ลำดับเลขหน้าเขตตรวจราชการ ๑๓ -๑๘

ลำดับ	ชื่อ – หน่วยงาน	เลขหน้าPDF
๑	**เขตตรวจราชการ ๑๓**	**๓ - ๕๙**
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดชัยภูมิ	๓ - ๘
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดชัยภูมิ สาขาภูเขียว	๙ - ๑๕
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา	๑๖ - ๒๑
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา สาขาพิมาย	๒๒ - ๒๗
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา สาขาบัวใหญ่	๒๘ - ๓๒
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา สาขาสีคิ้ว	๓๓ - ๓๗
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดบุรีรัมย์	๓๘ - ๔๒
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดบุรีรัมย์ สาขานางรอง	๔๓ - ๔๗
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุรินทร์	๔๘ - ๕๓
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุรินทร์ สาขารัตนบุรี	๕๔ - ๕๙
๒	**เขตตรวจราชการ ๑๔**	**๖๐ - ๙๓**
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดยโสธร	๖๐ - ๖๔
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดศรีสะเกษ	๖๕ – ๗๐
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดศรีสะเกษ สาขากันทรลักษณ์	๗๑ - ๗๖
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอำนาจเจริญ	๗๗ - ๘๑
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี	๘๒ - ๘๗
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี สาขาเดชอุดม	๘๘ - ๙๓
๓	**เขตตรวจราชการ ๑๕**	**๙๔ - ๑๒๙**
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงใหม่	๙๔ - ๙๘
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงใหม่ สาขาฝาง	๙๙ - ๑๐๔
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงใหม่ สาขาฮอด	๑๐๕ - ๑๐๙
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๑๑๐ - ๑๑๔
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดแม่ฮ่องสอน สาขาแม่สะเรียง	๑๑๕ - ๑๑๙
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลำปาง	๑๒๐ - ๑๒๔
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลำพูน	๑๒๕ - ๑๒๙
๔	**เขตตรวจราชการ ๑๖**	**๑๓๐ - ๑๖๔**
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงราย	๑๓๐ - ๑๓๔
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงราย สาขาเทิง	๑๓๕ - ๑๔๑
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดน่าน	๑๔๒ - ๑๔๗
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา	๑๔๘ - ๑๕๒
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา สาขาเชียงคำ	๑๕๓ - ๑๕๗
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดแพร่	๑๕๘ - ๑๖๔
๕	**เขตตรวจราชการ ๑๗**	**๑๖๕ - ๒๑๖**
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดตาก	๑๖๕ - ๑๖๙
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดตาก สาขาแม่สอด	๑๗๐ - ๑๗๕

ลำดับ	ชื่อ – หน่วยงาน	เลขหน้าPDF
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลก	๑๗๖ - ๑๘๒
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเพชรบูรณ์	๑๘๓ - ๑๘๗
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเพชรบูรณ์ สาขาวิเชียรบุรี	๑๘๘ - ๑๙๒
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก	๑๙๓ - ๑๙๘
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย	๑๙๙ - ๒๐๕
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุโขทัย สาขาสวรรคโลก	๒๐๖ - ๒๑๑
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุตรดิตถ์	๒๑๒ - ๒๑๖
๖	**เขตตรวจราชการ ๑๘**	**๒๑๗ - ๒๓๙**
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดกำแพงเพชร	๒๑๗ - ๒๒๑
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์	๒๒๒ - ๒๒๙
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิจิตร	๒๓๐ - ๒๓๔
	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุทัยธานี	๒๓๕ - ๒๓๙

รายงานผล
สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.ชัยภูมิ
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙	๓๔.๕
หญิง	๓๖	๖๕.๕
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๘	๑๔.๕
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๑	๒๐.๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๘	๓๒.๗
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๘	๓๒.๗
อื่น ๆ	๐	๐.๐
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๕	๙.๑
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙	๑๖.๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๕	๙.๑
อนุปริญญา	๑๒	๒๑.๘
ปริญญาตรี	๑๘	๓๒.๗
ปริญญาโท	๖	๑๐.๙
ปริญญาเอก	๐	๐.๐
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๒	๓.๖
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๘	๑๔.๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๒	๒๑.๘
ทนายความ	๑๑	๒๐.๐

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๘	๑๔.๕
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๔	๒๕.๕
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๑๖	๒๙.๑
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๗	๓๐.๙
ผู้ซื้อทรัพย์	๑๒	๒๑.๘
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐
หน่วยงานเอกชน	๒	๓.๖
ประชาชนทั่วไป	๘	๑๔.๕
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐.๐
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๙	๑๖.๔
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๖	๑๐.๙
ติดต่อขอรับเงิน	๑๐	๑๘.๒
ติดต่อขอวางเงิน	๙	๑๖.๔
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๖	๑๐.๙
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐.๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๔	๗.๓
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๙	๑๖.๔
อื่น ๆ โปรดระบุ	๒	๓.๖
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.ชัยภูมิ** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ **(คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๑.๗๓** (ค่าถ่วงน้ำหนัก) * และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๖** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๗.๘๑**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.ชัยภูมิ แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔๐	๓๐	๒๗.๗๒
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๔๐	๓๖.๘๐
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๑๕	๑๓.๖๘
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๑๕	๑๓.๕๓
ผลรวม	๔.๕๗	๙๑.๔๕	๑๐๐	๙๑.๗๓

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.ชัยภูมิ แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๕๕** คิดเป็นร้อยละ **๙๐.๙๘** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๖** คิดเป็นร้อยละ **๗.๘๑**

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๖๗	๙๓.๔๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๖๑	๙๒.๒๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๕๒	๙๐.๓๑	๐.๒๕	๑๒.๕๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๓๙	๘๗.๘๘	๐.๓๘	๑๘.๗๕
ผลรวม	**๔.๕๕**	**๙๐.๙๘**	**๐.๑๖**	**๗.๘๑**

จากตาราง พบว่า เจ้าหนี้ พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๔ รองลงมาลูกหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๘ และผู้ซื้อทรัพย์ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๑ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้มีส่วนได้เสียไม่พึงพอใจมากที่สุก ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๘๒
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๔๔
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๖๐
รวม	**๔.๖๒**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๕๓
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๖๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๖๒
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๗
รวม	**๔.๖๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๗๐
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๕๑
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๔๐
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๕๖
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๖๐
รวม	**๔.๕๖**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๔๙
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๔๙
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๔๙
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๕๘
รวม	**๔.๕๑**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ความชัดเจน	๑
- ที่นั่งรอของคนมาใช้บริการ	๑
- อยากให้ลดขั้นตอนการบังคับคดีให้รวบรัดขึ้น	๑
- ความสะดวก	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- คุณภาพ	๑
- อยากให้การทำบัญชีรับจ่ายรวดเร็วขึ้น เพื่อเร่งจ่ายเงินแก่โจทก์ได้เร็วขึ้น	๑
- ความรวดเร็ว	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ความรวดเร็ว	๑
- อยากให้ทุ่มเทบริการประชาชนผู้มาติดต่อมากกว่าที่เป็นอยู่	๑
- ความเป็นกันเอง	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ความสำเร็จ	๑
- อยากให้บริการประชาชนด้วยความยืดหยุ่นมากขึ้น ไม่ใช่สักแต่จะเอากฎหมายมาอ้างแก่ประชาชน	๑
- สุภาพ	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- สะดวก	๑
- อยากให้บริการด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น	๑
- Wifi	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ความถูกต้อง	๑
มีพัดลม หรือแอร์ ,น้ำดื่ม,ชา,กาแฟ	๑
อยากมีพื้นที่กว้างกว่านี้	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ใส่ใจสอบถามคนมาติดต่อ	๑

ให้ใส่ใจในงานบริการประชาชนมากขึ้น ถ่ายเอกสารเองบางครั้ง	๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ความสำเร็จ ให้บริการด้วยใจที่เป็นมิตร อยากให้มีเจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่ง	๑ ๑ ๑

๕. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

๑. ให้สอบถามคนมาติดต่อการรอ

๒..

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผล
สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน สบจ.ชัยภูมิ สาขาภูเขียว
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๓	๕๖.๙
หญิง	๒๕	๔๓.๑
รวม	**๕๘**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๑	๑๙.๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๒	๓๗.๙
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๗	๒๙.๓
๕๑ – ๖๐ ปี	๘	๑๓.๘
อื่น ๆ	๐	๐.๐
รวม	**๕๘**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๕	๘.๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๕.๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๘	๑๓.๘
อนุปริญญา	๖	๑๐.๓
ปริญญาตรี	๓๔	๕๘.๖
ปริญญาโท	๒	๓.๔
ปริญญาเอก	๐	๐.๐
รวม	**๕๘**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๓	๕.๒
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๕	๘.๖
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๗	๒๙.๓
ทนายความ	๙	๑๕.๕

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	๑๐.๓
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๓	๒๒.๔
อื่นๆ	๕	๘.๖
รวม	**๕๘**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๐	๓๔.๕
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๒๑	๓๖.๒
ผู้ซื้อทรัพย์	๖	๑๐.๓
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๔
หน่วยงานเอกชน	๒	๓.๔
ประชาชนทั่วไป	๗	๑๒.๑
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐.๐
รวม	**๕๘**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๒	๒๐.๗
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๑	๑๙.๐
ติดต่อขอรับเงิน	๑๓	๒๒.๔
ติดต่อขอวางเงิน	๖	๑๐.๔
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๘	๑๓.๘
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐.๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๐	๐.๐
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๘	๑๓.๘
อื่น ๆ โปรดระบุ	๐	๐.๐
รวม	**๕๘**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.ชัยภูมิ สาขาภูเขียว** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ **(คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๓๒** (ค่าถ่วงน้ำหนัก) * และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๒** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๐.๗๘**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.ชัยภูมิ สาขาภูเขียว แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๓๐	๒๘.๒๐
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๒๐	๔๐	๓๗.๒๘
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๑๕	๑๔.๐๑
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๑๕	๑๓.๘๓
ผลรวม	๔.๖๖	๙๓.๒๐	๑๐๐	๙๓.๓๒

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.ชัยภูมิ สาขาภูเขียว แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๖๔** คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๗๑** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๒** คิดเป็นร้อยละ **๐.๗๘**

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๖๒	๙๒.๔๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๘๒	๙๖.๔๓	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๗๒	๙๔.๓๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๓๘	๘๗.๖๑	๐.๐๖	๓.๑๓
ผลรวม	**๔.๖๔**	**๙๒.๗๑**	**๐.๐๒**	**๐.๗๘**

จากตาราง พบว่า ลูกหนี้ พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๓ รองลงมาผู้ซื้อทรัพย์ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘ และเจ้าหนี้ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๔ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๖๔
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๖๐
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๖๙
รวม	**๔.๗๐**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๗๑
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๖๗
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๖๒
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๖
รวม	**๔.๖๖**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๗๑
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๖๗
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๖๒
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๖๖
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๗๑
รวม	**๔.๖๗**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๕๐
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๕๕
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๖๙
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๗๑
รวม	**๔.๖๑**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- บริการด้วยรอยยิ้ม	๑
- อยากให้ตั้งเรื่องยึดทรัพย์ให้รวดเร็วกว่าเดิม	๑
- ดีมาก	๒
- ดี	๓
- น่าจะมีคอมพิวเตอร์ไว้ให้ตรวจข้อมูลคดี	๑
- ความถูกต้องและรวดเร็วซึ่งได้รับบริการแล้ว	๑
- เยี่ยม	๑
- ระยะเวลารอนาน	๑
- ทำดีอยู่แล้ว	๑
- พอใจ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- รวดเร็ว	๑
- ยึดทรัพย์ออนไลน์	๑
- บริการให้เร็ว	๑
- พอได้	๑
- รักษามาตรฐานไว้	๑
- ต้องรวดเร็วและถูกต้อง	๑
- พัฒนาดียิ่งขึ้นไป	๑
- ดี	๑
- ดีมากๆ	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- บริการด้วยใจ	๑
- ใช้ได้แล้วครับ	๑
- ดีมาก	๒
- ดีแล้ว	๒
- ตอนนี้ถือว่าดีแล้ว	๑
- เพิ่มเจ้าหน้าที่	๑
- ความเอาใจใส่ รวดเร็วและถูกต้อง	๑
- ยิ้มแย้มแจ่มใสใส่มากกว่านี้	๑
- พอใจ	๑
- นิติกรใจเย็น	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

- เจ้าหน้าที่ยินดีบริการ	๑
- บริการเร็ว	๑
- ยิ้มอีกนิด	๑
- ให้พัฒนาขึ้นไปเรื่อยๆ	๑
- มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มขึ้น	๑
- ต้องดีเยี่ยม เป็นหน่วยงานที่ซื้อสัตย์	๑
- หวังว่าจะมีการพัฒนาขึ้น	๑
- ดีมากๆ	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- มีที่ให้นั่งรอ	๑
- ดีมาก	๒
- ที่จอดรถ	๑
- ความสะอาด สะดวก ปลอดภัย	๑
- พอใจ	๑
- มีเก้าอี้เพิ่ม	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- มีที่ให้นั่งรอ	๑
- ดีมาก	๒
- มาตรฐานการบริการต้องดีเยี่ยม ข้อมูลถูกต้อง	๑
- พัฒนามากขึ้นอีก	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ความถูกต้อง	๑
- อยากเร็วๆกว่านี้มากๆ	๑
- ดีมาก	๒
- ดีแล้ว	๒
- เน้นใส่ใจในรายละเอียด การทำความเข้าใจกับประชาชน	๑
- ดีเยี่ยม	๑
- พอใจ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ความถูกต้อง	๑
อยากให้ยึดทรัพย์ให้เร็วๆ	๑
ดีมาก	๒
ดีแล้ว	๑
ต้องมีความเป็นเลิศ รับผิดชอบ	๑

รักษามาตรฐานนี้ต่อไป	๑

๕. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

๑. อยากให้ตั้งเรื่องยึดทรัพย์รวดเร็วขึ้น, เวลา ความถูกต้องกับความรวดเร็ว

๒. ต้องการให้มี จนท.ธุรการเพิ่ม เพื่อให้บริการประชาชนได้เพียงพอ ปัจจุบันรับจุดเดียวต้องรอคิวนาน

