑.๕	๗.๕	๑.๙	
๒. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	๔๙.๑	๔๑.๕	๗.๕	๑.๙	
๓. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔๙.๑	๓๙.๖	๙.๔	๑.๙	
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๔๙.๑	๓๙.๖	๑๑.๓		
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๙.๑	๔๕.๓	๓.๘	๑.๙	
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	๔๙.๑	๔๑.๕	๙.๔		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๔๙.๑	๔๑.๕	๙.๔		
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง	๕๒.๘	๓๙.๖	๕.๗	๑.๙	
๒. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔๙.๑	๔๓.๔	๕.๗	๑.๙	



๔) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	อยากให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการมีปริมาณที่ต่างกันมาก ทำให้การบริการเกิดความล่าช้า	๑	๕๐.๐
๒	พัฒนาศักยภาพการให้บริการ	๑	๕๐.๐

๕) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

๑. ตอบคำถามไม่ชัดเจน โยนกันไปมา



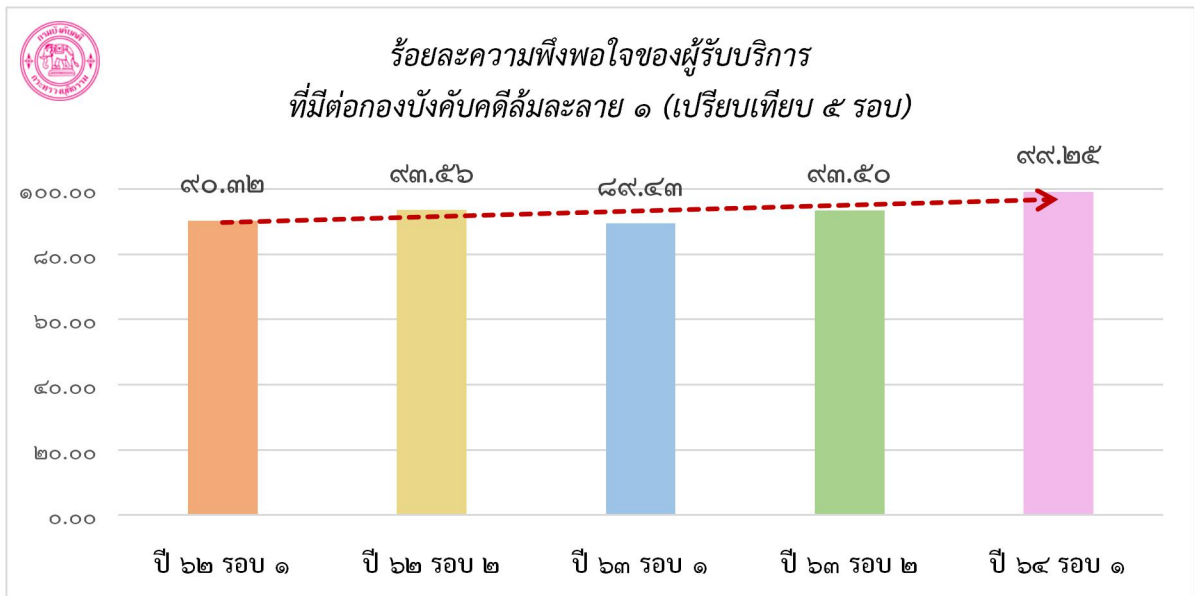
๓.๓ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย โดยภาพรวม ผู้รับบริการ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๑ ซึ่งสามารถสรุปผลสำรวจความพึงพอใจแยกตามกองบังคับคดีล้มละลาย ๑ - ๖ ได้ดังนี้

๑. กองบังคับคดีล้มละลาย ๑

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กองบังคับคดีล้มละลาย ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๕

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๙.๒๕ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๓.๕ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๕ และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๑๗



แผนภูมิที่ ๑๗ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๑ (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)



๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

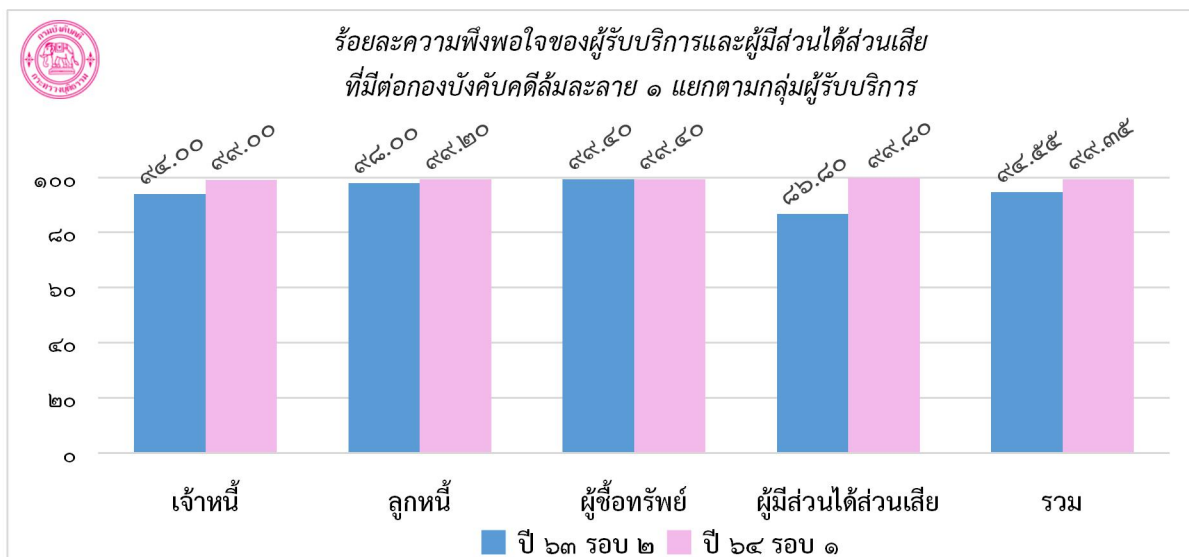
จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๕ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐ ตามตารางที่ ๙

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๑ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๗	๙๙.๔๐	๓๐	๒๙.๘๒	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๙๗	๙๙.๔๐	๔๐	๓๙.๗๖	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๑๕	๑๔.๘๒	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๑๕	๑๔.๘๕	มากที่สุด
	๔.๙๖	๙๙.๑๕	๑๐๐	๙๙.๒๕	มากที่สุด

๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๕ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๐ รองลงมาผู้ซื้อทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ และเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ ตามแผนภูมิที่ ๑๘



แผนภูมิที่ ๑๘ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แยกตามงานด้าน



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๑ ไม่ประ
กฏความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตารางที่ ๑๐

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๑ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหน้าที่	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ลูกหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๙๖.๔	๓.๖			
๒. ความสะดวกที่ได้รับบริการแต่ละขั้นตอน	๙๘.๒	๑.๘			
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๙๖.๔	๓.๖			
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๙๘.๒	๑.๘			
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ	๙๘.๒	๑.๘			
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถ ในการให้บริการ	๙๔.๕	๕.๕			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้าง มือให้บริการอย่างเหมาะสม	๙๘.๒	๑.๘			
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๘.๒	๑.๘			
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๘๕.๕	๑๔.๕			
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๙๔.๕	๕.๕			
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๙๖.๔	๓.๖			
๓. ได้รับการบริการที่ตรงตามต้องการและความ คาดหวัง	๙๔.๕	๕.๕			



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ยื่นเอกสารทางระบบ e - filing	๑	
๒	อยากให้กองล้มบริการเสร็จในที่เดียวเหมือนกันทุกกอง	๑	

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

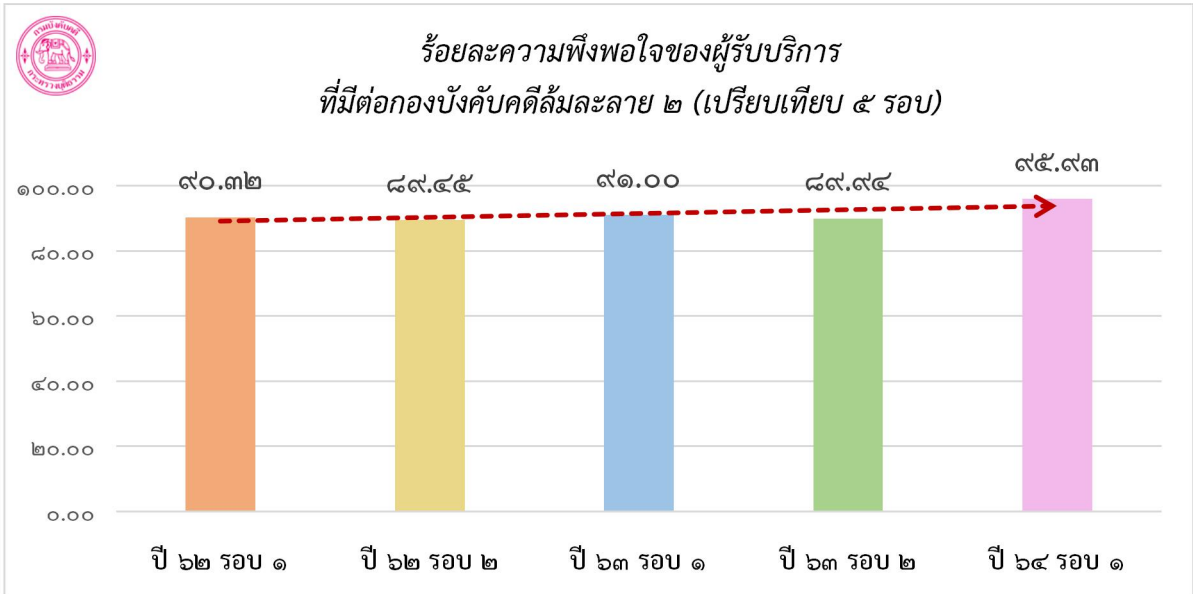
๑. อยากให้มีบริการไม่พักเที่ยงแบบนี้ตลอดไป
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ
๓. สะดวกดีเพราะเสร็จในที่เดียว
๔. รวดเร็วดี เสร็จในที่เดียว ไม่ต้องลงไปชั้น ๔



๒. กองบังคับคดีล้มละลาย ๒

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กองบังคับคดีล้มละลาย ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๓

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๕.๙๓ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๘๙.๙๔ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ ๖.๖๖ และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๑๙



แผนภูมิที่ ๑๙ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๒ (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๕ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการพึงพอใจน้อยเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ ตามตารางที่ ๑๑

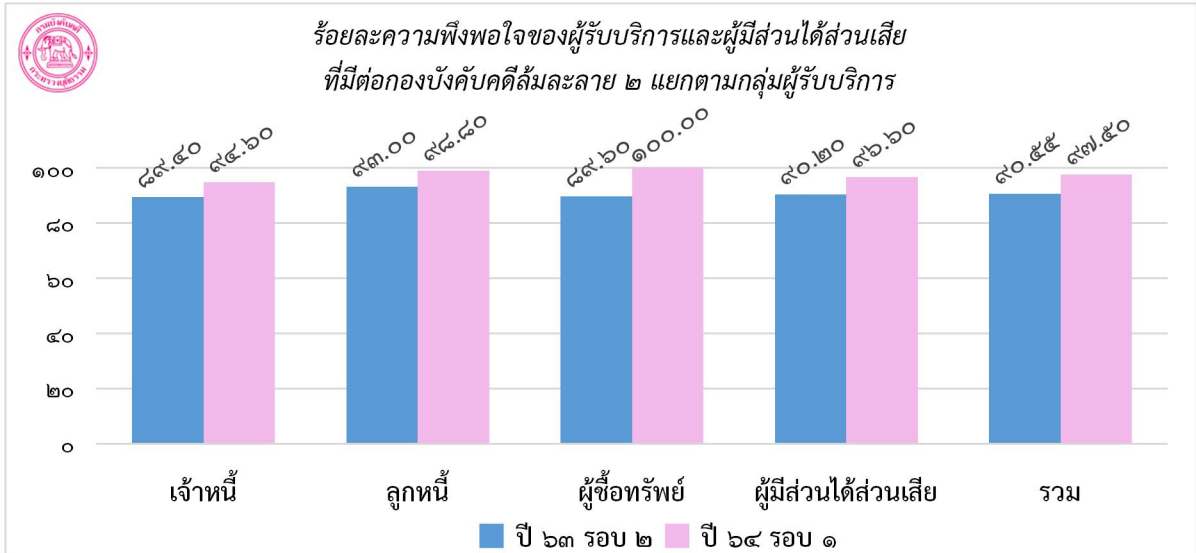
ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๒ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๓๐	๒๘.๖๘	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๔๐	๓๘.๒๔	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๑๕	๑๔.๔๙	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๑๕	๑๔.๕๒	มากที่สุด
	๔.๘๑	๙๖.๑๕	๑๐๐	๙๕.๙๓	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ กองบังคับคดีล้มละลาย ๒ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์สินพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาลูกหนี้ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐ และเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ตามแผนภูมิที่ ๒๐



แผนภูมิที่ ๒๐ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๒ แยกตามงานด้านให้บริการ

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๒ ไม่ปรากฏความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตารางที่ ๑๒

ตารางที่ ๑๒ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๒ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๕. เจ้าหน้าที่	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๖. ลูกหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๗. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๘. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	๖๗.๖	๓๒.๔			
๒. ความสะดวกที่ได้รับบริการแต่ละขั้นตอน	๘๐.๙	๑๗.๖	๑.๕		
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ ทุจริต	๘๘.๒	๑๑.๘			
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๗๒.๑	๒๖.๕	๑.๕		
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๘๒.๔	๑๗.๖			
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๘๓.๘	๑๔.๗	๑.๕		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๘๖.๘	๑๓.๒			
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๓.๘	๑๔.๗	๑.๕		
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมี ห้องน้ำสะอาด	๗๙.๔	๒๐.๖			
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๘๐.๙	๑๗.๖	๑.๕		
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการของ ลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๘๖.๘	๑๓.๒			
๓. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการและความ คาดหวัง	๘๖.๘	๑๓.๒			



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	อยากได้เงินค่าตัวคืนไว้ ๆ	๑	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

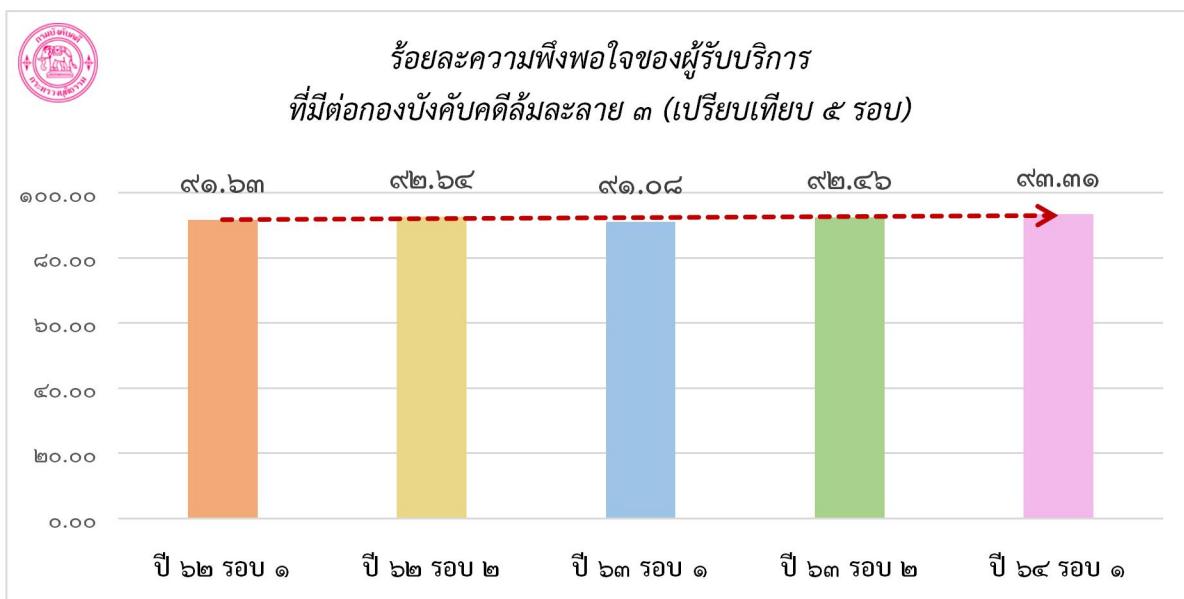
๑. บริการรวดเร็วมาก
๒. บริการดีมาก แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่าระบบล่มละลายใหม่ จึงทำให้ใช้ระยะเวลาในการรอพอสมควร
๓. พื้นที่คับแคบ



๓. กองบังคับคดีล้มละลาย ๓

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กองบังคับคดีล้มละลาย ๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๑

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๓.๓๑ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๒.๔๖ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ ๐.๘๕ และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๒๑



แผนภูมิที่ ๒๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๓ (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

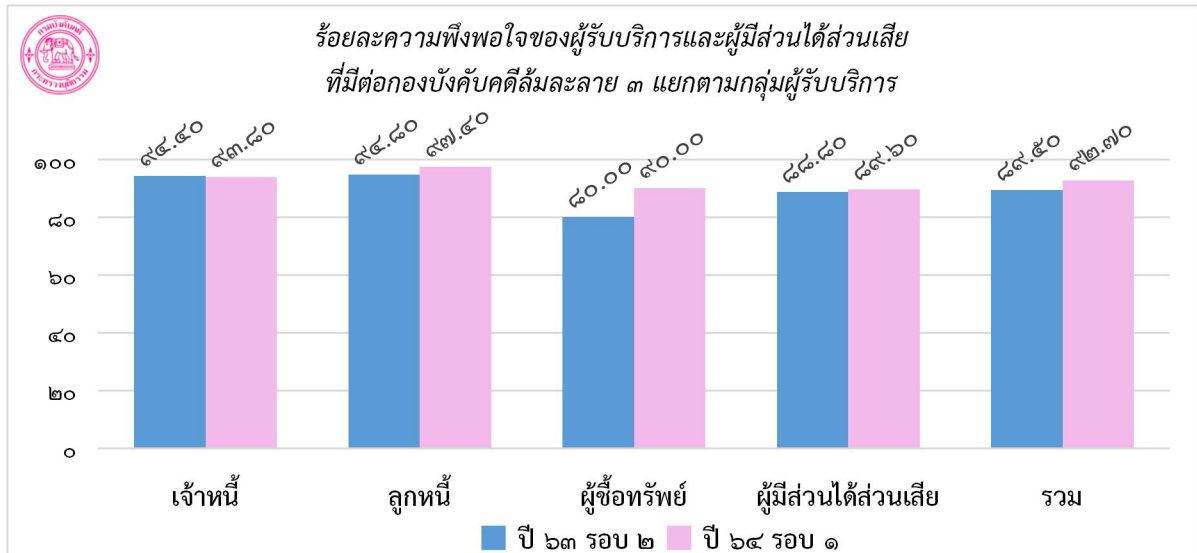
จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๕ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ และด้านคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ตามตารางที่ ๑๓

ตารางที่ ๑๓ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๓ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๓๐	๒๗.๗๘	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๔๐	๓๗.๘๔	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๑๕	๑๓.๙๕	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๑๕	๑๓.๗๔	มากที่สุด
	๔.๖๕	๙๒.๙๕	๑๐๐	๙๓.๓๑	มากที่สุด

๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ กองบังคับคดีล้มละลาย ๓ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗ พบว่า ลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔ รองลงมาเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖ ตามแผนภูมิที่ ๒๒



แผนภูมิที่ ๒๒ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๓ แยกตามงานด้านให้บริการ

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๓ โดยภาพรวม ผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๓ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ ในส่วนเจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ และผู้ซื้อทรัพย์สินไม่ปรากฏไม่พึงพอใจ ตามตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๔ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๓ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๙. เจ้าหน้าที่	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๐. ลูกหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๑. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๒. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๑	๐.๕๐
รวม	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐๓	๐.๑๓



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๕๓.๘	๔๖.๒			
๒. ความสะดวกที่ได้รับบริการแต่ละขั้นตอน	๕๗.๗	๔๐.๔	๑.๙		
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และ ไม่ทุจริต	๗๘.๘	๒๑.๒			
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๗๕	๒๕			
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๗๑.๒	๒๖.๙	๑.๙		
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๗๖.๙	๒๑.๒	๑.๙		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๗๓.๑	๒๖.๙			
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๙.๒	๒๕	๕.๘		
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และ มีห้องน้ำสะอาด	๖๗.๓	๒๘.๘	๑.๙		๑.๙
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๕๗.๗	๓๒.๗	๙.๖		
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการของ ลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๕๗.๗	๓๖.๕	๕.๘		
๓. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการและความ คาดหวัง	๗๓.๑	๒๖.๙			



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	เพิ่มเคาเตอร์บริการ	๑	๓๓.๓๓
๒	ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ จะได้ให้บริการได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	๑	๓๓.๓๓
๓	ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มตามจุดต่างๆ	๑	๓๓.๓๓
		๓	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

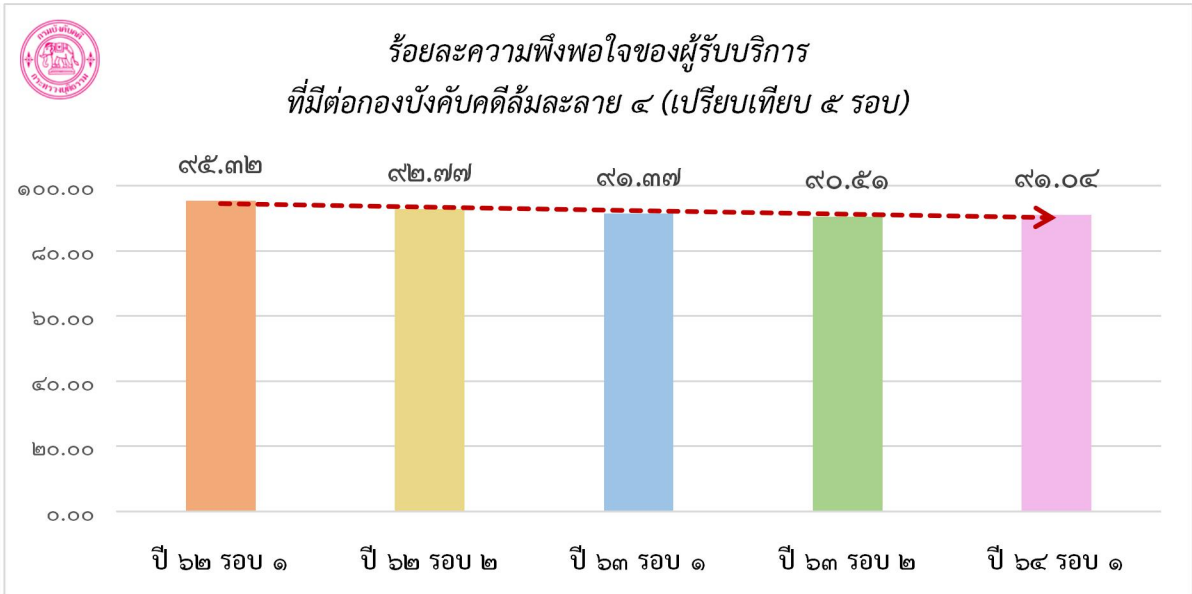
๑. พนักงานบริการดีเยี่ยม



๔. กองบังคับคดีล้มละลาย ๔

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กองบังคับคดีล้มละลาย ๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๔

