

บทสรุปผู้บริหาร

กรมบังคับคดี ได้มอบกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1 (1 ตุลาคม 2566 – 31 มีนาคม 2567) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ผลสำรวจที่ได้รับจะเป็นข้อมูลสะท้อนกลับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
2. เพื่อศึกษาค้นหาความต้องการ/ความคาดหวังและระดับปฏิบัติจริง เพื่อรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice of Customer) โดยนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มาวิเคราะห์ และหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีและยั่งยืน ต่อไป

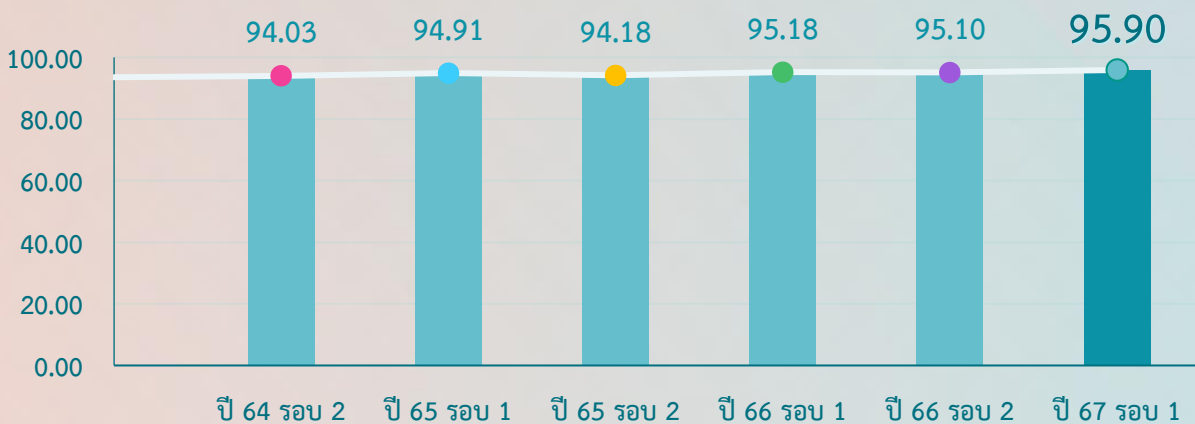
1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1 โดยประเมินหน่วยงาน จำนวน 137 หน่วยงาน ผ่าน Google Form ระหว่างวันที่ 22 มกราคม ถึงวันที่ 8 มีนาคม 2567 มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 5,497 คน ประกอบด้วย ผู้รับบริการภายใน จำนวน 478 คน ผู้รับบริการภายนอก จำนวน 5,019 คน สถานภาพผู้รับบริการ เจ้าหนี้ จำนวน 2,308 คน ลูกหนี้ จำนวน 835 คน ผู้ซื้อทรัพย์สิน จำนวน 776 คน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 1,578 คน ประเภทคดี บัตรเครดิต จำนวน 1,402 คน กู้ยืม จำนวน 1,377 คน เช่าซื้อ จำนวน 473 คน สินเชื่อ จำนวน 692 คน จำน่า-จำนอง จำนวน 630 คน ขายฝาก จำนวน 84 คน ตัวเงิน,เช็ค จำนวน 60 คน ละเมิด,ค่าเสียหาย จำนวน 92 คน ขับไล่-รื้อถอน จำนวน 127 คน คดีครอบครัว จำนวน 82 คน

1.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกรมบังคับคดี

โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.90 (ค่าถ่วงน้ำหนัก) เมื่อเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจ ปี พ.ศ. 2566 รอบที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 95.10 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.84 ดังนี้



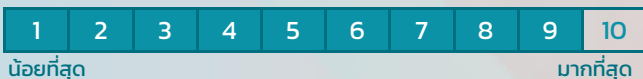
1.3 ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกรายด้าน

	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าตัวนำหนัก	ร้อยละตัวนำหนัก	
ด้านขั้นตอน ค่าตัวนำหนัก 30% พึงพอใจ 4.79 ไม่พึงพอใจ 0.02	4.79	95.73	30	28.72	
ด้านเจ้าหน้าที่ ค่าตัวนำหนัก 40% พึงพอใจ 4.82 ไม่พึงพอใจ 0.01	4.82	96.34	40	38.54	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าตัวนำหนัก 15% พึงพอใจ 4.75 ไม่พึงพอใจ 0.02	4.75	95.08	15	14.26	
ด้านคุณภาพ ค่าตัวนำหนัก 15% พึงพอใจ 4.79 ไม่พึงพอใจ 0.01	4.79	95.89	15	14.38	
รวม	พึงพอใจ 4.79 ไม่พึงพอใจ 0.01	4.79	95.76	100	95.90

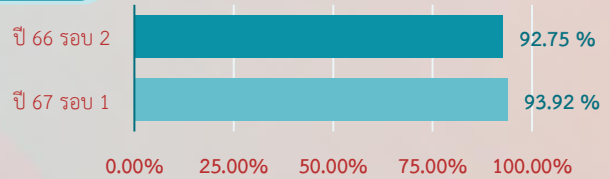
1.4 ระดับความพึงพอใจภาพรวม ระดับการรับทราบและช่องทางทราบข้อมูลกรมบังคับคดี

4.1 ระดับความพึงพอใจภาพรวมในการมารับบริการครั้งนี้ (คะแนนเต็ม 10)

พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ 9.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.93 อยู่ในระดับดีมาก



เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจภาพรวม

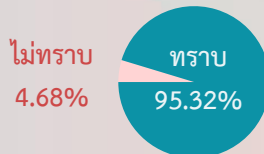


4.2 ระดับการรับรู้ภารกิจกรม และช่องทางการรับทราบข้อมูลกรมบังคับคดี

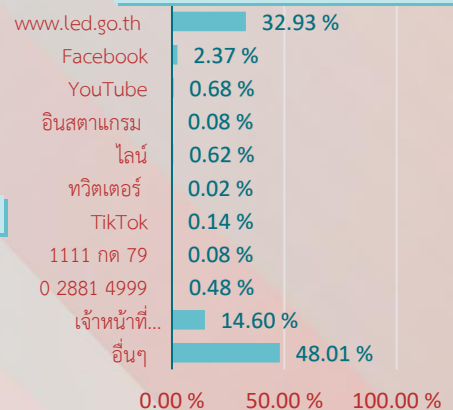
ในส่วนการสำรวจการรับทราบภารกิจของกรมบังคับคดี พบว่า ผู้รับบริการที่มาติดต่อหน่วยงาน กรมบังคับคดี ทราบ ร้อยละ 95.32 ไม่ทราบ ร้อยละ 4.68 และช่องทางในการรับทราบข้อมูลกรมบังคับคดีที่ ผู้รับบริการติดต่อมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้

