



กรมบังคับคดี

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมบังคับคดี

SOP – กพร – 03

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

เรื่อง

กระบวนการสำรวจความพึงพอใจ

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	อธิบดีกรมบังคับคดี หรือรองอธิบดีกรมบังคับคดี ที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแล หน่วยงาน
วันที่ 10 กันยายน 2566	วันที่ 30 ตุลาคม 2566	วันที่

รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียด
	00	ออกเอกสารครั้งแรก

มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานในการสำรวจความพึงพอใจ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (voice of customer) ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการนำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

2. ขอบเขต

ขอบเขตในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อหน่วยงาน กรมบังคับคดีของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร แบ่งออกเป็น 2 ด้าน

2.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1) ศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์สภาพปัญหาความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการออกแบบคำถามเพื่อใช้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามกระบวนการต่างๆ
- 2) ขอความเห็นชอบผู้อำนวยการ/หัวหน้างานส่วนกลาง /เจ้าของกระบวนการงานที่มีต่อแบบสำรวจความพึงพอใจ
- 3) จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผ่าน Google Form หรือ QR Code และเรียนผู้บริหารกรมบังคับคดี เพื่อขออนุญาตแจ้งเวียนให้หน่วยงานสำรวจความพึงพอใจ
- 4) จัดทำรายงานจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ และผลสำรวจเชิงปริมาณ (แบบ Real Time)
- 5) วิเคราะห์ข้อมูล สรุป และรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงานเชิงบรรยาย (รูปแบบ Info graphic)
- 6) นำเสนอรายงานผู้บริหาร และแจ้งเวียนให้หน่วยงานทราบเพื่อนำผลสำรวจข้อคิดเห็นปรับปรุงการให้บริการต่อไป

2.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

- 1) กลุ่มผู้รับบริการภายนอก ประเมินหน่วยงาน 130 หน่วยงาน ดังนี้ กองบังคับคดีล้มละลาย 1 – 6, สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร 1 – 7, กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้, กองติดตามทรัพย์สินในคดีล้มละลาย และประเมินราคาทรัพย์สิน, กองบริหารการคลัง, ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ส่วนกลาง), ฝ่ายคำคู่ความ สำนักงานเลขาธิการกรม, กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการกรม และสำนักงานบังคับคดีจังหวัด/สาขา 111 หน่วยงาน กลุ่มตัวอย่าง ขั้นต่ำ 30 ตัวอย่าง
- 2) กลุ่มผู้รับบริการภายใน ประเมินหน่วยงาน 7 หน่วยงาน ดังนี้ กองนโยบายและแผน กลุ่มงานบัญชีและงบประมาณ กองบริหารการคลัง กลุ่มงานพัสดุ กองบริหารการคลัง กองบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่ม

มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ

พัฒนาระบบบริหาร ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และกองพัฒนาระบบการบังคับคดี กลุ่มตัวอย่าง ชั้น
ต่ำ 30 ตัวอย่าง

3. กรอบแนวคิดการออกแบบกระบวนการ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตาม วัตถุประสงค์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ความต้องการ/คาดหวังของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร - ได้รับผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน รวดเร็ว ถูกต้อง ตามระยะเวลาที่กำหนด ลดขั้นตอนการทำงาน ลดเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรในการสรุปผล ผู้รับบริการ - ได้รับความสะดวก ง่าย ทันสมัย และมีช่องทางรับฟังเสียง ประชาชน
ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร บ้านเมืองที่ดี - พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 - เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA หมวด 3 การ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประเด็นด้านประสิทธิภาพที่ต้องเร่งปรับปรุง	- ปัจจุบันกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการสำรวจความพึง พอใจของผู้รับบริการ มีการสำรวจผ่านระบบ Google Form รายงานจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละความพึงพอใจแบบ Real Time และรายงานผลสำรวจของหน่วยงาน(จดหมาย เวียน) รูปแบบ Info graphic แต่ยังคงเพิ่มประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบ การเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อลดระยะเวลา ลดขั้นตอนในการดำเนินการ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ต่อไป

มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ

4. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผ่านระบบ Google Form รายงานความพึงพอใจแบบ Real Time และสรุปผลสำรวจของหน่วยงาน (ระบบจดหมายเวียน) ผ่านรูปแบบ Info graphic ข้อมูลที่ได้รับรวดเร็ว ถูกต้อง	- ร้อยละความสำเร็จการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แล้วเสร็จภายในเดือนมีนาคม ของรอบที่ 1	ร้อยละ 100
	- ร้อยละความสำเร็จการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แล้วเสร็จภายในเดือนกันยายน ของรอบที่ 2	ร้อยละ 100

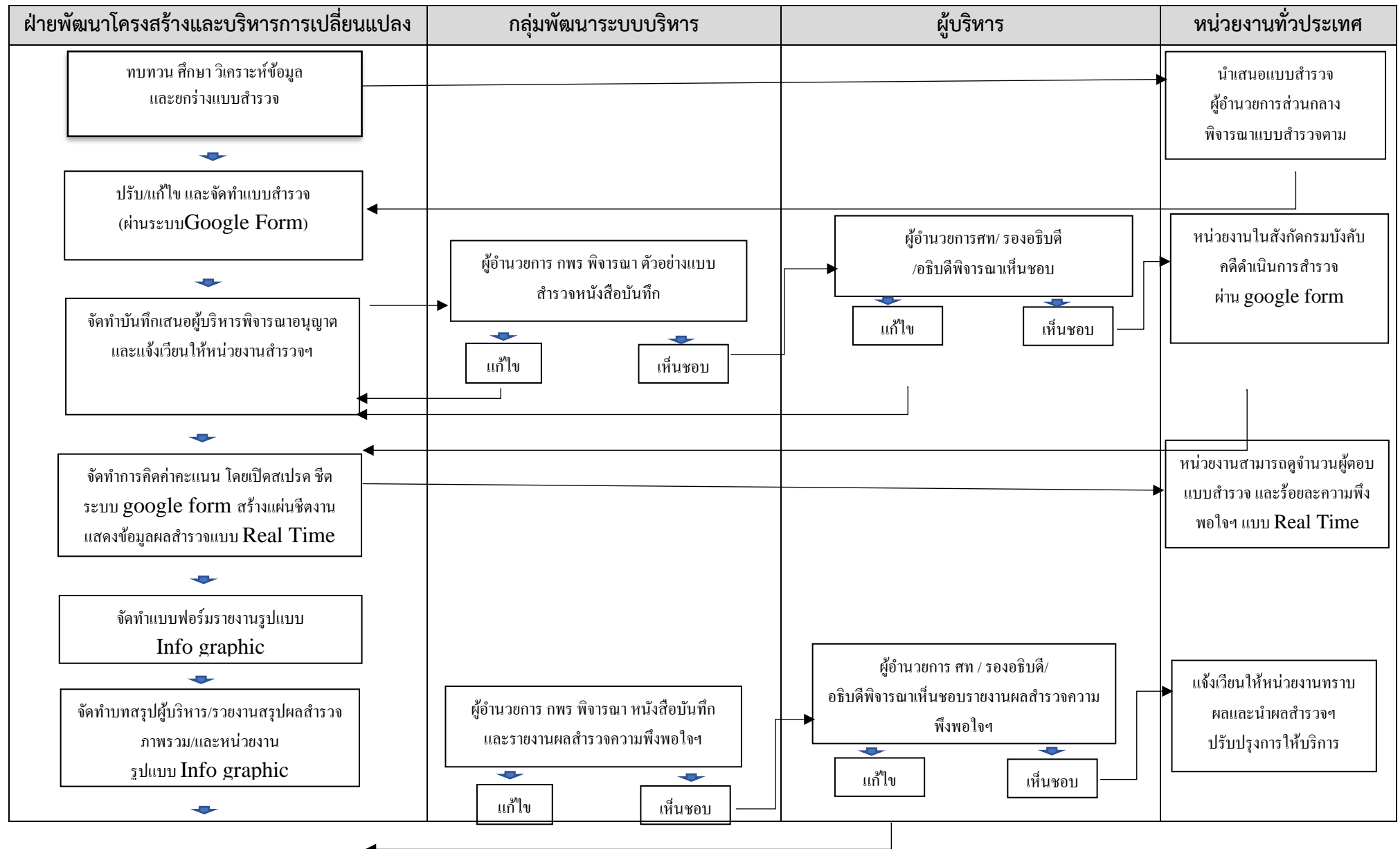
5. ระบบติดตามประเมินผล

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจฯ ประจำปีงบประมาณ จำนวน 2 รอบ ดังนี้