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๑.๐๔ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๐.๕๑ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๓ แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง ตามแผนภูมิที่ ๒๓



แผนภูมิที่ ๒๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๔ (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๕ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ และด้านคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ตามตารางที่ ๑๕

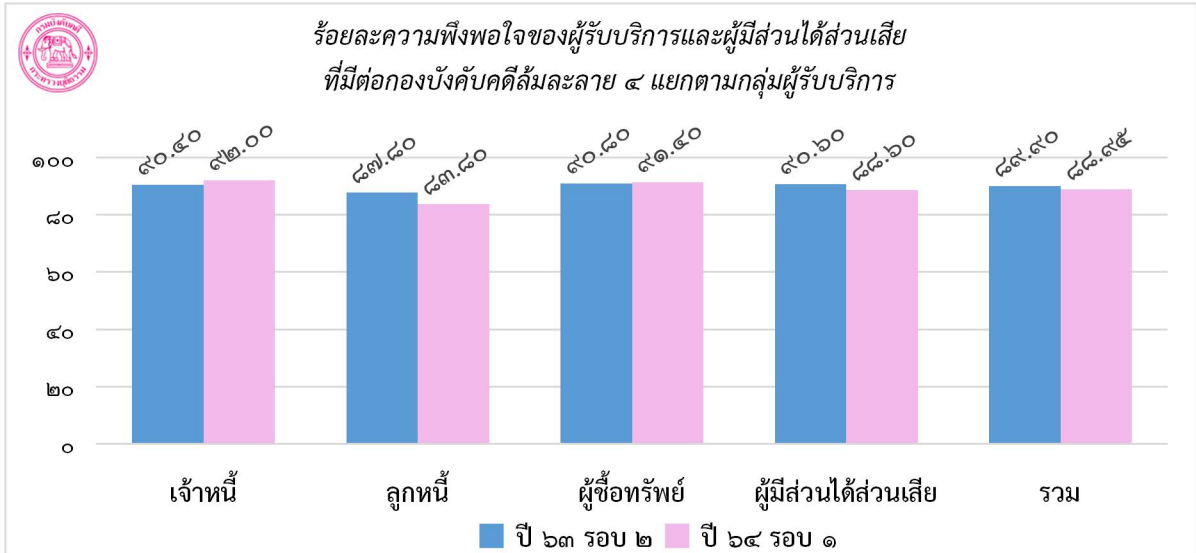
ตารางที่ ๑๕ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๔ แยกตามงานด้านให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๓๐	๒๗.๓๖	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔๐	๓๖.๕๖	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๑๕	๑๓.๗๑	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๑๕	๑๓.๔๑	มากที่สุด
	๔.๕๔	๙๐.๘๕	๑๐๐	๙๑.๐๔	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๔ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๕ พบว่า เจ้าหนี้พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐ รองลงมาผู้ซื้อทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ และลูกหนี้น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘ ตามแผนภูมิที่ ๒๔



แผนภูมิที่ ๒๔ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๔ แยกตามงานด้านให้บริการ

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๔ ไม่ปรากฏความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตารางที่ ๑๖

ตารางที่ ๑๖ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๑ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ลูกหนี้	๐.๐๕	๒.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๐.๐๑	๐.๖๓	๐.๐๐	๐.๐๐



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๖๓.๐	๓๓.๓	๓.๗		
๒. ความสะดวกที่ให้บริการแต่ละขั้นตอน	๖๑.๑	๓๓.๓	๓.๗		๑.๙
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๕๙.๓	๓๕.๒	๕.๖		
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๕๙.๓	๓๕.๒	๕.๖		
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๖๘.๕	๒๕.๙	๕.๖		
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๕๕.๖	๓๘.๙	๕.๖		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๖๓.๐	๓๑.๕	๕.๖		
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๓.๐	๓๑.๕	๕.๖		
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๖๓.๐	๓๑.๕	๕.๖		
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๔๖.๓	๔๘.๑	๕.๖		
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๕๗.๔	๓๗.๐	๕.๖		
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความ คาดหวัง	๕๗.๔	๓๗.๐	๕.๖		



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	เรื่องระบบการใช้งานในคอมช้ามาก ๆ ต้องนั่งรอนานมากกว่าจะ ได้ลงรับแต่ละเรื่อง มาติดต่อแต่ละครั้งต้องทำใจ	๑	๑๐๐
		๑	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

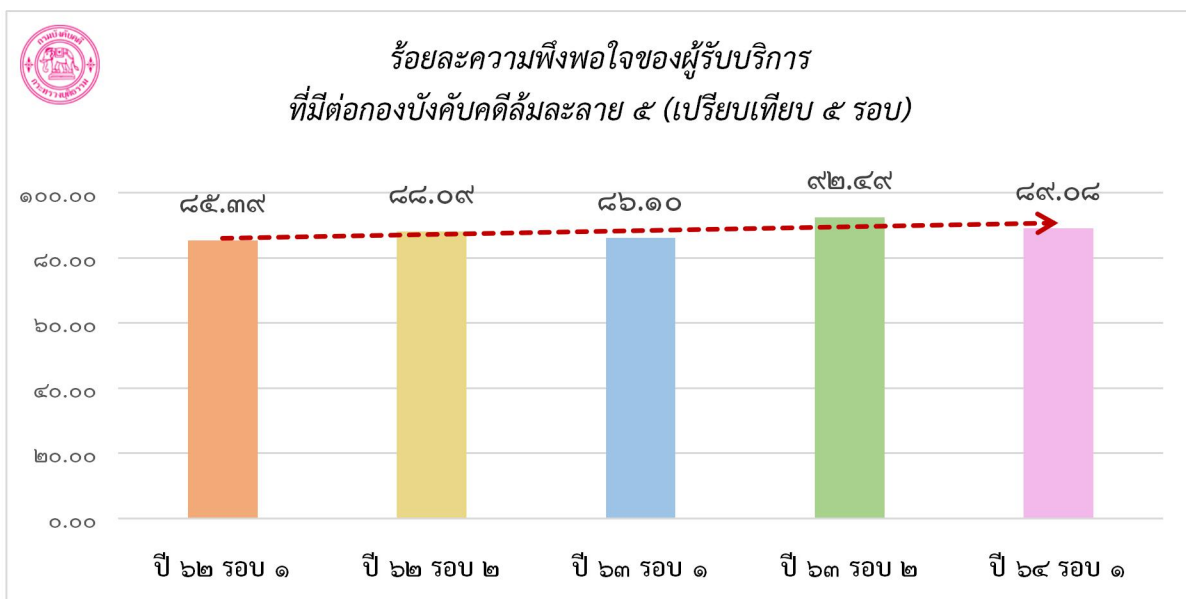
๑. การทำงานก็มีอุปสรรคบ้าง แต่ภาพโดยรวมดีแล้ว



๕. กองบังคับคดีล้มละลาย ๕

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กองบังคับคดีล้มละลาย ๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๘

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๘๙.๐๘ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๒.๔๙ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจลดลง คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๙ แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๒๕



แผนภูมิที่ ๒๕ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๕ (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๕ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ และ ตามตารางที่ ๑๗

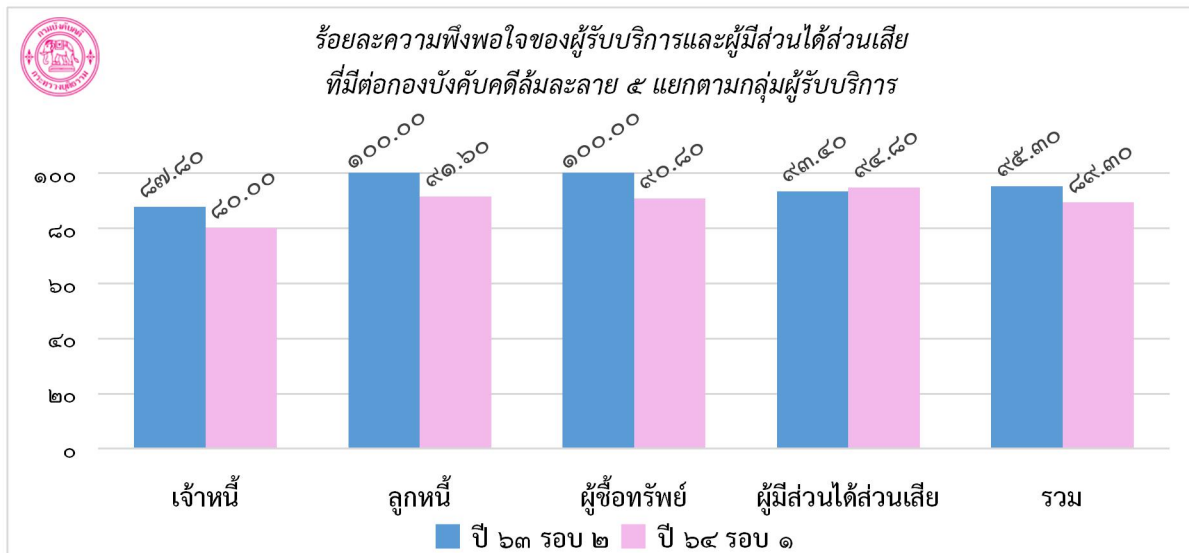
ตารางที่ ๑๗ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๑	๘๘.๒๐	๓๐	๒๖.๔๖	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๔๐	๓๕.๖๘	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๑๕	๑๓.๕๓	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๑๕	๑๓.๔๑	มากที่สุด
	๔.๔๖	๘๙.๒๕	๑๐๐	๘๙.๐๘	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๕ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘ รองลงมาลูกหนี้ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ และเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ตามแผนภูมิที่ ๒๖



แผนภูมิที่ ๒๖ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๕ แยกตามงานด้านให้บริการ

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๕ โดยภาพรวม ผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ ในส่วนเจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ และผู้ซื้อทรัพย์สินไม่ประกฏไม่พึงพอใจ ตามตารางที่ ๑๘

ตารางที่ ๑๘ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๕ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหน้าที่	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ลูกหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๓	๑.๕๐
รวม	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๑	๐.๓๘



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๖๓.๑	๒๔.๖	๗.๗	๓.๑	๑.๕
๒. ความสะดวกที่รับบริการแต่ละขั้นตอน	๕๖.๙	๒๙.๒	๙.๒	๓.๑	๑.๕
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๖๑.๕	๒๖.๒	๖.๒	๔.๖	๑.๕
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๖๓.๑	๒๖.๒	๗.๗	๓.๑	
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๖๓.๑	๒๔.๖	๙.๒	๓.๑	
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๖๐	๒๔.๖	๑๒.๓	๓.๑	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๖๓.๑	๒๗.๗	๖.๒	๓.๑	
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๒.๒	๒๓.๑	๗.๗	๓.๑	
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๖๔.๖	๒๔.๖	๗.๗	๓.๑	
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๖๓.๑	๒๔.๖	๙.๒	๓.๑	
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๕๘.๕	๒๗.๗	๑๒.๓	๑.๕	
๓. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและความ คาดหวัง	๖๓.๑	๒๔.๖	๑๐.๘	๑.๕	



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ลดบางขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน	๑	๕๐.๐
๒	การบริการควรคล่องตัวกว่านี้และเป็นไปตามระเบียบ	๑	๕๐.๐
		๒	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

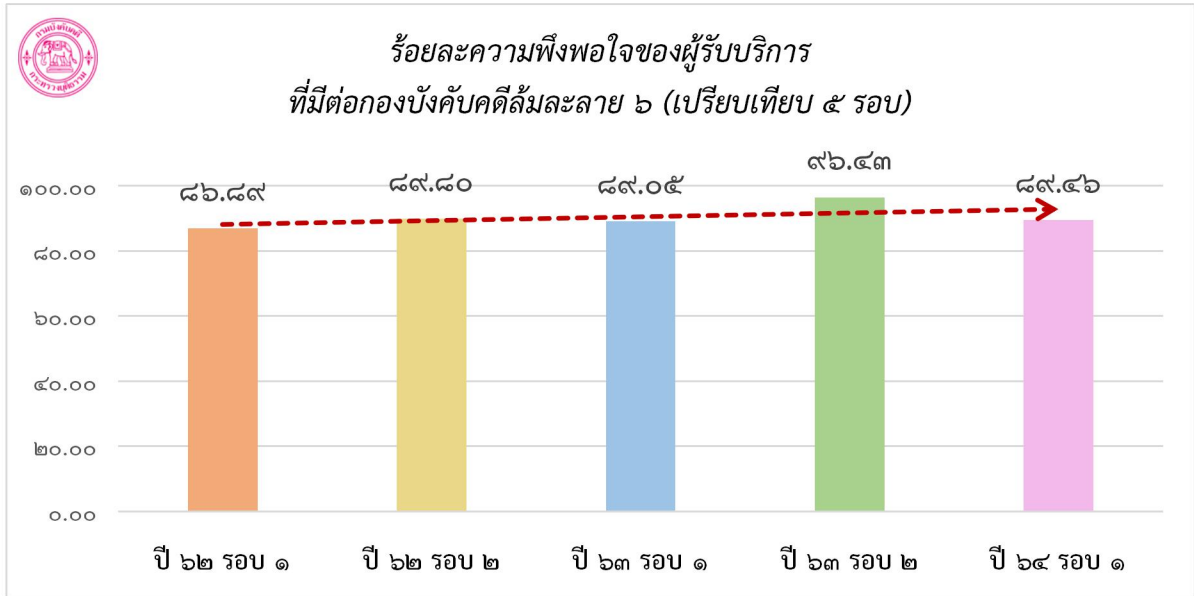
๑. การให้บริการที่เป็นกันเองสามารถให้คำปรึกษาในเรื่องของกฎหมายได้อย่างชัดเจน



๖. กองบังคับคดีล้มละลาย ๖

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กองบังคับคดีล้มละลาย ๖ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๖

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๘๙.๔๖ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๖.๔๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจลดลง คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๓ แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๒๗



แผนภูมิที่ ๒๗ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๖ (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๕ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ ตามตารางที่ ๑๙

ตารางที่ ๑๙ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๖ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

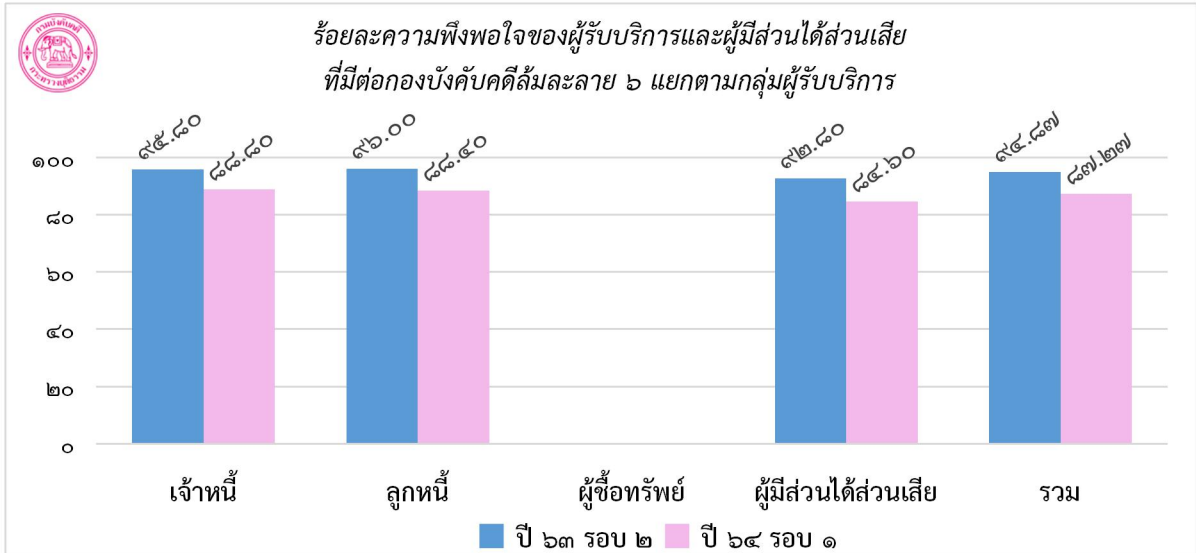
คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๓๐	๒๖.๖๔	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๔๐	๓๖.๗๒	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๔	๘๖.๘๐	๑๕	๑๓.๐๒	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๓๖	๘๗.๒๐	๑๕	๑๓.๐๘	มากที่สุด
	๔.๔๓	๘๘.๖๕	๑๐๐	๘๙.๔๖	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ กองบังคับคดีล้มละลาย ๖ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ พบว่า เจ้าหนี้พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ รองลงมาลูกหนี้ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖ ตามแผนภูมิที่ ๒๘

แผนภูมิที่ ๒๘ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๖ แยกตามงานด้านให้บริการ



*หมายเหตุ กองบังคับคดีล้มละลาย ๖ ไม่มีกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อทรัพย์สิน ในปี ๖๓ รอบ ๒ และปี ๖๔ รอบ ๑ จึงไม่สามารถนำมาคิดค่าคะแนนได้

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๖ ไม่ปรากฏความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตารางที่ ๒๐

ตารางที่ ๒๐ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบังคับคดีล้มละลาย ๑ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๒	๑.๐๐
๒. ลูกหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง		ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง	
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๑	๐.๓๓



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๕๐.๙	๔๕.๓	๑.๙	๑.๙	
๒. ความสะดวกที่รับบริการแต่ละขั้นตอน	๕๒.๘	๔๓.๔	๑.๙	๑.๙	
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๔๕.๓	๕๐.๙	๑.๙	๑.๙	
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๖๖.๐	๓๒.๑	๑.๙		
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๖๐.๔	๓๗.๗	๑.๙		
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๕๘.๕	๓๗.๗	๓.๘		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๓๗.๗	๖๐.๔	๑.๙		
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๙.๖	๕๖.๖	๓.๘		
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๓๕.๘	๕๘.๕	๕.๗		
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๔๑.๕	๔๗.๒	๑๑.๓		
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๓๙.๖	๕๘.๕	๑.๙		
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความ คาดหวัง	๔๓.๔	๕๒.๘	๓.๘		



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ให้กระบวนการจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่เร็วขึ้น	๑	๑๐๐
		๑	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

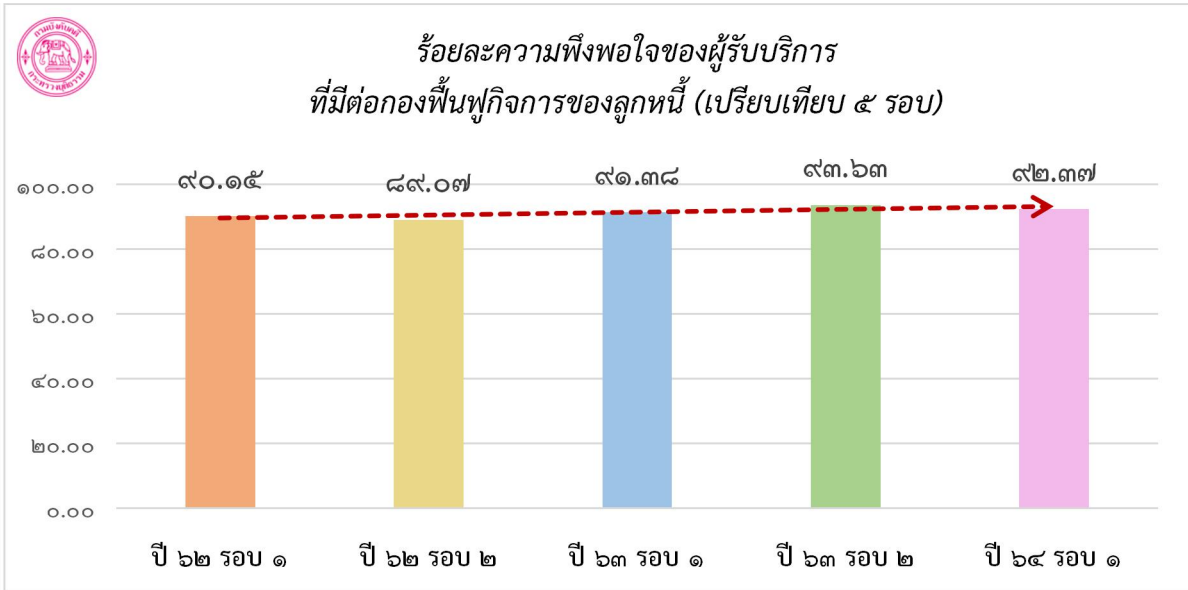
๑. พื้นที่ให้ผู้ติดต่อไม่เพียงพอ
๒. ลืม ๖ ประชุมเจ้าหน้าที่บางเรื่องปีกว่ายังไม่ได้



๓.๔ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้า

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กอ่งฟื้นฟูกิจการของลูกค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๗

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๒.๓๗ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๓.๖๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจลดลง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๕ แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๒๙



แผนภูมิที่ ๒๙ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองฟื้นฟูกิจการของลูกค้า (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ ตามตารางที่ ๒๑

ตารางที่ ๒๑ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองฟื้นฟูกิจการของลูกค้า แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