อันดับ	ช่องทาง	ร้อยละ
1	อื่นๆ	48.01
2	www.led.go.th เว็บไซต์กรมบังคับคดี	32.93
3	เจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรกรมบังคับคดี	14.60

การรับทราบภารกิจกรมบังคับคดี

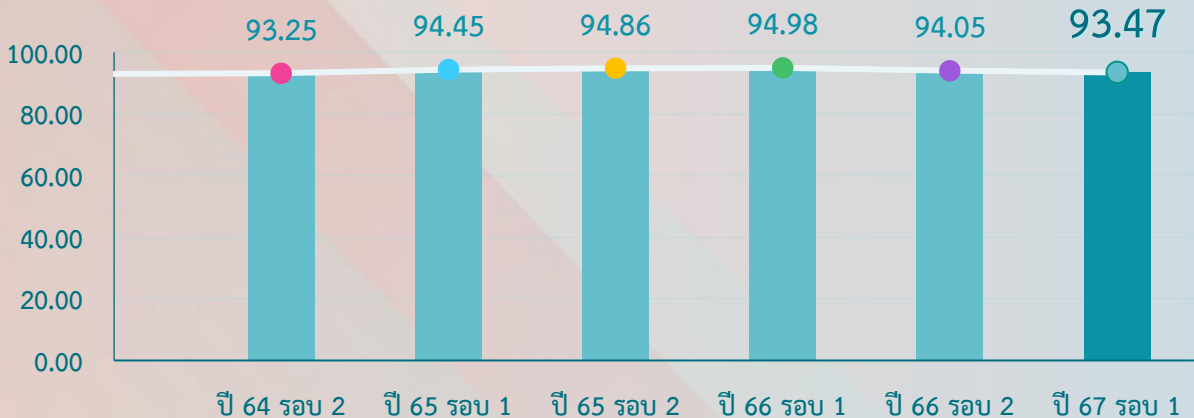
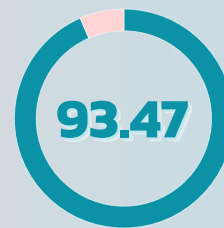


ช่องทางการรับทราบข้อมูลกรมบังคับคดี



2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1

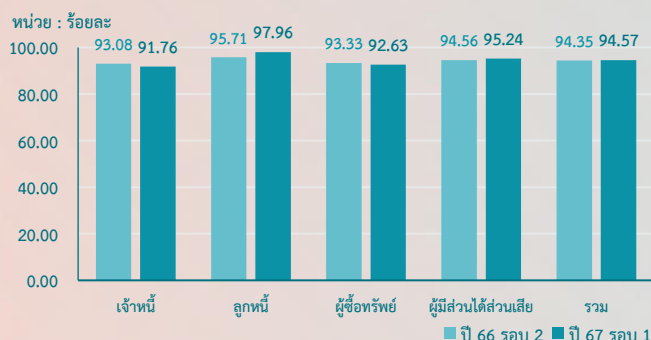
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1 ประเมินหน่วยงาน จำนวน 6 หน่วยงาน ประกอบด้วย กองบังคับคดีล้มละลาย 1 – 6 โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.47 เมื่อเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจ ปี พ.ศ. 2566 รอบที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 94.05 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจลดลง ร้อยละ 0.56 ดังนี้



2.1 ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกรายด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าตัวน้ำหนัก	ร้อยละตัวน้ำหนัก
ด้านขั้นตอน ค่าตัวน้ำหนัก 30% พึงพอใจ 4.67 ไม่พึงพอใจ 0.01	4.67	93.38	30	28.01
ด้านเจ้าหน้าที่ ค่าตัวน้ำหนัก 40% พึงพอใจ 4.70 ไม่พึงพอใจ 0.03	4.70	94.04	40	37.62
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าตัวน้ำหนัก 15% พึงพอใจ 4.63 ไม่พึงพอใจ 0.02	4.63	92.51	15	13.88
ด้านคุณภาพ ค่าตัวน้ำหนัก 15% พึงพอใจ 4.66 ไม่พึงพอใจ 0.03	4.66	93.12	15	13.97
รวม	4.66	93.26	100	93.47

2.2 ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามผู้รับบริการ



ร้อยละความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.57 แบ่งเป็น เจ้าหนี้ 91.76 ลูกหนี้ 97.96 ผู้ซื้อทรัพย์สิน 92.63 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 95.24 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2566 รอบที่ 2 โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.35 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.30

ร้อยละความไม่พึงพอใจ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

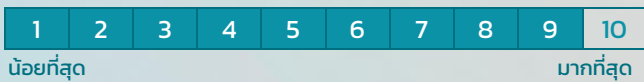
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจ โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 0.38 แบ่งเป็น เจ้าหน้าที่ 1.37 ลูกหนี้ 0.00 ผู้ซื้อทรัพย์สิน 0.00 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 0.13 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2566 รอบที่ 2 โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 0.57 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจลดลง ร้อยละ 0.19



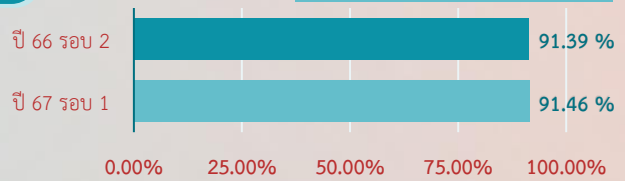
2.3 ระดับความพึงพอใจภาพรวม ระดับการรับทราบและช่องทางทราบข้อมูลกรมบังคับคดี

(1) ระดับความพึงพอใจภาพรวมในการมารับบริการครั้งนี้ (คะแนนเต็ม 10)

พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ 9.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.46 อยู่ในระดับดีมาก



เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจภาพรวม

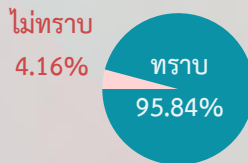


(2) ระดับการรับรู้การกิจกรรม และช่องทางการรับทราบข้อมูลกรมบังคับคดี

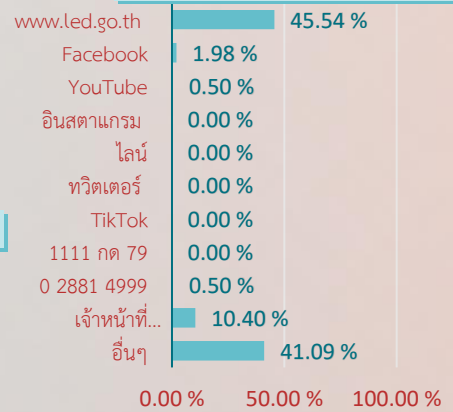
ในส่วนการสำรวจการรับทราบภารกิจของกรมบังคับคดี พบว่า ผู้รับบริการที่มาติดต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ทราบ ร้อยละ 95.84 ไม่ทราบ ร้อยละ 4.16 และช่องทางในการรับทราบข้อมูลกรมบังคับคดีที่ผู้รับบริการติดต่อมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้

1. www.led.go.th เว็บไซต์กรมบังคับคดี ร้อยละ 45.54
2. อื่นๆ ร้อยละ 41.09
3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรกรมบังคับคดี ร้อยละ 10.40

การรับทราบภารกิจกรมบังคับคดี



ช่องทางการรับทราบข้อมูลกรมบังคับคดี



2.4 ความต้องการหรือความคาดหวัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

(1) ความต้องการหรือคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุง

1. อยากให้กระบวนการในการเดินสำนวนหรือจพท.ทำคำสั่งให้เร็วกว่านี้
2. ขั้นตอนผ่านระบบออนไลน์ที่ง่าย
3. ขั้นตอนในการทำงานที่เร็วขึ้น ใช้เอกสารให้น้อยลง มีการจัดเก็บเอกสารในระบบสามารถนำมาใช้ได้รวดเร็วขึ้นไม่ต้องของเอกสารบ่อยๆ

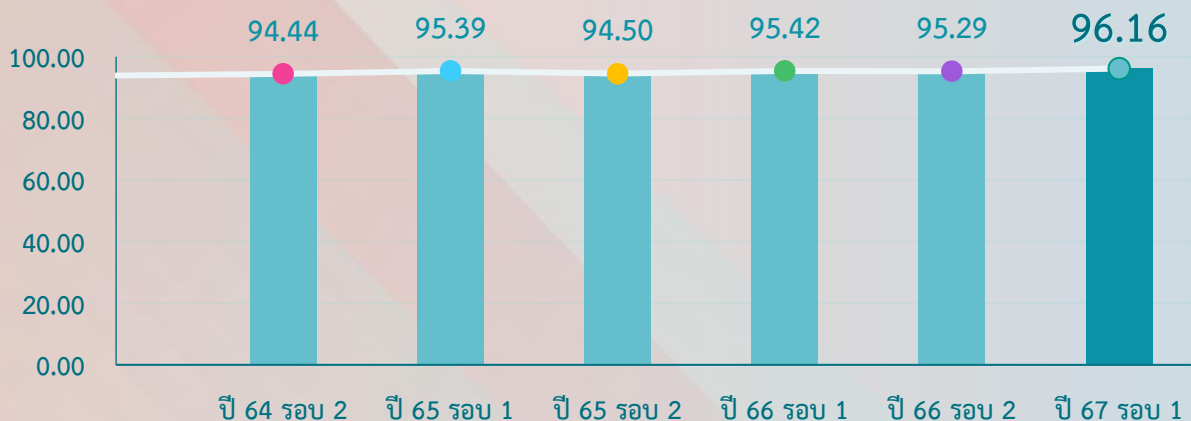
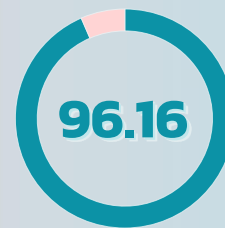
(2) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำติชม

1. เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำปรึกษาดีมาก ๆ ค่ะ ช่วยเหลือทุกทางทำงาน และตอบคำถามไว
2. ให้บริการรวดเร็ว พุดจาสุภาพ

3. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1

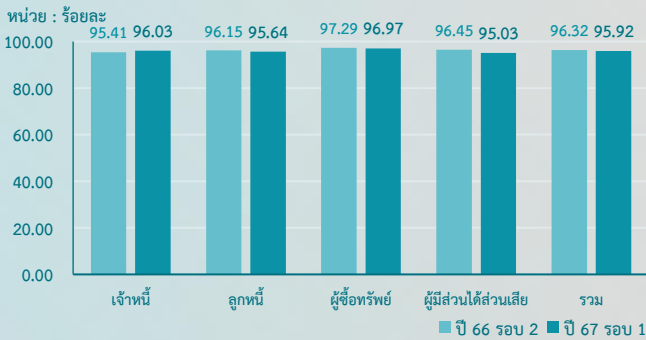
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1 ประเมินหน่วยงาน จำนวน 118 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 1 – 7 และสำนักงานบังคับคดีจังหวัด/สาขา 111 หน่วยงาน โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.16 เมื่อเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจ ปี พ.ศ. 2566 รอบที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 94.05 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ร้อยละ 2.24 ดังนี้



3.1 ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกรายด้าน

	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าถ่วงน้ำหนัก	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
ด้านขั้นตอน ค่าถ่วงน้ำหนัก 30% พึงพอใจ 4.80 ไม่พึงพอใจ 0.02	4.80	95.97	30	28.79
ด้านเจ้าหน้าที่ ค่าถ่วงน้ำหนัก 40% พึงพอใจ 4.83 ไม่พึงพอใจ 0.01	4.83	96.64	40	38.66
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าถ่วงน้ำหนัก 15% พึงพอใจ 4.76 ไม่พึงพอใจ 0.02	4.76	95.21	15	14.28
ด้านคุณภาพ ค่าถ่วงน้ำหนัก 15% พึงพอใจ 4.81 ไม่พึงพอใจ 0.01	4.81	96.18	15	14.43
รวม พึงพอใจ 4.80 ไม่พึงพอใจ 0.01	4.80	96.01	100	96.16

