

ข้อ ๐๑๖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

- แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ภารกิจของหน่วยงานเป็นรายงานผลของปี พ.ศ.๒๕๖๔

สบจ.สุโขทัย มีระบบการประเมินสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในรูปแบบผ่านระบบ Google Form หรือประเมินด้วยการสแกน QR Code และการประเมินด้วยตนเองลงในแบบประเมินกระดาษ ซึ่งจัดเตรียมไว้ ณ จุดพักคอย โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีความเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความล่าช้า สบจ.สุโขทัย จึงได้วิเคราะห์สาเหตุพบว่าปัญหาในการให้บริการล่าช้าส่วนใหญ่มีสาเหตุจากหาสำนวนไม่พบ เนื่องจากการจัดเก็บสำนวนเป็นการเก็บรวมไว้ในตู้เอกสารหลักแยกตามนิติกร ผู้รับผิดชอบสำนวนทำให้การหาสำนวนเป็นไปอย่างล่าช้า สบจ.สุโขทัยจึงได้ปรับปรุงรูปแบบการเก็บสำนวนคดี โดยทำห้องเก็บสำนวน ซึ่งเก็บสำนวนได้เป็นระเบียบและจัดวางและค้นหาได้ง่าย การจัดเก็บแยกสำนวนคดีแยกเป็นหมวด ปี พ.ศ. ของคดี จัดทำสำนวนแยกสีตามนิติกรผู้รับผิดชอบ และเก็บสำนวนตามลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้การจัดเก็บและค้นหาสำนวน ง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้น ลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐๒๘๘๗ ๕๑๕๒ ภายใน ๑๑๗๘

ที่ ยธ ๐๕๒๐(อ)/ ๖๑๐

วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบที่ ๒) - ๒ W.Y. ๒๕๖๔

เรียน อธิบดีกรมบังคับคดี

เรียน อธิบดีกรมบังคับคดี

ตามที่กรมบังคับคดี ได้มอบให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๒ ตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรองรับการยกระดับองค์กรตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ปี ๒๕๖๕ เพื่อเป็นช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (voice of customer) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวิเคราะห์หาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนเข้าสู่จุดให้บริการของหน่วยงาน โดยกรมบังคับคดี ได้กำหนดให้ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัด ประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของผู้อำนวยการระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค นั้น

บัดนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้รวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยประเมินหน่วยงาน จำนวน ๑๓๖ หน่วยงาน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘,๒๒๗ ตัวอย่าง เป็นผู้รับบริการภายใน จำนวน ๑,๐๐๐ ตัวอย่าง และผู้รับบริการภายนอก จำนวน ๗,๒๒๗ ตัวอย่าง และจัดทำสรุปผลเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๒ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๓ (ค่าถ่วงน้ำหนัก)

๒. ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จำแนกตามปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ดังนี้

ปัจจัยคุณภาพการ ให้บริการ	ค่าคะแนนร้อยละ	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙๓.๐๐	๐.๔๙
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๙๓.๕๗	๐.๓๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒.๗๕	๐.๓๒
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๙๒.๓๔	๐.๓๕

๓. ร้อยละ...

๓. ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน แยกตามกระบวนการต่างๆ ดังนี้

ลำดับที่	กระบวนการ	ผู้รับบริการ ภายนอก	ค่าคะแนนร้อยละ	
			พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
๑	กระบวนการบังคับคดีแพ่ง ได้แก่ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑ - ๖ และสำนักงานบังคับคดีจังหวัด/สาขา	ร้อยละคะแนนรวม	๙๓.๗๙	๐.๕๐
		เจ้าหน้าที่	๙๓.๙๑	๐.๘๒
		ลูกหนี้	๙๓.๕๐	๐.๓๓
		ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๙๔.๖๔	๐.๐๕
		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๙๓.๑๔	๐.๔๑
๒	กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ได้แก่ กองบังคับคดีล้มละลาย ๑ - ๖	ร้อยละคะแนนรวม	๙๓.๖๒	๐.๐๔
		เจ้าหน้าที่	๙๔.๐๒	๐.๐๐
		ลูกหนี้	๙๓.๓๔	๐.๐๐
		ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๙๕.๐๓	๐.๐๐
		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๙๒.๐๘	๐.๑๗
๓	กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ได้แก่ กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	ร้อยละคะแนนรวม	๙๐.๕๒	๐.๐๐
		เจ้าหน้าที่	๘๙.๘๕	๐.๐๐
		ลูกหนี้	๙๐.๑๙	๐.๐๐
		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๙๑.๕๓	๐.๐๐
		ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๙๑.๕๓	๐.๐๐
๔	กระบวนการบังคับคดีงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย กองบริหารการคลัง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ฝ่ายคำคู่ความ สำนักงานเลขานุการกรม และ กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม	ร้อยละคะแนนรวม	๙๐.๔๑	๐.๒๓
		เจ้าหน้าที่	๘๘.๕๖	๐.๖๗
		ลูกหนี้	๙๔.๗๒	๐.๐๐
		ผู้ซื้อทรัพย์สิน	๘๙.๐๓	๐.๐๐
		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๘๙.๔๓	๐.๒๕