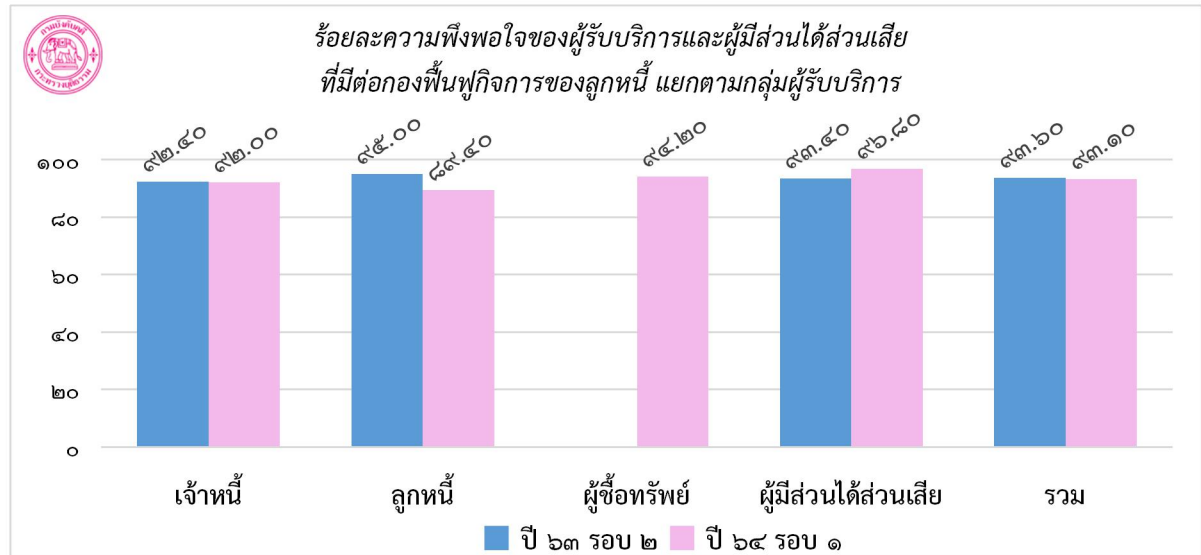
คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๓๐	๒๘.๐๒	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๔๐	๓๗.๔๔	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๑๕	๑๓.๕๙	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๑๕	๑๓.๓๒	มากที่สุด
	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๑๐๐	๙๒.๓๗	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ กองฟื้นฟูปฏิบัติการลูกหนี้ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ รองลงมาผู้ซื้อทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒ และลูกหนี้น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔ ตามแผนภูมิที่ ๓๐

แผนภูมิที่ ๓๐ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองฟื้นฟูปฏิบัติการของลูกหนี้ แยกตามงานด้านให้บริการ



*หมายเหตุ กองฟื้นฟูปฏิบัติการของลูกหนี้ ไม่มีกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อทรัพย์สิน ในปี ๖๓ รอบ ๒ จึงไม่สามารถนำมาคิดค่าคะแนนได้

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อกองฟื้นฟูปฏิบัติการลูกหนี้ โดยภาพรวม ผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๑ ลูกหนี้นไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ ในส่วนผู้ซื้อทรัพย์สินและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ปรากฏไม่พึงพอใจ ตามตารางที่ ๒๒

ตารางที่ ๒๒ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองฟื้นฟูปฏิบัติการของลูกหนี้ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๒	๑.๐๐
๒. ลูกหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๑	๐.๕๐
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง		๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๑	๐.๓๘



๕) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๖๗.๙	๓๐.๒	๑.๙		
๒. ความสะดวกที่รับบริการแต่ละขั้นตอน	๖๖.๐	๓๐.๒	๓.๘		
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๗๓.๖	๒๔.๕	๑.๙		
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๗๕.๕	๒๐.๘	๓.๘		
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๗๓.๖	๒๒.๖	๓.๘		
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๖๖.๐	๓๐.๒	๓.๘		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๖๔.๒	๓๔.๐	๑.๙		
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๖.๖	๓๙.๖	๓.๘		
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๕๘.๕	๕.๗	๓.๘		
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๔๓.๔	๔๓.๔	๑๑.๓	๑.๙	
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๕๖.๖	๓๕.๘	๕.๗	๑.๙	
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความ คาดหวัง	๖๐.๔	๓๕.๘	๓.๘		



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ควรจัดห้องประชุมรองรับให้นั่งตรวจคำขอสำหรับคดีที่มีเอกสาร มากๆ	๑	๒๕.๐
๒	ควรปรับปรุงการกรอกเอกสารผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีความ ครบถ้วนจะได้ไม่มีการโต้แย้งจากการบินไทย	๑	๒๕.๐
๓	หากมีแอปพลิเคชันมาช่วยเหลือ น่าจะดีขึ้น	๑	๒๕.๐
๔	เพิ่มจุดถ่ายเอกสาร	๑	๒๕.๐
		๔	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

๑.

๒.

๓.

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑.

๒.

๓.



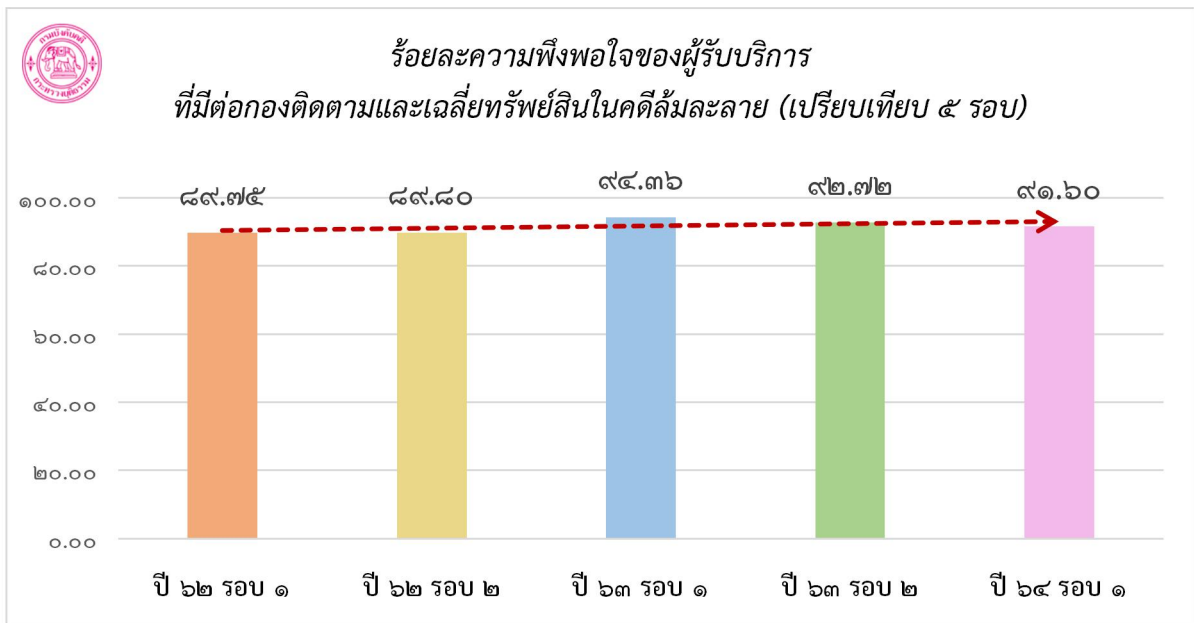
๓.๕ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการงานอื่น ๆ

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อหน่วยงาน ส่วนกลางอื่น ๆ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๙ ซึ่งสามารถสรุปผลแยกตามหน่วยงานส่วนกลางอื่นๆ ดังนี้

๑. กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๑.๖ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๒.๗๒ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจลดลง คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๑ แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๓๑



แผนภูมิที่ ๓๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)



๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

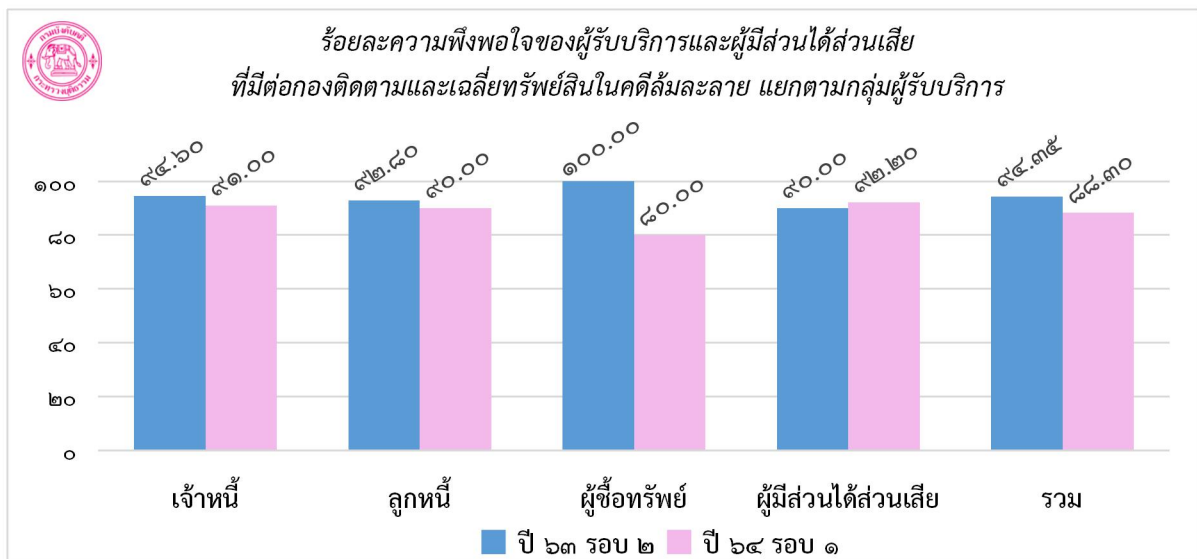
จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๕ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุดเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ตามตารางที่ ๒๓

ตารางที่ ๒๓ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๓๐	๒๗.๔๒	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๔๐	๓๗.๑๒	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๑๕	๑๓.๕๓	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๑๕	๑๓.๕๓	มากที่สุด
	๔.๕๖	๙๑.๑๕	๑๐๐	๙๑.๖๐	มากที่สุด

๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อกองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ รองลงมาเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ และผู้ซื้อทรัพย์สินน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ตามแผนภูมิที่ ๓๒



แผนภูมิที่ ๓๒ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย แยกตามงานด้านให้บริการ



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ กองติดตามและเคลียร์ทรัพย์สินฯ โดย
ภาพรวม ผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๓ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑
คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ ในส่วนลูกหนี้ ผู้ซื้อทรัพย์สิน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ปรากฏไม่พึงพอใจ ตามตารางที่ ๒๔

ตารางที่ ๒๔ ค่าเฉลี่ย ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองติดตามและเคลียร์ทรัพย์สินในคดีล้มละลาย
แยกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหน้าที่	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๑	๐.๕๐
๒. ลูกหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐๓	๐.๑๓



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๕๖.๐	๔๔.๐			
๒. ความสะดวกที่รับบริการแต่ละขั้นตอน	๕๒.๐	๔๖.๐	๒.๐		
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๖๔.๐	๓๖.๐			
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๖๘.๐	๓๐.๐	๒.๐		
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๖๘.๐	๓๐.๐	๒.๐		
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๖๐.๐	๔๐.๐			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๕๒.๐	๔๘.๐			
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๒.๐	๔๖.๐	๒.๐		
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๕๖.๐	๔๐.๐	๔.๐		
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๕๔.๐	๓๘.๐	๖.๐	๒.๐	
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๕๖.๐	๓๘.๐	๖.๐		
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความ คาดหวัง	๖๐.๐	๓๘.๐	๒.๐		



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ขอให้ทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น	๑	๕๐.๐
๒	อยากให้แบ่งเงินให้เจ้าหน้าที่เร็วๆ	๑	๕๐.๐
		๒	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

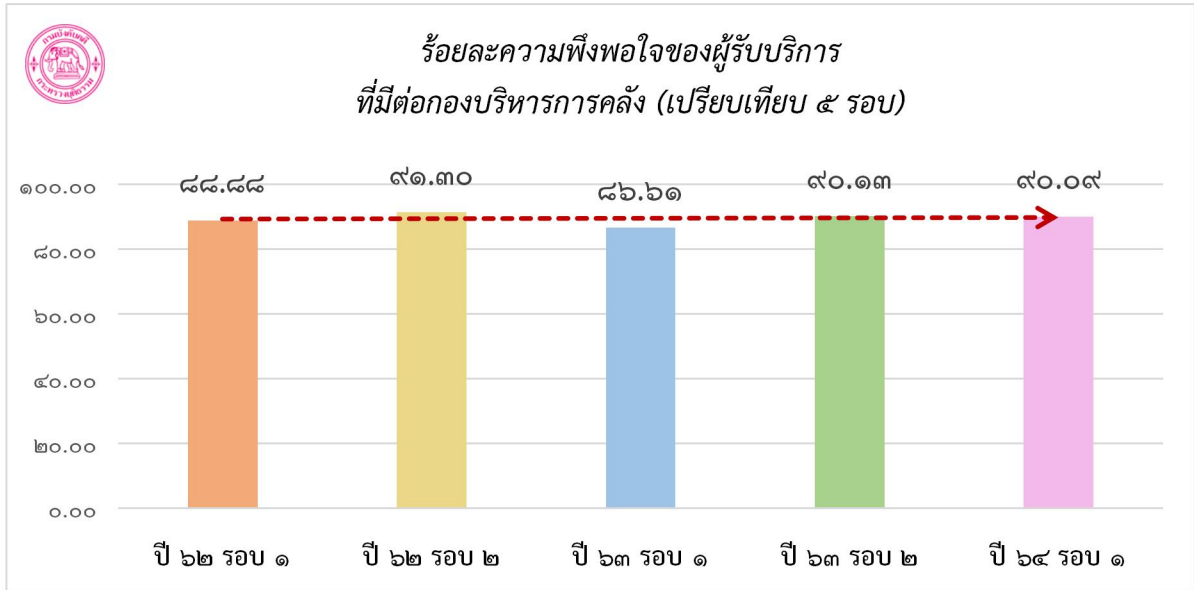
๑. มีความสะดวก รวดเร็ว



๒. กองบริหารการคลัง

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กองบริหารการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๙

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๐.๐๙ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๐.๑๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจลดลง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๔ แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๓๓



แผนภูมิที่ ๓๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบริหารการคลัง (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ ตามตารางที่ ๒๕

ตารางที่ ๒๕ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบริหารการคลัง แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

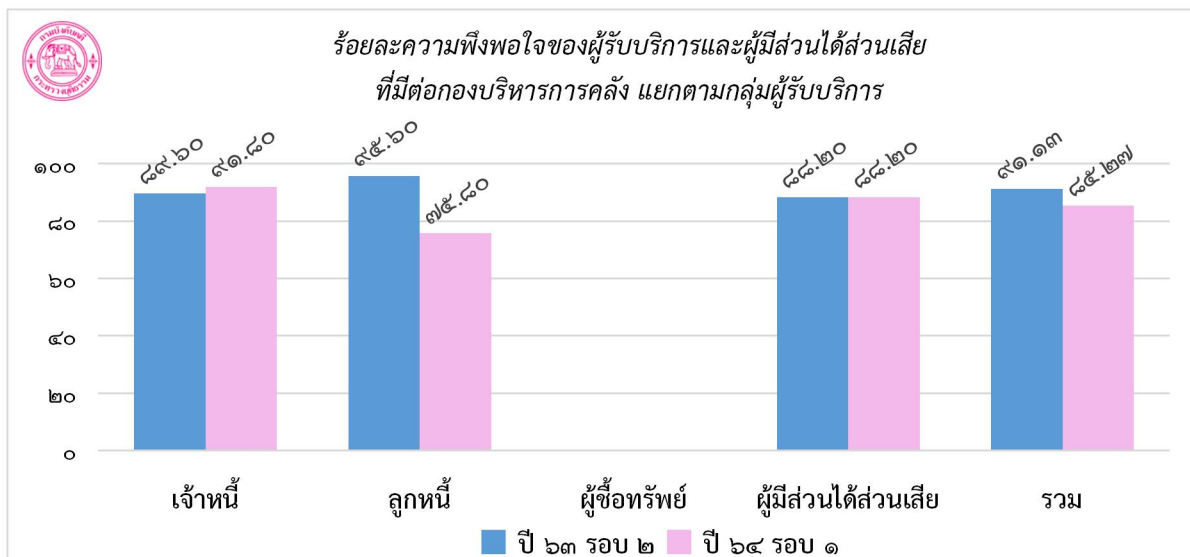
คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๓๐	๒๖.๘๘	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๔๐	๓๖.๒๔	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑๕	๑๓.๕๐	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๙	๘๙.๘๐	๑๕	๑๓.๔๗	มากที่สุด
	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๑๐๐	๙๐.๐๙	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ กองบริหารการคลัง โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๗ พบว่า เจ้าหน้าที่พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘ รองลงมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒ และลูกหนีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘ ตามแผนภูมิที่ ๓๔

แผนภูมิที่ ๓๔ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบริหารการคลัง แยกตามงานด้านให้บริการ



*หมายเหตุ กองบริหารการคลัง ไม่มีกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อทรัพย์สิน ในปี ๖๓ รอบ ๒ และปี ๖๔ รอบ ๑ จึงไม่สามารถนำมาคิดค่าคะแนนได้

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อกองบริหารการคลัง โดยภาพรวม ผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๙ พบว่า ลูกหนี้ไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๙.๕ ในส่วนเจ้าหน้าที่ ผู้ซื้อทรัพย์สิน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ ตามตารางที่ ๒๖

ตารางที่ ๒๖ ค่าเฉลี่ย ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองบริหารการคลัง แยกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหน้าที่	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ลูกหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๑๙	๙.๕๐
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง		ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง	
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๓.๔๒	๖๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๑.๑๔	๕๗.๐๐	๐.๐๖	๓.๑๙



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๕๒.๓	๔๐.๐	๖.๒	๑.๕	
๒. ความสะดวกที่รับบริการแต่ละขั้นตอน	๕๖.๙	๓๖.๙	๔.๖	๑.๕	
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๕๘.๕	๓๖.๙	๓.๑	๑.๕	
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๖๐.๐	๓๖.๙	๑.๕	๑.๕	
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๖๑.๕	๓๕.๔	๑.๕	๑.๕	
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๕๖.๙	๔๐.๐	๑.๕	๑.๕	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๕๘.๕	๔๐.๐	๑.๕		
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๕.๔	๓๘.๕	๖.๒		
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๕๒.๓	๓๘.๕	๙.๒		
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๕๒.๓	๓๘.๕	๙.๒		
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๕๕.๔	๓๘.๕	๖.๒		
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความ คาดหวัง	๕๖.๙	๔๐.๐	๓.๑		



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ระบบใหม่เข้าหลายขั้นตอนทำให้รอนานกว่าเดิม	๑	๒๕.๐
๒	ปรับปรุงระบบ e-filing ของกรมบังคับคดีให้ใช้งานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านระบบ และเจ้าพนักงานที่ดูแลระบบ	๑	๒๕.๐
๓	จุดที่พักหรือนั่งรอเพิ่มขึ้น	๑	๒๕.๐
๔	อยากให้ห้องน้ำสะอาดกว่านี้ค่ะ	๑	๒๕.๐
		๔	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากครับ
๒. จพท. จพค. ทำหน้าที่ได้ดีระดับน่าพอใจ แต่ควรเพิ่มอีกสักหน่อยจะดีกว่าเดิมค่ะ
๓. บริการดีมากค่ะ พุดจาไ้เพราะ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

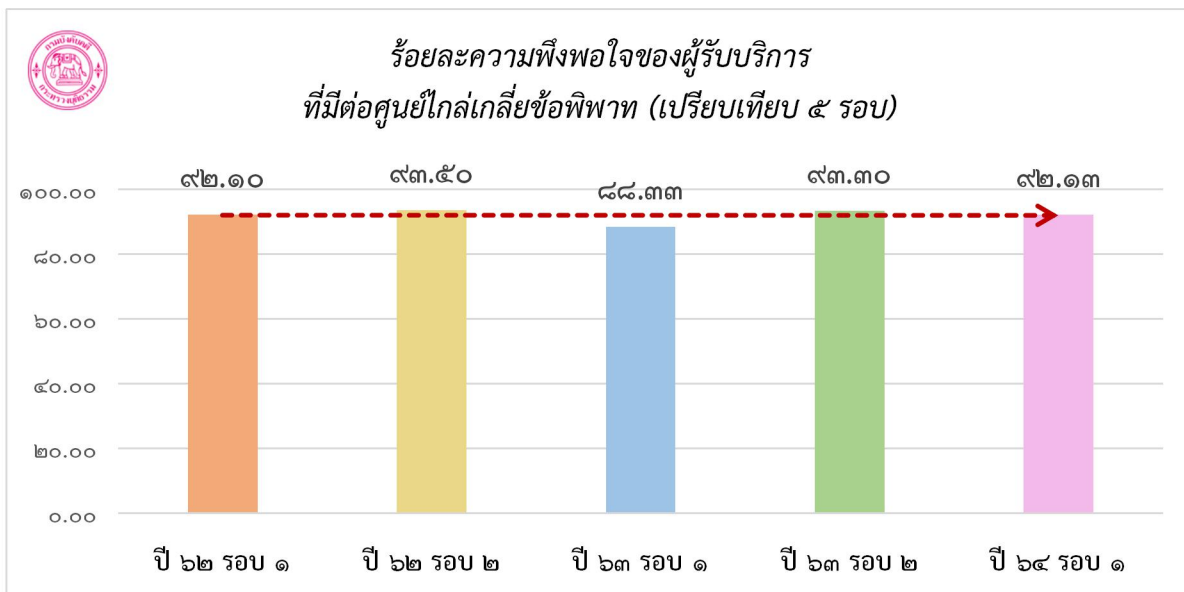
๑. ความกระตือรือร้นและความตรงต่อเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่



๓. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี (ส่วนกลาง)

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๓

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๒.๑๓ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๓.๓๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจลดลง คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕ และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง ตามแผนภูมิที่ ๓๕



แผนภูมิที่ ๓๕ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการ พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ตามตารางที่ ๒๗