๓. รับเงินส่วนได้รวดเร็วขึ้น, ความเอาใจใส่กับประชาชนต้องมาก่อน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผล
สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ. นครราชสีมา
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๗	๕๔.๐
หญิง	๒๓	๔๖.๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๗	๓๔.๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๗	๓๔.๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๒	๒๔.๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๔	๘.๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๒.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๑๐	๒๐.๐
อนุปริญญา	๒	๔.๐
ปริญญาตรี	๓๕	๗๐.๐
ปริญญาโท	๒	๔.๐
ปริญญาเอก	-	-
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑๘	๓๖.๐
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๘	๑๖.๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๑	๒๒.๐
ทนายความ	๒	๔.๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓	๖.๐
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๕	๑๐.๐
อื่นๆ	๓	๖.๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๑๖	๓๒.๐
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๓	๖.๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๑	๒.๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๘	๑๖.๐
หน่วยงานเอกชน	๔	๘.๐
ประชาชนทั่วไป	๑๖	๓๒.๐
อื่นๆ โปรดระบุ	๒	๔.๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๒	๒๔.๐
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๑	๒๒.๐
ติดต่อขอรับเงิน	๗	๑๔.๐
ติดต่อขอวางเงิน	๑	๒.๐
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๔	๘.๐
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๑	๒.๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๓	๖.๐
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๗	๑๔.๐
อื่น ๆ โปรดระบุ	๔	๘.๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. นครราชสีมา** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ **(คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๘๗.๕๖** (ค่าถ่วงน้ำหนัก) * และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๔** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๗.๐๓**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. **นครราชสีมา** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็น ร้อยละ ๘๖.๘๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๔	๘๖.๘๐	๓๐	๒๖.๐๔
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๓๙	๘๗.๘๐	๔๐	๓๕.๑๒
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๑	๘๘.๒๐	๑๕	๑๓.๒๓
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๓๙	๘๗.๘๐	๑๕	๑๓.๑๗
ผลรวม	**๔.๓๘**	**๘๗.๖๕**	๑๐๐	**๘๗.๕๖**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. **นครราชสีมา** แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ **๘๔.๕๕** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๔** คิดเป็นร้อยละ **๗.๐๓**

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๓๙	๘๗.๘	๐.๑๓	๖.๒๕
ลูกหนี้	๔.๑๕	๘๓.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๓.๙๔	๗๘.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๔๓	๘๘.๖	๐.๔๔	๒๑.๘๘
ผลรวม	**๔.๒๒**	**๘๔.๕๕**	**๐.๑๔**	**๗.๐๓**

จากตาราง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖ รองลงมาเจ้าหนี้ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘. และลูกหนี้ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้มีส่วนได้เสียไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๘ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๓๘
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๒
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๔๔
รวม	**๔.๒๗**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๓๔
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๒๘
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๔๖
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๘
รวม	**๔.๓๙**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๓๒
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๔๐
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๔๒
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๔๘
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๔๔
รวม	**๔.๔๑**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๔๔
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๔๒
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๓๔
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๓๙
รวม	**๔.๓๙**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความรวดเร็ว	๕
สถานที่จอดรถยนต์	๒
เพิ่มช่องให้บริการ และป้ายเลขช่องให้บริการที่ชัดเจน	๒
การทำงานที่เป็นระบบ ตามขั้นตอน	๑
สามารถสแกนเอกสารในระบบแพ่งใหม่ได้กว้างขึ้น	๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
อยากให้สำนักงานมีที่เป็นของตนเอง	๑
มีขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว	๔
ความถูกต้อง	๑
อยากให้สำนักงานกว้างขึ้น	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
การแนะนำการให้บริการที่ดี	๓
ความรวดเร็ว	๑
ได้รับบริการดี	๑
พัฒนาจำนวนบุคลากรรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น	๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น	๑
เจ้าหน้าที่คอยดูแลผู้ติดต่อ	๑
ความถูกต้อง	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ด้านห้องน้ำ	๑
ความทันต่อเหตุการณ์	๑
สถานที่จอดรถยนต์	๓
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ความสะอาด	๑
สถานที่จอดรถยนต์	๓
เพิ่มเติมในส่วนของขนม ลูกอม หรือของว่าง	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
ความรวดเร็ว	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ควรมีเจ้าหน้าที่คอยสอบขณะช่วงที่รอนาน	๑
เพิ่มเติมป้ายลำดับการติดต่อให้ชัดเจนขึ้น	๑
ความถูกต้อง	๑

๕. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

๑...

๒..

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผล
สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน สบจ. นครราชสีมา สาขาพิมาย
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๕	๕๘.๓
หญิง	๒๕	๔๑.๗
รวม	**๖๐**	**๑๐๐.๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๓	๒๑.๗
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๑	๕๑.๗
๔๑ – ๕๐ ปี	๕	๘.๓
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๑	๑๘.๓
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๖๐**	**๑๐๐.๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒	๓.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๗	๑๑.๗
อนุปริญญา	๙	๑๕.๐
ปริญญาตรี	๓๔	๕๖.๗
ปริญญาโท	๗	๑๑.๗
ปริญญาเอก	-	-
อื่นๆ	๑	๑.๗
รวม	**๖๐**	**๑๐๐.๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑๔	๒๓.๓
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๖.๗
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๔	๒๓.๓
ทนายความ	๘	๑๓.๓

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป อื่นๆ	๔ ๘ ๒	๖.๗ ๑๓.๓ ๓.๓
รวม	**๖๐**	**๑๐๐.๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๑๗	๒๘.๓
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๙	๑๕.๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๖	๑๐.๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๖.๗
หน่วยงานเอกชน	๒	๓.๓
ประชาชนทั่วไป	๒๐	๓๓.๓
อื่นๆโปรดระบุ	๒	๓.๓
รวม	**๖๐**	**๑๐๐.๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๓	๒๑.๗
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๐	๑๖.๗
ติดต่อขอรับเงิน	๘	๑๓.๓
ติดต่อขอวางเงิน	๒	๓.๓
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๒	๓.๓
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	-	-
ติดต่องานวางทรัพย์	๒	๓.๓
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๑๕	๒๕.๐
อื่น ๆ โปรดระบุ	๘	๑๓.๓
รวม	**๖๐**	**๑๐๐.๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. นครราชสีมา สาขาพิมาย** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ **(คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๗๔** (ค่าถ่วงน้ำหนัก) * และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๖** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๓.๑๓**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. นครราชสีมา สาขาพิมาย แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพของการให้บริการที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๓๐	๒๘.๑๔
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๔๐	๓๗.๗๖
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๑๕	๑๓.๙๒
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๑๕	๑๓.๙๒
ผลรวม	**๔.๖๔**	**๙๓.๔๕**	๑๐๐	**๙๓.๗๔**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. นครราชสีมา สาขาพิมาย** แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๖** คิดเป็นร้อยละ **๓.๑๓** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๖** คิดเป็นร้อยละ **๓.๑๓**

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๘๕	๙๕.๖	๐.๐๖	๓.๑๓
ลูกหนี้	๔.๗๘	๙๒.๒	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๖๑	๙๑.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๕๕	๙๓.๙๕	๐.๑๙	๙.๓๘
ผลรวม	**๔.๖๙**	**๙๓.๑๘**	**๐.๐๖**	**๓.๑๓**

จากตาราง พบว่า เจ้าหนี้ พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ รองลงมาลูกหนี้ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ และผู้ซื้อทรัพย์ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้มีส่วนได้เสียไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๗๓
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๖๑
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๗๓
รวม	**๔.๖๙**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๗๕
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๖๖
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๗๑
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๖
รวม	**๔.๗๒**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๖๖
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๖๕
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๖๓
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๖๓
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๖๓
รวม	**๔.๖๔**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๖๑
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๕๕
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๖๘
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๗๑
รวม	**๔.๖๓**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
บริการที่ดี	๓
รูปแบบคำร้อง	๑
ความรวดเร็ว	๒
ปรึกษาด้านไกล่เกลี่ยฯ	๑
ความสะดวก	๑
การจัดการกับสำนวน การค้นหา อยากให้รวดเร็วขึ้น บ่อยครั้งไม่พบสำนวนที่มาติดต่อ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
อยากให้จ่ายค่าตั้งเรื่องผ่านแอพฯ ธนาคาร	๑
ความรวดเร็ว	๒
ผลการปรึกษา	๑
บริการที่ดี	๑
ความถูกต้อง	๑
อยากได้สถานที่กว้างขวางขึ้น	๑
การจัดการกับสำนวนให้มีระบบมากขึ้น	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
คำตอบที่ชัดเจน	๑
บริการที่ดี	๑
ความรวดเร็ว	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ช่วยทำแบบการเขียน	๑
การบริการที่ดี	๒
ความถูกต้อง	๑
ความรวดเร็ว	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ	๑
ความสะอาด	๑
เครื่องดื่ม	๑
สถานที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

การบริการที่ดี	๑
ความถูกต้อง	๑
มีกาแฟบริการ	๑
ขอให้ย้ายสำนักงานไปที่ใหม่	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
การให้บริการที่ดี	๒
ความรวดเร็ว	๑
คุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี	๑
ด้านสุขภาพ	๑
ความโปร่งใส	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
บริการที่ดี	๑
ความถูกต้อง	๑
คนมาก่อนต้องได้ก่อน	๑

๕. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

๑..

๒..

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผล
สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ. นครราชสีมา สาขาบัวใหญ่
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๖	๕๐.๐
หญิง	๒๖	๕๐.๐
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๙	๑๗.๓
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๐	๓๘.๕
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๐	๑๙.๒
๕๑ – ๖๐ ปี	๙	๑๗.๓
อื่น ๆ	๔	๗.๗
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๒	๓.๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๕.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๖	๑๑.๕
อนุปริญญา	๔	๗.๗
ปริญญาตรี	๓๗	๗๑.๒
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**

๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑๐	๑๙.๒
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๔	๗.๗
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๒	๒๓.๑
ทนายความ	๘	๑๕.๔
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๙	๑๗.๓
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๖	๑๑.๕
อื่นๆ	๓	๕.๘
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๓	๔๔.๒
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๖	๓๐.๘
ผู้ซื้อทรัพย์	๙	๑๗.๓
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๙
หน่วยงานเอกชน	-	-
ประชาชนทั่วไป	๓	๕.๘
อื่นๆโปรดระบุ	-	-
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๑	๒๑.๒
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๙	๑๗.๓
ติดต่อขอรับเงิน	๙	๑๗.๓
ติดต่อขอวางเงิน	๘	๑๕.๔
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๕	๙.๖
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	-	-
ติดต่องานวางทรัพย์	๓	๕.๘
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๕	๙.๖
อื่น ๆ โปรดระบุ	๒	๓.๘
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. นครราชสีมา สาขาบัวใหญ่** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ **(คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๒๕**(ค่าถ่วงน้ำหนัก) * และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. นครราชสีมา สาขาบัวใหญ่ แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการและคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๐	๙๖.๐๐	๓๐	๒๘.๘๐
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๔๐	๓๘.๕๖
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๑๕	๑๔.๔๓
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๑๕	๑๔.๔๖
ผลรวม	**๔.๘๑**	**๙๖.๒๕**	๑๐๐	**๙๖.๒๕**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.นครราชสีมา สาขาบัวใหญ่ แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๘๐** คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๐** และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๘๖	๙๗.๒	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๗๕	๙๕.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๘๙	๙๗.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๗๐	๙๔.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๘๐**	**๙๖.๐**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

จากตาราง พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์ พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘ รองลงมาเจ้าหนี้ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒ และลูกหนี้ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ ตามลำดับ

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๘๐
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๗๘
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๘๐
รวม	**๔.๗๙**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๘๐
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๘๒
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๘๒
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๒
รวม	**๔.๘๑**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๘๐
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๘๐
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๘๒
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๘๒
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๘๒
รวม	**๔.๘๑**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๘๒
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๘๒
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๘๐
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๘๒
รวม	**๔.๘๑**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
เจ้าหน้าที่ธุรการและเจ้าพนักงานบังคับคดีตอบคำถามและแนะนำได้ดีมาก	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ทีวีจอเล็กเกินไป ห้องขายทอดตลาด ควรมีกาแฟเพื่อประชาชน	๒ ๑ ๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

๕. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

๑...

๒..

รายงานผล
สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ. นครราชสีมา สาขาสีคิ้ว
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๗	๖๖.๒
หญิง	๒๔	๓๓.๘
รวม	**๗๑**	**๑๐๐.๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๒๐	๒๘.๒
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๙	๔๐.๘
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๕	๒๑.๑
๕๑ – ๖๐ ปี	๗	๙.๙
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๗๑**	**๑๐๐.๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๑	๑.๔
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๔.๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๖	๘.๕
อนุปริญญา	๒๐	๒๘.๒
ปริญญาตรี	๔๐	๕๖.๓
ปริญญาโท	๑	๑.๔
ปริญญาเอก	-	-
รวม	**๗๑**	**๑๐๐.๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๔	๕.๖
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๖	๘.๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๒	๓๑.๐
ทนายความ	๑๗	๒๓.๙

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๓ ๙	๑๘.๓ ๑๒.๗
รวม	**๗๑**	**๑๐๐.๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๓	๓๒.๔
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๑	๑๕.๕
ผู้ซื้อทรัพย์	๑๒	๑๖.๙
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
หน่วยงานเอกชน	๕	๗.๐
ประชาชนทั่วไป	๒๐	๒๘.๒
อื่นๆโปรดระบุ	-	-
รวม	**๗๑**	**๑๐๐.๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๗	๒๓.๙
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๖	๘.๕
ติดต่อขอรับเงิน	๑๓	๑๘.๓
ติดต่อขอวางเงิน	๙	๑๒.๗
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๕	๗.๐
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	-	-
ติดต่องานวางทรัพย์	๑	๑.๔
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๑๓	๑๘.๓
อื่น ๆ โปรดระบุ	๗	๙.๙
รวม	**๗๑**	**๑๐๐.๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. นครราชสีมา สาขาสีคิ้ว** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ **(คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๓๕** (ค่าถ่วงน้ำหนัก) * และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. นครราชสีมา สาขาสีคิ้ว แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านคุณภาพการให้บริการที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔๐	๓๐	๒๗.๗๒
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๔๐	๓๗.๕๒
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๑๕	๑๓.๙๕
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๑๕	๑๔.๑๖
ผลรวม	**๔.๖๗**	**๙๓.๔๐**	๑๐๐	**๙๓.๓๕**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. นครราชสีมา สาขาสีคิ้ว แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๖๖**คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๒๕** และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๖๖**	**๙๓.๒๕**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

จากตาราง พบว่า เจ้าหนี้ พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ รองลงมาผู้ซื้อทรัพย์ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ตามลำดับ

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๕๓
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๖๑
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๗๓
รวม	**๔.๖๒**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๖๐
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๗๑
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๗๑
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๔
รวม	**๔.๖๙**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๔๖
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๖๙
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๖๖
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๖๗
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๗๘
รวม	**๔.๖๕**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๕๔
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๖๙
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๘๐
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๘๔
รวม	**๔.๗๑**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
จัดระเบียบคิวให้มีความรวดเร็ว	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
บริการที่ดี แล้วรวดเร็ว มีแอพพลิเคชั่นอำนวยความสะดวกที่ครอบคลุม	๑ ๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้ตามความคาดหวัง ทำงานให้รวดเร็ว	๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ทำงานให้รวดเร็วไม่เกิน ๑๐ นาที	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
เพิ่มที่เขียน หรือจุดบริการโต๊ะเขียนหนังสือ โต๊ะนั่งรอ	๒ ๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
มีที่นั่งเพียงพอ และสะดวกปลอดภัย	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
แนะนำให้คำปรึกษาเรื่องของกฎหมาย	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
แนะนำให้คำปรึกษาเรื่องของกฎหมาย	๑

๕. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

๑...

๒..