๔. ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน แยกตามกระบวนการงานสนับสนุน ดังนี้

ลำดับ ที่	กระบวนการงานสนับสนุน	ผู้รับบริการ ภายใน	ค่าคะแนนร้อยละ	
			พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
๑	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	เจ้าหน้าที่หรือ บุคลากร กรมบังคับคดี	๘๗.๘๔	๐.๙๕
๒	กองนโยบายและแผน		๙๐.๙๙	๐.๐๐
๓	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร		๙๓.๐๗	๑.๕๖
๔	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		๘๕.๐๐	๐.๐๐
๕	กองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน		๙๒.๔๗	๐.๐๐
๖	กลุ่มงานบัญชีและบริหารงบประมาณ กองบริหารการคลัง		๙๑.๐๑	๐.๐๐
๗	กลุ่มงานพัสดุ กองบริหารการคลัง		๘๘.๖๐	๐.๐๐

๕. ผลสำรวจ...

๕ ผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อหน่วยงานกรมบังคับคดี

๕.๑ ความต้องการของผู้รับบริการภายนอกที่มีต่อหน่วยงานกรมบังคับคดี

กระบวนการบังคับคดีแพ่ง จากการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

- ๑) ด้านการบังคับคดีแพ่ง เช่น ตั้งเรื่องบังคับคดี ยื่นคำร้องต่างๆ
- ๒) จัดที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ มีบริการหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการ
- ๓) จัดให้มีจุดแนะนำ ขั้นตอน เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ
- ๔) ผู้รับบริการต้องการรับรู้ระบบสอบถามสถานะคดีแพ่ง

กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย จากการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

- ๑) ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ข้อมูลการบังคับคดีล้มละลาย
- ๒) จัดที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ และบริการน้ำดื่มสะอาดแก่ผู้รับบริการ
- ๓) จัดให้มีจุดแนะนำ ขั้นตอน เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ
- ๔) ผู้รับบริการต้องการรับรู้ระบบสอบถามสถานะคดีล้มละลาย

กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ จากการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

- ๑) ปรับปรุงข้อมูลข่าวสาร ด้านการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้
- ๒) จัดให้มีที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีบริการหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการแก่ผู้รับบริการ และอุปกรณ์ช่วยเหลือสำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้พิการ
- ๓) กำหนดมาตรฐานในการให้บริการ โดยระบุขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละประเภทบริการอย่างชัดเจน

กระบวนการบังคับคดีงานด้านอื่นๆ จากการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

- ๑) เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
- ๒) จัดให้มีป้ายบอกทาง จุดแนะนำการให้บริการแต่ละประเภทตามขั้นตอน เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ
- ๓) จัดให้มีที่พักคอยที่เพียงพอ มีบริการหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการแก่ผู้รับบริการ และอุปกรณ์ช่วยเหลือสำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้พิการ

๕.๒ ความต้องการของผู้รับบริการภายในที่มีต่อหน่วยงานกรมบังคับคดี

จากการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการภายใน ที่มีต่อหน่วยงานสนับสนุนสามารถสรุปได้ ดังนี้

ลำดับ	ประเด็นความต้องการ	จำนวน
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
	๑. พัฒนาระบบงานการให้บริการของหน่วยงาน	๑๐
	๒. ปรับปรุงระบบงานให้มีความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงาน	๑๐
	๓. พัฒนาต่อ ยอดระบบงาน e-filing จนครบขั้นตอนการบังคับคดี	๘
๒	ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการ	
	๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดที่สุภาพ เป็นกันเอง	๑๐
	๒. การจัดสรรตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้ตรงกับตำแหน่ง	๕

ลำดับ...