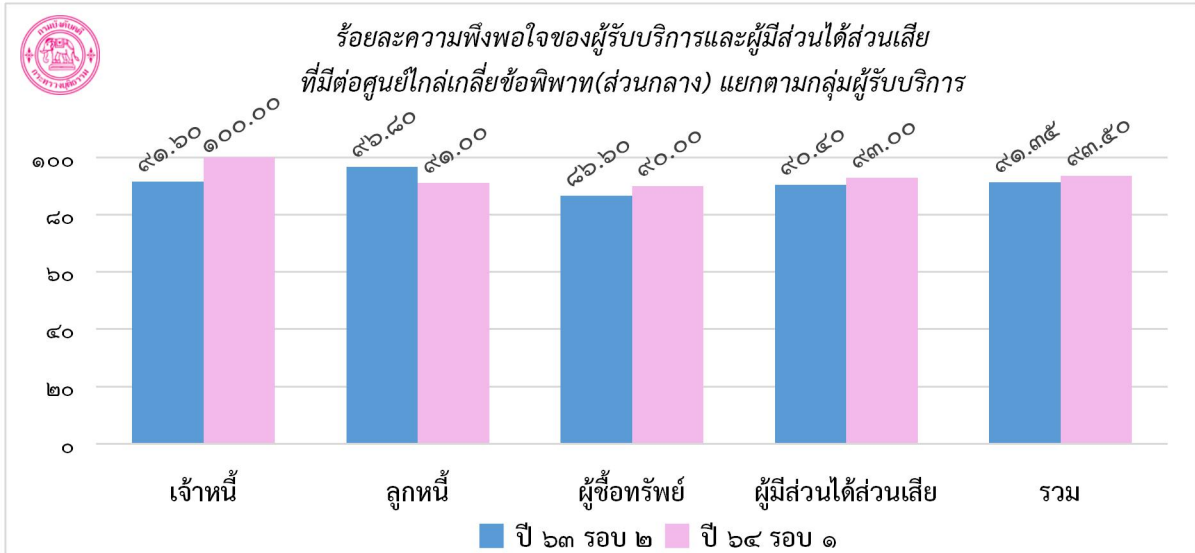
ตารางที่ ๒๗ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๓๐	๒๗.๔๒	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๔๐	๓๗.๔๔	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๑๕	๑๓.๗๔	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๑๕	๑๓.๕๓	มากที่สุด
	๔.๕๙	๙๑.๗	๑๐๐	๙๒.๑๓	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท(ส่วนกลาง) โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕ พบว่า เจ้าหน้าที่พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และผู้ซื้อทรัพย์สินน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ตามแผนภูมิที่ ๓๖



แผนภูมิที่ ๓๖ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท แยกตามงานด้านให้บริการ

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท(ส่วนกลาง) โดยภาพรวม ผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๓ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ ในส่วนลูกหนี้ ผู้ซื้อทรัพย์สิน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ประกฏไม่พึงพอใจ ตามตารางที่ ๒๘

ตารางที่ ๒๘ ค่าเฉลี่ย ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท แยกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหน้าที่	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๑	๐.๕๐
๒. ลูกหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐๓	๐.๑๓



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๖๒.๓	๓๑.๙	๔.๓	๑.๔	
๒. ความสะดวกที่ได้รับบริการแต่ละขั้นตอน	๖๓.๘	๓๐.๔	๕.๘		
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๖๘.๑	๒๓.๒	๘.๗		
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๗๕.๔	๒๓.๒	๑.๗		
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ	๗๒.๕	๒๔.๖	๒.๙		
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถ ในการให้บริการ	๖๕.๒	๓๐.๔	๒.๙	๑.๔	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้าง มือให้บริการอย่างเหมาะสม	๖๕.๒	๓๓.๓	๑.๔		
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๕.๒	๒๔.๖	๑๐.๑		
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๖๕.๒	๒๗.๕	๕.๘	๑.๔	
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๕๙.๔	๒๙.๐	๑๑.๖		
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๖๐.๙	๒๙.๐	๘.๗	๑.๔	
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความ คาดหวัง	๖๓.๘	๒๙.๐	๕.๘	๑.๔	



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ควรมีความชัดเจนในการนัดหมายมากกว่านี้	๑	๑๐๐
		๑	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

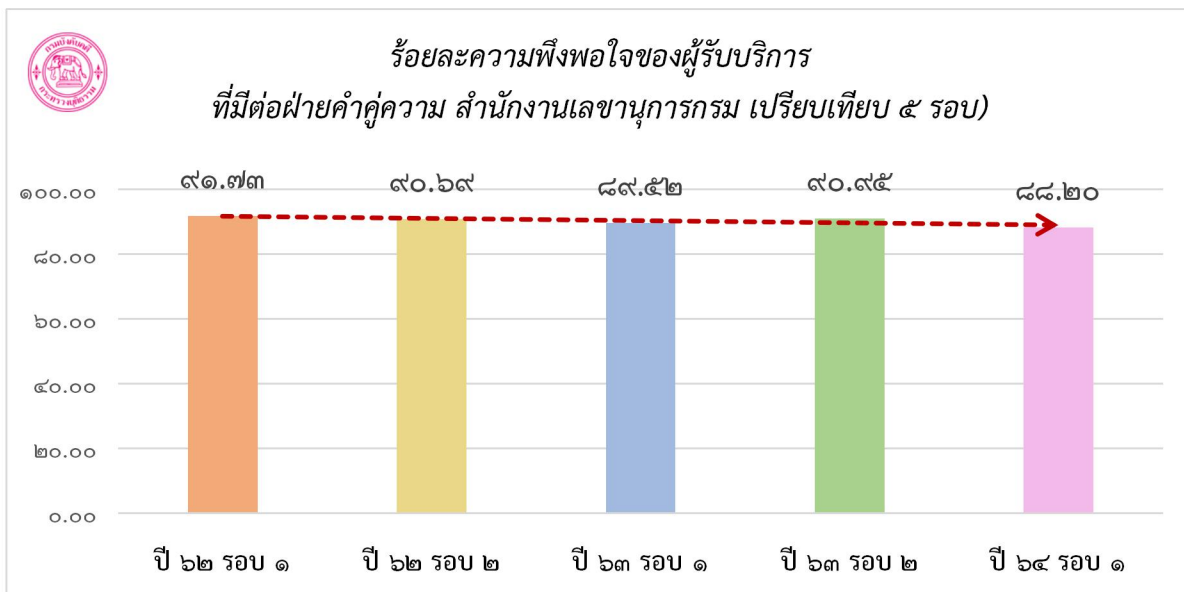
๑. พนักงานบริการดีมากแล้ว พุดจาสุภาพ เกินความคาดหวังแล้วครับ
๒. รอคิวนานไปนิดนึงค่ะ



๔. ฝ่ายคำคู่ความ สำนักงานเลขานุการกรม

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ฝ่ายคำคู่ความ สำนักงานเลขานุการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๘๘.๒ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๐.๙๕ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจลดลง คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๒ และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง ตามแผนภูมิที่ ๓๗



แผนภูมิที่ ๓๗ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อฝ่ายคำคู่ความ สำนักงานเลขานุการกรม (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการ พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ตามตารางที่ ๒๙

ตารางที่ ๒๙ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อฝ่ายคำคู่ความ สำนักงานเลขานุการกรม แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

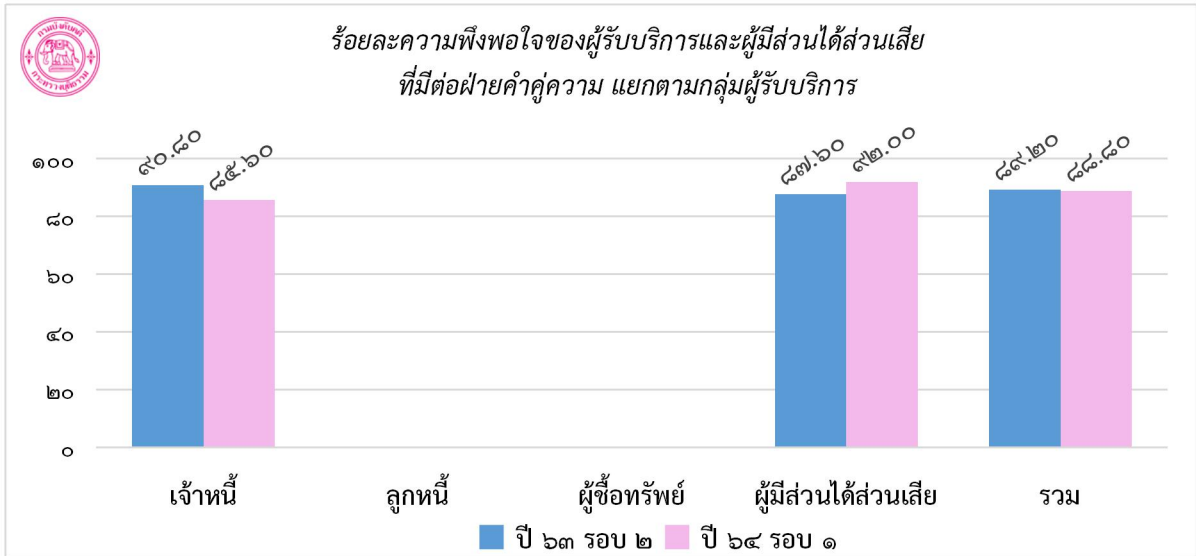
คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	๓๐	๒๖.๗๐	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๔๐	๓๕.๕๒	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๔	๘๖.๘๐	๑๕	๑๓.๐๒	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๓๒	๘๖.๔๐	๑๕	๑๒.๙๖	มากที่สุด
	๔.๓๘	๘๗.๗๕	๑๐๐	๘๘.๒๐	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ ฝ่ายคำคู่ความ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒ และเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖ ตามแผนภูมิที่ ๓๘

แผนภูมิที่ ๓๘ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อฝ่ายคำคู่ความ สำนักเลขานุการกรม แยกตามงานด้านให้บริการ



*หมายเหตุ ฝ่ายคำคู่ความ ไม่มีกลุ่มตัวอย่างลูกหนี้และผู้ซื้อทรัพย์สิน ในปี ๖๓ รอบ ๒ และปี ๖๔ รอบ ๑ จึงไม่สามารถนำมาคิดค่าคะแนนได้

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อฝ่ายคำคู่ความ โดยภาพรวม ผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ ในส่วนลูกหนี้ ผู้ซื้อทรัพย์สิน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ปรากฏไม่พึงพอใจ ตามตารางที่ ๓๐

ตารางที่ ๓๐ ค่าเฉลี่ย ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อฝ่ายคำคู่ความ สำนักเลขานุการกรม แยกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหน้าที่	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๓	๑.๕๐
๒. ลูกหนี้	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง		ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง	
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง		ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง	
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๒	๐.๗๕



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๕๓.๔	๓๒.๘	๑๒.๑	๑.๗	
๒. ความสะดวกที่ให้บริการแต่ละขั้นตอน	๕๓.๔	๓๗.๙	๖.๙	๑.๗	
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๕๘.๖	๓๖.๒	๕.๒		
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๕๖.๙	๓๔.๕	๘.๖		
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๕๕.๒	๓๑.๐	๑๓.๘		
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๕๐.๐	๔๑.๔	๘.๖		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๕๕.๒	๓๖.๒	๘.๖		
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๐.๐	๓๗.๙	๑๒.๑		
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๔๖.๖	๓๒.๘	๑๓.๘	๖.๙	
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๔๔.๘	๓๖.๒	๑๗.๒	๑.๗	
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๔๓.๑	๔๓.๑	๑๓.๘		
๓. ได้รับการที่ตรงตามต้องการและความ คาดหวัง	๕๑.๗	๓๗.๙	๑๐.๓		



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	การขอคัดถ่ายประชุมเจ้าหน้าที่ ล้ม ๖ ตามประชุม “ยากมาก” บางเรื่องเป็นปียังไม่ได้ รบกวนด้วยครับ	๑	๓๓.๓๓
๒	การเชื่อมต่อระบบ electronic ของทุกๆหน่วยงานราชการ	๑	๓๓.๓๓
๓	เวลาในการรอรับเช็คค่านานเกินสมควร สถานที่รอไม่เหมาะแก่การรอเป็นระยะเวลานาน หากไม่สามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการได้ ควรจะมีการตั้งช่องทางการติดต่อไว้ประสานงานในภายหลัง	๑	๓๓.๓๓
		๓	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

๑. งานเยอะทำงานไม่ทัน รอเป็นวัน หากคนเพิ่มสิ
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มดี ให้บริการและแนะนำดี
๓. บริการดีมาก ๆ เลยค่ะ อธิบายละเอียด
๔. เจ้าหน้าที่ขอรับชำระหนี้ใจดี เต็มใจบริการมากค่ะ ประทับใจ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

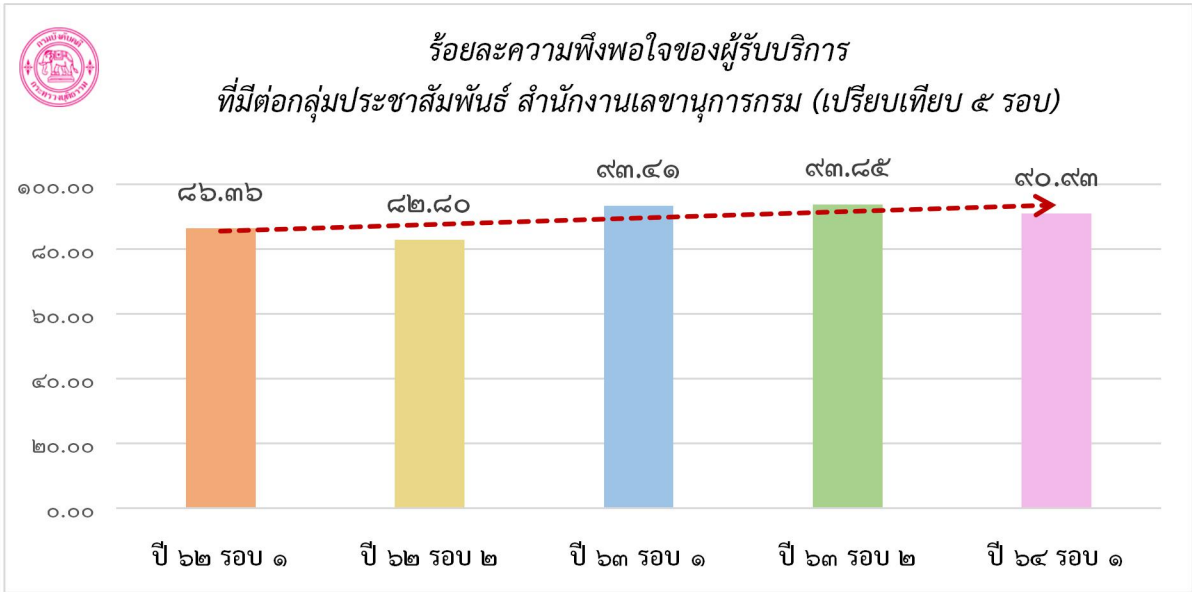
๑. ปรับปรุงการบริการ ปรับปรุงการหาสำนวน ปรับปรุงเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ไม่ใช่เอาแต่ดู ดู



๕. กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการกรม

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๓

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๐.๙๓ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๓.๘๕ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจลดลง คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๑ แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๓๙



แผนภูมิที่ ๓๙ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการกรม (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการ พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ ตามตารางที่ ๓๑

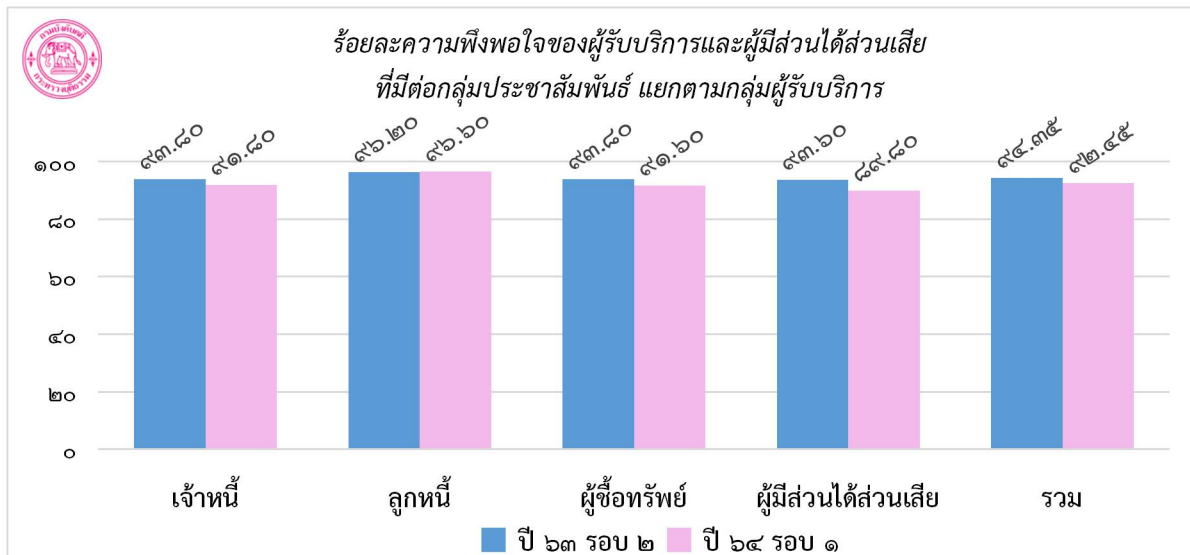
ตารางที่ ๓๑ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการกรม แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๓๐	๒๗.๓๖	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๔๐	๓๖.๒๔	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๑๕	๑๓.๗๑	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๑๕	๑๓.๖๒	มากที่สุด
	๔.๕๕	๙๑.๐	๑๐๐	๙๐.๙๓	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ กลุ่มประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๕ พบว่า ลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา เจ้าหนี้ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘ ตามแผนภูมิที่ ๔๐



แผนภูมิที่ ๔๐ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม แยกตามงานด้านให้บริการ

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ กลุ่มประชาสัมพันธ์ ไม่ปรากฏความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตารางที่ ๓๒

ตารางที่ ๓๒ ค่าเฉลี่ย ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม แยกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ลูกหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๕๖.๐	๔๐.๐	๔.๐		
๒. ความสะดวกที่รับบริการแต่ละขั้นตอน	๖๔.๐	๓๐.๐	๖.๐		
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๖๔.๐	๓๐.๐	๖.๐		
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๖๒.๐	๓๔.๐	๔.๐		
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๕๔.๐	๔๒.๐	๔.๐		
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๕๖.๐	๔๐.๐	๔.๐		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๖๐.๐	๓๘.๐	๒.๐		
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๖.๐	๓๐.๐	๔.๐		
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๕๘.๐	๓๖.๐	๖.๐		
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๕๖.๐	๓๘.๐	๖.๐		
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๖๔.๐	๓๒.๐	๔.๐		
๓. ได้รับการที่ตรงตามต้องการและความ คาดหวัง	๖๐.๐	๓๒.๐	๘.๐		



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ปรับปรุงประชาสัมพันธ์ชั้น ๒ ไม่อธิบายอะไรมาก็รอบก็เหมือนเดิม	๑	๕๐.๐
๒	ประชาสัมพันธ์ตอบอะไรไม่ได้ให้มาที่ แฟง ๖ มากี่รอบก็ตอบแบบนี้	๑	๕๐.๐
		๒	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

๑. น่าจะมีบริการร้านรับปริ้นงานเพราะเห็นมีแต่ร้านรับถ่ายเอกสาร



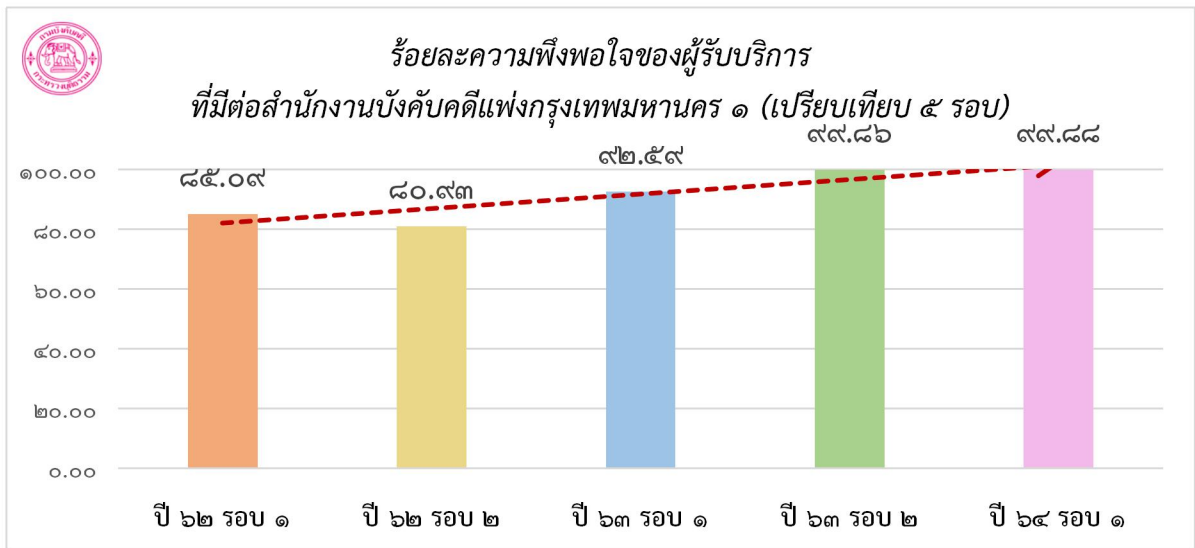
๓.๖ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง โดยภาพรวม ผู้รับบริการ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๗ ซึ่งสามารถสรุปผลสำรวจความพึงพอใจแยกตามสำนักงานบังคับคดีแพ่ง ๑-๖ และเขตตรวจราชการ ๑-๑๘ ได้ดังนี้

๑) สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑-๖

๑. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๘ เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๙.๘๘ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๙.๘๖ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๒ และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๔๑



แผนภูมิที่ ๔๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑ (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๕ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐ตามตารางที่ ๓๓