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผล
สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ. บุรีรัมย์
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	๗๔.๑
หญิง	๑๕	๒๕.๙
รวม	**๕๘**	**๑๐๐.๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๙	๓๒.๘
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๒	๕๕.๒
๔๑ – ๕๐ ปี	๖	๑๐.๓
๕๑ – ๖๐ ปี	๑	๑.๗
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๕๘**	**๑๐๐.๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๑	๑.๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒	๓.๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๓	๕.๒
อนุปริญญา	๑	๑.๗
ปริญญาตรี	๕๐	๘๖.๒
ปริญญาโท	๑	๑.๗
ปริญญาเอก	-	-
รวม	**๕๘**	**๑๐๐.๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๓	๕.๒
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๔	๖.๙
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๑	๓๖.๒
ทนายความ	๒๑	๓๖.๒

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	๓.๔
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๕	๘.๖
อื่นๆ	๒	๓.๔
รวม	**๕๘**	**๑๐๐.๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๔๔	๗๕.๙
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑	๑.๗
ผู้ซื้อทรัพย์	๒	๓.๔
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๗
หน่วยงานเอกชน	๑	๑.๗
ประชาชนทั่วไป	๙	๑๕.๕
อื่นๆโปรดระบุ	-	-
รวม	**๕๘**	**๑๐๐.๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๒๙	๕๐.๐
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๗	๑๒.๑
ติดต่อขอรับเงิน	๙	๑๕.๕
ติดต่อขอวางเงิน	๒	๓.๔
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๓	๕.๒
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	-	-
ติดต่องานวางทรัพย์	๑	๑.๗
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๖	๑๐.๓
อื่น ๆ โปรดระบุ	๑	๑.๗
รวม	**๕๘**	**๑๐๐.๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. บุรีรัมย์** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ **(คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๘๙.๘๒** (ค่าถ่วงน้ำหนัก) * และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๕** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๗.๒๙**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. บุรีรัมย์แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ รองลงมาเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๓๐	๒๖.๘๒
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๔๐	๓๖.๐๐
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๒	๙๐.๔๐	๑๕	๑๓.๕๖
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๑๕	๑๓.๔๔
ผลรวม	**๔.๔๙**	**๘๙.๘๕**	๑๐๐	**๘๙.๘๒**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. บุรีรัมย์ แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๕** คิดเป็นร้อยละ **๗.๒๙** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๕** คิดเป็นร้อยละ **๗.๒๙**

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๐.๕๘	๒๙.๑๗
ลูกหนี้	๔.๑๓	๘๒.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๔๖**	**๘๙.๓๕**	**๐.๑๕**	**๗.๒๙**

จากตาราง พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์ พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ รองลงมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และเจ้าหนี้ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย๐.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๕๑
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๒
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๕๘
รวม	**๔.๔๗**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๕๕
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๒๗
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๕๑
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๕
รวม	**๔.๔๙**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๕๕
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๔๘
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๕๐
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๕๘
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๔๘
รวม	**๔.๕๑**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๔๖
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๔๔
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๔๖
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๕๖
รวม	**๔.๔๘**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ด้านสถานที่ มีความคับแคบ ต้องการให้ขยาย	๕
ความรวดเร็ว	๒
สถานที่จอดรถยนต์	๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ความเป็นระบบมากขึ้น	๒
ความโปร่งใสในการให้บริการ	๑
ควรทำงานให้รวดเร็วกว่านี้	๑
สถานที่คับแคบเกินไป	๒
ขยายสถานที่จอดรถยนต์	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
การทำงานที่รวดเร็วกว่านี้	๒
การให้บริการที่ดี	๑
มีอัธยาศัยดี	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ความโปร่งใสในการให้บริการ	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ควรมีกาแฟ เครื่องดื่ม	๑
สถานที่กว้างขึ้น	๒
สถานที่จอดรถยนต์กว้างขึ้น	๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ควรมีเครื่องดื่มไว้ทุกจุด	๑
สถานที่คับแคบเกินไป ควรขยายให้กว้างขึ้น	๑
ควรมีสถานที่จอดรถยนต์ที่กว้างขึ้น	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ควรมีความรวดเร็วกว่านี้	๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ควรมีความรวดเร็วกว่านี้	๑
สถานที่คับแคบเกินไป ควรขยายให้กว้างขึ้น	๑

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผล
สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ. บุรีรัมย์ สาขานางรอง
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๕๘.๕
หญิง	๒๒	๔๑.๕
รวม	**๕๓**	**๑๐๐.๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๖	๑๑.๓
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๕	๔๗.๒
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๘	๓๔.๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๔	๗.๕
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๕๓**	**๑๐๐.๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๘	๑๕.๑
อนุปริญญา	๕	๙.๔
ปริญญาตรี	๓๒	๖๐.๔
ปริญญาโท	๗	๑๓.๒
ปริญญาเอก	-	-
รวม	**๕๓**	**๑๐๐.๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑๐	๑๘.๙
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๓	๕.๗
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๖	๓๐.๒
ทนายความ	๕	๙.๔

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป อื่นๆ	๑๑ ๖ ๒	๒๐.๘ ๑๑.๓ ๓.๘
รวม	**๕๓**	**๑๐๐.๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๑๖	๓๐.๒
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๙	๓๕.๘
ผู้ซื้อทรัพย์	๑๐	๑๘.๙
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
ประชาชนทั่วไป	๗	๑๓.๒
อื่นๆโปรดระบุ	๑	๑.๙
รวม	**๕๓**	**๑๐๐.๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๘	๑๕.๑
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๖	๑๑.๓
ติดต่อขอรับเงิน	๖	๑๑.๓
ติดต่อขอวางเงิน	๔	๗.๕
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๘	๑๕.๑
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๑	๑.๙
ติดต่องานวางทรัพย์	-	-
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๙	๑๗.๐
อื่น ๆ โปรดระบุ	๑๑	๒๐.๘
รวม	**๕๓**	**๑๐๐.๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. บุรีรัมย์ สาขานางรอง** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๖ **(คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๙.๒๔** (ค่าถ่วงน้ำหนัก) * และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. บุรีรัมย์ สาขานางรอง แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๓๐	๒๙.๗๖
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๔๐	๓๙.๘๔
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๕	๙๙.๐๐	๑๕	๑๔.๘๕
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๑๕	๑๔.๗๙
ผลรวม	**๔.๙๖**	**๙๙.๑**	๑๐๐	**๙๙.๒๔**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. บุรีรัมย์ สาขานางรอง แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๙๕** คิดเป็นร้อยละ **๙๙.๑๕** และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๙๓	๙๘.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๙๐	๙๘.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๙๕**	**๙๙.๑๕**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

จากตาราง พบว่า ลูกหนี้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมาเจ้าหนี้ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖ และผู้ซื้อทรัพย์ พึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐ ตามลำดับ

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๙๖
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๙๒
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๕.๐๐
รวม	**๔.๙๖**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๙๘
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๙๘
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๙๘
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๘
รวม	**๔.๙๘**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๙๔
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๙๖
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๙๖
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๙๖
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๙๖
รวม	**๔.๙๕**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๙๒
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๙๐
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๙๖
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๙๖
รวม	**๔.๙๓**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความรวดเร็ว	๑
ควรมีคอมพิวเตอร์ให้บริการเพื่อตรวจสอบข้อมูลคดี	๑
ควรมีช่องทางออนไลน์	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ควรมีบริการผ่านช่องทางแอพพลิเคชั่น	๑
เพิ่มช่องทางรับข้อมูลเยอะๆ	๑
การทำงานที่ดี มีมาตรฐาน	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร	๓
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
เพิ่มจำนวนบุคลากร เพื่อการบริการที่เร็วขึ้น	๒

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ควรมีห้องต้อนรับประชาชนที่ติดตั้งแอร์ปรับอากาศ	๑
ควรขยายสถานที่ให้กว้างขึ้น	๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
รอรับบริการด้วยความใจเย็น	๑
เพิ่มแอร์ หรือพัดลม ณ จุดที่ประชาชนนั่งรอ	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ควรมีบริการผ่านช่องทางแอพพลิเคชั่น	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

๕. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

๑...

๒..

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผล
สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ. สุรินทร์
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๕	๓๙.๑
หญิง	๓๙	๖๐.๙
รวม	**๖๔**	**๑๐๐.๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๒๙	๔๕.๓
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๔	๓๗.๕
๔๑ – ๕๐ ปี	๘	๑๒.๕
๕๑ – ๖๐ ปี	๓	๔.๗
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๖๔**	**๑๐๐.๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๕	๗.๘
อนุปริญญา	๑๔	๒๑.๙
ปริญญาตรี	๔๑	๖๔.๑
ปริญญาโท	๓	๔.๗
ปริญญาเอก	-	-
รวม	**๖๔**	**๑๐๐.๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๕	๗.๘
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๕	๗.๘
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๘	๒๘.๑
ทนายความ	๙	๑๔.๑

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป อื่นๆ	๙ ๑๔ ๔	๑๔.๑ ๒๑.๙ ๖.๓
รวม	**๖๔**	**๑๐๐.๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๗	๔๒.๒
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๓	๔.๗
ผู้ซื้อทรัพย์	๔	๖.๓
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๗.๘
หน่วยงานเอกชน	๒	๓.๑
ประชาชนทั่วไป	๒๒	๓๔.๔
อื่นๆโปรดระบุ	๑	๑.๖
รวม	**๖๔**	**๑๐๐.๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๓	๒๐.๓
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๙	๒๙.๗
ติดต่อขอรับเงิน	๑๔	๒๑.๙
ติดต่อขอวางเงิน	๗	๑๐.๙
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๒	๓.๑
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	-	-
ติดต่องานวางทรัพย์	๑	๑.๖
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๗	๑๐.๙
อื่น ๆ โปรดระบุ	๑	๑.๖
รวม	**๖๔**	**๑๐๐.๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. สุรินทร์** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ **(คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๔.๙๐** (ค่าถ่วงน้ำหนัก) * และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. สุรินทร์แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๓๐	๒๘.๒๐
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๔๐	๓๘.๓๒
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๑๕	๑๔.๒๕
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๑๕	๑๔.๑๓
ผลรวม	**๔.๗๔**	**๙๔.๗๕**	๑๐๐	**๙๔.๙๐**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. สุรินทร์ แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๗๗** คิดเป็นร้อยละ **๙๕.๕๐** และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๖๒	๙๒.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๖๔	๙๒.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๘๔	๙๖.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๗๗**	**๙๕.๕**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

จากตาราง พบว่า ลูกหนี้ พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ และผู้ซื้อทรัพย์ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘ ตามลำดับ

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๖๗
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๖๗
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๗๘
รวม	**๔.๗๐**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๗๙
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๗๖
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๗๖
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๔
รวม	**๔.๗๘**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๗๖
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๗๕
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๖๕
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๗๖
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๘๑
รวม	**๔.๗๔**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๗๐
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๖๗
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๗๐
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๗๘
รวม	**๔.๗๑**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
-ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการ	๔
-ควรมีบริการ Wi-Fi	๒
-สามารถตรวจสอบรายงานการขายทอดตลาดผ่านหน้าเว็บไซต์แบบเรียลไทม์	๑
-ต้องการให้ลดราคาค่าถ่ายเอกสาร	๑
-หากแจ้งวัตถุประสงค์ โดยใส่ข้อมูลเลขคดี สามารถ Print เอกสารที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องเขียนหรือกรอกข้อมูล	๑
-ควรมีกระบวนการที่เอื้อต่อผู้ใช้บริการ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ปรับปรุงระบบงานให้รวดเร็ว	๒
ต้องการให้ค่าถ่ายเอกสารเป็น แผ่นละ ๑ บาท	๑
ได้รับบริการที่ดี	๒

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ควรบริการด้วยความจริงใจ	๒
ความถูกต้องของสำนวน	๑
ควรมีความรวดเร็ว	๑
ควรพูดจาให้ดีกับผู้มาติดต่อ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ความรวดเร็ว	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ	๑
การติดต่อที่รวดเร็ว	๒
เพิ่มจำนวนบุคลากร	๑
ควรมีบริการ Wi-Fi	๓
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ความรวดเร็ว	๒
ได้รับบริการที่ดี	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น	๑
สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม	๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
เวลาติดต่องานไม่ต้องรอ	๑
สะดวกรวดเร็ว	๑
ความถูกต้อง	๑

๕. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

๑...

๒..

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผล
สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ. สุรินทร์ สาขารัตนบุรี
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๗	๗๑.๒
หญิง	๑๕	๒๘.๘
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๕	๒๘.๘
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๐	๕๗.๗
๔๑ – ๕๐ ปี	๖	๑๑.๕
๕๑ – ๖๐ ปี	๑	๑.๙
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๑	๑.๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒	๓.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๕	๙.๖
อนุปริญญา	๒	๓.๘
ปริญญาตรี	๓๘	๗๓.๑
ปริญญาโท	๔	๗.๗
ปริญญาเอก	-	-
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๓	๕.๘
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๔	๗.๗
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๔	๔๖.๒
ทนายความ	๑๕	๒๘.๘

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑	๑.๙
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๕	๙.๖
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๔๘	๙๒.๓
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	-	-
ผู้ซื้อทรัพย์	-	-
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
หน่วยงานเอกชน	๑	๑.๙
ประชาชนทั่วไป	๓	๕.๘
อื่นๆโปรดระบุ	-	-
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๒๕	๔๘.๑
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๐	๑๙.๒
ติดต่อขอรับเงิน	๑๑	๒๑.๒
ติดต่อขอวางเงิน	๑	๑.๙
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๑	๑.๙
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	-	-
ติดต่องานวางทรัพย์	-	-
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๒	๓.๘
อื่น ๆ โปรดระบุ	๒	๓.๘
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. สุรินทร์ สาขารัตนบุรี** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ **(คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๑.๔๐** (ค่าถ่วงน้ำหนัก) * และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๖** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๓.๑๓**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. สุรินทร์ สาขารัตนบุรี แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๓๐	๒๗.๐๖
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๔๐	๓๗.๐๔
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๑๕	๑๓.๖๘
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๑๕	๑๓.๖๒
ผลรวม	**๔.๕๖**	**๙๑.๒๐**	๑๐๐	**๙๑.๔๐**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. สุรินทร์ สาขารัตนบุรี แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๖** คิดเป็นร้อยละ **๓.๑๓** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๖** คิดเป็นร้อยละ **๓.๑๓**

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๕๘	๙๑.๖	๐.๒๕	๑๒.๕๐
ลูกหนี้	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๓๘	๘๗.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๔๘**	**๘๙.๖**	**๐.๐๖**	**๓.๑๓**

จากตาราง พบว่า เจ้าหนี้ พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ รองลงมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖ ไม่ส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๕๗
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๔๔
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๕๓
รวม	**๔.๕๑**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๖๑
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๕๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๖๓
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๙
รวม	**๔.๖๓**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๕๐
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๖๕
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๔๘
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๕๗
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๕๙
รวม	**๔.๕๕**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๔๖
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๕๓
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๖๑
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๕๕
รวม	**๔.๕๓**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ควรเพิ่มความรวดเร็ว	๓
ควรมีคำแนะนำที่ดี	๑
อยากให้เจ้าหน้าที่ตรวจรับรองบัญชีแล้วให้สำนักงาน โอนเงินเข้าบัญชีเจ้าหนี้ ไม่ต้องออกเป็นเช็ค	๑
จัดให้มีการคัดทะเบียนราษฎร์ได้	๑
กระบวนการไม่สามารถใช้งานได้จริง	๑
การทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่เต็มที่	๑
เข้าถึงข้อมูลให้มากกว่านี้	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ขอให้รวดเร็วขึ้น	๓
ให้คำแนะนำอย่างมืออาชีพ	๑
งานสำเร็จตามเป้าหมาย	๒