3.2 ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามผู้รับบริการ

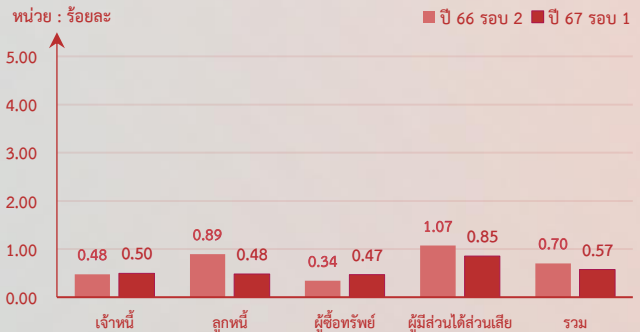


ร้อยละความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.92 แบ่งเป็น เจ้าหน้าที่ 96.03 ลูกหนี้ 95.64 ผู้ซื้อทรัพย์สิน 96.97 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 95.03 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2566 รอบที่ 2 โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.04 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ร้อยละ 1.03

ร้อยละความไม่พึงพอใจ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

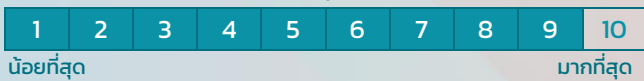
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจ โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 0.57 แบ่งเป็น เจ้าหน้าที่ 0.50 ลูกหนี้ 0.48 ผู้ซื้อทรัพย์สิน 0.47 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 0.85 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2566 รอบที่ 2 โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 0.70 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจลดลง ร้อยละ 0.13



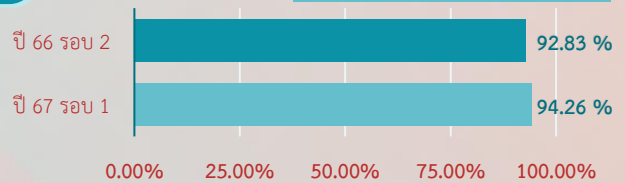
3.3 ระดับความพึงพอใจภาพรวม ระดับการรับทราบและช่องทางทราบข้อมูลกรมบังคับคดี

(1) ระดับความพึงพอใจภาพรวมในการมารับบริการครั้งนี้ (คะแนนเต็ม 10)

พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ 9.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.26 อยู่ในระดับดีมาก



เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจภาพรวม



(2) ระดับการรับรู้ภารกิจกรม และช่องทางการรับทราบข้อมูลกรมบังคับคดี

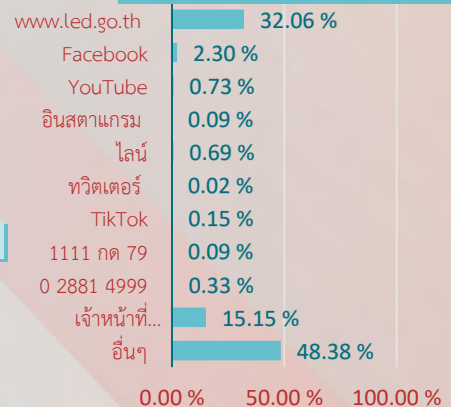
ในส่วนการสำรวจการรับทราบภารกิจของกรมบังคับคดี พบว่า ผู้รับบริการที่มาติดต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง ทราบ ร้อยละ 99.26 ไม่ทราบ ร้อยละ 0.74 และช่องทางในการรับทราบข้อมูลกรมบังคับคดีที่ผู้รับบริการติดต่อมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้

- อื่นๆ ร้อยละ 48.38
- www.led.go.th เว็บไซต์กรมบังคับคดี ร้อยละ 32.06
- เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรกรมบังคับคดี ร้อยละ 15.15

การรับทราบภารกิจกรมบังคับคดี



ช่องทางการรับทราบข้อมูลกรมบังคับคดี



3.4 ความต้องการหรือความคาดหวัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

(1) ความต้องการหรือความคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุง

สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 1 - 7

1. เพิ่มจำนวนเรื่องของการรับเงินหรือถอนบังคับคดี จากวันละ 3 เรื่องเป็นวันละ 5 เรื่อง
2. แก้ไขระบบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ให้ควบคู่กับระบบสมัยใหม่
3. อยากให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ดูความคืบหน้าในคดี
4. การเดินทางมายังศาลหลายครั้ง ควรจะส่งโดยวิธีปิดหมาย เหมือนกับศาล หากส่งโดยทาง ปณ. ไม่มีคนรับไว้ ก็เป็นเหตุขัดข้องในการส่งหมายต่าง ต้องทำให้โจทก์เสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายเข้ามาติดต่อบ่อยเกินควร แจ้งให้ส่งหมายใหม่โดยวิธีปิดหมาย

สำนักงานบังคับคดีจังหวัด/สาขา

1. เกี่ยวการยึดทรัพย์ผ่านทาง e-filing ที่ไม่สามารถยื่นผ่านระบบกระดาษได้ เห็นควรอยากให้ยื่นในระบบก็ได้โดยให้เจ้าหน้าที่มีสิทธิ์ที่จะเลือกจะผ่านทาง e-filing หรือระบบก็ได้
2. นัดสำนวนได้ ส่งให้คดีค่าธรรมเนียมผ่าน e-mail ได้ ไม่เสียเวลา ทั้งโจทก์และจำเลย จ่ายเช็คเร็ว ทำบัญชีเร็ว หาสำนวนเร็ว
3. มีจุดให้คำแนะนำก่อนสำหรับคนมาครั้งแรก
4. ระบบของการตั้งเรื่อง อยากให้ง่ายแก่การเข้าถึงมากกว่านี้ เพราะบางพื้นที่อาจจำกัดด้วยสัญญาณอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดการล่าช้า ในการทำงาน
5. ขั้นตอนการรอกเอกสารโอนอยากให้อวดเร็วกว่านี้ครับ
6. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ควรมี service mind. ให้มากกว่านี้
7. ปรับปรุงระบบการยึดทางระบบให้ระบบมีการลงข้อมูลง่ายขึ้น
8. อยากให้สำนักงานมีเครื่องปั่นไฟครับ ถ้าไฟดับคือไม่สามารถดำเนินงานได้ครับ
9. สามารถยื่นเอกสารทางออนไลน์ได้ทุกคดี
10. มีการคำนวณยอดหนี้ทางออนไลน์ หรือมีช่องทางด่วน
11. ความรวดเร็วในการให้บริการ
12. ปรับปรุงเรื่องตรวจสอบอายุคดีซ้ำเบื้องต้นก่อน เพื่อลดปัญหาการอายุคดีซ้ำ
13. ทำงานให้เป็นระบบมีแบบแผน เอาใจใส่ผู้ใช้บริการให้มากกว่านี้
14. การทำงานซ้ำซ้อน คือลงรับแล้วให้นิติกรเวรสั่ง และส่งให้นิติกรเจ้าของสำนวนอีกครั้ง บางสำนวนถูกท้งานหลุดไม่เดิน
15. ปรับปรุงระบบการทำงาน และเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้วย เนื่องจากเจ้าหน้าที่น้อย ทำให้การทำงานล่าช้า
16. อยากให้ระบบ e-filing ใ้เสร็จขอวันต่อวัน
17. ต้องการให้บริการแบบไม่พักเที่ยง
18. มี Internet บริการประชาชน
19. การลงทะเบียนขายทอดตลาดให้รวดเร็วมากกว่านี้