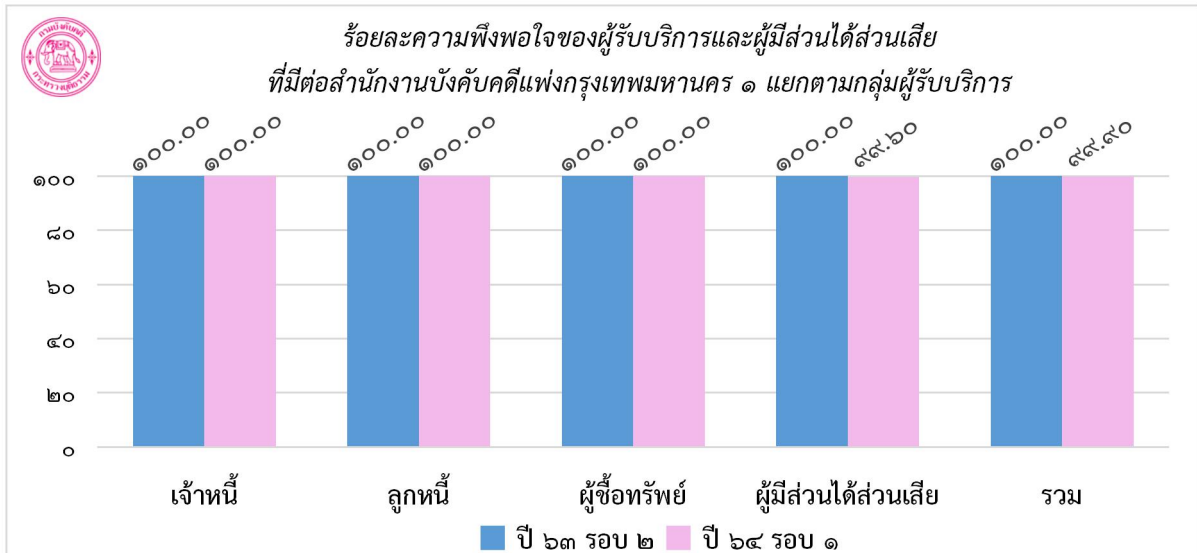
ตารางที่ ๓๓ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๓๐	๒๙.๙๔	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐	๔๐.๐๐	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๑๕	๑๔.๙๔	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๕	๑๕.๐๐	มากที่สุด
	๔.๙๙	๙๙.๘๕	๑๐๐	๙๙.๘๘	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามประเภทงานบริการ

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๐ พบว่า เจ้าหนี้ ลูกหนี้ และผู้ซื้อทรัพย์สิน พึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐ ตามแผนภูมิที่ ๔๒



แผนภูมิที่ ๔๒ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑ แยกตามงานด้านให้บริการ

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑ ไม่ประจักษ์ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตารางที่ ๓๔

ตารางที่ ๓๔ ค่าเฉลี่ย ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑ แยกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ลูกหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐.๐				
๒. ความสะดวกที่รับบริการแต่ละขั้นตอน	๑๐๐.๐				
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๙๘.๓	๑.๗			
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๑๐๐.๐				
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๑๐๐.๐				
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๑๐๐.๐				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๙๘.๓	๑.๗			
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๖.๗	๓.๓			
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๑๐๐.๐				
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๑๐๐.๐				
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๑๐๐.๐				
๓. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการและความ คาดหวัง	๑๐๐.๐				



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
	-ไม่มีประเด็นข้อคิดเห็น-		

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

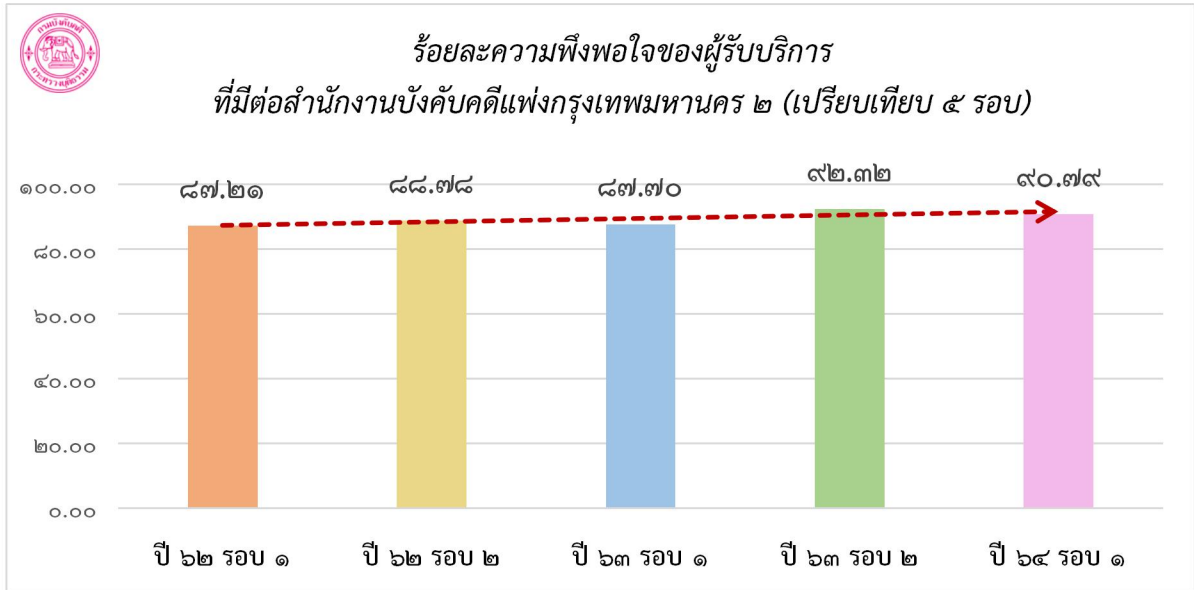
๑. ด้อยอยู่แล้ว รวดเร็วมากในการติดต่อ



๒. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๙

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๐.๗๙ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๒.๓๒ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ ลดลงคิดเป็นร้อยละ ๑.๖๖ แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๔๓



แผนภูมิที่ ๔๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒ (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๕ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการพึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ตามตารางที่ ๓๕

ตารางที่ ๓๕ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

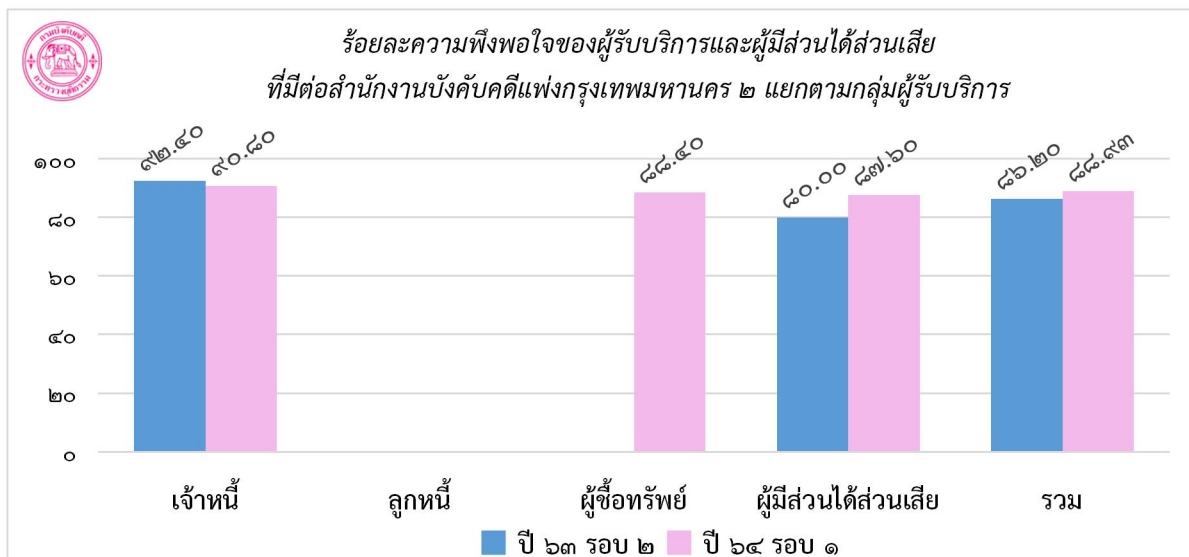
คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๓๐	๒๗.๐๖	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๔๐	๓๖.๘๘	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๑๕	๑๓.๘๐	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๑๕	๑๓.๐๕	มากที่สุด
	๔.๕๑	๙๐.๓๕	๑๐๐	๙๐.๗๙	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๓ พบว่า เจ้าหนี้พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ รองลงมาผู้ซื้อทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖ ตามแผนภูมิที่ ๔๔

แผนภูมิที่ ๔๔ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒ แยกตามงานด้านให้บริการ



*หมายเหตุ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒ ไม่มีกลุ่มตัวอย่างลูกหนี้ ในปี ๖๓ รอบ ๒ และปี ๖๔ รอบ ๑ และผู้ซื้อทรัพย์สิน ในปี ๖๓ รอบ ๒ จึงไม่สามารถนำมาคิดค่าคะแนนได้

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๔ ในส่วนลูกหนี้และผู้ซื้อทรัพย์สินไม่ประกฎไม่พึงพอใจ ตามตารางที่ ๓๖

ตารางที่ ๓๖ ค่าเฉลี่ย ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒ แยกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๑	๐.๕๐
๒. ลูกหนี้	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง		ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง	
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง		๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๘	๔.๐๐
รวม	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๓	๑.๕๐



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๕๒.๗	๔๕.๕	๑.๘		
๒. ความสะดวกที่รับบริการแต่ละขั้นตอน	๕๔.๕	๔๐.๐	๓.๖	๑.๘	
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๖๗.๓	๒๙.๑	๑.๘	๑.๘	
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๖๓.๖	๓๖.๔			
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๖๕.๕	๓๐.๙	๓.๖		
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๖๐.๐	๓๘.๒	๑.๘		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๖๗.๓	๓๐.๙	๑.๘		
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๓.๖	๓๐.๙	๕.๕		
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๖๓.๖	๒๙.๑	๗.๓		
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๔๗.๓	๓๖.๔	๑๐.๙	๑.๘	๓.๖
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๔๙.๑	๔๐.๐	๙๓.๑	๑.๘	
๓. ได้รับการที่ตรงตามต้องการและความ คาดหวัง	๔๗.๓	๕๐.๙	๑.๘		



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	อยากให้หาสำนวนไว้ ๆ ครบ	๓	๓๗.๕
๒	เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการของนิติกร	๑	๑๒.๕
๓	ปรับปรุงระบบแก้ไข e - filing เป็นระบบที่ทำงานไม่ตรงจุดประสงค์ควรมีการกำหนดมาตรการในการยื่นอายุัดแบบ ๒ ระบบไม่ควรจำกัดเฉพาะทาง e - filing เพียงทางเดียว	๑	๑๒.๕
๔	ในการลงระบบอายุัดควรมีทางเลือก	๑	๑๒.๕
๕	เร่งให้จัดทำบัญชีรับจ่ายเร็วขึ้น ในส่วนการตรวจบัญชีของหัวหน้า ล่าช้ามาก ทำให้โจทก์-จำเลย เสียประโยชน์	๑	๑๒.๕
๖	ให้ตรวจบัญชีรับจ่ายให้รวดเร็วขึ้น เพื่อประโยชน์และความ ยุติธรรม ของ โจทก์และจำเลย	๑	๑๒.๕
		๘	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

๑. ทำงานล่าช้ามาก คับ มีขอรับเงิน ตั้งแต่ ๘:๔๐ ได้รับเช็ค ๑๔:๐๐ ถือว่าช้ามากคับ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ให้มีเจ้าพนักงานบังคับคดีเพิ่มขึ้น

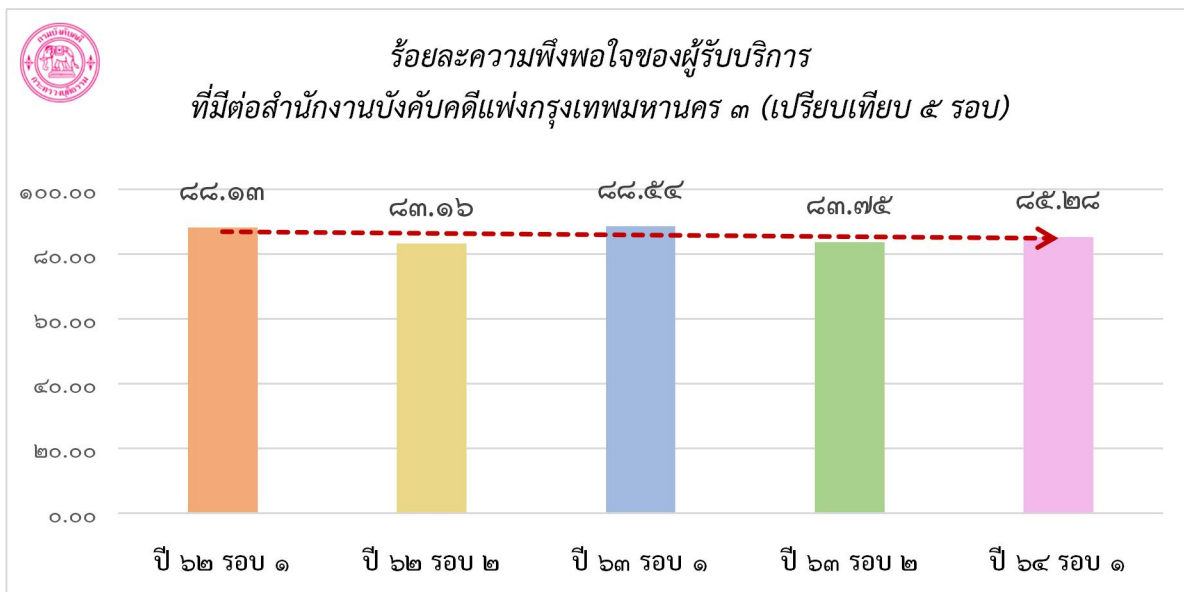
๒. ระบบติดตามสถานะคดีในเว็บไซต์ ไม่สามารถกด reset password ได้



๓. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๓

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจใน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๘

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๘๕.๒๘ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๘๓.๗๕ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๓ แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง ตามแผนภูมิที่ ๔๕



แผนภูมิที่ ๔๕ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๓ (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการ พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ ตามตารางที่ ๓๗

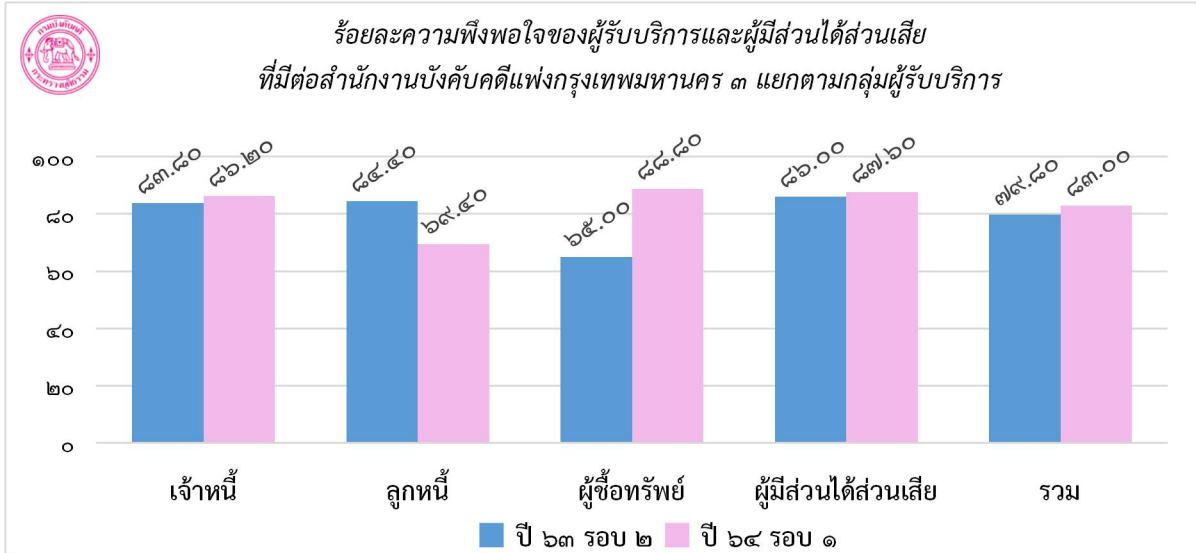
ตารางที่ ๓๗ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๓ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๖	๘๕.๒๐	๓๐	๒๕.๕๖	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๗	๘๕.๔๐	๔๐	๓๔.๑๖	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๘	๘๗.๖๐	๑๕	๑๓.๑๔	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๑๔	๘๒.๘๐	๑๕	๑๒.๔๒	มาก
	๔.๒๖	๘๕.๒๕	๑๐๐	๘๕.๒๘	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๓ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๓ พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์สินพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ รองลงมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖ และลูกหนี้ที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔ ตามแผนภูมิที่ ๔๖



แผนภูมิที่ ๔๖ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๓ แยกตามงานด้านให้บริการ

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๓ โดยภาพรวม ผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๗ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๔ ลูกหนี้ไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๘ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๖ ในส่วนผู้ซื้อทรัพย์สินไม่ปรากฏไม่พึงพอใจ ตามตารางที่ ๓๘

ตารางที่ ๓๘ ค่าเฉลี่ย ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๓ แยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหนี้	๐.๐๘	๔.๕๐	๐.๐๘	๔.๐๐
๒. ลูกหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๓๖	๑๘.๐๐
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๕	๒.๕๐	๐.๑๒	๖.๐๐
รวม	๐.๐๔	๑.๗๕	๐.๑๔	๗.๐๐



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๔๒.๖	๓๘.๙	๑๓.๐	๕.๖	
๒. ความสะดวกที่รับบริการแต่ละขั้นตอน	๕๐.๐	๓๘.๙	๕.๖	๑.๙	๓.๗
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๕๗.๔	๓๑.๕	๕.๖	๕.๖	
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๕๓.๗	๓๕.๒	๗.๔	๑.๙	๑.๙
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๔๒.๖	๓๕.๒	๑๖.๗	๓.๗	๑.๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๕๓.๗	๓๓.๓	๗.๔	๑.๙	๓.๗
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๕๙.๓	๒๗.๘	๙.๓	๑.๙	๑.๙
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๕.๖	๓๓.๓	๗.๔	๑.๙	๑.๙
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๕๙.๓	๒๕.๙	๗.๔	๓.๗	๓.๗
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๔๖.๓	๒๙.๖	๑๔.๘	๕.๖	๓.๗
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๔๖.๓	๓๓.๓	๑๓.๐	๓.๗	๓.๗
๓. ได้รับการที่ตรงตามต้องการและความ คาดหวัง	๔๖.๓	๓๗.๐	๗.๔	๕.๖	๓.๗



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๖๒.๕
๒	ควรทำบัญชีรับ-จ่าย ให้คู่ความเร็วกว่านี้ โดยเฉพาะบังคับคดี ฉะเชิงเทรา	๑	๑๒.๕
๓	ควรเลิก"บังคับ"ให้ทำ e - filing ควรทำให้เป็นเพียงแค่ระบบ ทางเลือก จะดีกว่าคับ..หรือถ้าจะบังคับกันจริง ๆ ก็ควรจะ ออกเป็น"ประกาศบังคับใช้" แล้วมีคำสั่งให้ทราบโดยทั่วกัน ไปเลย	๑	๑๒.๕
๔	หาสำนวนและขั้นตอนนานเกินไป	๑	๑๒.๕
		๘	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

๑. เจ้าหน้าที่บริการดีเยี่ยมครับ
๒. พื้นที่ ๑ เรื่องการยึดกรรมสิทธิ์จะใช้เวลานานกว่าที่อื่น

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

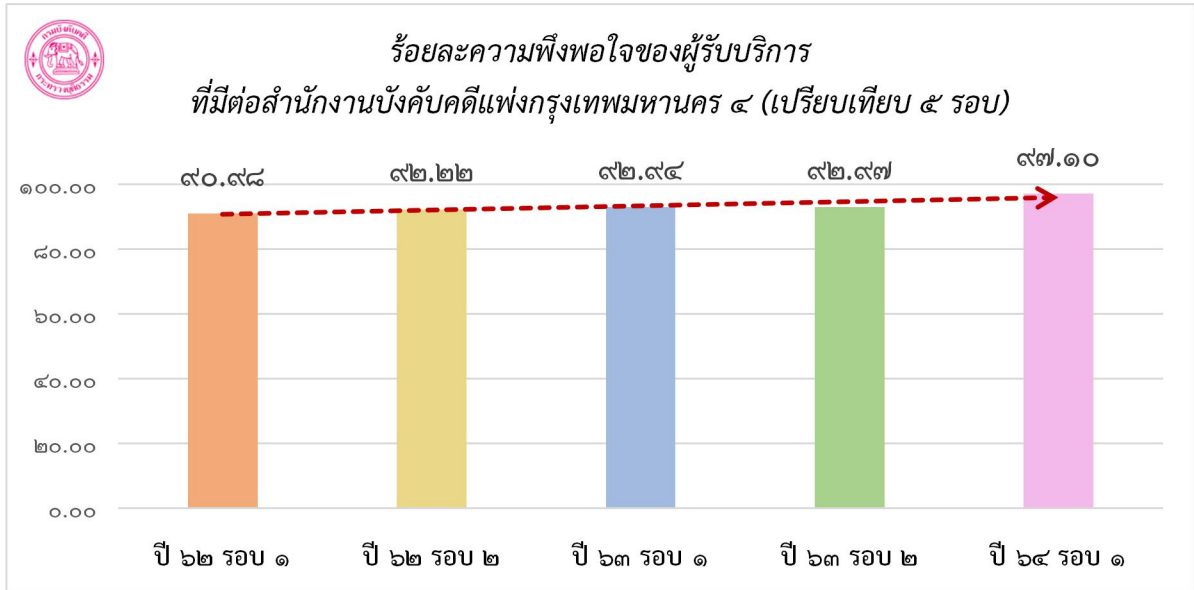
๑. อย่าบังคับให้ตั้งระบบใหม่



๔. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๔

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๐

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๗.๑ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๒.๙๗ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๓ และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๔๗



แผนภูมิที่ ๔๗ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๔ (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ รองลงมา และด้านคุณภาพของการให้บริการ พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ ตามตารางที่ ๓๙