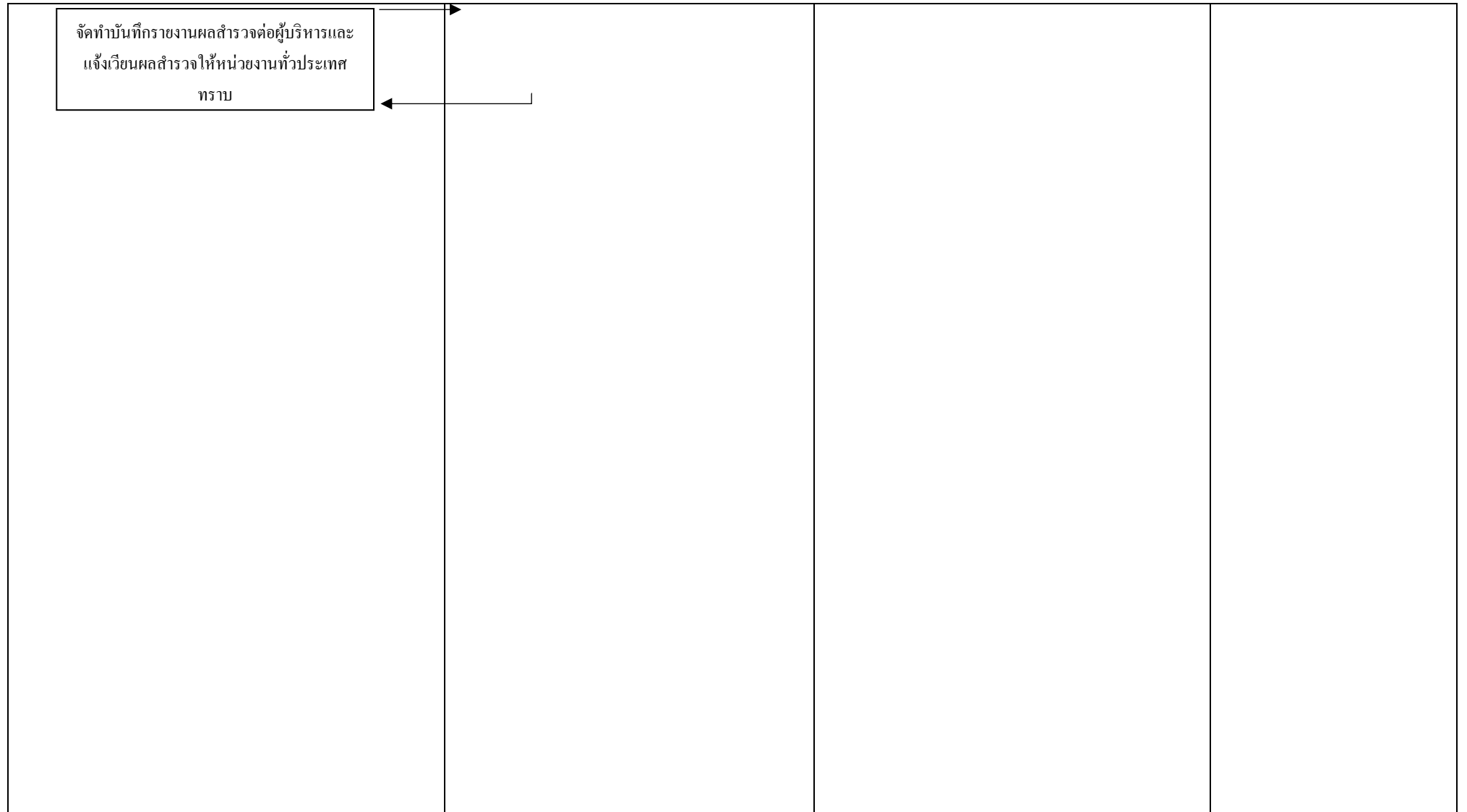
1. รอบที่ 1 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม – 31 มีนาคม)
2. รอบที่ 2 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 กันยายน)

มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ

6. ผังกระบวนการ



มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ



มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ

7. ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

7.1 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผ่าน Google Form หรือ QR Code

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	วิธีการควบคุมคุณภาพ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
1. ทบทวนและยกย่องแบบสำรวจ	<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์สภาพปัญหาความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องประกอบ ด้วย - ศึกษารายงานป้อนกลับ Feedback 4.0 รายหมวด 3 - ผลสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ยกย่องแบบสำรวจ ตามกระบวนการต่างๆ - สอบถามความคิดเห็นผู้อำนวยการส่วนกลางเกี่ยวกับ 	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)	30 วัน (ระหว่างเดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน ของปีงบประมาณ)	- แบบตัวอย่าง คำถามตามกระบวนการต่างๆ		
2. จัดทำแบบสำรวจผ่าน Google Form	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประเมินหน่วยงาน 137 หน่วยงาน ผ่าน Google Form - ดาวน์โหลด QR Code ของแต่ละหน่วยงาน และจัดทำป้าย Info graphic ของแต่ละสำนักงาน 	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)	20 วัน	- ได้ QR Code แบบสำรวจพึงพอใจของหน่วยงาน		-
3. จัดทำบันทึกเสนอขออนุญาตสำรวจความพึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำบันทึก เรียน ผู้บริหาร ขออนุญาตสำรวจความพึงพอใจ 	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	4 วัน			

มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	วิธีการควบคุมคุณภาพ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
	- จัดทำบันทึก เรียน หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดกรมบังคับคดี เพื่อให้หน่วยงานจะได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน	(กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)				

7.2 รายงานจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละความพึงพอใจแบบ Real Time

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	วิธีการควบคุมคุณภาพ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
1. จัดทำการคิดค่าคะแนน	- จากการสำรวจความพึงพอใจฯ ผ่านระบบ Google Form เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเปิดสเปรดชีตใน Google ชีต เพื่อสร้างชีตงานแสดงข้อมูลดิบของแต่ละหน่วยงาน - สร้างแผ่นชีตงานการคิดค่าคะแนนเพื่อแสดงข้อมูลแต่ละหน่วยงาน ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้ 1. จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ 2. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสำรวจ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)	4 วัน			

มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	วิธีการควบคุมคุณภาพ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
	3. ค่าเฉลี่ยและร้อยละพึงพอใจและไม่พึงพอใจ แยกตามปัจจัย 4 ด้าน 4. ค่าเฉลี่ยและร้อยละพึงพอใจและไม่พึงพอใจ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการ 5. ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงาน (ค่าถ่วงน้ำหนัก)					
2. การรายงานแบบ Real Time	- สร้างแผนซีตงานรวมทุกหน่วยงาน โดยการเชื่อมต่อเซิร์ฟลิ้งค์ข้อมูลแผนซีตงานการคิดค่าคะแนน เพื่อแสดงผลการรายงานแบบ Real Time ประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้ 1. ชื่อหน่วยงาน 2. จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ 3. ค่าเฉลี่ยและร้อยละพึงพอใจและไม่พึงพอใจ แยกตามปัจจัย 4 ด้าน 4. ค่าเฉลี่ยและร้อยละพึงพอใจและไม่พึงพอใจ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการ 5. ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงาน (ค่าถ่วงน้ำหนัก) 6. เซิร์ฟลิ้งค์ช่องทางการเข้าสู่ข้อมูลดิบแต่ละหน่วยงาน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)	4 วัน			

มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ

7.3 รายงานผลสำรวจของหน่วยงานรูปแบบ Info graphic

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	วิธีการควบคุมคุณภาพ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
1. จัดทำแบบฟอร์มรายงาน Info graphic และการเชื่อมโยงข้อมูล	<p>- จัดทำแบบฟอร์มรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ร้อยละความพึงพอใจฯแสดงในรูปแบบกราฟ 6 รอบ 2. ตารางแสดงคะแนนความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าถ่วงน้ำหนักแยกตามปัจจัย 4 ด้าน 3. กราฟแสดงร้อยละความพึงพอใจ พื่อใจ ไม่พึงพอใจ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการ 4. ข้อคิดเห็นที่เป็นความต้องการความคาดหวัง <p>- จำทำไฟล์ ข้อมูลในตาราง Excel ประกอบด้วยข้อมูล เพื่อเชื่อมต่อข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ร้อยละความพึงพอใจฯแสดงในรูปแบบกราฟ 6 รอบ 	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)	6วัน			

มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	วิธีการควบคุมคุณภาพ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
	<p>2. ตารางแสดงคะแนนความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าถ่วงน้ำหนักแยกตามปัจจัย 4 ด้าน</p> <p>3. กราฟแสดงร้อยละความพึงพอใจ พอดี ไม่พึงพอใจ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการ</p>					
2. จัดทำรายงานสรุปผลสำรวจรูปแบบจดหมายเวียน	<p>-จัดทำการเชื่อมโยงข้อมูล (จดหมายเวียน) ในแบบฟอร์มการรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้</p> <p>1. ร้อยละความพึงพอใจฯแสดงในรูปแบบกราฟ</p> <p>2. ตารางแสดงคะแนนความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าถ่วงน้ำหนักแยกตามปัจจัย 4 ด้าน</p> <p>3. กราฟแสดงร้อยละความพึงพอใจ พอดี ไม่พึงพอใจ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการ</p> <p>4. สรุปความต้องการ/ความคาดหวัง</p> <p>- จัดทำบทสรุปผู้บริหาร</p>	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)	<p>30 วัน</p> <p>รอบที่ 1 จำนวน 15 วัน (ช่วงเดือนมีนาคม)</p> <p>รอบที่ 2 จำนวน 15 วัน (ช่วงเดือนกันยายน)</p>	<p>- บทสรุปผู้บริหาร รอบ 1</p> <p>- รายงานผลสำรวจของหน่วยงาน รอบ 1</p> <p>- บทสรุปผู้บริหาร รอบ 2</p> <p>- รายงานผลสำรวจของหน่วยงาน รอบ 2</p>		

มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	วิธีการควบคุมคุณภาพ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน - จัดทำรายงาน สรุปผลสำรวจความพึงพอใจฯ ที่มีต่อหน่วยงาน 					
3. เสนอผู้บริหาร	- จัดทำบันทึกรายงานผลสำรวจความพึงพอใจฯ ต่อผู้บริหาร และแจ้งเวียนให้หน่วยงานนำผลสำรวจปรับปรุงการให้บริการ ต่อไป	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)	4 วัน			

มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ

8. ตัวชี้วัดขั้นต้นและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด	ผลสำเร็จของการดำเนินการตามขั้นตอนและเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ร้อยละ 100

9. การควบคุมบันทึก

บันทึก	เก็บไว้ที่หน่วยงาน	เก็บไว้อ้างอิง
รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.25...รอบที่ 1	3 ปี	3 ปี
รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.25...รอบที่ 2	3 ปี	3 ปี

10 การบริหารสารสนเทศ

รายการสารสนเทศที่จำเป็น	รูปแบบ	ระยะเวลา/ความถี่
รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.25...รอบที่ 1	ไฟล์ข้อมูล 5 ปี	ไฟล์ข้อมูล 5 ปี
รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.25...รอบที่ 2	ไฟล์ข้อมูล 5 ปี	ไฟล์ข้อมูล 5 ปี

11. สมรรถนะบุคลากรที่จำเป็น

บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่จำเป็น	การฝึกอบรม/พัฒนาที่จำเป็น
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	<ol style="list-style-type: none"> ความรู้ <ul style="list-style-type: none"> - ด้านการวิเคราะห์งาน - การประสาน - จัดทำแบบสำรวจ/หลักการวิจัย ทักษะ (SKILL) <ul style="list-style-type: none"> - การบริหารข้อมูล - การใช้คอมพิวเตอร์/สูตรคำนวณ - การทำ Info graphic 	<ol style="list-style-type: none"> ความรู้เชิงสถิติ ความรู้ด้าน Microsoft Excel ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์

มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ

	- การเขียนรายงานและสรุปรายงาน	
--	-------------------------------	--