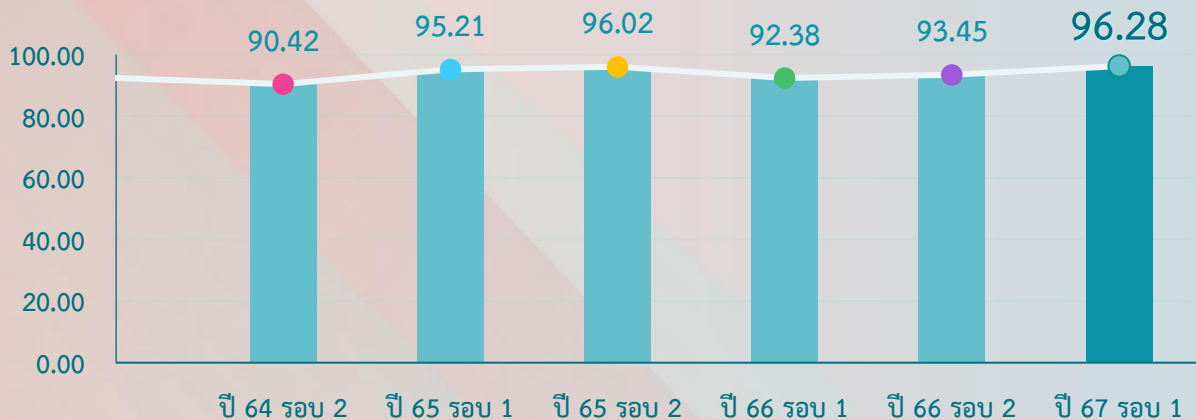
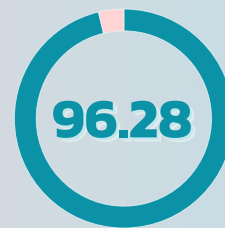
(2) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำติชม

1. เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการ ได้อย่างดี อธิบายเข้าใจง่าย และดูแลอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะนิติกรเวรสั่ง
2. เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีการบริการที่ดีเป็นอย่างมาก
3. เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีมีความใส่ใจในการให้บริการ ให้ความรู้ และข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อเป็นอย่างดี
4. เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้ม รวดเร็ว

4. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1

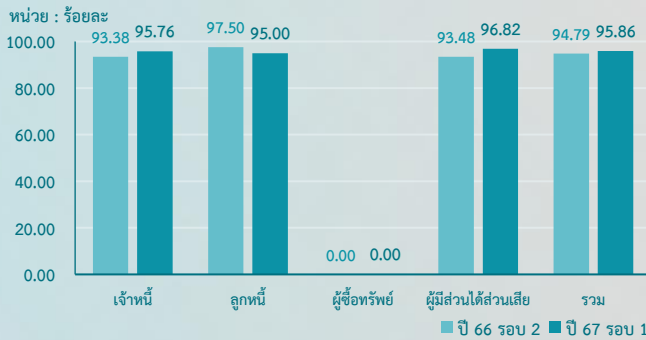
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1 ประเมินหน่วยงาน จำนวน 1 หน่วยงาน ได้แก่ กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.28 เมื่อเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจ ปี พ.ศ. 2566 รอบที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 93.45 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ร้อยละ 3.02 ดังนี้



4.1 ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกรายด้าน

	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าตัวนำหนัก	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
ด้านขั้นตอน ค่าตัวนำหนัก 30% พึงพอใจ 4.80 ไม่พึงพอใจ 0.02	4.80	95.92	30	28.78
ด้านเจ้าหน้าที่ ค่าตัวนำหนัก 40% พึงพอใจ 4.84 ไม่พึงพอใจ 0.04	4.84	96.73	40	38.69
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าตัวนำหนัก 15% พึงพอใจ 4.80 ไม่พึงพอใจ 0.02	4.80	95.92	15	14.39
ด้านคุณภาพ ค่าตัวนำหนัก 15% พึงพอใจ 4.81 ไม่พึงพอใจ 0.04	4.81	96.12	15	14.42
รวม พึงพอใจ 4.81 ไม่พึงพอใจ 0.03	4.81	96.17	100	96.28

4.2 ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามผู้รับบริการ

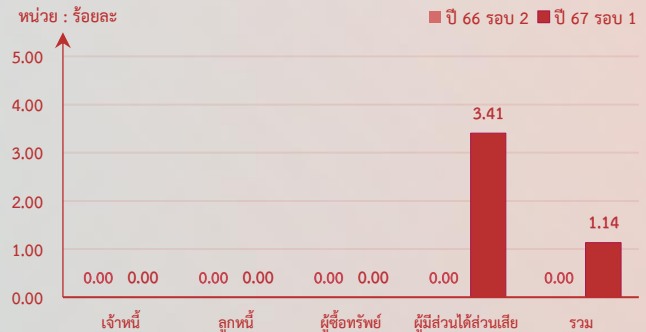


ร้อยละความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.86 แบ่งเป็น เจ้าหน้าที่ 95.76 ลูกหนี้ 95.00 ผู้ถือหุ้น - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 96.82 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2566 รอบที่ 2 โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.79 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ร้อยละ 1.13

ร้อยละความไม่พึงพอใจ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

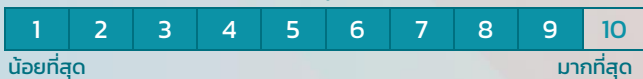
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจ โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 1.14 แบ่งเป็น เจ้าหน้าที่ 0.00 ลูกหนี้ 0.00 ผู้ถือหุ้น - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.41 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2566 รอบที่ 2 โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 0.00 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจเพิ่มขึ้น ร้อยละ 1.14