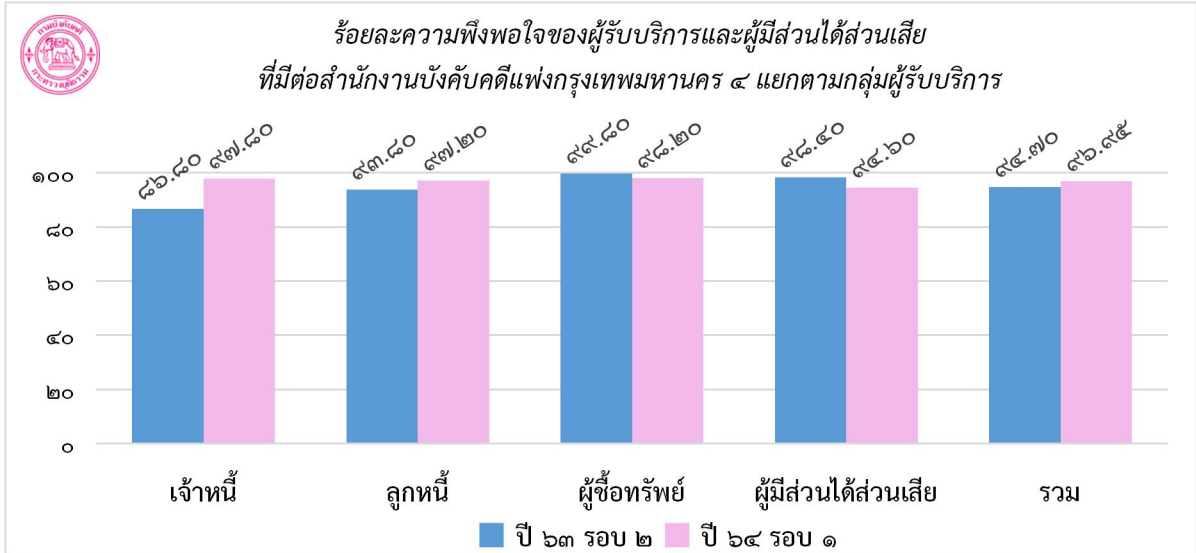
ตารางที่ ๓๙ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๔ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๓๐	๒๙.๑๐	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๔๐	๓๘.๙๖	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๑๕	๑๔.๔๙	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๑๕	๑๔.๕๕	มากที่สุด
	๔.๘๕	๙๗.๐	๑๐๐	๙๗.๑๐	มากที่สุด



๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๔ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๕ พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์สินพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒ รองลงมาเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖ ตามแผนภูมิที่ ๔๘



แผนภูมิที่ ๔๘ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๔ แยกตามงานด้านให้บริการ

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๔ โดยภาพรวม ผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๑ ในส่วนเจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ และผู้ซื้อทรัพย์สินไม่พึงพอใจตามตารางที่ ๔๐

ตารางที่ ๔๐ ค่าเฉลี่ย ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๔ แยกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหน้าที่	๐.๑๑	๕.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒. ลูกหนี้	๐.๐๖	๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๒	๑.๐๐
รวม	๐.๐๔	๒.๑๓	๐.๐๑	๐.๒๕



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๘๕.๒	๑๔.๘			
๒. ความสะดวกที่ให้บริการแต่ละขั้นตอน	๘๓.๓	๑๖.๗			
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๘๕.๒	๑๔.๘			
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๘๗.๐	๑๓.๐			
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๘๗.๐	๑๓.๐			
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๘๗.๐	๑๓.๐			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๘๕.๒	๑๔.๘			
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๕.๒	๑๓.๐	๑.๙		
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๘๕.๒	๑๓.๐	๑.๙		
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๘๑.๕	๑๘.๕			
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๘๗.๐	๑๓.๐			
๓. ได้รับการที่ตรงตามต้องการและความ คาดหวัง	๘๗.๐	๑๓.๐			



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	บริการประชาชนให้รวดเร็วกว่าเดิม	๑	๑๐๐
		๑	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

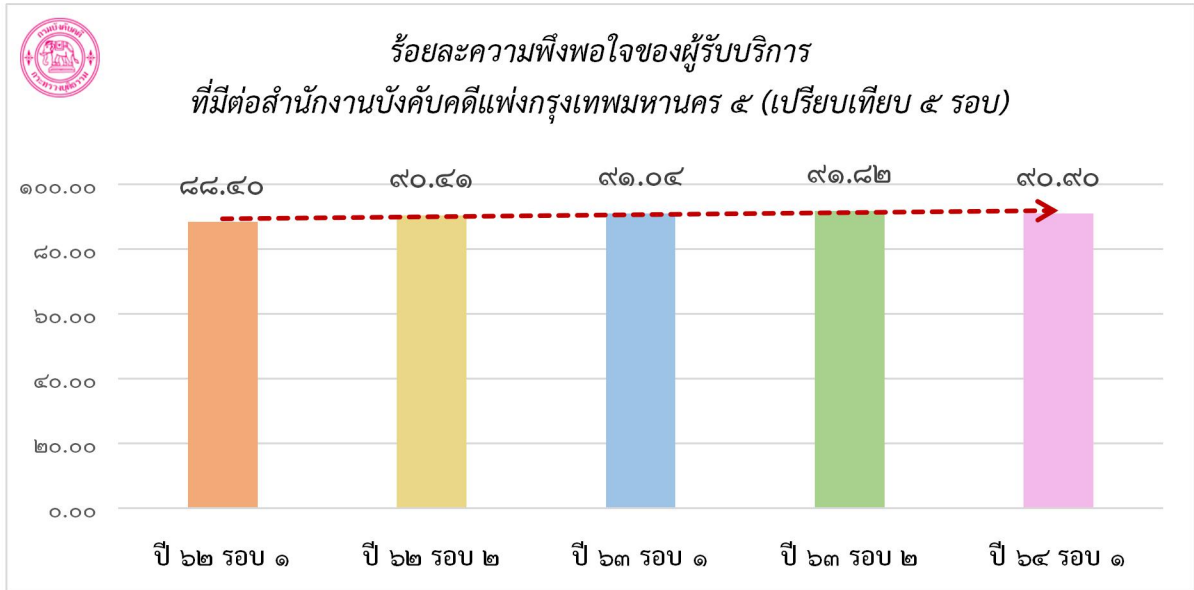
๑. พนักงานน่ารักมาก และขยันทุกคนครับและบริการดีเยี่ยม



๕. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๕

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๐

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๐.๙ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๙๑.๘๒ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจลดลง คิดเป็นร้อยละ ๑ แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๔๙



แผนภูมิที่ ๔๙ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๕ (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

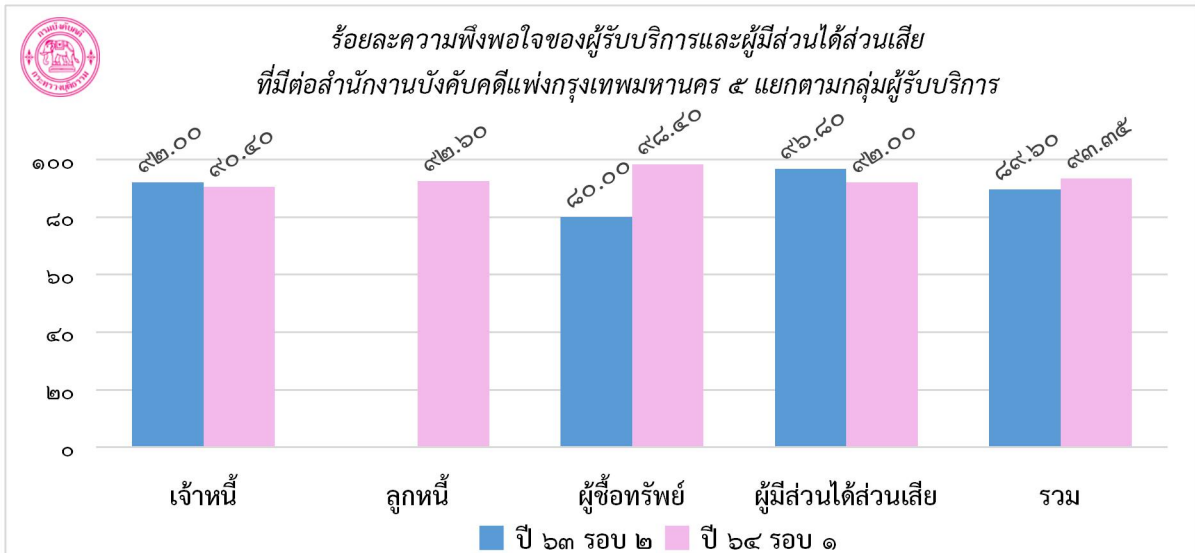
จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการพึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ ตามตารางที่ ๔๑

ตารางที่ ๔๑ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๕ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๓๐	๒๗.๐๖	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๔๐	๓๖.๗๒	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๑๕	๑๓.๖๘	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๑๕	๑๓.๔๔	มากที่สุด
	๔.๕๓๕	๙๐.๗	๑๐๐	๙๐.๙๐	มากที่สุด

๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๕ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๕ พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์สินพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔ รองลงมาลูกหนี้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖ และเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ ตามแผนภูมิที่ ๕๐



แผนภูมิที่ ๕๐ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๕ แยกตามงานด้านให้บริการ

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๕ โดยภาพรวม ผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๓ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ ในส่วนลูกหนี้ ลูกหนี้ และผู้ซื้อทรัพย์สินไม่พึงพอใจไม่พึงพอใจ ตามตารางที่ ๔๒

ตารางที่ ๔๒ ค่าเฉลี่ย ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๕ แยกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหน้าที่	๐.๘๖	๔๓.๐๐	๐.๐๑	๐.๕๐
๒. ลูกหนี้	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง		๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๐.๒๙	๑๔.๓๓	๐.๐๐๓	๐.๑๓



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๕๓.๔	๔๑.๔	๓.๔	๑.๗	
๒. ความสะดวกที่รับบริการแต่ละขั้นตอน	๕๖.๙	๓๗.๙	๓.๔	๑.๗	
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๕๘.๖	๓๗.๙	๓.๔		
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๖๓.๘	๓๔.๕	๑.๗		
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๖๐.๓	๓๖.๒	๓.๔		
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๖๐.๓	๓๗.๙	๑.๗		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๕๖.๙	๔๑.๔	๑.๗		
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๖.๙	๓๙.๗	๓.๔		
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๖๕.๕	๒๙.๓	๕.๒		
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๕๑.๗	๔๓.๑	๕.๒		
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๕๑.๗	๔๓.๑	๕.๒		
๓. ได้รับการที่ตรงตามต้องการและความ คาดหวัง	๕๓.๔	๔๓.๑	๓.๔		



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ยกเลิกระบบ E filing เนื่องจากไม่ได้รับความสะดวก	๑	๑๖.๖๖
๒	ยกเลิกระบบ E filing หรือไม่ก็ขอให้ผู้แทนโจทก์มีทางเลือกในการดำเนินการ ไม่ใช่เป็นการบังคับ เนื่องจากโจทก์ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร และระบบนี้เหมือนเป็นการทำงานซ้ำซ้อน	๑	๑๖.๖๖
๓	ให้คงคุณภาพดี ๆ แบบนี้ต่อไปครับ	๑	๑๖.๖๗
๔	เจ้าหน้าที่ทุกคนน่ารัก ให้คำแนะนำดี และเป็นกันเองครับ ขนาดพี่ยามยังน่ารักเลย ให้คงคุณภาพแบบนี้ไว้ต่อไปครับ	๑	๑๖.๖๗
๕	อยากให้มามีคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชนไว้ดูข้อมูลคดี	๑	๑๖.๖๗
๖	การยื่นอายุัด/ยึดควรจะต้องมี ๒ ระบบ ไม่ควรจะมีช่องทางเดียว จะทำให้ประชาชนที่ไม่รู้ระบบจะทำได้	๑	๑๖.๖๗
		๖	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

๑. เจ้าหน้าที่ทุกคนน่ารัก ให้คำแนะนำดี และเป็นกันเองครับ ขนาดพี่ยามยังน่ารักเลย ให้คงคุณภาพแบบนี้ไว้ต่อไปครับ
๒. ให้บริการที่ดีต่อไป

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

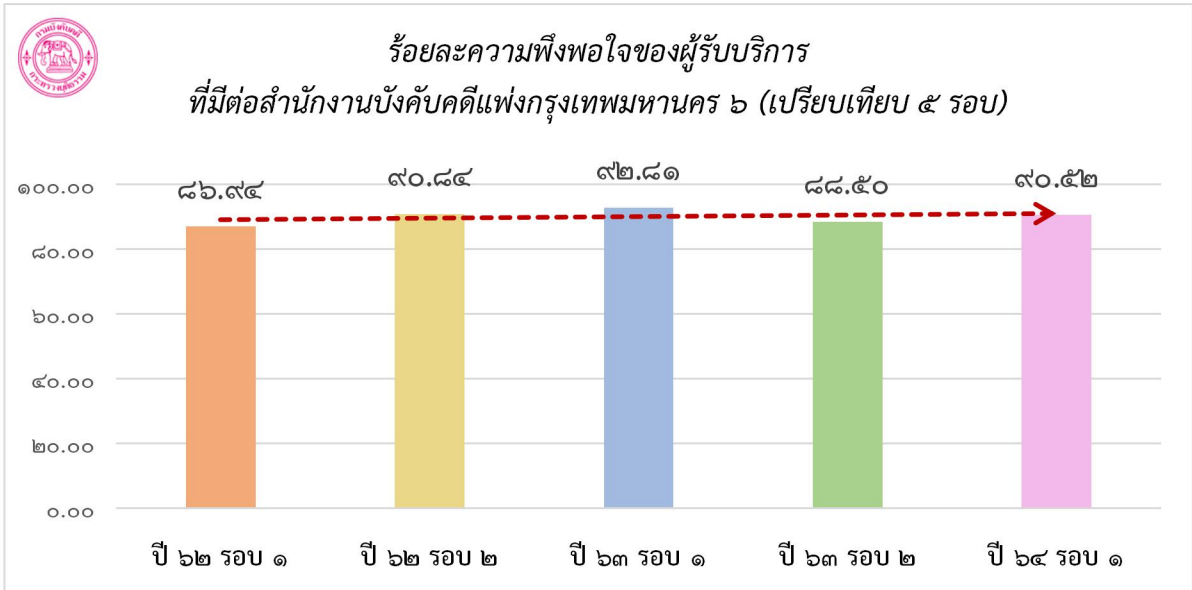
๑. แม้คนจะเยอะ ก็อยากให้ จนท. แนะนำสำหรับคนที่ไม่รู้ขั้นตอน และใช้ถ้อยคำและมารยาท ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการไม่หงุดหงิด เพราะคือการบริการประชาชน
๒. ไม่อยากให้กรมบังคับคดีอย่าบังคับใช้การตั้งเรื่องระบบใหม่



๖. สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๖

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๖ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๒

เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ร้อยละ ๙๐.๕๒ กับ ผลสำรวจความพึงพอใจ ปี ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ ร้อยละ ๘๘.๕ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๘ และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ตามแผนภูมิที่ ๕๑



แผนภูมิที่ ๕๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๖ (เปรียบเทียบ ๕ รอบ)

๑) ผลสำรวจแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

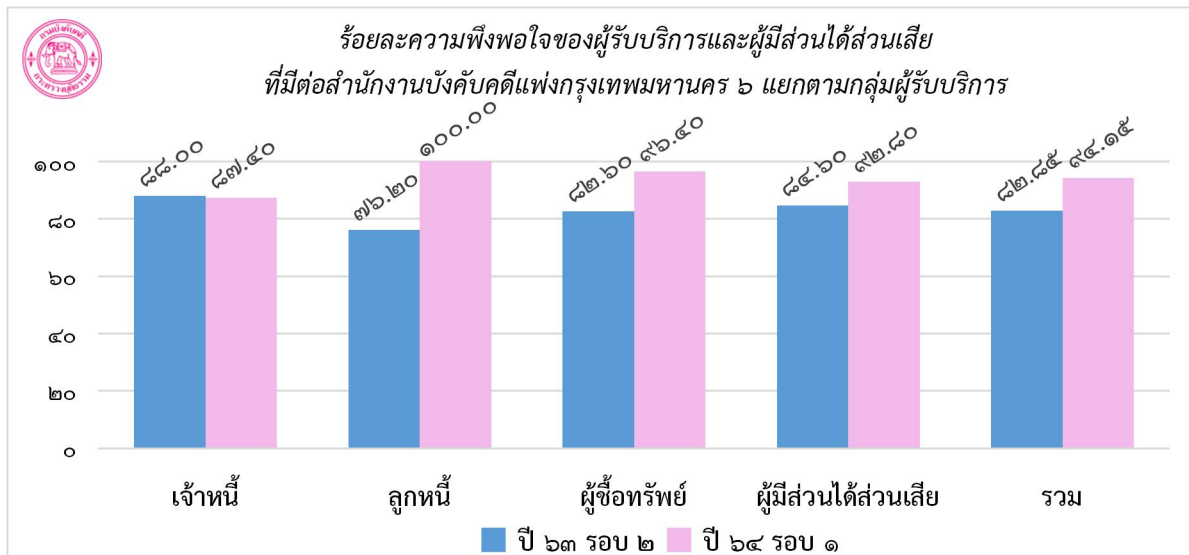
จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการพึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ตามตารางที่ ๔๓

ตารางที่ ๔๓ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแปรผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๖ แยกตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก	การแปรผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๓๐	๒๗.๐๖	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๔๐	๓๖.๔๐	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๑๕	๑๓.๖๕	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๑๕	๑๓.๔๑	มากที่สุด
	๔.๕๒	๙๐.๔	๑๐๐	๙๐.๕๒	มากที่สุด

๒) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลสำรวจความพึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๖ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๕ พบว่า ลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาผู้ซื้อทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔ และเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔ ตามแผนภูมิที่ ๕๒



แผนภูมิที่ ๕๒ ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๖ แยกตามงานด้านให้บริการ

๓) ผลสำรวจความไม่พึงพอใจแยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความไม่พึงพอใจของแยกตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๖ โดยภาพรวม ผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๓ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๔ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๕ ในส่วนลูกหนี้และผู้ซื้อทรัพย์สินไม่ปรากฏไม่พึงพอใจ ตามตารางที่ ๔๔

ตารางที่ ๔๔ ค่าเฉลี่ย ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๖ แยกตามกลุ่มของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ	ปี ๖๓ รอบ ๒		ปี ๖๔ รอบ ๑	
	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)	(ค่าเฉลี่ย)	(ร้อยละ)
๑. เจ้าหน้าที่	๐.๐๒	๑.๐๐	๐.๐๘	๔.๐๐
๒. ลูกหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๐.๐๕	๒.๕๐	๐.๐๑	๐.๕๐
รวม	๐.๐๒	๐.๘๘	๐.๐๒	๑.๑๓



๔) จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแยกตามประเด็นคำถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจ			ไม่พึงพอใจ	
	พึงพอใจ อย่างมาก (๕)	พึงพอใจ (๔)	ไม่แน่ใจ /เฉย (๓)	ไม่พึง พอใจมาก (๒)	ไม่พึง พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และ ระยะเวลาที่กำหนด	๖๒.๐	๒๘.๐	๖.๐	๔.๐	
๒. ความสะดวกที่รับบริการแต่ละขั้นตอน	๖๖.๐	๒๖.๐	๖.๐	๒.๐	
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต	๕๘.๐	๓๒.๐	๑๐.๐		
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	๖๘.๐	๒๔.๐	๒.๐	๖.๐	
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	๖๖.๐	๒๖.๐	๒.๐	๖.๐	
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการ ให้บริการ	๖๒.๐	๓๖.๐	๒.๐		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลล้างมือ ให้บริการอย่างเหมาะสม	๖๔.๐	๓๔.๐	๒.๐		
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๖.๐	๓๐.๐	๔.๐		
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด	๖๐.๐	๒๖.๐	๑๒.๐	๒.๐	
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำ ร้อง เป็นต้น	๕๘.๐	๓๔.๐	๖.๐	๒.๐	
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีล้ม การฟื้นฟูกิจการ ของลูกหนี้ การขายทอดตลาด เป็นต้น	๕๘.๐	๓๖.๐	๔.๐	๒.๐	
๓. ได้รับการที่ตรงตามต้องการและความ คาดหวัง	๕๘.๐	๓๖.๐	๔.๐	๒.๐	



๕) ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง

ลำดับ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ความกะตือรือร้นในการทำงานและทำงานเป็นทีมเพื่อให้การบริการประชาชนรวดเร็ว และอยากให้เข้าใจประชาชนว่าคนที่มาติดต่อเดือดร้อน อยากให้เจ้าหน้าที่มีวิสัยทัศน์ที่ถ่องแท้ในการทำงาน	๑	๑๔.๒๙
๒	การหาสำนวนให้เร็วขึ้น ประสิทธิภาพในการออกคำสั่ง ควรตรวจสอบสำนวนอย่างละเอียด ว่าสำนวนขาดอะไรบ้าง จะได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จในคราวเดียว ไม่ใช่มาส่งเอกสารครั้งหนึ่งแล้ว ส่งเพิ่มให้ส่งอีก จะได้รวดเร็วในการบังคับคดี	๑	๑๔.๒๙
๓	ขั้นตอน e-filing ยุ่งยากเกินไป ลงระบบหลายขั้นตอน ต้องทำเอกสาร แล้วยังต้องมาลงระบบเว็บอีก เสียเวลา ใ้เสร็จใช้เวลา รอนาน ถ้าไม่ได้ยู่รอบเบิกเงิน ต้องล่าบากมากแนบเอกสารอีก เสียเวลา	๑	๑๔.๒๙
๔	ความรวดเร็วในการหาสำนวน	๔	๕๗.๑๔
		๗	๑๐๐

๖) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ

คำติชม

๑.

๒.

๓.

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑.

๒.

๓.



ภาคผนวก



๑. ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการฯ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๑

คำชี้แจง : แบบสำรวจฉบับนี้ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน **สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑** เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของคุณภาพและกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ขอความกรุณาจากท่านโปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยการตอบแบบสำรวจนี้ จะไม่เกิดผลเสียหายต่อท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ของหน่วยงาน กรมบังคับคดี

ส่วนที่ ๓ ความต้องการและคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง (โปรดระบุ...)