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
พูดจาให้ช้ากว่านี้	๑
ควรรวดเร็วกว่านี้	๑
ควรมีกาแฟฟรี	๑
จัดให้มีเจ้าหน้าที่กลั่นกรองเอกสาร	๑
ควรทำหน้าที่ตัวเองให้ดีที่สุด	๑
ต้องมีการบริการที่เป็นเลิศ	๑
การติดต่อขอรับเงินส่วนได้โจทก์ ในหนังสือมอบอำนาจ โจทก์ได้ให้อำนาจการรับเงินแก่ผู้รับมอบอำนาจแล้ว แต่เจ้าพนักงานก็ยังให้ผู้รับมอบอำนาจทำหนังสือมอบฉันทะรับเงินอีก	๑
ต้องการให้เพิ่มจำนวนบุคลากร	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ความรวดเร็ว	๒
ควรพูดจาเป็นมิตร	๑
ทำงานให้สำเร็จตามกำหนดเวลาความชัดเจนเกี่ยวกับ	๒
การใช้/ไม่ใช้ใบมอบฉันทะรับเงิน	๑
ต้องการให้บุคลากรให้เพียงพอต่อปริมาณงาน	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ควรมีเครื่องปรับอากาศ แอร์	๑
ควรมีกาแฟฟรี	๓
ถ่ายเอกสารฟรี เครื่องคอมพิมพ์งาน	๑
ควรมีบริการน้ำดื่ม	๒
ควรมีบริการ Wi-Fi ฟรี	๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ควรมีความรวดเร็ว	๒
งานเสร็จตามเป้าหมาย	๑
มีบริการด้านเครื่องดื่ม	๑
ควรจัดให้มีเพื่ออำนวยความต้องการของผู้มาติดต่อ	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความสะดวก รวดเร็ว	๑
การยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	๑
ลดขั้นตอนการให้บริการ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ปฏิบัติงานในทันทีที่ให้บริการ	๑
ปฏิบัติงานเสร็จ ครบถ้วน ถูกต้อง	๑
การได้รับการตอบรับที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๑
เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ	๑

๕. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

๑..

๒..

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงาน
สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน สบจ. ยโสธร
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๕๙.๖
หญิง	๒๑	๔๐.๔
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๘	๑๕.๔
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๕	๒๘.๘
๔๑ – ๕๐ ปี	๒๑	๔๐.๔
๕๑ – ๖๐ ปี	๘	๑๕.๔
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๙	๑๗.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖	๑๑.๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๑๐	๑๙.๒
อนุปริญญา	๙	๑๗.๓
ปริญญาตรี	๑๕	๒๘.๘
ปริญญาโท	๓	๕.๘
ปริญญาเอก	-	-
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**

๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๖	๑๑.๕
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๙.๒
พนักงานบริษัทเอกชน	๙	๑๗.๓
ทนายความ	๗	๑๓.๕
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๑	๒๑.๒
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๔	๗.๗
อื่นๆ	๕	๙.๖
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๑๐	๑๙.๒
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๒๐	๓๘.๕
ผู้ซื้อทรัพย์	๗	๑๓.๕
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๘
หน่วยงานเอกชน	๘	๑๕.๔
ประชาชนทั่วไป	๕	๙.๖
อื่นๆ โปรดระบุ	-	-
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๗	๑๓.๕
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๒	๒๓.๑
ติดต่อขอรับเงิน	๑๐	๑๙.๒
ติดต่อขอวางเงิน	๕	๙.๖
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๗	๑๓.๕
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	-	-
ติดต่องานวางทรัพย์	๓	๕.๘
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๘	๑๕.๔
อื่นๆ โปรดระบุ	-	-
รวม	**๕๒**	**๑๐๐.๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. ยโสธร** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ **(คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๘๖.๔๔** (ค่าถ่วงน้ำหนัก) * และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. ยโสธร** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๐	๓๐	๒๕.๙๘
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๓๗	๘๗.๔๐	๔๐	๓๔.๙๖
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๓	๘๖.๖๐	๑๕	๑๒.๙๙
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๑๗	๘๓.๔๐	๑๕	๑๒.๕๑
ผลรวม	**๔.๓๐**	**๘๖.๐๐**	๑๐๐	**๘๖.๔๔**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. ยโสธร แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๗๗	๙๕.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๒๑	๘๔.๒	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๒๐	๘๔.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๑๗	๘๓.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๓๓**	**๘๖.๗๕**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

จากตาราง พบว่า เจ้าหนี้ พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔ รองลงมาลูกหนี้ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒ และผู้ซื้อทรัพย์ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐ ใส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า ไม่ปรากฏผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๓๔
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๐
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๓๖
รวม	**๔.๓๓**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๔๒
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๓๖
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๓๐
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๐
รวม	**๔.๓๗**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๓๐
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๓๔
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๓๔
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๔๐
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๒๘
รวม	**๔.๓๓**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๐๗
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๐๗
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๒๕
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๒๘
รวม	**๔.๑๖**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
-	
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง
-	

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
-	
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง
-	

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
-	
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง
-	

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
-	
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง
-	

๕. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

๑...

๒..

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงาน

สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ. ศรีสะเกษ

กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๕	๖๓.๖
หญิง	๒๐	๓๖.๔
รวม	**๕๕**	**๑๐๐.๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๐	๑๘.๒
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๐	๕๔.๕
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๔	๒๕.๕
๕๑ – ๖๐ ปี	๑	๑.๘
อื่น ๆ	-	-
รวม	**๕๕**	**๑๐๐.๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๒	๓.๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๕.๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๕	๙.๑
อนุปริญญา	๕	๙.๑
ปริญญาตรี	๓๖	๖๕.๕
ปริญญาโท	๔	๗.๓
ปริญญาเอก	-	-
รวม	**๕๕**	**๑๐๐.๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๕	๙.๑
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๔	๗.๓
พนักงานบริษัทเอกชน	๙	๑๖.๔

ทนายความ	๑๖	๒๙.๑
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	๑๐.๙
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๕	๒๗.๓
รวม	**๕๕**	**๑๐๐.๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๑	๓๘.๒
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๒๐	๓๖.๔
ผู้ซื้อทรัพย์	๑๑	๒๐.๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๘
หน่วยงานเอกชน	-	-
ประชาชนทั่วไป	๒	๓.๖
อื่นๆโปรดระบุ	-	-
รวม	**๕๕**	**๑๐๐.๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๕	๒๗.๓
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๖	๒๙.๑
ติดต่อขอรับเงิน	๕	๙.๑
ติดต่อขอวางเงิน	๘	๑๔.๕
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๑	๑.๘
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	-	-
ติดต่องานวางทรัพย์	๒	๓.๖
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๘	๑๔.๕
อื่น ๆ โปรดระบุ	-	-
รวม	**๕๕**	**๑๐๐.๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. ศรีสะเกษ** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ **(คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๘.๑๓** (ค่าถ่วงน้ำหนัก) * และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๓** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๕.๐๘**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. ศรีสะเกษ แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๙๗.๐๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๓	๙๘.๖๐	๓๐	๒๙.๕๘
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๔๐	๓๙.๓๖
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๕	๙๗.๐๐	๑๕	๑๔.๕๕
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๘๘	๙๗.๖๐	๑๕	๑๔.๖๔
ผลรวม	**๔.๙๐**	**๙๗.๙**	๑๐๐	**๙๘.๑๓**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. ศรีสะเกษ แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๘๙** คิดเป็นร้อยละ **๙๗.๘** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๓** คิดเป็นร้อยละ **๕.๐๘**

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๘๒	๙๖.๔	๐.๑๓	๒๐.๓๑
ลูกหนี้	๔.๙๓	๙๘.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๕.๐๐	๑๐๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๘๑	๙๖.๒	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๘๙**	**๙๗.๘**	**๐.๐๓**	**๕.๐๘**

จากตาราง พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์ พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมา ลูกหนี้ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖ และเจ้าหนี้ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๑ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๙๒
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๗
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๕.๐๐
รวม	**๔.๙๓**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๘๕
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๙๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๙๔
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๕.๐๐
รวม	**๔.๙๒**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๙๐
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๘๙
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๘๑
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๘๗
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๘๐
รวม	**๔.๘๕**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๘๗
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๘๓
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๘๗
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๙๔
รวม	**๔.๘๗**

๔. **ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ**

๑. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ในการคัดหนังสือรับรองหรือ ทะเบียนราษฎร์ ควรจะเลิกคัดได้แล้วเพราะหน่วยงานของรัฐมีข้อมูลอยู่แล้ว มันเป็นภาระของประชาชน	๑
ควรมีบริการ Wi-Fi ฟรี	๒
ควรมีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย	๑
สามารถส่งเอกสารทางสื่อออนไลน์ได้	๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
มีการใช้ไอทีมากขึ้น	๑
บริการที่รวดเร็ว	๑

๒. **ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ**

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ให้มีการดึงข้อมูลทะเบียนราษฎร์ และข้อมูลทางพาณิชที่บังคับคดี	๑
ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร	๒
ควรมีความรวดเร็ว	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ควรมีรอยยิ้มทุกครั้ง	๑
ควรมีการใช้ไอทีมากขึ้น	๑
ควรมีความรวดเร็ว	๑

๓. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
สามารถบังคับคดีในอิเล็กทรอนิกส์ได้	๑
ควรมีบริการ Wi-Fi	๑
สามารถแจ้งทางระบบไอทีได้	๒
ควรมีความรวดเร็ว	๑
ควรมีบริการกาแฟ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ด้านความรวดเร็ว	๒
สามารถส่งเอกสารทางระบบไอที	๒

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
ควรมีความรวดเร็ว	๑
ให้ระยะเวลาในการเตรียมเอกสารมากขึ้น	๑
มีการจัดเก็บเอกสารที่หาเจอได้ง่าย	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
เพิ่มเวลาการเตรียมตัว เตรียมเอกสาร	๑
สำนวนต้องจัดเก็บให้ดี	๑

๕. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ

๑...

๒..

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน สบจ. ศรีสะเกษ สาขากันทรลักษณ์
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๖	๖๙.๒
หญิง	๑๖	๓๐.๘
รวม	**๕๒**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๓	๒๕.๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๔	๔๖.๒
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๒	๒๓.๑
๕๑ – ๖๐ ปี	๓	๕.๘
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๕๒**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๑	๑.๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๘	๑๕.๔
อนุปริญญา	๓	๕.๘
ปริญญาตรี	๓๘	๗๓.๑
ปริญญาโท	๑	๑.๙
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๕๒**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๗	๑๓.๕
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๔	๗.๗
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๕	๒๘.๘
ทนายความ	๑๒	๒๓.๑

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๓.๕
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๕	๙.๖
อื่นๆ	๒	๓.๘
รวม	**๕๒**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๗	๕๑.๙
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๒	๒๓.๑
ผู้ซื้อทรัพย์	๖	๑๑.๕
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐
หน่วยงานเอกชน	๑	๑.๙
ประชาชนทั่วไป	๖	๑๑.๕
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๒**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๒๓	๔๔.๒
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๖	๑๑.๕
ติดต่อขอรับเงิน	๗	๑๓.๕
ติดต่อขอวางเงิน	๕	๙.๖
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๗	๑๓.๕
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๐	๐
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๔	๗.๗
อื่น ๆ โปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๒**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.ศรีสะเกษ สาขากันทรลักษณ์ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๖๔ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๙๘** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.ศรีสะเกษ สาขากันทรลักษณ์ แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ และด้านกระบวยการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔๐	๓๐	๒๗.๗๒
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๔๐	๓๗.๓๖
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๑๕	๑๔.๑๐
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๑๕	๑๓.๘๐
ผลรวม	**๔.๖๔**	**๙๒.๘**	**๑๐๐**	**๙๒.๙๘**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.ศรีสะเกษ สาขากันทรลักษณ์ แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๖๗** คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๔** และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๖๓	๙๒.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๖๙	๙๓.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๘๐	๙๖.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๕๗	๙๑.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๖๗**	**๙๓.๔**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

จากตาราง พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐ รองลงมาลูกหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘ และเจ้าหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖ ตามลำดับ

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๖๕
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๕๑
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๖๙
รวม	**๔.๖๒**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๖๙
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๖๓
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๖๙
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๙
รวม	**๔.๖๗**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๗๕
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๗๑
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๗๕
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๖๕
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๖๗
รวม	**๔.๗๐**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๕๗
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๕๙
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๕๙
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๖๓
รวม	**๔.๖๐**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ควรมีห้องกว้างๆ	๑
- กระชับเวลาให้เร็วมากขึ้น	๑
- บริการดีรวดเร็ว,ไกล่เกลี่ย	๒
- เก้าอี้	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ให้เสมอต้นเสมอปลาย	๑
- คงได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าเดิม	๑
- ให้บริการตามขั้นตอน	๑
- ตกลงกันได้	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- การแนะนำ,วาจา	๑
- รักษาลำดับคิวก่อนหลัง	๑
- การอธิบายขั้นตอนที่ชัดเจน	๑
- ให้บริการรวดเร็จ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- วาจาไพเราะ	๑
- ผู้ที่มาติดต่อก่อน แม้จะมารับบริการจำนวนมาก ก็ไม่ควรลัดให้ผู้มาติดต่อคิวหลัง เนื่องจากอาจต้องรอคิวก่อนดำเนินการเสร็จสิ้น	๑
- ให้คำแนะนำแบบเข้าใจ	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- กาแฟดื่ม	๑
- สถานที่กว้างขวาง	๑
- สถานที่แคบ	๑
- เจ้าหน้าที่เพิ่ม	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- มีคอมส่วนกลางให้เช็คข้อมูล	๑
- มีที่ให้นั่งมากขึ้น	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
- ไม่มี	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- อาจได้รับบริการที่ดีกว่าเดิม - กาแฟฟรี	๑ ๑

๕. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
- ให้บริการรวดเร็วทันใจ - บุคลากรควรเพิ่ม - ที่นั่งไม่พอ - สำนักงานแคบ วางเก้าอี้ได้ไม่มาก ผู้มาติดต่อบางคนต้องออกไปรอด้านนอก - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี อธิบายข้อมูลได้ชัดเจน	๑ ๑ ๑ ๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส - โต๊ะเขียน	๑ ๑

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ. อำนาจเจริญ
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๙	๖๙.๐
หญิง	๒๒	๓๑.๐
รวม	**๗๑**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๓	๑๘.๓
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๘	๓๙.๔
๔๑ – ๕๐ ปี	๒๕	๓๕.๒
๕๑ – ๖๐ ปี	๕	๗.๐
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๗๑**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๑	๑.๔
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๙	๑๒.๗
อนุปริญญา	๒	๒.๘
ปริญญาตรี	๕๓	๗๔.๖
ปริญญาโท	๕	๗.๐
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๗๑**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๗	๙.๙
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๑๖.๙
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๙	๒๖.๘
ทนายความ	๑๗	๒๓.๙