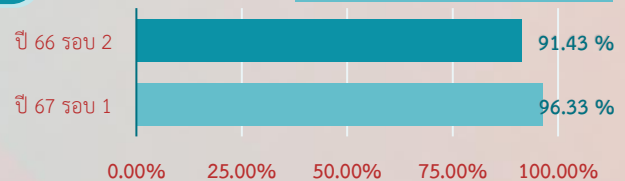
4.3 ระดับความพึงพอใจภาพรวม ระดับการรับทราบและช่องทางทราบข้อมูลกรมบังคับคดี

(1) ระดับความพึงพอใจภาพรวมในการมารับบริการครั้งนี้ (คะแนนเต็ม 10)

พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ 9.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.33 อยู่ในระดับดีมาก



เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจภาพรวม



(2) ระดับการรับรู้การกิจกรรม และช่องทางการรับทราบข้อมูลกรมบังคับคดี

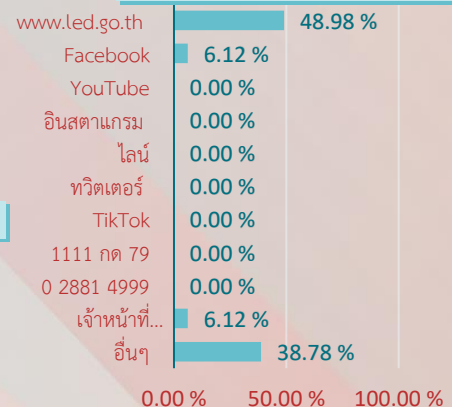
ในส่วนการสำรวจการรับทราบภารกิจของกรมบังคับคดี พบว่า ผู้รับบริการที่มาติดต่อกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ทราบ ร้อยละ 100.00 ไม่ทราบ ร้อยละ 0.00 และช่องทางในการรับทราบข้อมูลกรมบังคับคดีที่ผู้รับบริการติดต่อมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้

1. www.led.go.th เว็บไซต์กรมบังคับคดี ร้อยละ 48.98
2. อื่นๆ ร้อยละ 38.78
3. Facebook กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรกรมบังคับคดี ร้อยละ 6.12

การรับทราบภารกิจกรมบังคับคดี



ช่องทางการรับทราบข้อมูลกรมบังคับคดี



4.4 ความต้องการหรือความคาดหวัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

(1) ความต้องการหรือคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุง

1. การใช้ระบบที่เข้าใจได้ง่ายขึ้น
2. ระบบงานการยื่นคำขอต้องไม่ซับซ้อน
3. สามารถตรวจสอบสถานะคดีในระบบคอมพิวเตอร์ได้ทุกชั้นตอน

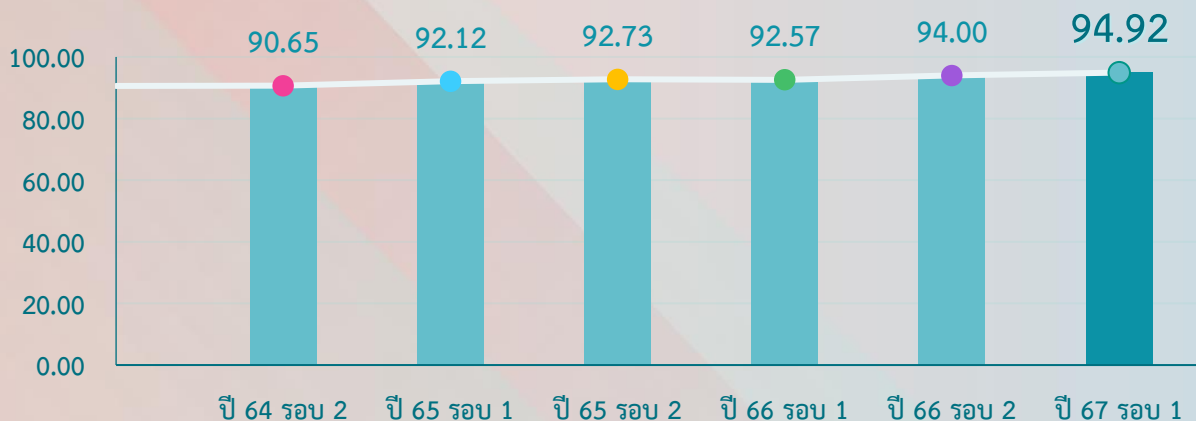
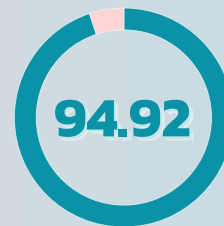
(2) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำติชม

1. การบริการที่รวดเร็วและใส่ใจบริการดีมาก ๆ
2. ได้รับทราบกระบวนการฟื้นฟูอย่างละเอียดดีมาก ๆ

5. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีงานอื่นๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1

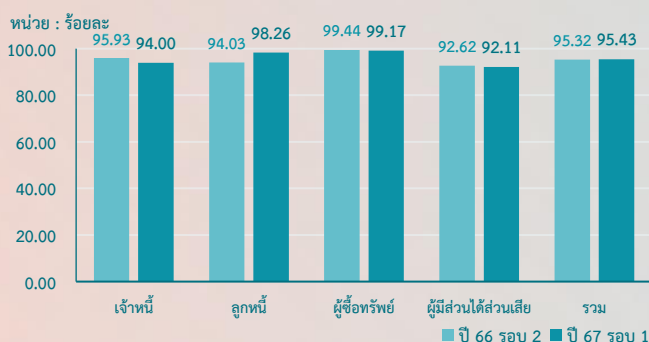
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีงานอื่นๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1 ประเมินหน่วยงาน จำนวน 5 หน่วยงาน ประกอบด้วย 1) กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย 2) กองบริหารการคลัง 3) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 4) ฝ่ายคำคู่ความ สำนักงานเลขานุการกรม และ 5) กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.92 เมื่อเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจฯ ปี พ.ศ. 2566 รอบที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 94.00 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.97 ดังนี้