นางสาวมณี เชื้อกสิบ
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน



รายงานผลสำรวจ



ผลสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๒

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
		ร้อยละ (ค่าถ่วงน้ำหนัก)	ร้อยละ
๑๑๘	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงราย	๙๗.๐๐	๐.๓๒๑
๑๑๙	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงราย สาขาเทิง	๙๓.๙๗	๑.๘๔
๑๒๐	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดน่าน	๙๕.๖๔	๐.๐๖๓
๑๒๑	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา	๙๘.๖๓	๐.๐๐
๑๒๒	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา สาขาเชียงคำ	๙๖.๒๑	๐.๐๐
๑๒๓	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดแพร่	๙๔.๘๒	๐.๐๐
๑๒๔	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดตาก	๙๔.๘๖	๐.๐๐
๑๒๕	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดตาก สาขาแม่สอด	๙๖.๓๐	๐.๐๐
๑๒๖	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลก	๘๘.๙๗	๐.๐๐
๑๒๗	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเพชรบูรณ์	๘๖.๒๒	๐.๐๐
๑๒๘	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเพชรบูรณ์ สาขาวิเชียรบุรี	๙๗.๒๗	๐.๐๐
๑๒๙	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก	๙๘.๐๖	๐.๐๐
๑๓๐	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย	๙๒.๑๑	๑.๐๓๔
๑๓๑	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย สาขาสวรรคโลก	๘๖.๖๖	๔.๐๐๔
๑๓๒	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี	๙๐.๕๗	๐.๑๑๖
๑๓๓	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดกำแพงเพชร	๙๒.๓๔	๐.๐๐
๑๓๔	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์	๙๖.๘๙	๐.๐๐
๑๓๕	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิจิตร	๙๐.๙๑	๐.๐๐
๑๓๖	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุทัยธานี	๙๗.๔๑	๐.๐๐
	รวม	๙๓.๕๖	๐.๕๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐ ๒๘๘๗ ๕๑๕๒ ภายใน ๑๑๗๘

ที่ ยธ ๐๕๒๐(อ)/ ๒๓๗

วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบที่ ๑)

เรียน อธิบดีกรมบังคับคดี

ตามที่กรมบังคับคดี ได้มอบให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย และสอดคล้องกับนโยบายระบบราชการ ๔.๐ “ระบบราชการต้องเป็นที่พึงปรารถนาและเชื่อถือไว้วางใจได้” โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง รองรับการยกระดับองค์การตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ และรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (voice of customer) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์และหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีและยั่งยืน ๒) เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของผู้อำนวยความสะดวกระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ นั้น

บัดนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้รวบรวมผลการประเมินหน่วยงาน จำนวน ๑๓๖ หน่วยงาน ผ่านระบบ Google Form หรือ QR Code ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗,๖๘๐ ตัวอย่าง ผู้รับบริการภายใน จำนวน ๔๐๔ ตัวอย่าง ผู้รับบริการภายนอก จำนวน ๗,๒๗๖ ตัวอย่าง และจัดทำสรุปผลเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๕ (ค่าถ่วงน้ำหนัก) โดยผลสำรวจแยกตามด้านคุณภาพ ๔ ด้าน ดังนี้

ลำดับที่	คุณภาพการให้บริการ	พึงพอใจ ปี ๖๔ รอบ ๑
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๓.๑๖
๒.	ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการ	๙๔.๐๕
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๕๗
๔.	ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๙๒.๙๑
	รวม	๙๓.๔๒

๒. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกรมบังคับคดี แยกตามกระบวนการ ดังนี้

ลำดับที่	กระบวนการ	จำนวน (หน่วยงาน)	ผลสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ	
			พึงพอใจ (ร้อยละ)	ไม่พึงพอใจ (ร้อยละ)
๑.	กระบวนการหน่วยงานสนับสนุน ได้แก่ กองนโยบายและแผน กลุ่มงานบัญชีและบริหารงบประมาณ ฝ่ายพัสดุ กองบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และกองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน	๗	๘๙.๕๕	๘.๘๙
๒.	กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย ได้แก่ กองบังคับคดีล้มละลาย ๑ - ๖	๖	๙๓.๐๑	๐.๑๔
๓.	กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกค้า	๑	๙๒.๓๗	๐.๓๘
๔.	กระบวนการบังคับคดีงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย กองบริหารการคลัง ศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท (ส่วนกลาง) ฝ่ายคำคู่ความ และกลุ่มงานประชาสัมพันธ์	๕	๙๐.๕๙	๑.๐๔
๕.	กระบวนการบังคับคดีแพ่ง ได้แก่ สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑ - ๖ และสำนักงานบังคับคดีจังหวัด/สาขา	๑๑๗	๙๓.๙๓	๐.๕๐

๓. ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ในการสำรวจความพึงพอใจได้เปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ (voice of customer) ทั้งผู้รับบริการภายใน และผู้รับบริการภายนอก ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑) ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการภายใน

- (๑) มีการกำหนด Career Path ในทุกสายงานให้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม
- (๒) จัดอบรม และพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน

๒) ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการภายนอก

- (๑) ปรับปรุงระบบ e-filing ของกรมบังคับคดีให้ใช้งานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านระบบ และเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ
- (๒) มีกระบวนการจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่เร็วขึ้น
- (๓) ควรปรับปรุงการรอกเอกสารผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีความครบถ้วน
- (๔) ปรับปรุงการบริการ ปรับปรุงการหาสำนวน ปรับปรุงเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

(๕) ให้ตรวจบัญชี...