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป **อื่นๆ**	๕ ๑๐ ๑	๗.๐ ๑๔.๑ ๑.๔
รวม	**๗๑**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๓๒	๔๕.๑
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๙	๒๖.๘
ผู้ซื้อทรัพย์	๖	๘.๕
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๗	๙.๙
หน่วยงานเอกชน	๒	๒.๘
ประชาชนทั่วไป	๔	๕.๖
อื่นๆโปรดระบุ	๑	๑.๔
รวม	**๗๑**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๓	๑๘.๓
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๒๒	๓๑.๐
ติดต่อขอรับเงิน	๑๑	๑๕.๕
ติดต่อขอวางเงิน	๗	๙.๙
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๗	๙.๙
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๑	๑.๔
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๘	๑๑.๓
อื่น ๆ โปรดระบุ	๒	๒.๘
รวม	**๗๑**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. อำนาจเจริญ** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๘๓** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕) คิดเป็นร้อยละ **๙๗.๔๐** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๕** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๒.๓๕**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. อำนาจเจริญ** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๖	๙๗.๒๐	๓๐	๒๙.๑๖
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๔๐	๓๙.๖๘
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๑๕	๑๔.๔๓
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๑๕	๑๔.๑๓
ผลรวม	**๔.๘๓**	**๙๖.๖**	**๑๐๐**	**๙๗.๔๐**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.อำนาจเจริญ** แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๘๔** คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๘** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๕** คิดเป็นร้อยละ **๒.๓๕**

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๘๑	๙๖.๒	๐.๑๙	๙.๓๘
ลูกหนี้	๔.๘๔	๙๖.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๘๖	๙๗.๒	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๘๗	๙๗.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๘๔**	**๙๖.๘**	**๐.๐๕**	**๒.๓๕**

จากตาราง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔ รองลงมาผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒ และลูกหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๘๓
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๔
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๙๒
รวม	**๔.๘๖**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๙๘
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๙๘
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๙๒
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๗
รวม	**๔.๙๖**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๘๓
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๘๔
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๕๒
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๘๘
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๙๗
รวม	**๔.๘๑**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๔๕
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๔๙
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๙๔
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๙๗
รวม	**๔.๗๑**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

๕. ด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ได้รับการบริการที่ดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - ได้รับการแนะนำจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	๑ ๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ไม่มี	

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ. อุบลราชธานี
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๘	๕๐.๐
หญิง	๒๘	๕๐.๐
รวม	**๕๖**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๖	๑๐.๗
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๑	๑๙.๖
๔๑ – ๕๐ ปี	๒๖	๔๖.๔
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๓	๒๓.๒
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๕๖**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๒	๓.๖
อนุปริญญา	๒	๓.๖
ปริญญาตรี	๔๕	๘๐.๔
ปริญญาโท	๔	๗.๑
ปริญญาเอก	๒	๓.๖
รวม	**๕๖**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑๓	๒๓.๒
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๖
พนักงานบริษัทเอกชน	๘	๑๔.๓
ทนายความ	๑๘	๓๒.๑

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๙ ๖	๑๖.๑ ๑๐.๗
รวม	**๕๖**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๗	๔๘.๒
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๑	๑๙.๖
ผู้ซื้อทรัพย์	๘	๑๔.๓
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๗.๑
หน่วยงานเอกชน	๓	๕.๔
ประชาชนทั่วไป	๓	๕.๔
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๖**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๔	๒๕.๐
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๕	๘.๙
ติดต่อขอรับเงิน	๘	๑๔.๓
ติดต่อขอวางเงิน	๘	๑๔.๓
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๕	๘.๙
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๓	๕.๔
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๗	๑๒.๕
อื่น ๆ โปรดระบุ	๖	๑๐.๗
รวม	**๕๖**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. อุบลราชธานี** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๘๙ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๗.๙๐** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๒** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๐.๗๘**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. อุบลราชธานี** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๓๐	๒๙.๓๔
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๔๐	๓๙.๒๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๑๕	๑๔.๖๑
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๘๙	๙๗.๘๐	๑๕	๑๔.๖๗
ผลรวม	**๔.๘๙**	**๙๗.๘**	๑๐๐	**๙๗.๙๐**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. อุบลราชธานี แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๙๔** คิดเป็นร้อยละ **๙๘.๘** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๒** คิดเป็นร้อยละ **๐.๗๘**

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๗๘	๙๕.๖	๐.๐๖	๓.๑๓
ลูกหนี้	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๙๔**	**๙๘.๘**	**๐.๐๒**	**๐.๗๘**

จากตาราง พบว่าด้านผู้รับบริการ ประกอบด้วย ลูกหนี้ ผู้ซื้อทรัพย์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และเจ้าหนี้พึงพอใจรองลงมาที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๙๒
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๒
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๙๒
รวม	**๔.๘๙**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๙๔
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๙๑
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๘๗
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๒
รวม	**๔.๙๑**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๙๑
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๘๙
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๘๗
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๘๓
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๘๓
รวม	**๔.๘๗**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๙๑
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๙๑
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๘๕
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๙๑
รวม	**๔.๘๙**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ค้นหาสำนวนให้เร็วขึ้น(ค้นหาช้ามากไป)	๑
- ต้องการความรวดเร็ว	๑
- น่าจะมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่	๑
- คิดยอดหนี้	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ความรวดเร็ว	๑
- ภายใน ๓ปี	๑
- รวดเร็ว ถูกต้อง	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ตรงตามความสามารถ	๑
- สุภาพ เรียบร้อย	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ภายใน๑ปี	๑
- พูดจาไพเราะ	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- กาแฟ	๑
- อยากให้บริการกาแฟโอวัลติล	๑
- อำนวยความสะดวกรอบด้าน	๑
- อยากให้มีเครื่องปรับอากาศไว้ ณ จุดบริการประชาชน	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ทันที	๑
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ความรวดเร็ว	๑
- มีความสุภาพ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- รวดเร็ว และ สุภาพ	๑

๕. ด้านอื่นๆข้อเสนอแนะ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่พูดเพราะ นางรุ้งนภา หวังชม ให้คำแนะนำ ใจเย็น ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มาติดต่องานราชการนี้มาโดยตลอด หลังจากย้ายไปที่อื่น ย้ายกลับมาก็ยังรงสม่ำเสมอ และหลายๆท่านก็อัธยาศัยดี แม้จะมีงานเยอะ ขอบคุณนะคะ	๑
- อยากให้แจ้งความเคลื่อนไหวของสำนวนคดี ภายหลังจากยื่นเรื่องบังคับคดี ทางแอปพลิเคชัน ตรวจสอบทางออนไลน์ได้เหมือนของศาล โดยไม่ต้องเดินทางมาติดตามสำนวนที่สำนักงานบังคับคดี แจ้งคำสั่งทางออนไลน์	๑
- ภาพรวมองค์กรไม่มีมาตรฐานในแต่ละสำนักงานฯ	๑
- ที่จอดรถไม่ค่อยมีที่ร่ม	๑
- อยากให้มีเครื่องปรับอากาศที่จุดบริการประชาชน	๑
- ขอบคุณสำนักงานที่มี เจลล้างมือบริการให้ผู้มาติดต่อ	๑
- อยากให้มีบริการกระติกน้ำไฟฟ้า และบริการกาแฟให้ประชาชนผู้มาติดต่อ	๑
- เจ้าหน้าที่สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุบลราชธานี มีบริการไม่พักเที่ยง ทำให้ประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ไม่มี	-

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.อุบลราชธานี สาขาเดชอุดม
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๕๘.๕
หญิง	๒๒	๔๑.๕
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๗	๑๓.๒
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๖	๔๙.๑
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๔	๒๖.๔
๕๑ – ๖๐ ปี	๖	๑๑.๓
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๓	๕.๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔	๗.๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๕	๙.๔
อนุปริญญา	๒	๓.๘
ปริญญาตรี	๓๕	๖๖.๐
ปริญญาโท	๐	๐
ปริญญาเอก	๑	๑.๙
อื่นๆ	๓	๕.๗
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๓	๕.๗
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๔	๗.๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๖	๓๐.๒

ทนายความ	๑๗	๓๒.๑
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๘	๑๕.๑
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๕	๙.๔
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๙	๕๔.๗
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๐	๑๘.๙
ผู้ซื้อทรัพย์	๘	๑๕.๑
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๙
หน่วยงานเอกชน	๒	๓.๘
ประชาชนทั่วไป	๐	๐
อื่นๆโปรดระบุ	๓	๕.๗
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๖	๓๐.๒
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๓	๒๔.๕
ติดต่อขอรับเงิน	๕	๙.๔
ติดต่อขอวางเงิน	๔	๗.๕
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๓	๕.๗
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๓	๕.๗
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๕	๙.๔
อื่น ๆ โปรดระบุ	๔	๗.๕
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.อุบล สาขาเดชอุดม** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๗๐ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๙๘** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๙** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๙.๓๘**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.อุบล สาขาเดชอุดม** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๓๐	๒๗.๙๐
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๔๐	๓๗.๗๖
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๑๕	๑๔.๒๕
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๑๕	๑๔.๐๗
ผลรวม	**๔.๗๐**	**๙๔.๐๐**	๑๐๐	**๙๓.๙๘**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.อุบล สาขาเดชอุดม แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๗๑** คิดเป็นร้อยละ **๙๔.๒** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๙** คิดเป็นร้อยละ **๙.๓๘**

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๗๑	๙๔.๒	๐.๗๕	๓๗.๕๐
ลูกหนี้	๔.๗๗	๙๕.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๖๙	๙๓.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๖๗	๙๓.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๗๑**	**๙๔.๒**	**๐.๑๙**	**๙.๓๘**

จากตาราง พบว่า ลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔ รองลงมาเจ้าหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒ และผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๔๙
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๗๑
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๗๕
รวม	**๔.๖๕**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๖๖
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๗๗
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๗๑
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๕
รวม	**๔.๗๒**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๖๒
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๘๓
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๖๗
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๗๙
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๘๓
รวม	**๔.๗๕**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบ ตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๕๐
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๖๖
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๘๑
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๘๑
รวม	**๔.๖๙**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- เร็วกว่านี้	๑
- สถานที่จอดรถ	๑
- อยากให้เพิ่มความรวดเร็ว	๑
- มีความรวดเร็วกระชับ	๑
- ขอให้รักษามาตรฐานที่เป็นอยู่	๑
- ชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว	๑
- อยากให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการให้ง่ายและรวดเร็วขึ้นไปอีก	๑
- อยากให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ ประชนชนฟรี	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ดีอยู่แล้ว	๑
-รวดเร็วและถูกต้อง	๓
- ไม่ได้คาดหวังอะไรเพราะที่มีอยู่ก็โอเครแล้ว	๑
- อยากให้บริการได้โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ	๑
- อยากให้การประมูล โดยผ่านระบบอิเตอร์เน็ต	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- เร็วกว่านี้	๑
- เพิ่มนิติกร	๑
- พูดเพราะ ยิ้มแย้ม ให้คำแนะนำที่ดี	๑
- ให้คำแนะนำ	๑
- โอเครอยู่แล้วนะครับ	๑
- ให้รายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจน	๑
- บริการด้วยใจจริงๆ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- พูดเพราะ ยิ้มแย้ม ให้คำแนะนำที่ดี	๑
- มีความเชี่ยวชาญ	๑
- เจ้าหน้าที่ทุกคนให้บริการดีอยากให้เป็นแบบนี้ไปตลอดครับ	๑
- อยากให้ดีขึ้นๆไป อีก และสม่ำเสมอ	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ดีกว่านี้	๑
- สถานที่จอดรถ	๑
- สืบค้นความก้าวหน้าออนไลน์	๑
- ทุกอย่างผ่าน	๑
- บริการ Free wifi	๑
- อยากได้มุม พักผ่อนระหว่างรอ คล้ายร้านกาแฟ ดังๆ	๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- มีสถานที่จอดรถเพิ่มขึ้น	๑
- รวดเร็ว	๑
- โอเครอยู่แล้ว	๑
- ห้องแอร์	๑
- มุมพักผ่อน ติดแอร์ และทีวี และคอม ใช้เช็คสถานะคดีได้	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- รักษามาตรฐานไว้ครับ	๑
- บริการดี	๑
- อยากให้การปฏิบัติงาน เป็นไปตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ดีมากยิ่งขึ้น	๑
- ขอให้มาตรฐานเดิมคงที่	๑
- อยากให้ยกเลิกการยื่นคำร้องเป็นกระดาษ หันมาใช้ระบบอิเลคทรอนิกส์ แทน	๑

๕. ด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- พอใช้	๑
- กรมควรเพิ่มบุคลากรอีก	๑
- อยากให้สืบค้นความคืบหน้าของคดีได้ด้วยตนเอง	๑
- เจ้าหน้าที่บริการดีเป็นกันเองมารยาทดีทุกคนครับ	๑
- แบบสอบถามยาว และเข้าใจยากเกินไป	๑
- อยากให้กรมบังคับคดี พัฒนาสู่ระบบดิจิตอล	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ไม่มี	

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน สบจ.เชียงใหม่
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๗	๖๒.๖
หญิง	๓๔	๓๗.๔
รวม	**๙๑**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๒๑	๒๓.๑
๓๑ – ๔๐ ปี	๔๓	๔๗.๓
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๘	๑๙.๘
๕๑ – ๖๐ ปี	๘	๘.๘
อื่น ๆ	๑	๑.๑
รวม	**๙๑**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๑	๑.๑
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๓.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๑๑	๑๒.๑
อนุปริญญา	๑๔	๑๕.๔
ปริญญาตรี	๕๔	๕๙.๓
ปริญญาโท	๘	๘.๘
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๙๑**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๓	๓.๓
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๙	๙.๙
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๔	๒๖.๔
ทนายความ	๒๐	๒๒.๐

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๘	๑๙.๘
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๖	๑๗.๖
อื่นๆ	๑	๑.๑
รวม	**๙๑**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๓	๒๕.๓
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๔	๑๕.๔
ผู้ซื้อทรัพย์	๒๗	๒๙.๗
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๖	๖.๖
หน่วยงานเอกชน	๘	๘.๘
ประชาชนทั่วไป	๑๓	๑๔.๓
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๙๑**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๒๔	๒๖.๔
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๕	๑๖.๕
ติดต่อขอรับเงิน	๘	๘.๘
ติดต่อขอวางเงิน	๖	๖.๖
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๑๖	๑๗.๖
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๑	๑.๑
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๙	๙.๙
อื่น ๆ โปรดระบุ	๑๒	๑๓.๒
รวม	**๙๑**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เชียงใหม่ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๖๒ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๖๒** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๖** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เชียงใหม่ แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๓๐	๒๗.๗๘
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๔๐	๓๗.๑๒
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๑๕	๑๓.๗๗
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๖๕	๙๓.๐๐	๑๕	๑๓.๙๕
ผลรวม	**๔.๖๒**	**๙๒.๔**	๑๐๐	**๙๒.๖๒**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เชียงใหม่ แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๖๐** คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๐** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๕๑	๙๐.๒	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๔๘	๘๙.๖	๐.๒๕	๑๒.๕๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๗๒	๙๔.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๗๒	๙๔.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๖๐**	**๙๒.๐**	**๐.๐๖**	**๓.๑๓**