5.1 ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกรายด้าน

	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าตัวน้ำหนัก	ร้อยละตัวน้ำหนัก	
ด้านขั้นตอน ค่าตัวน้ำหนัก 30% พึงพอใจ 4.76 ไม่พึงพอใจ 0.01	4.76	95.18	30	28.56	
ด้านเจ้าหน้าที่ ค่าตัวน้ำหนัก 40% พึงพอใจ 4.76 ไม่พึงพอใจ 0.02	4.76	95.16	40	38.06	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าตัวน้ำหนัก 15% พึงพอใจ 4.68 ไม่พึงพอใจ 0.01	4.68	93.67	15	14.05	
ด้านคุณภาพ ค่าตัวน้ำหนัก 15% พึงพอใจ 4.75 ไม่พึงพอใจ 0.01	4.75	94.99	15	14.25	
รวม	พึงพอใจ 4.74 ไม่พึงพอใจ 0.01	4.74	94.75	100	94.92

5.2 ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามผู้รับบริการ



ร้อยละความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.43 แบ่งเป็น เจ้าหน้าที่ 94.00 ลูกหนี้ 98.26 ผู้ซื้อทรัพย์สิน 99.17 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 92.11 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2566 รอบที่ 2 โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.32 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.15

ร้อยละความไม่พึงพอใจ จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

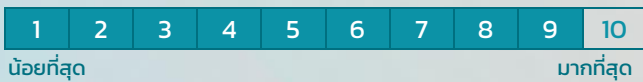
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจ โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 0.31 แบ่งเป็น เจ้าหน้าที่ 0.89 ลูกหนี้ 0.00 ผู้ซื้อทรัพย์สิน 0.00 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 0.34 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2566 รอบที่ 2 โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 1.02 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจลดลง ร้อยละ 0.71



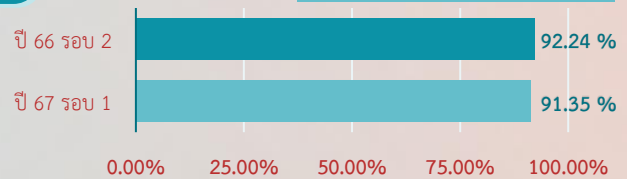
5.3 ระดับความพึงพอใจภาพรวม ระดับการรับทราบและช่องทางทราบข้อมูลกรมบังคับคดี

(1) ระดับความพึงพอใจภาพรวมในการมารับบริการครั้งนี้ (คะแนนเต็ม 10)

พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ 9.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.35 อยู่ในระดับดีมาก



เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจภาพรวม

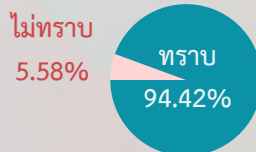


(2) ระดับการรับรู้การกิจกรรม และช่องทางการรับทราบข้อมูลกรมบังคับคดี

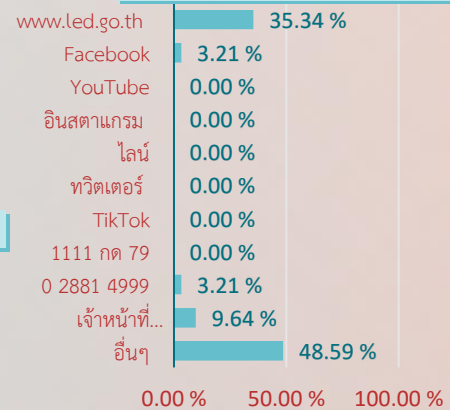
ในส่วนการสำรวจการรับทราบภารกิจของกรมบังคับคดี พบว่า ผู้รับบริการที่มาติดต่อกระบวนการบังคับคดีงานอื่นๆ ทราบ ร้อยละ 94.42 ไม่ทราบ ร้อยละ 5.58 และช่องทางในการรับทราบข้อมูลกรมบังคับคดีที่ ผู้รับบริการติดต่อมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้

- อื่นๆ ร้อยละ 48.59
- www.led.go.th เว็บไซต์กรมบังคับคดี ร้อยละ 35.34
- เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรกรมบังคับคดี ร้อยละ 9.64

การรับทราบภารกิจกรมบังคับคดี



ช่องทางการรับทราบข้อมูลกรมบังคับคดี



5.4 ความต้องการหรือความคาดหวัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

(1) ความต้องการหรือคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุง

- ความเร็วในการค้นหาข้อมูลและคำนวณข้อมูลให้เร็วกว่านี้เข้าไป
- ต้องการทราบผลการประเมินอย่างรวดเร็ว
- ขอให้มีการปรับปรุงในเรื่องของสถานที่จอดรถ ห้ามมิให้ กั้นที่จอด โดยสร้างความลำบากให้กับผู้ใช้บริการ

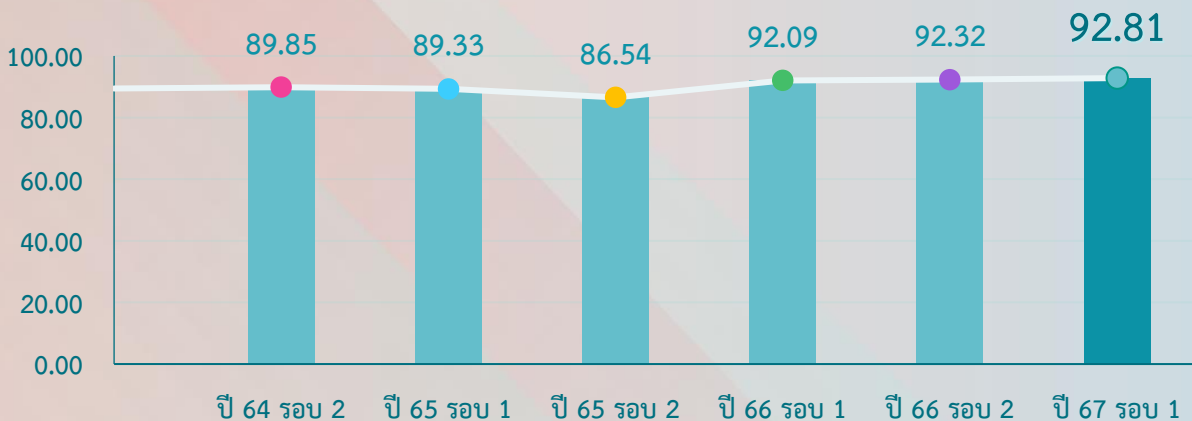
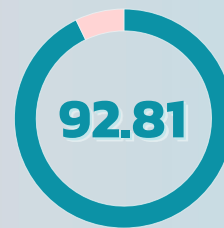
(2) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำติชม

- ไกล่เกลี่ยทำงานบริการประทับใจ
- เจ้าหน้าที่บริการด้วยรอยยิ้ม ช่วยเหลือแนะนำดีมาก
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายคำคู่ความบริการดีมาก
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ (รปภ) ให้ความช่วยเหลือและความสะดวกดีมาก

6. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบที่ 1 จำนวน 7 หน่วยงาน ประกอบด้วย 1) กองนโยบายและแผน 2) กลุ่มงานบัญชีและบริหารงบประมาณ กองบริหารการคลัง 3) กลุ่มงานพัสดุ กองบริหารการคลัง 4) กองบริหารทรัพยากรบุคคล 5) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร 6) กองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน และ 7) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยภาพรวม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.81 เมื่อเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจ ปี พ.ศ. 2566 รอบที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 92.32 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.52 ดังนี้



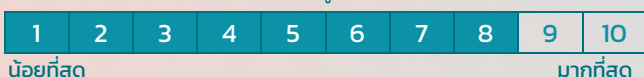
6.1 ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกรายด้าน

	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าตัวนำหนัก	ร้อยละค่าตัวนำหนัก
ด้านขั้นตอน ค่าตัวนำหนัก 30% พึงพอใจ 4.64 ไม่พึงพอใจ 0.01	4.64	92.90	30	27.87
ด้านเจ้าหน้าที่ ค่าตัวนำหนัก 40% พึงพอใจ 4.64 ไม่พึงพอใจ 0.01	4.64	92.75	40	37.10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าตัวนำหนัก 15% พึงพอใจ 4.64 ไม่พึงพอใจ 0.01	4.64	92.92	15	13.93
ด้านคุณภาพ ค่าตัวนำหนัก 15% พึงพอใจ 4.64 ไม่พึงพอใจ 0.02	4.64	92.71	15	13.91
รวม	4.64	92.81	100	92.81

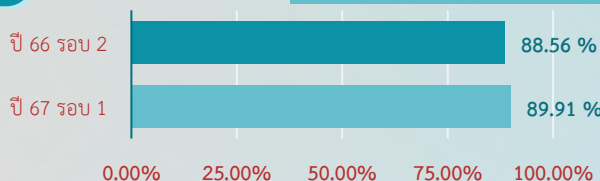
6.2 ระดับความพึงพอใจภาพรวม ระดับการรับทราบและช่องทางทราบข้อมูลกรมบังคับคดี

(1) ระดับความพึงพอใจภาพรวมในการมารับบริการครั้งนี้ (คะแนนเต็ม 10)

พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ 8.99 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.91 อยู่ในระดับดีพอใช้



เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจภาพรวม



6.3 ความต้องการหรือคาดหวังให้หน่วยงานปรับปรุง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

1. สร้างความรู้ความชำนาญกับเจ้าหน้าที่
2. อำนวยความสะดวกด้านแบบฟอร์มต่างๆ
3. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

กองพัฒนาระบบการบังคับคดี

1. การให้คำตอบที่ชัดเจน
2. มุมหนังสือ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพดี

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1. เพิ่มคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องสแกนไม่เพียงพอ และมีข้อจำกัดในการใช้มากเกินไป
2. อยากให้เพิ่มคู่มือ โทรติดต่อกมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ได้ดีมากและรวดเร็วมาก

กองบริหารทรัพยากรบุคคล

1. เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพื่อบริการประชาชนได้สะดวก รวดเร็ว
2. ดูแลสายงานธุรการบ้างเพื่อเป็นขวัญกำลังใจเพราะเป็นหน้าด่านเมื่อถึงวัยเกษียณให้ได้รับเงินเดือนเต็มเพดานเพื่อจะได้ไปดูแลครอบครัว
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการและแนะนำ ขั้นตอน เป็นอย่างดี

กลุ่มงานบัญชีและบริหารงบประมาณ กองบริหารการคลัง

1. ปรับปรุงมาตรฐานในการรับเอกสาร การเบิกจ่าย เนื่องจากในการติดต่อครั้งนี้ได้ส่งเอกสารตัวจริงผ่านไปยังกองคลัง และกองคลังได้จัดส่งหนังสือไปยังกลุ่มงานบัญชีงบประมาณ ตั้งแต่วันที่ 8 พฤษภาคม 2566 แต่เมื่อติดต่อไปช่วงเดือนสิงหาคม เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่ได้รับเอกสาร โดยให้ต้นเรื่องไปติดต่อหาเอกสารเอง แต่ในระบบ e-memo กองคลังได้มีการส่งไปยังกลุ่มงานบัญชีงบประมาณแล้ว และไม่มีมารับ ทำให้เกิดความล่าช้าในการเบิกจ่าย ซึ่งข้าพเจ้า ได้สำรองเงินในการจ่ายค่าดำเนินการของกรม แต่ต้องมาเบิกรับภาระ เพราะการทำงานที่ล่าช้าของเจ้าหน้าที่และไม่เป็นระบบ ข้าพเจ้าคาดว่า เจ้าหน้าที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีมาตรฐานและเข้าใจถึงเส้นทางการเดินเอกสารของหน่วยงาน ว่ามีใช้หน้าที่ของตนเรื่องในการเดินเอกสาร เพราะ เอกสารต้นฉบับนั้น สูญหายระหว่างกองคลังและกลุ่มงานบัญชีงบประมาณ
2. ระยะเวลาการเบิกจ่ายเงินให้ชัดเจน
3. เจ้าหน้าที่บริการและให้คำแนะนำได้ดีมากค่ะ

กลุ่มงานพัสดุ กองบริหารการคลัง

1. การจัดทำบัญชีครุภัณฑ์ ควรทำให้เป็นปัจจุบันเสมอ และมีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน
2. ต้องการให้รวดเร็วในการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุครุภัณฑ์ที่จำเป็นต้องใช้
3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำได้ดีมากค่ะ

กองนโยบายและแผน

1. การติดตามงานที่ดำเนินการไปแล้วว่าผลสุดท้ายเป็นเช่นใด และเปิดเผยให้หน่วยงานทราบ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้รับทราบ และสรุปงานของตนเองได้
2. การนำโครงการที่ผ่านงบประมาณแล้ว นำเข้าค่าธรรมเนียมมีกระบวนการที่ยุงยาก
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ดีมาก