- (๕) ให้ตรวจบัญชีรับจ่ายให้รวดเร็วขึ้น เพื่อประโยชน์และความยุติธรรม ของ โจทก์และจำเลย
- (๖) มีคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชนไว้ดูข้อมูลคดี
- (๗) ไม่ควรจำกัดจำนวนคิวที่รับได้ต่อวัน เพราะบางคนที่ยื่นมาติดต่อไม่ได้ว่างเข้ามาทุกวัน
- (๘) ปรับปรุงเจ้าหน้าที่หน้าเคาร์เตอร์ให้ใส่ใจการบริการ

ทั้งนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินการ สรุป และวัดค่า และรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ประกอบด้วย

๑. จัดทำ “บทสรุปผู้บริหาร” ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

๒. รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ฯ จำนวน ๑๓๖ หน่วยงาน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ผลสำรวจวัดตามปัจจัยด้านคุณภาพ ๔ ด้าน ผลสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจตามประเด็นคำถาม และความต้องการและความคาดหวังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ (ดาวน์โหลดข้อมูลได้ตาม QR Code รายงานผล) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรด

๑. มอบศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แจ้งเวียนผลสำรวจในคำสั่งเร่งด่วนเพื่อให้หน่วยงานภายในสังกัดกรมบังคับคดีทราบ

๒. มอบหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี นำผลสำรวจความพึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของแต่ละหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑ ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ ต่อไป

(นายธรา เทียนประทีป)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

นางรณภพร มณีรัตน์
๑๑ มี.ย. ๖๔

นางสาวอรุณา เก่งทางดี
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ๘ มี.ย. ๖๔

รายงานผลสำรวจฯ



เรียนนายอ อธิบดีกรมบังคับคดี

เพื่อโปรดพิจารณา

ที่รับทราบและแจ้งให้ทราบ

ขอเรียนขอแจ้งให้ทราบ

ขอเรียนขอแจ้งให้ทราบ

(นายเสกสรรค์ สุขแสง)

รองอธิบดีกรมบังคับคดี

๑๑ มี.ย. ๖๔

(นายเสกสรรค์ สุขแสง)

รองอธิบดีกรมบังคับคดี

นางอรุณญา ทองน้ำตะโก

อธิบดีกรมบังคับคดี

๑๖ มี.ย. ๖๔



ผลสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๑

ลำดับที่	หน่วยงาน	พึงพอใจ ปี ๖๔ รอบ ๑
๑๑๔	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๙๑.๘๔
๑๑๕	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดแม่ฮ่องสอน สาขาแม่สะเรียง	๙๐.๑๗
๑๑๖	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลำปาง	๙๗.๗๕
๑๑๗	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลำพูน	๙๘.๘๗
๑๑๘	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงราย	๙๔.๐๖
๑๑๙	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงราย สาขาเทิง	๙๑.๔๓
๑๒๐	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดน่าน	๙๒.๔๐
๑๒๑	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา	๙๘.๒๒
๑๒๒	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา สาขาเชียงคำ	๙๖.๙๐
๑๒๓	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดแพร่	๙๓.๓๓
๑๒๔	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดตาก	๙๘.๑๕
๑๒๕	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดตาก สาขาแม่สอด	๙๕.๗๗
๑๒๖	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลก	๙๗.๔๓
๑๒๗	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเพชรบูรณ์	๙๐.๖๒
๑๒๘	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเพชรบูรณ์ สาขาวิเชียรบุรี	๘๙.๔๙
๑๒๙	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก	๙๘.๗๑
๑๓๐	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย	๘๙.๖๔
๑๓๑	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย สาขาสวรรคโลก	๘๗.๓๙
๑๓๒	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุตรดิตถ์	๙๒.๗๕
๑๓๓	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดกำแพงเพชร	๙๕.๙๒
๑๓๔	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์	๙๖.๖๖
๑๓๕	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิจิตร	๙๕.๑๑
๑๓๖	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุทัยธานี	๙๖.๘๗
รวม		๙๓.๕๕