

## บทสรุปผู้บริหาร

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเป็นไปตามเจตนารมณ์ ในมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสอดคล้องกับนโยบายระบบราชการ ๔.๐ “ระบบราชการต้องเป็นที่พึงปรารถนาและเชื่อถือไว้วางใจได้” โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อรองรับการยกระดับองค์การตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อบริการของภาครัฐ นั้น

กรมบังคับคดี ได้มอบให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สํารวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบที่ ๒ โดยมีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อประเมินคุณภาพการให้คุณภาพการให้บริการและรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (voice of customer) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มาวิเคราะห์ และหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีและยั่งยืน ๒. เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของผู้อํานวยการระดับสํานัก/กอง/ศูนย์ ทั้งนี้ผลสํารวจที่ได้รับจะเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการติดตาม ประเมินผล ปรับปรุงการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

การสํารวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจฯ ได้กำหนดแบบสํารวจสอบถาม ๒ ประเภท ดังนี้ คือ

๑) แบบสํารวจผู้รับบริการภายใน ใช้สํารวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการภายใน ประเมินหน่วยงานสนับสนุน จำนวน ๗ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๑) กองบริหารทรัพยากรบุคคล ๒) กลุ่มงานนโยบายและแผน สํานักงานเลขานุการกรม ๓) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ๔) กลุ่มงานบัญชีและบริหารงบประมาณ กองบริหารการคลัง ๕) ฝ่ายพัสดุ กองบริหารการคลัง ๖) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ๗) กองพัฒนาระบบการบังคับคดีและประเมินราคาทรัพย์สิน

๒) แบบสํารวจผู้รับบริการภายนอก ใช้สํารวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการภายนอก ประเมินหน่วยงาน ดังนี้

๒.๑ หน่วยงานหลักในส่วนกลาง จำนวน ๑๓ หน่วยงาน ประกอบด้วยกองบังคับคดีล้มละลาย ๑ - ๖ สํานักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑ - ๖ และกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้

๒.๒ หน่วยงานส่วนกลางอื่น ๆ จำนวน ๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๑ กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย ๒ ฝ่ายคำคู่ความ ๓ กองบริหารการคลัง ๔ กลุ่มประชาสัมพันธ์ ๕ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

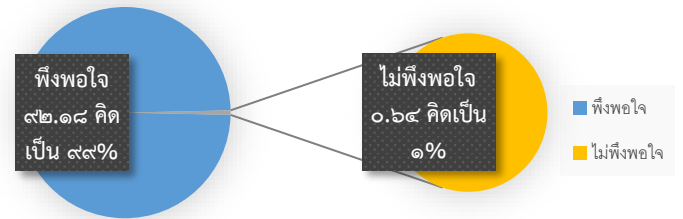
๒.๓ สํานักงานบังคับคดีจังหวัด/สาขา จำนวน ๑๑๑ หน่วยงาน

โดยการสํารวจผ่านระบบ Google form หรือ QR code ตั้งแต่วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๒ การสํารวจเป็นที่เรียบร้อย โดยสรุปผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจฯ ดังนี้