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและเสนอแนะอื่นๆ

ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ ผู้ซื้ทรัพย์สิน และทนายความหรือผู้รับมอบอำนาจฝ่ายเจ้าหน้าที่ ฝ่ายลูกหนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อมจากการให้บริการของกรมบังคับคดี เช่น บุคคล/ชุมชน หน่วยงานเอกชน หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ



ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

๑. เพศ

- ๑) ชาย ๒) หญิง

๒. อายุ

- ๑) น้อยกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๐ - ๓๐ ปี ๓) ๓๑ - ๔๐ ปี
 ๔) ๔๑ - ๕๐ ปี ๕) ๕๑-๖๐ ปี ๖) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

- ๑) ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น
 ๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ๔) ปวส.
 ๕)ปริญญาตรี ๖)ปริญญาโท
 ๗)ปริญญาเอก

๔. อาชีพ

- ๑) ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง ๒) พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ
 ๓) พนักงานบริษัทเอกชน ๔) ทนายความ
 ๕) ประกอบธุรกิจส่วนตัว ๖) ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป
 ๗) อื่นๆ โปรดระบุ

๕. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑) เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจ ๒) ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจ
 ๓) ผู้มีส่วนได้เสีย ๔) ผู้ซื้อทรัพย์สิน
 ๕) หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ ๖) หน่วยงานเอกชน
 ๗) ประชาชนทั่วไป ๘) อื่นๆ โปรดระบุ

๖. ประเภทงานที่มาขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ๑) ตั้งเรื่องบังคับคดี ๒) ยื่นคำร้องต่างๆ
 ๓) ติดต่อขอรับเงิน/ติดต่อขอวางเงิน ๔) ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย
 ๕) ขอรับเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track ๖) ติดต่อกานวางทรัพย์สิน
 ๗) ติดต่อเรื่องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๘) อื่น ๆ เช่น ขอรับคำปรึกษา โปรดระบุ...

๖. ในช่วงระยะเวลา ๑๒ เดือน ท่านเคยมารับบริการที่หน่วยงานใดบ้าง (๕ ลำดับ)

- ลำดับที่ ๑ (เลือกรายชื่อหน่วยงานต่างๆ)
ลำดับที่ ๒ (เลือกรายชื่อหน่วยงานต่างๆ)
ลำดับที่ ๓ (เลือกรายชื่อหน่วยงานต่างๆ)
ลำดับที่ ๔ (เลือกรายชื่อหน่วยงานต่างๆ)
ลำดับที่ ๕ (เลือกรายชื่อหน่วยงานต่างๆ)



**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการให้บริการ ณ จุดบริการ
ของหน่วยงาน โปรดเลือกให้คะแนนระดับความพึงพอใจ ดังนี้**

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ อย่างมาก	พึง พอใจ	ไม่แน่ใจ/ เฉยๆ	ไม่พึง พอใจมาก	ไม่พึง พอใจ	ไม่มี ความเห็น
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด						
๒. ความสะดวกที่ได้รับบริการแต่ละขั้นตอน						
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใส และไม่ทุจริต						
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ						
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ						
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถ ในการให้บริการ						
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์ เจลล้างมือให้บริการอย่างเหมาะสม						
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด						
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ						
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น						
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีแพ่ง การไกล่ -เกลี่ยข้อพิพาท การขายทอดตลาด เป็นต้น						
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง						



ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง (โปรดระบุ...)

๑.....

๒.....

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑.....

๒.....

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูล
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมบังคับคดี



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

๒. ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน กรมบังคับคดี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)

ลำดับที่	หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่				ลูกหนี้				ผู้ซื้อทรัพย์สิน				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				รวม			
		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
หน่วยงานส่วนกลาง หน่วยงานหลัก																					
๑	กองบังคับคดีล้มละลาย ๑	๔.๙๗	๙๙.๓๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๗	๙๙.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	กองบังคับคดีล้มละลาย ๒	๔.๘๘	๙๗.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	กองบังคับคดีล้มละลาย ๓	๔.๖๔	๙๒.๗๐	๐.๐๐๓	๐.๑๓	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๐.๐๑	๐.๕๐
๔	กองบังคับคดีล้มละลาย ๔	๔.๕๕	๘๘.๙๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๙	๘๓.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๓	๘๘.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๕	กองบังคับคดีล้มละลาย ๕	๔.๔๗	๘๙.๓๐	๐.๐๑	๐.๓๘	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๐.๐๓	๑.๕๐
๖	กองบังคับคดีล้มละลาย ๖	๔.๓๖	๘๗.๒๗	๐.๐๑	๐.๓๓	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๐.๐๒	๑.๐๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง				๔.๒๓	๘๔.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๗	สปก. ๑	๕.๐๐	๙๙.๙๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๘	สปก. ๒	๓.๓๔	๖๖.๗๐	๐.๐๓	๑.๕๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๐.๐๑	๐.๕๐	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง				๔.๔๒	๘๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐	๐.๐๘	๔.๐๐
๙	สปก. ๓	๔.๑๕	๘๓.๐๐	๐.๑๔	๗.๐๐	๔.๓๑	๘๖.๒๐	๐.๐๘	๔.๐๐	๓.๔๗	๖๙.๔๐	๐.๓๖	๑๘.๐๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐	๐.๑๒	๖.๐๐
๑๐	สปก. ๔	๔.๘๕	๙๖.๙๕	๐.๐๑	๐.๒๕	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๐.๐๒	๑.๐๐
๑๑	สปก. ๕	๔.๖๗	๙๓.๓๕	๐.๐๐๓	๐.๑๓	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๐.๐๑	๐.๕๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๒	สปก. ๖	๔.๗๑	๙๔.๑๕	๐.๐๒	๑.๑๓	๔.๓๗	๘๗.๔๐	๐.๐๘	๔.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๐.๐๑	๐.๕๐
๑๓	กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๔.๖๖	๙๓.๑๐	๐.๐๑	๐.๓๘	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๐.๐๒	๑.๐๐	๔.๘๗	๘๙.๔๐	๐.๐๑	๐.๕๐	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
หน่วยงานส่วนกลาง หน่วยงานอื่น ๆ																					
๑๔	กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๔.๔๒	๘๘.๓๐	๐.๐๐๓	๐.๑๓	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๐.๐๑	๐.๕๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๕	กองบริหารการคลัง	๓.๒๐	๖๓.๙๕	๐.๐๖	๓.๑๙	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๗๙	๗๕.๘๐	๐.๑๙	๙.๕๐	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง				๔.๔๑	๘๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๖	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ส่วนกลาง)	๔.๖๘	๙๓.๕๐	๐.๐๐๓	๐.๑๓	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๑	๐.๕๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๗	ฝ่ายคำคู่ความ สำนักงานเลขานุการ	๒.๒๒	๔๔.๔๐	๐.๐๓	๑.๕๐	๔.๒๘	๘๕.๖๐	๐.๐๓	๑.๕๐	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง				ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง				๔.๖๐	๙๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

ลำดับที่	หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่				ลูกหนี้				ผู้ซื้อทรัพย์สิน				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				รวม				
		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
	กรม																					
๑๘	กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการกรม	๔.๖๒	๙๒.๔๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๙	๘๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
หน่วยงานสนับสนุน																						
๑๙	กลุ่มงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการกรม	ไม่มีผลการสำรวจ เนื่องจากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน																				
๒๐	กลุ่มงานบัญชีและงบประมาณ กองบริหารการคลัง																					
๒๑	ฝ่ายพัสดุ กองบริหารการคลัง																					
๒๒	กองบริหารทรัพยากรบุคคล																					
๒๓	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร																					
๒๔	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร																					
๒๕	กองพัฒนาระบบการบังคับคดีและ ประเมินราคาทรัพย์สิน																					
เขตตรวจราชการ ๑																						
๒๖	สบจ. ชัยนาท	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๐.๐๑	๐.๓๘	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๐.๐๓	๑.๕๐	
๒๗	สบจ. พระนครศรีอยุธยา	๔.๓๐	๘๕.๙๐	๐.๐๑	๐.๕๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๐.๐๓	๑.๕๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๒	๘๒.๔๐	๐.๐๑	๑.๕๐	
๒๘	สบจ. ลพบุรี	๔.๘๘	๙๗.๕๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
๒๙	สบจ. ลพบุรี สาขาชัยบาดาล	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
๓๐	สบจ. สระบุรี	๔.๕๔	๙๐.๗๕	๐.๐๗	๓.๖๓	๔.๔๑	๘๘.๒๐	๐.๐๑	๐.๕๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐	๐.๒๕	๑๒.๕๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๙	๘๙.๘๐	๐.๐๑	๑.๕๐	
๓๑	สบจ. สิงห์บุรี	๔.๕๕	๙๐.๙๐	๐.๐๑	๐.๒๕	๔.๓๒	๘๖.๔๐	๐.๐๒	๑.๐๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๕	๘๙.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
๓๒	สบจ. อ่างทอง	๔.๘๐	๙๕.๙๐	๐.๐๑	๐.๖๓	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๐.๐๑	๑.๕๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๐.๐๔	๒.๐๐	
เขตตรวจราชการ ๒																						
๓๓	สบจ. นครปฐม	๕.๐๐	๙๙.๙๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
๓๔	สบจ. นนทบุรี	๔.๙๓	๙๘.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๘	๙๗.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

ลำดับที่	หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่				ลูกหนี้				ผู้ซื้อทรัพย์สิน				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				รวม			
		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๓๕	สบจ. ปทุมธานี	๔.๕๔	๙๐.๗๕	๐.๐๑	๐.๒๕	๔.๕๖	๘๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๙	๘๗.๘๐	๐.๐๒	๑.๐๐
๓๖	สบจ. ปทุมธานี สาขาธัญบุรี	๔.๒๙	๘๕.๗๐	๐.๐๓	๑.๓๘	๔.๓๙	๘๗.๘๐	๐.๐๑	๐.๕๐	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๐.๐๓	๑.๕๐	๓.๘๐	๗๖.๐๐	๐.๐๕	๒.๕๐
๓๗	สบจ. สมุทรปราการ	๔.๕๕	๙๐.๙๕	๐.๐๑	๐.๒๕	๔.๕๖	๘๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๒๙	๘๕.๘๐	๐.๐๒	๑.๐๐
เขตตรวจราชการ ๓																					
๓๘	สบจ. กาญจนบุรี	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓๙	สบจ. กาญจนบุรี สาขาทองผาภูมิ	๔.๘๔	๙๖.๘๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๗	๙๕.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔๐	สบจ. ราชบุรี	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔๑	สบจ. สุพรรณบุรี	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๗	๘๙.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการ ๔																					
๔๒	สบจ. ประจวบคีรีขันธ์	๔.๙๑	๙๘.๑๕	๐.๐๐๓	๐.๐๕	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๐.๐๑	๐.๒๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔๓	สบจ. ประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน	๓.๓๗	๖๗.๓๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง				๔.๑๙	๘๓.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔๔	สบจ. เพชรบุรี	๓.๕๔	๗๐.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๖	๙๓.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง				๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔๕	สบจ. สมุทรสงคราม	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๑	๘๒.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔๖	สบจ. สมุทรสาคร	๔.๙๕	๙๘.๙๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการ ๕																					
๔๗	สบจ. ชุมพร	๓.๗๕	๗๔.๙๙	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๙๙.๙๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง				๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔๘	สบจ. ชุมพร สาขาหลังสวน	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔๙	สบจ. นครศรีธรรมราช	๔.๙๑	๙๘.๒๕	๐.๐๐๓	๐.๑๓	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๐.๐๑	๐.๕๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๕๐	สบจ. นครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	๓.๕๖	๗๑.๒๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง				๔.๗๙	๙๕.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๕๑	สบจ. นครศรีธรรมราช สาขาปากพนัง	๒.๔๗	๔๙.๓๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง				ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง				๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๕๒	สบจ. พัทลุง	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๕๓	สบจ. สงขลา	๔.๘๑	๙๖.๑๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๕๔	สบจ. สงขลา สาขานาทวี	๔.๙๖	๙๙.๑๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๗	๙๙.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๗	๙๙.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๕๕	สบจ. สุราษฎร์ธานี	๔.๖๖	๙๓.๑๕	๐.๐๒	๐.๘๘	๔.๕๕	๘๙.๐๐	๐.๐๕	๒.๕๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๐.๐๗	๓.๕๐



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

ลำดับที่	หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่				ลูกหนี้				ผู้ซื้อทรัพย์สิน				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				รวม			
		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๕๖	สบจ. สุราษฎร์ธานี สาขาไชยา	๔.๕๙	๙๑.๗๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๙	๘๗.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๕๗	สบจ. สุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๕๘	สบจ. สุราษฎร์ธานี สาขาเวียงสระ	๔.๘๕	๙๖.๙๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการ ๖																					
๕๙	สบจ. ตรัง	๔.๗๓	๙๔.๕๐	๐.๐๑	๐.๒๕	๔.๖๒	๙๒.๔๐	๐.๐๒	๑.๐๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๖๐	สบจ. พังงา	๔.๘๓	๙๖.๖๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๖๑	สบจ. พังงา สาขาตะกั่วป่า	๔.๘๗	๙๗.๓๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๒	๙๔.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๘	๙๙.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๖๒	สบจ. ภูเก็ต	๔.๘๖	๙๗.๑๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๖๓	สบจ. ระนอง	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๗	๙๕.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๖๔	สบจ. สตูล	๔.๗๘	๙๕.๖๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๖	๙๓.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๖๕	สบจ. กระบี่	๔.๓๑	๘๖.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๗	๘๓.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๙	๘๗.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการ ๗																					
๖๖	สบจ. นครราชสีมา	๔.๙๐	๙๘.๐๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๖๗	สบจ. ปัตตานี	๔.๙๗	๙๙.๓๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๗	๙๙.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๖๘	สบจ. ยะลา	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๖๙	สบจ. ยะลา สาขาเบตง	๓.๖๙	๗๓.๗๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง				๔.๙๗	๙๙.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการ ๘																					
๗๐	สบจ. ฉะเชิงเทรา	๓.๙๐	๗๘.๐๐	๐.๐๕	๒.๖๓	๔.๒๓	๘๔.๖๐	๐.๐๕	๒.๕๐	๔.๐๗	๘๑.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๖๖.๖๐	๐.๑๓	๖.๕๐	๓.๙๗	๗๙.๔๐	๐.๐๓	๑.๕๐
๗๑	สบจ. ชลบุรี	๔.๖๖	๙๓.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๗๒	สบจ. ชลบุรี สาขาพัทยา	๔.๒๗	๘๕.๔๕	๐.๐๐๓	๐.๑๓	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๐.๐๑	๐.๕๐	๓.๖๗	๗๓.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๗๓	สบจ. ระยอง	๔.๕๕	๙๐.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการ ๙																					
๗๔	สบจ. จันทบุรี	๔.๗๐	๙๔.๐๕	๐.๐๐๓	๐.๑๓	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๐.๐๑	๐.๕๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

ลำดับที่	หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่				ลูกหนี้				ผู้ซื้อทรัพย์สิน				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				รวม			
		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๗๕	สบจ. ตราค	๔.๔๗	๘๙.๓๕	๐.๐๑	๐.๓๘	๔.๓๓	๘๖.๒๐	๐.๐๓	๑.๕๐	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๗๖	สบจ. นครนายก	๓.๒๑	๖๔.๑๕	๐.๐๑	๐.๖๗	๔.๓๙	๘๗.๘๐	๐.๐๔	๒.๐๐	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง				๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๗๗	สบจ. ปราจีนบุรี	๔.๗๑	๙๔.๒๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๑	๘๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๗๘	สบจ. ปราจีนบุรี สาขาการบินบุรี	๔.๖๕	๙๒.๙๐	๐.๐๑	๐.๒๕	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๐.๐๒	๑.๐๐
๗๙	สบจ. สระแก้ว	๔.๕๑	๙๐.๑๕	๐.๐๓	๑.๓๘	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๐.๑๑	๕.๕๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๒๖	๘๕.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการ ๑๐																					
๘๐	สบจ. บึงกาฬ	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๘๑	สบจ. เลย	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๘	๙๗.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๘๒	สบจ. หนองคาย	๔.๐๙	๘๑.๗๕	๐.๐๓	๑.๕๐	๔.๐๖	๘๑.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๖๙	๗๓.๘๐	๐.๐๖	๓.๐๐	๔.๑๐	๘๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๐๖	๓.๐๐
๘๓	สบจ. หนองบัวลำภู	๓.๖๗	๗๓.๓๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง				๔.๖๘	๙๓.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๘๔	สบจ. อุดรธานี	๔.๕๐	๘๙.๙๐	๐.๐๑	๐.๖๓	๔.๑๙	๘๓.๘๐	๐.๐๕	๒.๕๐	๔.๓๙	๘๗.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการ ๑๑																					
๘๕	สบจ. นครพนม	๔.๘๐	๙๖.๐๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๘๖	สบจ. มุกดาหาร	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๘๗	สบจ. สกลนคร	๔.๗๙	๙๕.๘๕	๐.๐๓	๑.๕๐	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๐.๐๙	๔.๕๐	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๐.๐๑	๐.๕๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๐.๐๒	๑.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๘๘	สบจ. สกลนคร สาขาสว่างแดนดิน	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๒	๙๒.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๗	๙๕.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการ ๑๒																					
๘๙	สบจ. กาฬสินธุ์	๔.๘๓	๙๖.๕๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๙๐	สบจ. ขอนแก่น	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๙	๘๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๙๑	สบจ. ขอนแก่น สาขาชุมแพ	๔.๙๑	๙๘.๑๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๙๒	สบจ. ขอนแก่น สาขาพล	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๐.๐๔	๑.๘๘	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๐.๐๑	๐.๕๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐	๐.๑๔	๗.๐๐
๙๓	สบจ. มหาสารคาม	๔.๘๗	๙๙.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๗	๙๙.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๘	๙๙.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๙๔	สบจ. ร้อยเอ็ด	๔.๙๑	๙๘.๑๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

ลำดับที่	หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่				ลูกหนี้				ผู้ซื้อทรัพย์สิน				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				รวม			
		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
เขตตรวจราชการ ๑๓																					
๙๕	สบจ. ชัยภูมิ	๔.๘๘	๙๗.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๗	๙๕.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๙๖	สบจ. ชัยภูมิ สาขาภูเขียว	๔.๔๖	๘๙.๑๐	๐.๐๓	๑.๖๓	๔.๒๐	๘๔.๐๐	๐.๐๒	๑.๐๐	๔.๐๘	๘๑.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๐.๑๑	๕.๕๐
๙๗	สบจ. นครราชสีมา	๔.๕๐	๘๙.๙๕	๐.๐๔	๒.๐๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๐.๐๗	๓.๕๐	๔.๒๓	๘๖.๖๐	๐.๐๙	๔.๕๐	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๙๘	สบจ. นครราชสีมา สาขาพิมาย	๔.๘๒	๙๖.๓๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๗	๙๕.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๙๙	สบจ. นครราชสีมา สาขาบัวใหญ่	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๗	๙๕.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๐๐	สบจ. นครราชสีมา สาขาสีคิ้ว	๔.๖๕	๙๓.๐๕	๐.๐๓	๐.๑๓	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๐.๐๑	๐.๕๐	๔.๗๗	๙๕.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๐๑	สบจ. บุรีรัมย์	๔.๙๖	๙๙.๑๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๐๒	สบจ. บุรีรัมย์ สาขานางรอง	๔.๗๙	๙๕.๘๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๐๓	สบจ. สุรินทร์	๔.๘๕	๙๗.๐๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๐๔	สบจ. สุรินทร์ สาขารัตนบุรี	๔.๐๖	๘๑.๑๓	๐.๑๐	๔.๘๓	๔.๔๓	๘๘.๖๐	๐.๐๓	๑.๕๐	ไม่มีกลุ่มตัวอย่าง				๓.๓๓	๖๖.๖๐	๐.๒๕	๑๒.๕๐	๔.๔๑	๘๘.๒๐	๐.๐๑	๐.๕๐
เขตตรวจราชการ ๑๔																					
๑๐๕	สบจ. ยโสธร	๔.๗๑	๙๔.๑๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๐๖	สบจ. ศรีสะเกษ	๔.๔๓	๘๘.๕๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๐๗	สบจ. ศรีสะเกษ สาขากันทรลักษ์	๔.๖๐	๙๑.๙๐	๐.๐๓	๑.๕๐	๔.๒๙	๘๕.๘๐	๐.๑๒	๖.๐๐	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๐๘	สบจ. อำนาจเจริญ	๔.๙๗	๙๙.๓๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๐๙	สบจ. อุบลราชธานี	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๑๐	สบจ. อุบลราชธานี สาขาเดชอุดม	๔.๑๓	๘๒.๕๐	๐.๐๕	๒.๓๘	๔.๓๖	๘๗.๒๐	๐.๐๖	๓.๐๐	๓.๙๕	๗๙.๐๐	๐.๐๒	๑.๐๐	๔.๐๘	๘๑.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๑	๘๒.๒๐	๐.๑๑	๕.๕๐
เขตตรวจราชการ ๑๕																					
๑๑๑	สบจ. เชียงใหม่	๔.๖๙	๙๓.๘๕	๐.๐๑	๐.๓๘	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๐.๐๓	๑.๕๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๑๒	สบจ. เชียงใหม่ สาขาฝาง	๔.๗๓	๙๔.๕๕	๐.๐๑	๐.๒๕	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๐.๐๒	๑.๐๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๑๓	สบจ. เชียงใหม่ สาขาฮอด	๔.๙๖	๙๙.๑๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๑๔	สบจ. แม่ฮ่องสอน	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๒๘	๘๕.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๑๕	สบจ. แม่ฮ่องสอน สาขาแม่สะเรียง	๔.๖๖	๙๓.๑๐	๐.๐๒	๐.๘๘	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๐.๐๗	๓.๕๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๗	๘๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๑๖	สบจ. ลำปาง	๔.๘๙	๙๗.๘๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