จากตาราง พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์และผู้มีส่วนได้เสียพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔ และลูกหนี้พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า ลูกหนี้ ไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๒)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๖๕
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๕๖
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๖๗
รวม	**๔.๖๓**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๖๔
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๖๗
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๖๐
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๔
รวม	**๔.๖๔**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๖๓
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๖๐
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๕๙
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๔๘
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๖๔
รวม	**๔.๕๙**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบ ตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๕๖
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๖๐
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๖๙
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๗๕
รวม	**๔.๖๕**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- อยากให้คอมพิวเตอร์และเครื่องปริ๊นไว้ให้บริการ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- อยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากว่าที่มีอยู่ - ความรวดเร็วของห้องสำนวน	๑ ๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่แต่ละแผนกให้มากกว่านี้	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- อยากได้การรับบริการที่รวดเร็วทันใจ	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- อยากให้มีที่จอดรถมากกว่านี้	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- อยากมีที่จอดรถในร่ม	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- อยากได้การบริการที่ไม่ต้องรอคิว	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- อยากจะให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการมารับบริการรของประชาชน	๑

๕. ด้านอื่นๆข้อเสนอแนะ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- สถานที่คับแคบที่นั่งบริการประชาชนมีน้อย - บริการดีครับ - การบริการดีมีระบบ - ติดแอร์ห้องพักประชาชนเพิ่ม - ธุรการใจดี - การเงินรวดเร็วดี	๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- นิติกรน่ารัก	๑

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.เชียงใหม่ สาขาฝาง
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๗	๕๐.๙
หญิง	๒๖	๔๙.๑
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๒	๓.๘
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๐	๓๗.๗
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๒	๒๒.๖
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๙	๓๕.๘
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๗	๑๓.๒
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘	๑๕.๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๙	๑๗.๐
อนุปริญญา	๑๐	๑๘.๙
ปริญญาตรี	๑๗	๓๒.๑
ปริญญาโท	๒	๓.๘
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๔	๗.๕
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๕	๙.๔
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๑	๒๐.๘
ทนายความ	๑๒	๒๒.๖

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๘ ๑๓	๑๕.๑ ๒๔.๕
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๑๔	๒๖.๔
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๖	๑๑.๓
ผู้ซื้อทรัพย์	๘	๑๕.๑
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๘
หน่วยงานเอกชน	๖	๑๑.๓
ประชาชนทั่วไป	๑๗	๓๒.๑
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๐	๑๘.๙
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๔	๗.๕
ติดต่อขอรับเงิน	๖	๑๑.๓
ติดต่อขอวางเงิน	๓	๕.๗
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๒	๓.๘
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๓	๕.๗
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๒๔	๔๕.๓
อื่น ๆ โปรดระบุ	๑	๑.๙
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.เชียงใหม่ สาขาฝาง** โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๔๐ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๘๘.๗๕** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.เชียงใหม่ สาขาฝาง** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๗	๘๗.๔	๓๐	๒๖.๒๒
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๕	๙๑.๐	๔๐	๓๖.๔๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๓	๘๘.๖	๑๕	๑๓.๒๙
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๒๘	๘๕.๖	๑๕	๑๒.๘๔
ผลรวม	**๔.๔๐**	**๘๘.๐**	**๑๐๐**	**๘๘.๗๕**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.เชียงใหม่ สาขาฝาง** แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๔๒** คิดเป็นร้อยละ **๘๘.๔** และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๕๐	๙๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๕๗	๙๑.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๒๒	๘๔.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๓๙	๘๗.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๔๒**	**๘๘.๔**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

จากตาราง พบว่า ลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ รองลงมาเจ้าหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘ ตามลำดับ

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๒)**
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๓๓
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๗
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๓๙
รวม	**๔.๓๗**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๔๙
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๖๔
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๕๐
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๖
รวม	**๔.๕๕**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๔๕
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๕๒
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๔๗
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๓๐
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๓๙
รวม	**๔.๔๓**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๒๖
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๒๒
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๒๔
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๔๑
รวม	**๔.๒๘**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- คำแนะนำที่ดีกรณีมีเหตุขัดข้อง	๑
- ขั้นตอนดีมาก	๑
- ดีแล้ว	๑
- ปรับปรุงระบบอินเตอร์เน็ต	๑
- ผ่านออนไลน์	๑
- บริการดีมาก	๑
- ไม่ต้องการอะไร	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ระยะเวลาให้บริการที่รวดเร็ว	๑
- มีความยุติธรรมเท่าที่คิด	๑
- ซื้อทรัพย์ถูกๆ	๑
- ปรับปรุงเรื่องเอกสารให้ใช้กระดาษน้อยลง	๑
- รวดเร็ว	๑
- คิดว่าแย่ แต่ดีมาก	๑
- ไม่คาดหวังอะไร	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับงาน	๑
- มีบุคลากรมากขึ้น	๑
- ยิ้มแย้ม มีใจ รักบริการ ปชช	๑
- ยิ้มแย้มใจใส	๑
- ไม่ต้องการอะไร	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- เจ้าหน้าที่เยอะขึ้น	๑
- รวดเร็ว ถูกต้อง	๑
- ดีมาก	๑
- ไม่คาดหวังอะไร	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- อุปกรณ์เครื่องเขียน กาว ที่เย็บกระดาษ ไม้บรรทัด อื่นๆ	๑
- ต้องการห้องน้ำเพิ่มเติม	๑
- ดีมาก	๑
- ไม่ต้องการอะไร	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- สะอาด สะดวก	๑
- ไม่คาดหวังอะไร	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- สะดวก	๑
- ง่าย รวดเร็ว	๑
- ดีมาก	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ความเป็นมือ อาชีพ	๑
- ดีมาก	๑
- ไม่คาดหวังอะไร	๑

๕. ด้านอื่นๆข้อเสนอแนะ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ที่จอดรถไม่ค่อยมี	๑
บริการดีค่ะ	๑
การบริการเป็นกันเอง	๑
เจ้าหน้าที่บริการดีมากค่ะ	๑
บริการรวดเร็ว	๑
บริการดีแต่สถานที่แคบไปหน่อย	๑
พูดจาดีไพเราะ	๑
การบริการรวดเร็วดี	๑
บริการเป็นกันเอง อธิบายเข้าใจง่าย	๑
ปรับปรุงระบบออนไลน์ของกรม	๑
การพัฒนา ให้เป็น ดิจิตอล	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ทำผ่าน ออนไลน์ Paperless	๑
- บริการดีมาก	๑

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ

ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน สบจ.เชียงใหม่ สาขาฮอด กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๖	๗๐.๖
หญิง	๑๕	๒๙.๔
รวม	**๕๑**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๔	๗.๘
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๖	๕๑.๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๔	๒๗.๕
๕๑ – ๖๐ ปี	๗	๑๓.๗
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๕๑**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๑	๒.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๒.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๘	๑๕.๗
อนุปริญญา	๑๑	๒๑.๖
ปริญญาตรี	๓๐	๕๘.๘
ปริญญาโท	๐	๐
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๕๑**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๒	๓.๙
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๘	๑๕.๗
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๒	๔๓.๑
ทนายความ	๕	๙.๘

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๒ ๒	๒๓.๕ ๓.๙
รวม	**๕๑**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๓๔	๖๖.๗
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๙	๑๗.๖
ผู้ซื้อทรัพย์	๖	๑๑.๘
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐
หน่วยงานเอกชน	๐	๐
ประชาชนทั่วไป	๒	๓.๙
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๑**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๔	๒๗.๕
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๒๓	๔๕.๑
ติดต่อขอรับเงิน	๔	๗.๘
ติดต่อขอวางเงิน	๔	๗.๘
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๒	๓.๙
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๐	๐
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๒	๓.๙
อื่น ๆ โปรดระบุ	๒	๓.๙
รวม	**๕๑**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.เชียงใหม่ สาขาฮอด** โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๙๕ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๙.๒๓** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.เชียงใหม่ สาขาฮอด** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐ รองลงมาด้าน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๓๐	๒๙.๘๘
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๙๖	๙๙.๒๐	๔๐	๓๙.๖๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๑	๙๘.๒๐	๑๕	๑๔.๗๓
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๑๕	๑๔.๙๔
ผลรวม	**๔.๙๕**	**๙๙.๐**	๑๐๐	**๙๙.๒๓**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เชียงใหม่ สาขาฮอด แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๙๕** คิดเป็นร้อยละ **๙๙.๐** และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๙๗	๙๙.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๘๙	๙๗.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๙๗	๙๙.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๙๕**	**๙๙.๐**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

จากตาราง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาเจ้าหนี้และผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔ และลูกหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘ ตามลำดับ

๓. ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการวัดความพึงพอใจตามประเด็นคำถาม (รอบ ๒ ปี ๖๒ และรอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๙๘
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๙๘
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๕.๐๐
รวม	**๔.๙๘**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๙๖
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๙๔
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๙๖
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๘
รวม	**๔.๙๖**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๙๘
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๙๖
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๙๔
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๗๔
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๙๔
รวม	**๔.๙๑**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๙๘
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๙๘
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๙๘
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๙๘
รวม	**๔.๙๘**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- บริการรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
-ไม่มี	

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
-ไม่มี	
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
-ไม่มี	

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
-ไม่มี	
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
-ไม่มี	

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ความผิดพลาดน้อยที่สุด	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
-ไม่มี	

๕. ด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- บริการรวดเร็วดี	๖
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการด้วยความเป็นมิตร	๑

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงาน

สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน สบจ. แม่ฮ่องสอน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๗	๖๐.๗
หญิง	๒๔	๓๙.๓
รวม	**๖๑**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๙	๑๔.๘
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๘	๔๕.๙
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๖	๒๖.๒
๕๑ – ๖๐ ปี	๘	๑๓.๑
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๖๑**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๒	๓.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๘	๑๓.๑
อนุปริญญา	๑๒	๑๙.๗
ปริญญาตรี	๓๒	๕๒.๕
ปริญญาโท	๖	๙.๘
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๖๑**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑๒	๑๙.๗
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๖.๔
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๓	๒๑.๓
ทนายความ	๘	๑๓.๑

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๕ ๑๓	๘.๒ ๒๑.๓
รวม	**๖๑**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๔	๓๙.๓
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๙	๓๑.๑
ผู้ซื้อทรัพย์	๒	๓.๓
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๖
หน่วยงานเอกชน	๑	๑.๖
ประชาชนทั่วไป	๑๔	๒๓.๐
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๖๑**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๓	๒๑.๓
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๒๒	๓๖.๑
ติดต่อขอรับเงิน	๓	๔.๙
ติดต่อขอวางเงิน	๒	๓.๓
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๒	๓.๓
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๓	๔.๙
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๑๕	๒๔.๖
อื่น ๆ โปรดระบุ	๑	๑.๖
รวม	**๖๑**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.แม่ฮ่องสอน** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๗๕ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๕.๒๒** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๘ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๓.๙๑**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.แม่ฮ่องสอน** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔ รองลงมาด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๗	๙๕.๔	๓๐	๒๘.๖๒
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๗	๙๕.๔	๔๐	๓๘.๑๖
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๓	๙๔.๖	๑๕	๑๔.๑๙
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๗๕	๙๕.๐	๑๕	๑๔.๒๕
ผลรวม	**๔.๗๕**	**๙๕.๐**	๑๐๐	**๙๕.๒๒**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มี **สบจ.แม่ฮ่องสอน** แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๗๔** คิดเป็นร้อยละ **๙๔.๗๒** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๘ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๓.๙๑**

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๖๗	๙๓.๓๓	๐.๓๑	๑๕.๖๓
ลูกหนี้	๔.๗๙	๙๕.๗๙	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๖๓	๙๒.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๘๖	๙๗.๒๗	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๗๔**	**๙๔.๗๒**	**๐.๐๘**	**๓.๙๑**

จากตาราง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒ รองลงมาลูกหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ และผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)**
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๘๐
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๗๕
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๗๗
รวม	**๔.๗๗**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๗๘
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๗๕
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๗๗
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๘
รวม	**๔.๗๗**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๗๒
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๗๒
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๗๐
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๗๕
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๗๕
รวม	**๔.๗๓**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๗๕
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๖๘
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๗๐
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๘๕
รวม	**๔.๗๕**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ระบบดีแล้วแต่ขอให้ปรับปรุงเจ้าหน้าที่บางคน - น่าจะมีที่มาจอดรถมากกว่านี้	๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ให้บริการครบวงจรที่จังหวัดไม่ต้องมาส่วนกลาง	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- บางคนดีอยู่แล้ว บางคนควรปรับปรุง	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ให้ดีเช่นเดียวกันทุกคน	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ส่งข้อมูลที่ประสงค์ ตามไปหลังการติดต่อประสานงาน โดยทางแอพพลิเคชั่น	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- มาใช้บริการแล้วไม่ต้องรอรับเอกสาร สามารถกลับไปปริ้นเองได้ ลดเรื่องเวลา	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ส่วนใหญ่ดีอยู่แล้ว อยู่ที่คน	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ปรับเรื่องคน และลดขั้นคอนให้กระชับขึ้น	๑

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงาน

สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน สบจ.แม่ฮ่องสอน สาขาแม่สะเรียง กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๓	๖๑.๑
หญิง	๒๑	๓๘.๙
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๙	๑๖.๗
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๔	๔๔.๔
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๙	๓๕.๒
๕๑ – ๖๐ ปี	๒	๓.๗
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๑	๑.๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔	๗.๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๙	๑๖.๗
อนุปริญญา	๖	๑๑.๑
ปริญญาตรี	๓๒	๕๙.๓
ปริญญาโท	๒	๓.๗
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑๐	๑๘.๕
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๘	๑๔.๘
พนักงานบริษัทเอกชน	๕	๙.๓
ทนายความ	๔	๗.๔

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๔ ๑๓	๒๕.๙ ๒๔.๑
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๑๐	๑๘.๕
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๓	๒๔.๑
ผู้ซื้อทรัพย์	๘	๑๔.๘
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๕.๖
หน่วยงานเอกชน	๐	๐
ประชาชนทั่วไป	๒๐	๓๗.๐
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๔	๗.๔
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๔	๗.๔
ติดต่อขอรับเงิน	๗	๑๓.๐
ติดต่อขอวางเงิน	๔	๗.๔
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๔	๗.๔
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๑	๑.๙
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๒๕	๔๖.๓
อื่น ๆ โปรดระบุ	๕	๙.๓
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.แม่ฮ่องสอน สาขาแม่สะเรียง** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๕๕ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๑.๒๒** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๒** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๐.๗๘**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.แม่ฮ่องสอน สาขาแม่สะเรียง** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ รองลงมาด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๑	๙๒.๒	๓๐	๒๗.๖๖
๒ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๔	๙๐.๘	๔๐	๓๖.๓๒
๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๓	๙๐.๖	๑๕	๑๓.๕๙
๔ ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๕	๙๑.๐	๑๕	๑๓.๖๕
ผลรวม	**๔.๕๕**	**๙๑.๐**	๑๐๐	**๙๑.๒๒**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.แม่ฮ่องสอน สาขาแม่สะเรียง** แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๕๗** คิดเป็นร้อยละ **๙๑.๔** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๔๔	๘๘.๘	๐.๐๖	๓.๑๓
ลูกหนี้	๔.๖๐	๙๒.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๗๖	๙๕.๒	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๕๑	๙๐.๒	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๕๗**	**๙๑.๔**	**๐.๐๒**	**๐.๗๘**