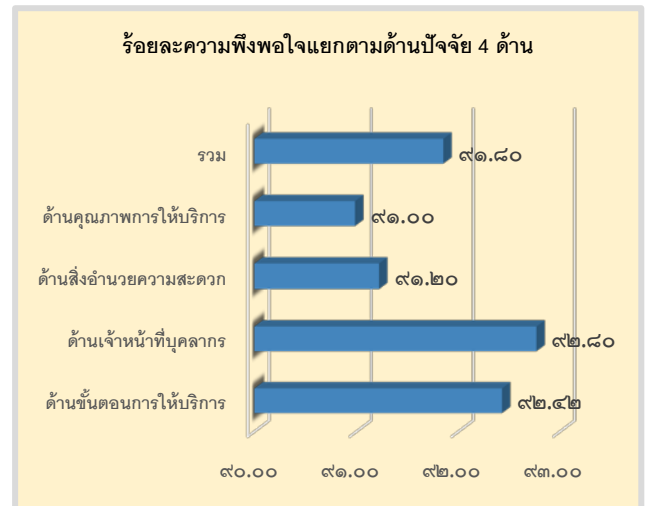
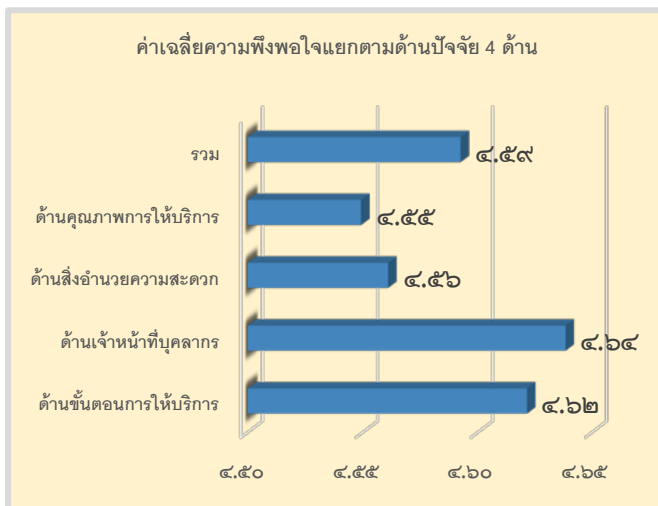
๑. ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบที่ ๒

ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบที่ ๒ โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ (คะแนนเฉลี่ยเต็ม ๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๘ (ค่าถ่วงน้ำหนัก) และ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่เฉลี่ย ๐.๐๑๒๘ (คะแนนเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๔ (ตามแผนภูมิ)

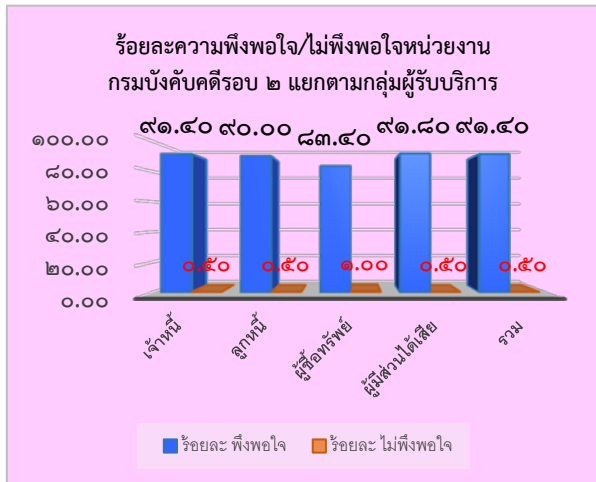
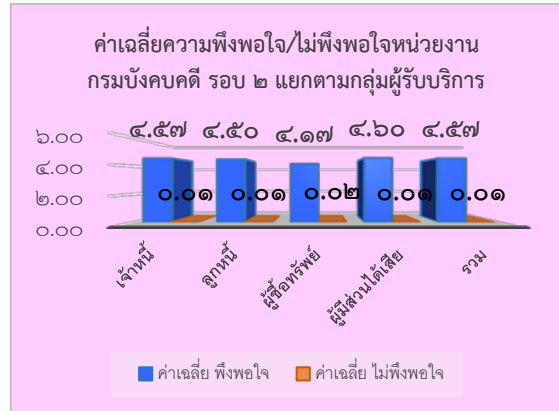
ร้อยละความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (รอบ๒)



๑.๑ ผลสำรวจแยกตามปัจจัยการวัดคุณภาพ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ และพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ตามลำดับ (ตามแผนภูมิ)