ลำดับที่	หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่				ลูกหนี้				ผู้ซื้อทรัพย์สิน				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				รวม			
		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑๑๗	สบจ. ลำพูน	๔.๙๓	๙๘.๖๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการ ๑๖																					
๑๑๘	สบจ. เชียงราย	๔.๗๔	๙๔.๗๕	๐.๐๐๓	๐.๑๓	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๐.๐๑	๐.๕๐
๑๑๙	สบจ. เชียงราย สาขาเทิง	๔.๗๑	๙๔.๑๐	๐.๐๑	๐.๖๓	๔.๕๕	๘๙.๐๐	๐.๐๒	๑.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๐.๐๓	๑.๕๐
๑๒๐	สบจ. น่าน	๔.๖๖	๙๓.๑๕	๐.๐๒	๐.๗๕	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๐.๐๑	๐.๕๐	๔.๗๗	๙๕.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๒	๙๒.๔๐	๐.๐๔	๒.๐๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๐.๐๑	๐.๕๐
๑๒๑	สบจ. พะเยา	๔.๙๒	๙๘.๓๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๒๒	สบจ. พะเยา สาขาเชียงคำ	๔.๗๓	๙๔.๖๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๒๓	สบจ. แพร่	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๐.๐๔	๒.๐๐	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๐.๑๒	๖.๐๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๐.๐๔	๒.๐๐
เขตตรวจราชการ ๑๗																					
๑๒๔	สบจ. ตาก	๔.๘๖	๙๗.๑๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๒๕	สบจ. ตาก สาขาแม่สอด	๔.๘๒	๙๖.๓๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๗	๙๙.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๒๖	สบจ. พิษณุโลก	๔.๘๘	๙๗.๕๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๒๗	สบจ. เพชรบูรณ์	๔.๕๐	๙๐.๐๕	๐.๐๑	๐.๕๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐	๐.๐๔	๒.๐๐	๔.๓๙	๘๗.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๘	๙๓.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๒๘	สบจ. เพชรบูรณ์ สาขาวิเชียรบุรี	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๐.๐๒	๐.๘๘	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๐.๐๑	๐.๕๐	๔.๒๙	๘๕.๘๐	๐.๐๖	๓.๐๐	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๒๙	สบจ. เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๓๐	สบจ. สุโขทัย	๔.๕๒	๙๐.๓๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๗	๘๗.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๓๑	สบจ. สุโขทัย สาขาสวรรคโลก	๔.๒๔	๘๕.๗๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๕	๘๓.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๘	๘๓.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๖	๘๑.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๓๒	สบจ. อุตรดิตถ์	๔.๖๐	๙๑.๙๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๙	๙๓.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
เขตตรวจราชการ ๑๘																					
๑๓๓	สบจ. กำแพงเพชร	๔.๗๕	๙๔.๙๕	๐.๐๑	๐.๓๘	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๐.๐๓	๑.๕๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๓๔	สบจ. นครสวรรค์	๔.๗๗	๙๕.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๓๕	สบจ. พิจิตร	๔.๘๑	๙๖.๑๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑๓๖	สบจ. อุทัยธานี	๔.๘๗	๙๗.๔๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๘	๙๗.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐



๑. ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการฯ จำแนกตามคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน

ลำดับที่	หน่วยงาน	ด้านขั้นตอน		ด้านเจ้าหน้าที่		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านคุณภาพ		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
หน่วยงานส่วนกลาง (หน่วยงานหลัก)											
๑	กองบังคับคดีล้มละลาย ๑	๔.๙๗	๙๙.๔๐	๔.๙๗	๙๙.๔๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔.๙๖	๙๙.๑๕
๒	กองบังคับคดีล้มละลาย ๒	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๔.๗๕	๙๕.๖๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๔.๗๘	๙๕.๖๕
๓	กองบังคับคดีล้มละลาย ๓	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๔.๖๕	๙๒.๙๕
๔	กองบังคับคดีล้มละลาย ๔	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๔.๕๔	๙๐.๘๕
๕	กองบังคับคดีล้มละลาย ๕	๔.๔๑	๘๘.๒๐	๔.๕๓	๘๘.๖๐	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๔.๔๕	๘๘.๙๕
๖	กองบังคับคดีล้มละลาย ๖	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๔.๕๙	๙๑.๑๐	๔.๓๔	๘๖.๘๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐	๔.๔๓	๘๘.๖๕
๗	สปก. ๑	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๕.๐	๑๐๐.๐๐	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๙๙	๙๙.๘๕
๘	สปก. ๒	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๔.๕๒	๙๐.๓๕
๙	สปก. ๓	๔.๒๖	๘๕.๒๐	๔.๒๗	๘๕.๔๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐	๔.๑๔	๘๒.๘๐	๔.๒๖	๘๕.๒๕
๑๐	สปก. ๔	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐
๑๑	สปก. ๕	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๔.๕๔	๙๐.๗๐
๑๒	สปก. ๖	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐
๑๓	กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐
หน่วยงานส่วนกลาง (หน่วยงานอื่น ๆ)											
๑๔	กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๔.๕๖	๙๑.๑๕
๑๕	กองบริหารการคลัง	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๔.๔๙	๘๙.๘๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๑๖	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ส่วนกลาง)	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๔.๕๙	๙๑.๗๐
๑๗	ฝ่ายคำคู่ความ สำนักงานเลขานุการกรม	๔.๔๕	๘๙.๐๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๔.๓๔	๘๖.๘๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
๑๘	กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการ	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐
หน่วยงานสนับสนุน											
๑๙	กลุ่มงานนโยบายและแผน	๔.๓๓	๘๖.๕๙	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๔.๓๕	๘๗.๐๗	๔.๓๖	๘๗.๑๖



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

ลำดับที่	หน่วยงาน	ด้านขั้นตอน		ด้านเจ้าหน้าที่		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านคุณภาพ		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๒๐	กลุ่มงานบัญชีและงบประมาณ	๔.๕๒	๙๐.๓๐	๔.๕๒	๙๐.๔๒	๔.๔๔	๘๘.๗๓	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๔.๔๙	๘๙.๘๖
๒๑	ฝ่ายพัสดุ กองบริหารการคลัง	๔.๔๙	๘๙.๘๘	๔.๕๔	๙๐.๗๑	๔.๕๗	๙๑.๔๓	๔.๕๔	๙๐.๘๙	๔.๕๔	๙๐.๗๓
๒๒	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๔.๔๘	๘๙.๕๘	๔.๔๖	๘๙.๒๑	๔.๔๒	๘๘.๓๖	๔.๔๕	๘๘.๙๑	๔.๔๕	๘๙.๐๒
๒๓	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๔.๔๖	๘๙.๒๘	๔.๕๒	๙๐.๓๓	๔.๕๓	๙๐.๕๙	๔.๕๓	๙๐.๕๙	๔.๕๑	๙๐.๒๐
๒๔	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๔.๕๑	๙๐.๑๓	๔.๕๖	๙๑.๒๘	๔.๕๘	๙๑.๕๔	๔.๖๐	๙๑.๙๒	๔.๕๖	๙๑.๒๒
๒๕	กองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน	๔.๓๗	๘๗.๔๒	๔.๓๘	๘๗.๕๕	๔.๔๐	๘๗.๙๒	๔.๔๒	๘๘.๓๐	๔.๓๙	๘๗.๘๐
เขตตรวจราชการ ๑											
๒๖	สบจ. ชัยนาท	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒๗	สบจ. พระนครศรีอยุธยา	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๔.๑๒	๘๒.๔๐	๔.๓๐	๘๕.๙๐
๒๘	สบจ. ลพบุรี	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๔.๘๘	๙๗.๕๕
๒๙	สบจ. ลพบุรี สาขาชัยบาดาล	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐
๓๐	สบจ. สระบุรี	๔.๔๑	๘๘.๒๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๔.๔๙	๘๙.๘๐	๔.๕๔	๙๐.๗๕
๓๑	สบจ. สิงห์บุรี	๔.๗๒	๘๖.๔๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๔.๔๕	๘๙.๐๐	๔.๕๕	๙๐.๙๐
๓๒	สบจ. อ่างทอง	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๔.๘๐	๙๕.๙๐
เขตตรวจราชการ ๒											
๓๓	สบจ. นครปฐม	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	๙๙.๙๐
๓๔	สบจ. นนทบุรี	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๔.๙๓	๙๘.๕๕
๓๕	สบจ. ปทุมธานี	๔.๙๓	๘๖.๒๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๓๖	สบจ. ปทุมธานี สาขาธัญบุรี	๔.๒๖	๘๕.๒๐	๔.๓๙	๘๗.๘๐	๔.๓๑	๘๖.๒๐	๔.๒๙	๘๕.๘๐	๔.๓๑	๘๖.๒๕
๓๗	สบจ. สมุทรปราการ	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๔.๓๗	๘๗.๔๐	๔.๔๗	๘๙.๔๐
เขตตรวจราชการ ๓											
๓๘	สบจ. กาญจนบุรี	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๓๙	สบจ. กาญจนบุรี สาขาทองผาภูมิ	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐
๔๐	สบจ. ราชบุรี	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๔.๘๕	๙๖.๙๕



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

ลำดับที่	หน่วยงาน	ด้านขั้นตอน		ด้านเจ้าหน้าที่		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านคุณภาพ		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๔๑	สบจ. สุพรรณบุรี	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๔.๔๙	๘๙.๘๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๔.๕๓	๙๐.๕๕
เขตตรวจราชการ ๔											
๔๒	สบจ. ประจวบคีรีขันธ์	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๔.๗๗	๙๕.๓๐
๔๓	สบจ. ประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๔.๖๒	๙๒.๔๐	๔.๖๓	๙๒.๕๐
๔๔	สบจ. เพชรบุรี	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๔.๖๙	๙๓.๘๕
๔๕	สบจ. สมุทรสงคราม	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๔.๙๔	๙๒.๘๐	๔.๖๙	๙๓.๗๐
๔๖	สบจ. สมุทรสาคร	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๔.๘๘	๙๗.๖๐	๔.๘๘	๙๗.๖๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๔.๘๗	๙๗.๔๐
เขตตรวจราชการ ๕											
๔๗	สบจ. ชุมพร	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๕.๐๐	๙๙.๙๐
๔๘	สบจ. ชุมพร สาขาหลังสวน	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๔.๖๗	๙๓.๓๕
๔๙	สบจ. นครศรีธรรมราช	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๔.๘๒	๙๖.๓๐
๕๐	สบจ. นครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๔.๘๘	๙๗.๖๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๔.๘๓	๙๖.๕๐
๕๑	สบจ. นครศรีธรรมราช สาขาปากพนัง	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๔.๘๘	๙๗.๖๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐
๕๒	สบจ. พัทลุง	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๔.๗๔	๙๔.๗๕
๕๓	สบจ. สงขลา	๗.๗๒	๙๔.๔๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๔.๙๓	๘๙.๖๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๔.๘๓	๙๖.๖๕
๕๔	สบจ. สงขลา สาขานาทวี	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐
๕๕	สบจ. สุราษฎร์ธานี	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๔.๕๑	๙๐.๑๕
๕๖	สบจ. สุราษฎร์ธานี สาขาไชยา	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๔.๕๖	๙๑.๑๐
๕๗	สบจ. สุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๔.๗๗	๙๕.๕๕
๕๘	สบจ. สุราษฎร์ธานี สาขาเวียงสระ	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๔.๘๒	๙๖.๔๕
เขตตรวจราชการ ๖											
๕๙	สบจ. ตรัง	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๔.๖๙	๙๓.๘๕
๖๐	สบจ. พังงา	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๔.๘๘	๙๗.๕๐
๖๑	สบจ. พังงา สาขาตะกั่วป่า	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๔.๘๕	๙๖.๙๕



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

ลำดับที่	หน่วยงาน	ด้านขั้นตอน		ด้านเจ้าหน้าที่		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านคุณภาพ		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๖๒	สบจ. ภูเก็ต	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๔.๘๓	๙๖.๕๕
๖๓	สบจ. ระนอง	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๔.๗๐	๙๔.๐๕
๖๔	สบจ. สตูล	๔.๗๗	๙๕.๔๐	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๔.๗๘	๙๕.๕๕
๖๕	สบจ. กระบี่	๔.๓๖	๘๗.๒๐	๔.๓๔	๙๖.๘๐	๔.๒๙	๘๕.๘๐	๔.๒๙	๘๕.๘๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐
เขตตรวจราชการ ๗											
๖๖	สบจ. นราธิวาส	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๔.๘๘	๙๗.๖๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๔.๘๘	๙๗.๕๐
๖๗	สบจ. ปัตตานี	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔.๙๔	๙๘.๘๕
๖๘	สบจ. ยะลา	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๔.๙๗	๙๙.๔๐
๖๙	สบจ. ยะลา สาขาเบตง	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๔.๙๔	๙๘.๘๕
เขตตรวจราชการ ๘											
๗๐	สบจ. ฉะเชิงเทรา	๔.๐๑	๘๐.๒๐	๔.๑๔	๘๒.๘๐	๓.๙๗	๗๙.๔๐	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๔.๐๓	๘๐.๖๐
๗๑	สบจ. ชลบุรี	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐
๗๒	สบจ. ชลบุรี สาขาพัทยา	๔.๓๓	๘๖.๖๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๔.๔๑	๘๘.๒๐	๔.๒๙	๘๕.๘๐	๔.๓๗	๘๗.๓๕
๗๓	สบจ. ระยอง	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๔.๕๒	๙๐.๓๕
เขตตรวจราชการ ๙											
๗๔	สบจ. จันทบุรี	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๔.๕๖	๙๑.๕๒	๔.๔๕	๘๙.๐๐	๔.๖๓	๙๒.๕๐
๗๕	สบจ. ตราด	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๔.๔๓	๘๘.๖๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๔.๔๖	๘๙.๑๐
๗๖	สบจ. นครนายก	๔.๓๔	๘๖.๘๐	๔.๔๓	๘๘.๖๐	๔.๔๑	๘๘.๒๐	๔.๓๑	๘๖.๒๐	๔.๓๗	๘๗.๔๕
๗๗	สบจ. ปราจีนบุรี	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๔.๙๔	๙๒.๒๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๔.๖๒	๙๒.๓๐
๗๘	สบจ. ปราจีนบุรี สาขาบินทร์บุรี	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๔.๖๖	๙๓.๒๕
๗๙	สบจ. สระแก้ว	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๔.๔๑	๘๘.๑๕
เขตตรวจราชการ ๑๐											
๘๐	สบจ. บึงกาฬ	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๔.๘๘	๙๗.๖๕
๘๑	สบจ. เลย	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๔.๗๙	๙๕.๘๕



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

ลำดับที่	หน่วยงาน	ด้านขั้นตอน		ด้านเจ้าหน้าที่		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านคุณภาพ		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๘๒	สบจ. หนองคาย	๓.๙๑	๗๘.๒๐	๔.๑๔	๘๒.๘๐	๔.๑๐	๘๒.๐๐	๓.๙๘	๗๙.๖๐	๔.๐๓	๘๐.๖๕
๘๓	สบจ. หนองบัวลำภู	๔.๙๗	๙๙.๘๐	๔.๙๗	๙๙.๔๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๔.๙๖	๙๙.๑๐
๘๔	สบจ. อุดรธานี	๔.๓๘	๘๗.๖๐	๔.๔๑	๘๘.๒๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐	๔.๓๖	๘๗.๒๕
เขตตรวจราชการ ๑๑											
๘๕	สบจ. นครพนม	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๔.๗๗	๙๕.๔๐	๔.๘๔	๙๖.๘๕
๘๖	สบจ. มุกดาหาร	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๔.๕๘	๙๑.๕๐
๘๗	สบจ. สกลนคร	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๔.๗๗	๙๕.๔๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๙๕.๗๕
๘๘	สบจ. สกลนคร สาขาสว่างแดนดิน	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๔.๖๖	๙๓.๒๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐
เขตตรวจราชการ ๑๒											
๘๙	สบจ. กาฬสินธุ์	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๗.๗๑	๙๔.๒๐	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๔.๘๒	๙๖.๓๐
๙๐	สบจ. ขอนแก่น	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๔.๕๓	๙๐.๖๐
๙๑	สบจ. ขอนแก่น สาขาชุมแพ	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๔.๙๔	๙๘.๗๕
๙๒	สบจ. ขอนแก่น สาขาพล	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๔.๙๑	๙๒.๒๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๔.๕๙	๙๑.๗๐
๙๓	สบจ. มหาสารคาม	๔.๙๒	๙๙.๒๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๔.๙๘	๙๙.๕๐
๙๔	สบจ. ร้อยเอ็ด	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๔.๙๑	๙๘.๑๕
เขตตรวจราชการ ๑๓											
๙๕	สบจ. ชัยภูมิ	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๔.๘๘	๙๗.๖๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๔.๘๘	๙๗.๕๐
๙๖	สบจ. ชัยภูมิ สาขาภูเขียว	๔.๔๑	๘๘.๒๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๔.๘๔	๘๖.๘๐	๔.๔๒	๘๘.๔๕
๙๗	สบจ. นครราชสีมา	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๔.๖๖	๙๓.๒๐	๔.๖๘	๙๓.๕๕
๙๘	สบจ. นครราชสีมา สาขาพิมาย	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๔.๔๑	๘๘.๒๐	๔.๕๔	๙๐.๗๐
๙๙	สบจ. นครราชสีมา สาขาบัวใหญ่	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๔.๘๘	๙๗.๖๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๔.๗๖	๙๕.๒๕
๑๐๐	สบจ. นครราชสีมา สาขาสีคิ้ว	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๔.๘๑	๙๖.๑๕
๑๐๑	สบจ. บุรีรัมย์	๔.๙๗	๙๙.๔๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๔.๙๖	๙๙.๖๐
๑๐๒	สบจ. บุรีรัมย์ สาขานางรอง	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๔.๙๓	๙๔.๖๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

ลำดับที่	หน่วยงาน	ด้านขั้นตอน		ด้านเจ้าหน้าที่		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านคุณภาพ		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑๐๓	สบจ. สุรินทร์	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔.๘๘	๙๗.๖๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๔.๙๑	๙๘.๑๐
๑๐๔	สบจ. สุรินทร์ สาขารัตนบุรี	๔.๓๘	๘๗.๖๐	๔.๔๑	๘๘.๒๐	๔.๓๙	๘๗.๘๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐	๔.๓๘	๘๗.๕๕
เขตตรวจราชการ ๑๔											
๑๐๕	สบจ. โยโสธร	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๔.๗๖	๙๕.๑๐
๑๐๖	สบจ. ศรีสะเกษ	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๔.๔๐	๘๘.๐๐	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๔.๔๒	๘๘.๔๕
๑๐๗	สบจ. ศรีสะเกษ สาขากันทรลักษ์	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๔.๖๖	๙๓.๑๕
๑๐๘	สบจ. อำนาจเจริญ	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๔.๙๗	๙๙.๔๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๔.๙๕	๙๘.๙๐
๑๐๙	สบจ. อุบลราชธานี	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐
๑๑๐	สบจ. อุบลราชธานี สาขาเดชอุดม	๔.๒๑	๘๔.๒๐	๔.๒๓	๘๔.๖๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐	๔.๒๗	๘๕.๔๐	๔.๒๗	๘๕.๓๕
เขตตรวจราชการ ๑๕											
๑๑๑	สบจ. เชียงใหม่	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๔.๖๒	๙๒.๔๐
๑๑๒	สบจ. เชียงใหม่ สาขาฝาง	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๔.๗๖	๙๕.๑๕
๑๑๓	สบจ. เชียงใหม่ สาขาฮอด	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐	๔.๙๗	๙๙.๔๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐
๑๑๔	สบจ. แม่ฮ่องสอน	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔.๖๐	๙๑.๙๐
๑๑๕	สบจ. แม่ฮ่องสอน สาขาแม่สะเรียง	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๔.๕๑	๙๐.๑๕
๑๑๖	สบจ. ลำปาง	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๔.๘๘	๙๗.๕๕
๑๑๗	สบจ. ลำพูน	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๔.๙๐	๙๘.๐๕
เขตตรวจราชการ ๑๖											
๑๑๘	สบจ. เชียงราย	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๔.๗๖	๙๔.๖๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๔.๗๐	๙๓.๙๕
๑๑๙	สบจ. เชียงราย สาขาเทิง	๔.๕๕	๙๑.๐๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๔.๘๗	๙๑.๓๐
๑๒๐	สบจ. น่าน	๔.๖๒	๙๒.๔๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๔.๖๐	๙๑.๙๐
๑๒๑	สบจ. พะเยา	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๔.๙๑	๙๘.๒๐
๑๒๒	สบจ. พะเยา สาขาเชียงคำ	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๔.๘๔	๙๖.๘๕
๑๒๓	สบจ.แพร่	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๔.๖๘	๙๓.๖๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๔.๙๓	๙๒.๖๐	๔.๖๗	๙๓.๔๐



สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

ลำดับที่	หน่วยงาน	ด้านขั้นตอน		ด้านเจ้าหน้าที่		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านคุณภาพ		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
เขตตรวจราชการ ๑๗											
๑๒๔	สบจ. ตาก	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๔.๘๙	๙๗.๘๐
๑๒๕	สบจ. ตาก สาขาแม่สอด	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๔.๗๗	๙๕.๔๕
๑๒๖	สบจ. พิษณุโลก	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๔.๘๖	๙๗.๒๕
๑๒๗	สบจ. เพชรบูรณ์	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๔.๕๓	๙๐.๕๕
๑๒๘	สบจ. เพชรบูรณ์ สาขาวิเชียรบุรี	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๔.๔๙	๘๙.๘๐	๔.๔๘	๘๙.๖๐
๑๒๙	สบจ. เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐
๑๓๐	สบจ. สุโขทัย	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๔.๕๔	๘๘.๘๐	๔.๕๙	๘๙.๘๐	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๔.๕๙	๘๙.๘๐
๑๓๑	สบจ. สุโขทัย สาขาสวรรคโลก	๔.๓๗	๘๗.๔๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๔.๓๗	๘๗.๓๐
๑๓๒	สบจ. อุตรดิตถ์	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๔.๖๙	๙๓.๖๐	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๔.๖๓	๙๒.๖๕
เขตตรวจราชการ ๑๘											
๑๓๓	สบจ. กำแพงเพชร	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๔.๗๙	๙๕.๘๐
๑๓๔	สบจ. นครสวรรค์	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๔.๕๖	๘๙.๒๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๔.๗๘	๙๕.๕๐
๑๓๕	สบจ. พิจิตร	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๔.๘๐	๙๕.๙๕
๑๓๖	สบจ. อุทัยธานี	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๔.๘๕	๙๖.๙๕

