

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รอบที่ ๒ (เมษายน ๒๕๕๙ – กันยายน ๒๕๕๙)

กรมบังคับคดี ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ รอบที่ ๒ (เมษายน ๒๕๕๙ – กันยายน ๒๕๕๙) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อบุคลากรภายใน ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ ได้ตรวจสอบถามประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการ ในงานด้านบริการ ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ จากหน่วยงานส่วนกลาง ๒๔ หน่วยงาน และส่วนภูมิภาค ๗๖ จังหวัด รวมผู้ตอบแบบสำรวจ ๕,๒๕๐ ราย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙ ซึ่งสรุปผลสำรวจที่สำคัญ ได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกรมบังคับคดี โดยภาพรวมคะแนนร้อยละถ้วนหน้าหนัก ๙๒.๒๔ เปอร์เซ็นต์

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี แยกตามกระบวนการการให้บริการ ๔ ด้าน พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๒ (คะแนนเต็ม ๕) รองลงมาด้านคุณภาพของการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๙ (คะแนนเต็ม ๕) รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๒ (คะแนนเต็ม ๕) และลำดับสุดท้ายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ (คะแนนเต็ม ๕) ตามลำดับ

๓. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอแนะสำหรับงานบริการ ซึ่งหน่วยงานของกรมบังคับคดีสามารถนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาคุณภาพของงานบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จุดบริการน้ำดื่ม น้ำชา กาแฟ ที่นั่งคอยรับบริการ เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูล ป้ายบอกจุดบริการ สถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ต้องมีข้อมูลที่จะตอบคำถามได้ถูกต้อง ทันถ่วงที และวิธีการที่จะให้คำปรึกษา คำแนะนำถูกต้องชัดเจน และเป็นธรรม



สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2559 รอบที่ 2 (เมษายน 2559 - กันยายน 2559)

ลำดับที่	หน่วยงาน	ความพึงพอใจ %
25	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด กระบี่	94.08
26	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด กาญจนบุรี	94.81
27	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด กาฬสินธุ์	94.26
28	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด กำแพงเพชร	92.16
29	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ขอนแก่น	94.43
30	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด จันทบุรี	95.02
31	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ฉะเชิงเทรา	98.54
32	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ชลบุรี	93.64
33	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ชัยนาท	99.67
34	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ชัยภูมิ	91.42
35	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ชุมพร	93.80
36	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด เชียงราย	91.92
37	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด เชียงใหม่	86.35
38	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ตรัง	91.25
39	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ตราด	93.53
40	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ตาก	92.10
41	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด นครนายก	89.34
42	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด นครปฐม	86.75
43	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด นครพนม	91.09
44	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด นครราชสีมา	84.94
45	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด นครศรีธรรมราช	91.91
46	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด นครสวรรค์	87.42
47	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด นนทบุรี	90.82
48	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด นราธิวาส	87.17
49	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด น่าน	92.94
50	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด บึงกาฬ	93.81
51	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด บุรีรัมย์	89.42
52	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ปทุมธานี	90.94
53	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์	94.27
54	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ปราจีนบุรี	92.31

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2559 รอบที่ 2 (เมษายน 2559 - กันยายน 2559)

ลำดับที่	หน่วยงาน	ความพึงพอใจ %
55	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด บิดตานี	90.74
56	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด พระนครศรีอยุธยา	91.49
57	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด พังงา	95.06
58	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด พัทลุง	95.78
59	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด พิจิตร	82.57
60	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด พิษณุโลก	90.20
61	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด เพชรบุรี	88.13
62	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด เพชรบูรณ์	95.91
63	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด แพร่	93.87
64	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด พะเยา	96.89
65	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ภูเก็ต	86.43
66	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด มหาสารคาม	92.34
67	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด แม่ฮ่องสอน	93.72
68	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด มุกดาหาร	96.51
69	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ยะลา	97.80
70	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ยโสธร	92.64
71	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ร้อยเอ็ด	99.55
72	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ระนอง	94.79
73	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ระยอง	88.08
74	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ราชบุรี	80.24
75	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ลพบุรี	94.90
76	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ลำปาง	97.04
77	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ลำพูน	87.93
78	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด เลย	99.45
79	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ศรีสะเกษ	99.62
80	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด สกลนคร	92.91
81	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด สงขลา	96.55
82	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด สตูล	95.90
83	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด สมุทรปราการ	93.33
84	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด สมุทรสงคราม	99.82

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2559 รอบที่ 2 (เมษายน 2559 - กันยายน 2559)

ลำดับที่	หน่วยงาน	ความพึงพอใจ %
85	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด สมุทรสาคร	88.77
86	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด สระแก้ว	97.04
87	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด สระบุรี	96.51
88	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด สิงห์บุรี	95.27
89	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด สุโขทัย	94.92
90	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด สุพรรณบุรี	95.11
91	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด สุราษฎร์ธานี	92.73
92	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด สุรินทร์	99.05
93	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด หนองคาย	91.36
94	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด หนองบัวลำภู	89.71
95	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด อ่างทอง	86.73
96	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด อุตรธานี	86.51
97	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด อุตรดิตถ์	96.54
98	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด อุทัยธานี	95.33
99	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด อุบลราชธานี	91.62
100	สำนักงานบังคับคดีจังหวัด อำนาจเจริญ	85.28
สรุปภาพรวมความพึงพอใจของกรมบังคับคดี (%)		<b>92.24</b>