จากตาราง พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒ รองลงมาลูกหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐ และเจ้าหนี้พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๖๒
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๕๙
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๖๑
รวม	**๔.๖๑**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๕๑
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๕๕
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๕๑
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๗
รวม	**๔.๕๔**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๕๐
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๗๐
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๕๕
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๓๗
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๕๓
รวม	**๔.๕๓**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบ ตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๕๐
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๕๓
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๖๑
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๕๗
รวม	**๔.๕๕**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ไม่มี	
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ไม่มี	

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ไม่มี	
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ไม่มี	

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ควรจะมีที่นั่งสำหรับประชาชนให้มากกว่านี้	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ไม่มี	

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ไม่มี	
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ไม่มี	

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.ลำปาง
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๓	๕๗.๙
หญิง	๒๔	๔๒.๑
รวม	**๕๗**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๓	๕.๓
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๙	๕๐.๙
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๖	๒๘.๑
๕๑ – ๖๐ ปี	๙	๑๕.๘
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๕๗**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๓	๕.๓
อนุปริญญา	๑๒	๒๑.๑
ปริญญาตรี	๔๑	๗๑.๙
ปริญญาโท	๑	๑.๘
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๕๗**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๘	๑๔.๐
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๐	๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๓	๒๒.๘
ทนายความ	๑๕	๒๖.๓

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๘	๑๔.๐
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๒	๒๑.๑
อื่นๆ	๑	๑.๘
รวม	**๕๗**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๘	๔๙.๑
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๙	๑๕.๘
ผู้ซื้อทรัพย์	๙	๑๕.๘
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๕
หน่วยงานเอกชน	๕	๘.๘
ประชาชนทั่วไป	๔	๗.๐
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๗**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๐	๑๗.๕
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๙	๑๕.๘
ติดต่อขอรับเงิน	๙	๑๕.๘
ติดต่อขอวางเงิน	๑๑	๑๙.๓
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๗	๑๒.๓
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๕	๘.๘
ติดต่องานวางทรัพย์	๑	๑.๘
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๓	๕.๓
อื่น ๆ โปรดระบุ	๒	๓.๕
รวม	**๕๗**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.ลำปาง** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๘๒ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๘๙** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.ลำปาง** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๒	๙๖.๔๐	๓๐	๒๘.๙๒
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๔๐	๓๙.๒๐
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๑๕	๑๔.๗๖
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๑๕	๑๔.๐๑
ผลรวม	**๔.๘๒**	**๙๖.๔**	๑๐๐	**๙๖.๘๙**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.ลำปาง แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๘๑** คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๒** และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๘๘	๙๗.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๖๕	๙๓.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๘๘	๙๗.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๘๕	๙๗.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๘๑**	**๙๖.๒**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

จากตาราง พบว่า เจ้าหนี้และผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖ รองลงมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐ และลูกหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ ตามลำดับ

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๘๔
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๗๐
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๙๒
รวม	**๔.๘๒**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๘๙
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๘๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๙๔
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๘
รวม	**๔.๙๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๙๔
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๙๒
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๘๗
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๙๒
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๙๒
รวม	**๔.๙๒**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๔๗
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๔๗
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๘๒
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๙๒
รวม	**๔.๖๗**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- สถานที่ตั้งอยู่ไกลมากไม่สะดวกในการติดต่อ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- (ไม่มี)	

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- (ไม่มี)	
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- (ไม่มี)	

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- (ไม่มี)	
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- (ไม่มี)	

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- (ไม่มี)	
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- (ไม่มี)	

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.ลำพูน
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	๕๗.๓
หญิง	๓๒	๔๒.๗
รวม	**๗๕**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๔	๑๘.๗
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๐	๔๐.๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๒๖	๓๔.๗
๕๑ – ๖๐ ปี	๓	๔.๐
อื่น ๆ	๒	๒.๗
รวม	**๗๕**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๑	๑.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔	๕.๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๘	๑๐.๗
อนุปริญญา	๗	๙.๓
ปริญญาตรี	๔๗	๖๒.๗
ปริญญาโท	๗	๙.๓
ปริญญาเอก	๑	๑.๓
รวม	**๗๕**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑๔	๑๘.๗
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๑๖.๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๑	๒๘.๐
ทนายความ	๘	๑๐.๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	๘.๐

ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๒	๑๖.๐
อื่นๆ	๒	๒.๗
รวม	**๗๕**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๖	๓๔.๗
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๓	๑๗.๓
ผู้ซื้อทรัพย์	๑๔	๑๘.๗
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๖	๘.๐
หน่วยงานเอกชน	๖	๘.๐
ประชาชนทั่วไป	๙	๑๒.๐
อื่นๆโปรดระบุ	๑	๑.๓
รวม	**๗๕**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๒	๑๖.๐
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๑	๑๔.๗
ติดต่อขอรับเงิน	๙	๑๒.๐
ติดต่อขอวางเงิน	๑๖	๒๑.๓
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๘	๑๐.๗
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๑	๑.๓
ติดต่องานวางทรัพย์	๒	๒.๗
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๑๒	๑๖.๐
อื่น ๆ โปรดระบุ	๔	๕.๓
รวม	**๗๕**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.ลำพูน โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๕๗ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๑.๕๗** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.ลำพูน แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๓๐	๒๗.๕๔
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๔๐	๓๖.๖๔
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๑๕	๑๓.๘๐
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๓	๙๐.๖๐	๑๕	๑๓.๕๙
ผลรวม	**๔.๕๗**	**๙๑.๔**	**๑๐๐**	**๙๑.๕๗**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.ลำพูน แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๕๖** คิดเป็นร้อยละ **๙๑.๒** และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๖๒	๙๒.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๕๑	๙๐.๒	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๔๕	๘๙.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๖๗	๙๓.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๕๖**	**๙๑.๒**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

จากตาราง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔ รองลงมาเจ้าหนี้ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔ และลูกหนี้ พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ ตามลำดับ

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๕๗
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๕๖
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๖๔
รวม	**๔.๕๙**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๕๒
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๕๗
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๖๐
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๒
รวม	**๔.๕๘**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๖๕
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๖๑
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๖๑
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๕๗
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๕๖
รวม	**๔.๖๐**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๔๘
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๔๙
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๕๗
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๕๗
รวม	**๔.๕๓**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
๑ ลดขั้นตอนให้กระชับ	๑
๒. สะดวก	๑
๓. มีความเหมาะสม	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
๑. รวดเร็วขึ้น	๑
๒. รวดเร็วทันใจ	๑
๓. มีความเหมาะสม	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
๑ ยิ้มแย้ม	๑
๒.บริการดี	๑
๓. เหมาะสมแล้ว	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
๑. รวดเร็วในการดำเนินการ	๑
๒. อยากให้มีสาขามากขึ้น	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
๑ ที่จอดรถ	๑
๒. มีสถานที่นั่งพักรอ	๑
๓. เหมาะสมแล้ว	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
๑. ที่จอดรถกว้างกว่าปัจจุบัน	๑
๒. ความสะดวกสบาย	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
๑ รวดเร็วแม่นยำ	๑
๒. ขั้นตอนที่กระชับมากขึ้นให้ความช่วยเหลือรวดเร็ว	๑
๓. บริการด้วยรอยยิ้ม	๑
๔. รวดเร็วทันเวลา	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
๑. สะดวกรวดเร็ว	๑
๒. รวดเร็วทันใจ	๑
๓. สถานที่จอดรถคับแคบเกินไป	๑
๔. บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๑

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.เชียงราย
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๕๘.๕
หญิง	๒๒	๔๑.๕
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๒๔	๔๕.๓
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๘	๓๔
๔๑ – ๕๐ ปี	๙	๑๗
๕๑ – ๖๐ ปี	๒	๓.๘
อื่น ๆ	๐	๐.๐
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๑	๑.๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒	๓.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๖	๑๑.๓
อนุปริญญา	๓	๕.๗
ปริญญาตรี	๓๐	๕๖.๖
ปริญญาโท	๗	๑๓.๒
ปริญญาเอก	๔	๗.๕
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๕	๙.๔
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๗	๑๓.๒
พนักงานบริษัทเอกชน	๘	๑๕.๑
ทนายความ	๑๔	๒๖.๔

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป **อื่นๆ**	๘ ๑๐ ๑	๑๕.๑ ๑๘.๙ ๑.๙
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๑๕	๒๘.๓
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๘	๑๕.๑
ผู้ซื้อทรัพย์	๖	๑๑.๓
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๙.๔
หน่วยงานเอกชน	๖	๑๑.๓
ประชาชนทั่วไป	๑๓	๒๔.๕
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐.๐
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๙	๓๕.๘
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๑	๒๐.๘
ติดต่อขอรับเงิน	๒	๓.๘
ติดต่อขอวางเงิน	๘	๑๕.๑
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๓	๕.๗
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐.๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๒	๓.๘
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๘	๑๕.๑
อื่น ๆ โปรดระบุ	๐	๐.๐
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.เชียงราย** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๕๕ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๐๗** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๕** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๒.๓๔**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.เชียงราย** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ตามตาราง

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๘	๙๑.๖๐	๓๐	๒๗.๔๘
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๔๐	๓๖.๘๐
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๑๕	๑๓.๔๑
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๓	๘๘.๖๐	๑๕	๑๓.๒๙
ผลรวม	**๔.๕๒**	**๙๐.๔๐**	**๑๐๐**	**๙๐.๙๘**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.เชียงราย** แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๕๒** คิดเป็นร้อยละ **๙๐.๓๐** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๕** คิดเป็นร้อยละ **๒.๓๔**

พบว่า เจ้าหนี้พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๐ และผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๙ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘ ตามตาราง

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๖๘	๙๓.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๕๙	๙๑.๘๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๓๖	๘๗.๒๙	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๔๓	๘๘.๕๔	๐.๑๙	๙.๓๘
ผลรวม	**๔.๕๒**	**๙๐.๓๐**	**๐.๐๕**	**๒.๓๔**

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ ๑ ปี ๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๕๘
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๕๓
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๖๔
รวม	**๔.๖๐**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๖๒
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๕๗
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๖๒
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๐
รวม	**๔.๖๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๔๕
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๔๓
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๕๑
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๔๙
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๔๗
รวม	**๔.๔๗**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบ ตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๓๖
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๔๕
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๔๓
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๔๗
รวม	**๔.๔๓**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ
ความรวดเร็วและถูกต้องตามความประสงค์
ความคาดหวัง

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ
ความคาดหวัง

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ
ความคาดหวัง

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ
ความคาดหวัง

๕. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ
- เจ้าหน้าบริการเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็วและถูกต้องตามความประสงค์ดีแล้ว - เจ้าพนักงานบังคับคดีทำงานได้ถูกต้องและรวดเร็วขอให้รักษาคุณภาพแบบนี้ต่อไป - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดีและรวดเร็วตามความต้องการดีมาก
ความคาดหวัง
- น่ารักทุกคน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.เชียงราย สาขาเทิง
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๔	๗๖.๑
หญิง	๑๗	๒๓.๙
รวม	**๗๑**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๓	๑๘.๓
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๙	๕๔.๙
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๔	๑๙.๗
๕๑ – ๖๐ ปี	๕	๗
อื่น ๆ	๐	๐.๐
รวม	**๗๑**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๐	๐.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๘	๑๑.๓
อนุปริญญา	๓	๔.๒
ปริญญาตรี	๕๖	๗๘.๙
ปริญญาโท	๔	๕.๖
ปริญญาเอก	๐	๐.๐
รวม	**๗๑**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๕	๗
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๔.๑
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๑	๒๙.๖
ทนายความ	๑๘	๒๕.๔

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓	๔.๒
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๓	๑๘.๓
อื่นๆ	๑	๑.๔
รวม	**๗๑**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๕๑	๗๑.๘
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๗	๙.๙
ผู้ซื้อทรัพย์	๒	๒.๘
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๔.๒
หน่วยงานเอกชน	๒	๒.๘
ประชาชนทั่วไป	๖	๘.๕
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐.๐
รวม	**๗๑**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๒๘	๓๙.๔
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๖	๒๒.๕
ติดต่อขอรับเงิน	๑๒	๑๖.๙
ติดต่อขอวางเงิน	๑	๑.๔
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๒	๒.๘
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐.๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๒	๒.๘
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๗	๙.๙
อื่น ๆ โปรดระบุ	๓	๔.๒
รวม	**๗๑**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.เชียงราย สาขาเทิง** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๔๒ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๘๘.๔๖** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๒๐** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๑๐.๑๖**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.เชียงราย สาขาเทิง** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพของการให้บริการพึงพอใจเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ ตามตาราง

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๙	๘๗.๘๐	๓๐	๒๖.๓๔
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	๔๐	๓๕.๖๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๑๕	๑๓.๒๖
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๑๕	๑๓.๒๖
ผลรวม	**๔.๔๒**	**๘๘.๔๐**	**๑๐๐**	**๘๘.๔๖**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เชียงราย สาขาเทิง แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๓๖** คิดเป็นร้อยละ **๘๗.๑๔** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๒๐** คิดเป็นร้อยละ **๑๐.๑๖**

พบว่า ลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔ และผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๘ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้มีส่วนได้เสียไม่พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๘ ตามตาราง

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๔๕	๘๘.๙๒	๐.๑๙	๙.๓๘
ลูกหนี้	๔.๖๘	๙๓.๕๗	๐.๑๙	๙.๓๘
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๐๙	๘๑.๘๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๒๑	๘๔.๒๐	๐.๔๔	๒๑.๘๘
ผลรวม	**๔.๓๖**	**๘๗.๑๔**	**๐.๒๐**	**๑๐.๑๖**

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ ๑ ปี ๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๔๒
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๐
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๔๖
รวม	**๔.๓๙**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๕๔
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๓๑
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๔๕
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๒
รวม	**๔.๔๕**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๓๙
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๔๖
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๓๙
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๔๑
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๔๔
รวม	**๔.๔๒**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๔๑
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๓๗
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๔๕
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๔๔
รวม	**๔.๔๒**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ
- อยากให้มีความรวดเร็วกระชับมากขึ้นโดยเฉพาะสำนักงานใหญ่ๆ - พัฒนาระบบงานข้อมูล - อยากให้มีการบอกแจ้งว่าดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดแล้ว - ควรรวดเร็วกว่านี้ - ปรับปรุงสถานที่ - การหาสำนวนที่รวดเร็วขึ้น การขอรับเอกสารสิทธิที่รวดเร็ว - เพิ่มตำแหน่งนิติกรให้เพียงพอต่องาน - ให้มีมาตรฐานเดียวกัน ไม่ใช่บางที่บอกยังไม่ต้องกดบัตรคิว บางที่บอกให้กดบัตรคิวก่อน ไปหลายที่เลยทำตัวไม่ถูก - ความเร็วกว่านี้ - อยากให้ลดขั้นตอนให้น้อยลงเรื่องเอกสาร - ความรวดเร็วในการค้นหาสำนวน - อยากให้ติดตามความคืบหน้าของคดีผ่านเว็บได้ เช่น ประกาศขายวันไหน ขายได้หรือไม่ และรายละเอียดอื่นๆ ผ่านเว็บได้ - ความรวดเร็ว และ ให้คำแนะนำในกรณีที่ยังไม่เข้าใจ
ความคาดหวัง
- กระบวนการทำงานจะกระชับมากขึ้น - ระบบงานอย่าล่มบ่อย - สามารถดำเนินการได้เร็วขึ้น - แก้ไขระบบ ระเบียบ และให้ปฏิบัติให้มีมาตรฐานเหมือนกัน - บริการที่รวดเร็ว - ขยายเป็นสัดส่วน มากกว่าเดิม - อยากให้ลดขั้นตอนเรื่องเอกสารมอบอำนาจลง เช่น หากเคยตั้งเรื่องไว้แล้วหรือเคยมาดำเนินการแล้วก็ควรให้ผู้แทนโจทก์ดำเนินการต่อได้จนกระบวนการบังคับคดีเสร็จสิ้น เพราะการจ่ายเงินต่างๆ จ่ายในนามโจทก์อยู่แล้ว ไม่ได้ทำให้คู่ความหรือผู้มีส่วนได้เสีย เสียหายแต่อย่างใด