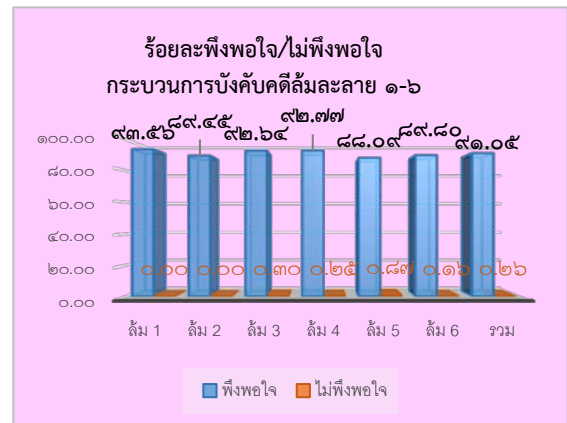


๑.๒ ผลสำรวจ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ ผู้ซื้อทรัพย์สิน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ และกลุ่มผู้รับบริการที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ รองลงมาเจ้าหน้าที่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิด



เป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ ลูกหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ในส่วนผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจ พบว่ากลุ่มผู้ซื้อทรัพย์สินไม่พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ รองลงมากลุ่มเจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ ตามลำดับ (ตามแผนภูมิ)

๒. ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีล้มละลาย โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๐๕ (ค่าถ่วงน้ำหนัก) และไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๒๖



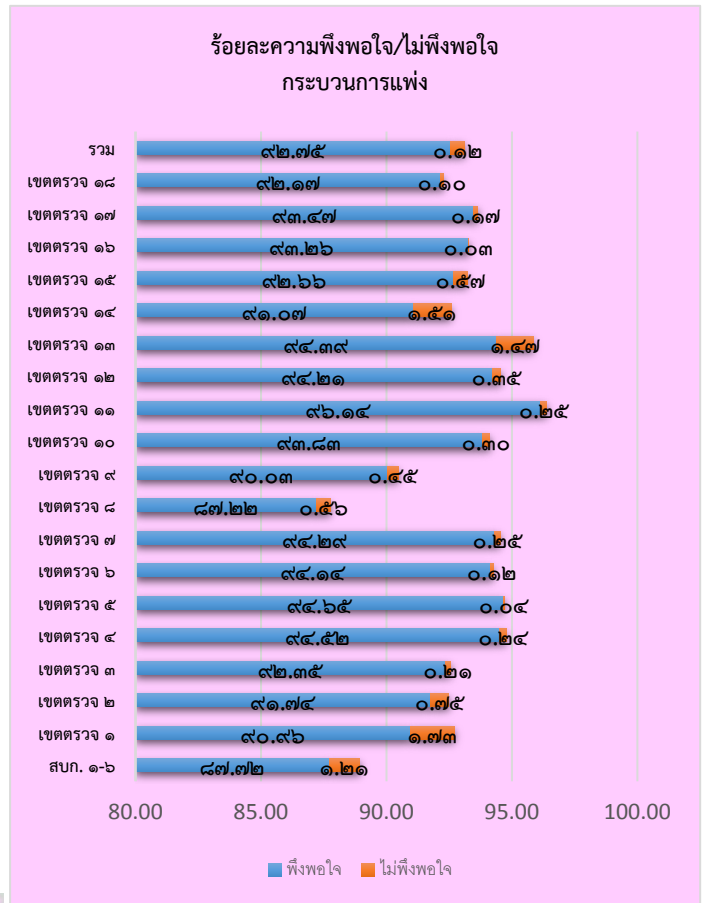
ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ กระบวนการบังคับคดีล้มละลาย แยกตามคุณภาพการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๕ และพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจ



มากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๗ รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๓ และด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๓ ตามลำดับ (ตามแผนภูมิ)

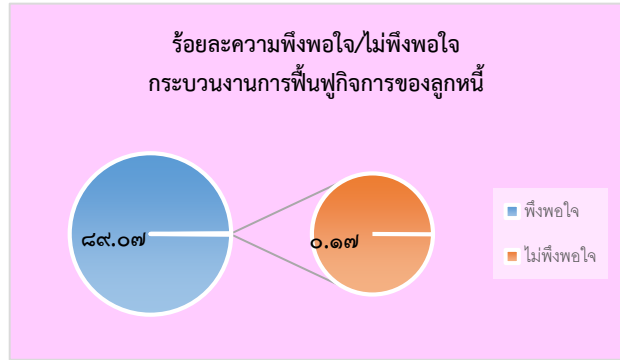
๓. ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีแพ่ง โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๗๕ (ค่าถ่วงน้ำหนัก) และไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๑๒

ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการกระบวนการบังคับคดีแพ่ง แยกตามคุณภาพการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๓ และพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๑ และด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๑ ตามลำดับ (ตามแผนภูมิ)



๔. ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ที่มีต่อกระบวนการบังคับคดีฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ ๘๙.๐๗ (ค่าถ่วงน้ำหนัก) ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๑๓

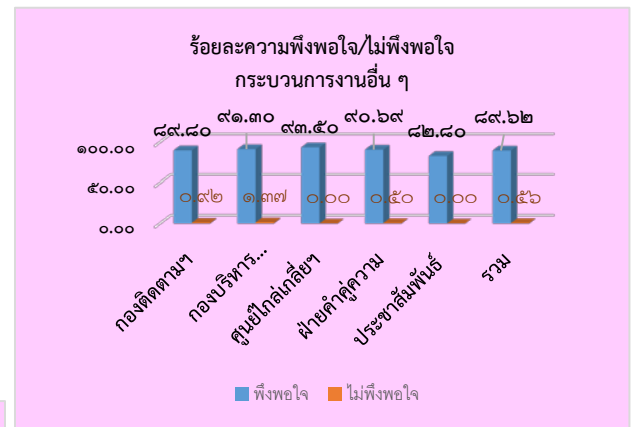
ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ กระบวนบังคับคดีแพ่ง แยกตามคุณภาพการ ให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึง



พอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐ และพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒ ตามลำดับ (ตามแผนภูมิ)

๕. ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ที่มีต่อหน่วยงานส่วนกลางอื่น ๆ โดยภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ ๘๙.๗๖ (ค่าถ่วงน้ำหนัก) และไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๖๓

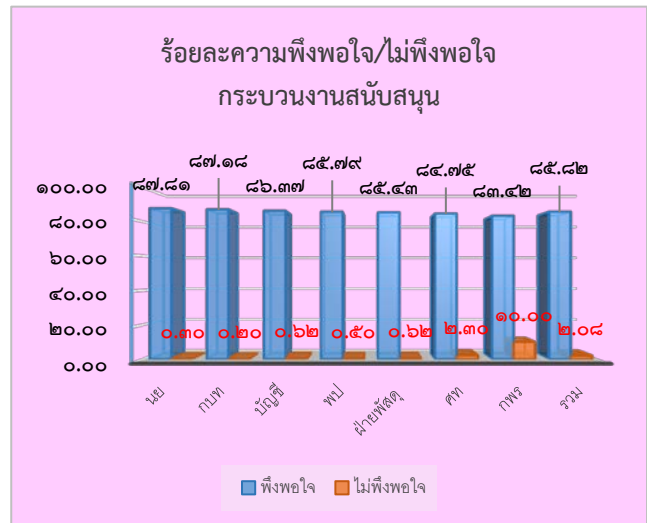
ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ หน่วยงานส่วนกลางอื่น ๆ แยกตามคุณภาพการ ให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ



คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๒ และพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๔ รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๔ และด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๖ ตามลำดับ (ตามแผนภูมิ)

๖. ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ที่มีต่อหน่วยงานสนับสนุน โดยภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๘๒ (ค่าถ่วงน้ำหนัก) และไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๒.๐๘

ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการหน่วยงานสนับสนุน แยกตามคุณภาพการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวม ผู้รับบริการพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๕ และพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๔ รองลงมาด้านขั้นตอนการ



ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๗ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๙ ตามลำดับ (ตามแผนภูมิ)

จากผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบที่ ๒ ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานของกรมบังคับคดี ร้อยละ ๙๒.๑๘ เพิ่มขึ้น ๐.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๙ เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจ รอบ ๑ ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานของกรมบังคับคดี ร้อยละ ๙๑.๒๗ ในส่วนผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๖๔ เพิ่มขึ้น ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๒ เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจ รอบ ๑ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานของกรมบังคับคดี คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๒ ในส่วนการวัดด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ทุกกระบวนการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานหลัก หน่วยงานอื่น ๆ หรือหน่วยงานสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมากที่สุด และด้านขั้นตอนทุกกระบวนการผู้รับบริการพึงพอใจรองลงมา และเมื่อจำแนกถึงผู้รับบริการของกรมบังคับคดีที่ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ ลูกหนี้ ผู้ซื้อทรัพย์สิน และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุด ตามด้วยกลุ่มเจ้าหน้าที่

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้หน่วยงานที่ให้บริการปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการทุกกลุ่มที่มารับบริการหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีประเด็น ดังนี้

๑. จุดเด่น หรือคำชมเชย ซึ่งจะพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรกรมบังคับคดี ซึ่งพบได้ตั้งแต่เจ้าหน้าที่พุดจาติสุภาพกายแต่งกายเรียบร้อยยิ้มแย้ม เป็นกันเอง ให้การบริการและ

ประสานงานรวดเร็ว พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่ดี สามารถตอบคำถามที่สงสัยได้ เป็นประโยชน์ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี มีความเป็นมืออาชีพ

**๒. สิ่งที่ไม่พึงพอใจ** ซึ่งจะพบว่าเป็นสิ่งที่ต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ห้องน้ำไม่สะอาด ที่จอดรถน้อย ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารบริการ ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอและน้ำดื่มควรมีบริการตามจุดต่าง ๆ

**๓. ข้อเสนอแนะ หรือต้องการให้ปรับปรุง** มีประเด็น ดังนี้

๓.๑ ปรับปรุงระบบจัดเก็บ และเบิกสำนวน

๓.๒ ควรกำหนดระยะเวลาการส่งคำร้อง หรือคำสั่งควรมีระยะเวลาที่แน่นอน

๓.๓ ควรมีแอปพลิเคชันหรือระบบติดตามเช่นเป็นข้อความเตือนทางมือถือ สำนวนที่ยื่นไว้ จบค.สั่งแล้ว เสร็จแล้ว

๓.๔ การขายทอดตลาด น่าจะมีไฟล์วิดีโอให้ดูย้อนหลังได้ อาจจะเป็นวันต่อวัน

๓.๕ ควรให้ผู้ติดต่อสามารถตรวจสอบสถานะในระบบคอมฯของกรมได้ เช่นตรวจการอายัดซ้ำ ตรวจเงินในสำนวนว่าเหลือหนี้เท่าไร ติดตามผลการส่งเงิน

๓.๖ ควรมีคอมพิวเตอร์ส่วนกลางเพื่อให้ประชาชนใช้งานระบบ

๓.๗ ควรมีการตรวจสอบในระบบคำสั่งทางอินเทอร์เน็ต

๓.๘ ปรับปรุงและเร่งจัดทำบัญชีรับจ่าย

๓.๙ ปรับปรุงแอปพลิเคชันติดตามสถานะคดีไม่สามารถใช้ได้

๓.๑๐ ปรับปรุงแอปพลิเคชัน LED QUEUE เรื่องไหลदनานและError

๓.๑๑ ปรับปรุงแอปนัดสำนวนล่วงหน้า ไม่เสถียร ค้างบ่อยไหลदनาน

๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