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ
- เจ้าหน้าที่เพียงพอต่องาน - บางคนทำงานช้ามาก - ขอ ให้เพิ่ม นิติกร - ทำงานให้เร็วขึ้น - สามารถให้คำตอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ - บริการดีมาก

- ความโปร่งใสและเป็นธรรม
ความคาดหวัง
- หวังว่าจะปฏิบัติงานให้ดีต่อไป - ใช้เวลาเร็วขึ้น - กำหนดกรอบเวลาทำงาน - การบริการที่ดี - ให้คำแนะนำดีมาก - อัธยาศัยที่ดีต่อผู้มาติดต่อ - คาดหวัง ความโปร่งใสและเป็นธรรม ในการทำงานของ เจ้าพนักงานฯ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ
- ที่พักรองาน สำนักงานใหญ่ไม่น้อย - อุปกรณ์เครื่องเขียน ที่เย็บกระดาษ กาว อื่นๆ - เก้าอี้เพียงพอต่อผู้มาติดต่อ - สถานที่ควรกว้างขวาง..มีที่จอดรถ.. - สถานที่ขายทอดตลาดกว้างขึ้น - ห้องรับลองประชน - สถานที่คับแคบ - สถานทีให้กว้างขวางมากขึ้น - เก้าอี้นั่งรอที่เพียงพอ - ความรวดเร็วและแม่นยำในการปฏิบัติหน้าที่ - สถานที่จอดรถ
ความคาดหวัง
- จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น - ใช้เวลาเร็วขึ้น - งานสำเร็จ - ความสะดวกสบายมากกว่านี้ - อาคารใหม่ - แบ่งเป็นสัดส่วนแต่ละงาน - ความเป็นธรรมจากการทำงานของเจ้าหน้าที่

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ
- ระบบหาสำนวนควรให้เร็ว - ควรให้คำแนะนำมากกว่าสั่งให้ทำตามใจเจ้าหน้าที่ - ความรวดเร็ว
ความคาดหวัง
- อบรมบุคลากรเพิ่มเรื่องการให้บริการ - รวดเร็วคะ - ความแม่นยำ

๕. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - ขอให้เพิ่ม บุคลากร ในการทำงาน และลดขั้นตอน การตั้งเรื่อง - การดำเนินงานแต่ละ แห่งช้าเร็วไม่เหมือนกัน - ปรับปรุงสถานที่ ให้กว้างขวาง - ที่จอดรถไม่เพียงพอ - ข้อมูลที่หาได้จากอินเตอร์เน็ตและระบบคอมพิวเตอร์ควรใช้อ้างอิงหรือไม่ต้องแนบเอกสารประกอบการตั้งเรื่องจะทำให้การทำงานสะดวกและรวดเร็วขึ้น - ชอบมากไม่มีที่ไหน รปภ.คอยเปิดประตูแบบนี้ ชอบๆๆๆ - ปรับปรุงระบบและแก้ไขอย่าให้ระบบล่มโดยเฉพาะช่วงบ่าย - รวดเร็วทันใจครับ - ยื่นตั้งเรื่องบังคับคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้ทั่วประเทศ
ความคาดหวัง
- ทำดีต่อไป - อยากให้ปรับให้หน่วยงานรัฐมีมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.น่าน
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๔	๖๔.๒
หญิง	๑๙	๓๕.๘
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๔	๒๖.๔
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๔	๒๖.๔
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๘	๓๔
๕๑ – ๖๐ ปี	๖	๑๑.๓
อื่น ๆ	๑	๑.๙
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๐	๐.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒	๓.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๗	๑๓.๒
อนุปริญญา	๒	๓.๘
ปริญญาตรี	๓๖	๖๗.๙
ปริญญาโท	๖	๑๑.๓
ปริญญาเอก	๐	๐.๐
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑๒	๒๒.๖
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๑๘	๓๔
พนักงานบริษัทเอกชน	๐	๐.๐
ทนายความ	๙	๑๗

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป อื่นๆ	๓ ๙ ๒	๕.๗ ๑๗ ๓.๘
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u> เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้ ผู้ซื้อทรัพย์ **<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>** หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานเอกชน ประชาชนทั่วไป อื่นๆโปรดระบุ	 ๒๖ ๑ ๓ ๗ ๔ ๑๑ ๑	 ๔๙.๑ ๑.๙ ๕.๗ ๑๓.๒ ๗.๕ ๒๐.๘ ๑.๙
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว ติดต่อขอรับเงิน ติดต่อขอวางเงิน ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track ติดต่องานวางทรัพย์ ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา อื่น ๆ โปรดระบุ	๒๐ ๙ ๕ ๑ ๑ ๐ ๑ ๑๔ ๒	๓๗.๗ ๑๗ ๙.๔ ๑.๙ ๑.๙ ๐.๐ ๑.๙ ๒๖.๔ ๓.๘
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.น่าน** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๔๕ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๘๘.๖๗** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๓๓** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๑๖.๔๑**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.น่าน** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการพึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ ตามตาราง

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๖	๘๗.๒๐	๓๐	๒๖.๑๖
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	๔๐	๓๕.๖๐
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๑๕	๑๓.๓๘
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	๑๕	๑๓.๕๓
ผลรวม	**๔.๔๕**	**๘๘.๙๐**	**๑๐๐**	**๘๘.๖๗**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.น่าน** แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๖๗** คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๒๙** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๓๓** คิดเป็นร้อยละ **๑๖.๔๑**

พบว่า ลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และเจ้าหนี้พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๕ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้มีส่วนได้เสียไม่พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๑.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ ตามตาราง

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๓๑	๘๖.๒๕	๐.๑๙	๙.๓๘
ลูกหนี้	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๘๘	๙๗.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๑.๑๓	๕๖.๒๕
ผลรวม	**๔.๖๗**	**๙๓.๒๙**	**๐.๓๓**	**๑๖.๔๑**

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ ๑ ปี ๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๔๒
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๖
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๔๒
รวม	**๔.๓๖**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๔๗
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๓๔
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๔๗
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๓
รวม	**๔.๔๕**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๔๙
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๔๗
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๔๕
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๔๒
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๔๕
รวม	**๔.๔๖**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๓๔
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๔๒
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๔๕
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๔๒
รวม	**๔.๔๑**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ
- สำนักงานบังคับคดีพื้นที่ ๑ ให้บริการแย่มาก พูดไม่ดี ใช้อำนาจเกินไป - ทุกขั้นตอนรวดเร็วกว่าเดิม - ระยะเวลาควรรวดเร็วขึ้น - บริการดี - ต้องการให้ สนง บังคับคดีให้ความรู้กับเกษตรกร ในเรื่องกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ - ระหว่างรอทราบว่าอยู่ขั้นตอนไหน
ความคาดหวัง
- คุณภาพการทำงานดีขึ้น ไม่ให้แย่ลง - เกษตรกรจะได้รู้เท่าทันข้อกฎหมาย ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ
- สุภาพเอาใจใส่ - เปิดช่องทางในการให้คำปรึกษา
ความคาดหวัง
- มีเจ้าหน้าที่เพียงพออย่างเหมาะสม - พัฒนาตลอด - หวังว่าจะแก้ได้ - ได้รับคำปรึกษาที่ดี มีทางออกให้เกษตรกร

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ
- เครื่องถ่ายเอกสาร - ความเป็นสัดส่วน. สนง. - สถานที่สะอาด - จัดตั้งช่องทางการสื่อสารทางโซเชียลมีเดีย และกำหนดผู้รับผิดชอบ
ความคาดหวัง
- ดีขึ้นเรื่อยๆ - ได้รับคำปรึกษาที่ดี

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ
- ให้คำปรึกษาดี
ความคาดหวัง
- จริงใจให้บริการ

๕. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ
- บางสำนักงานยังให้บริการช้าอยู่ - บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการทุกด้าน - รวดเร็วลดขั้นตอน - ขอขอบคุณ สนง.บังคับคดีจังหวัดน่าน ที่ให้โอกาสกับ สำนักงานสภาเกษตรกรในการให้ความรู้กับพี่น้องเกษตรกร สร้างการรับรู้ แจ้งช่องทางการสื่อสาร ให้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ย - ควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ให้คำปรึกษาแก่เกษตรกร - ขอขอบคุณ ศูนย์ไกลเกลี่ยสำนักงานบังคับคดีจังหวัดน่าน ในการให้คำแนะนำแก่ผู้ถูกบังคับคดี กรณีที่ดินเป็นทรัพมรดก (แนะนำให้ไปคัดสำเนาการยกที่ดินให้ จาก สนง.ที่ดินจังหวัดน่าน) - ควรจัดเวทีให้ความรู้กับประชาชน เพื่อลดปัญหาที่จะเกิดขึ้น
ความคาดหวัง
- มีความโปร่งใสเป็นธรรม - งดกิจกรรมส่วนตัวในเวลางาน - ขอบคุณ สนง บังคับคดีน่าน ที่ได้ร่วมกับ สภาเกษตรกรจังหวัดน่าน มาให้ความรู้กับผู้นำชมชนตำบลจอมจันทร์ อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.พะเยา
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๕๖.๔
หญิง	๒๔	๔๓.๖
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๒	๓.๖
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๘	๕๐.๙
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๕	๒๗.๓
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๐	๑๘.๒
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๗	๑๒.๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๙.๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๙	๑๖.๔
อนุปริญญา	๑๒	๒๑.๘
ปริญญาตรี	๒๒	๔๐.๐
ปริญญาโท	๐	๐
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑	๑.๘
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๕	๙.๑
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๔	๒๕.๕
ทนายความ	๑๗	๓๐.๙

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๗ ๑๑	๑๒.๗ ๒๐.๒
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๑๙	๓๔.๕
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๒๖	๔๗.๓
ผู้ซื้อทรัพย์	๑	๑.๘
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๘
หน่วยงานเอกชน	๐	๐
ประชาชนทั่วไป	๘	๑๔.๕
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๒	๓.๖
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๓๐	๕๔.๕
ติดต่อขอรับเงิน	๐	๐
ติดต่อขอวางเงิน	๒	๓.๖
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๑๖	๒๙.๑
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๑	๑.๘
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๔	๗.๓
อื่น ๆ โปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.พะเยา** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๙๔ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๙.๒๕** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๓** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๖.๒๕**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. พะเยา** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ตามตาราง

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๓๐	๒๙.๘๘
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐	๔๐.๐๐
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๗	๙๗.๔๐	๑๕	๑๔.๖๑
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๙๒	๙๘.๔๐	๑๕	๑๔.๗๖
ผลรวม	**๔.๙๔**	**๙๘.๘**	๑๐๐	**๙๙.๒๕**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. พะเยา แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๙๖** คิดเป็นร้อยละ **๙๙.๒** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๓** คิดเป็นร้อยละ **๖.๒๕**

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๙๓	๙๘.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๙๓	๙๘.๖	๐.๕๐	๒๕.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๙๙	๙๙.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๙๖**	**๙๙.๒**	**๐.๑๓**	**๖.๒๕**

จากตาราง พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์ พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พึงพอใจเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘ และเจ้าหนี้ลูกหนี้ พึงพอใจเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า ลูกหนี้ไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๕.๐๐
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๙๔
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๕.๐๐
รวม	**๔.๙๘**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๕.๐๐
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๕.๐๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๕.๐๐
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๕.๐๐
รวม	**๕.๐๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๙๘
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๕.๐๐
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๙๘
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๔๐
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๕.๐๐
รวม	**๔.๘๗**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๙๒
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๙๐
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๙๒
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๙๒
รวม	**๔.๙๒**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง

๕. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
	จำนวนครั้ง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.พะเยา สาขาเชียงคำ
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๖	๕๗.๑
หญิง	๒๗	๔๒.๙
รวม	**๖๓**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๗	๑๑.๑
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๘	๔๔.๔
๔๑ – ๕๐ ปี	๒๕	๓๙.๗
๕๑ – ๖๐ ปี	๓	๔.๘
อื่น ๆ	๐	๐.๐
รวม	**๖๓**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๗	๑๑.๑
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๓	๔.๘
อนุปริญญา	๖	๙.๕
ปริญญาตรี	๓๙	๖๑.๙
ปริญญาโท	๖	๙.๕
ปริญญาเอก	๑	๑.๖
รวม	**๖๓**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๙	๑๔.๓
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๕.๙
พนักงานบริษัทเอกชน	๕	๗.๙
ทนายความ	๑๔	๒๒.๒

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป อื่นๆ	๑๓ ๘ ๔	๒๐.๖ ๑๒.๗ ๖.๓
รวม	**๖๓**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๓๑	๔๙.๒
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๗	๑๑.๑
ผู้ซื้อทรัพย์	๑๐	๑๕.๙
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๖.๓
หน่วยงานเอกชน	๔	๖.๓
ประชาชนทั่วไป	๗	๑๑.๑
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐.๐
รวม	**๖๓**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๘	๒๘.๖
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๔	๒๒.๒
ติดต่อขอรับเงิน	๒	๓.๒
ติดต่อขอวางเงิน	๕	๗.๙
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๗	๑๑.๑
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐.๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๑	๑.๖
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๑๒	๑๙
อื่น ๆ โปรดระบุ	๔	๖.๓
รวม	**๖๓**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.พะเยา สาขาเชียงคำ** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๗๒ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๔.๓๐** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๖** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๓.๑๓**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.พะเยา สาขาเชียงคำ** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ตามตาราง

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๓๐	๒๘.๒๖
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๔๐	๓๗.๖๐
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๑๕	๑๔.๐๗
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๑๕	๑๔.๓๗
ผลรวม	**๔.๗๒**	**๙๔.๔๕**	**๑๐๐**	**๙๔.๓๐**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.พะเยา สาขาเชียงคำ แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๗๐** คิดเป็นร้อยละ **๙๔.๐๖** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๖** คิดเป็นร้อยละ **๓.๑๓**

พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๐ รองลงมาเจ้าหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๔ และผู้มีส่วนได้เสียพึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๒ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้มีส่วนได้เสียไม่พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ตามตาราง

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๗๗	๙๕.๔๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๖๔	๙๒.๘๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๗๘	๙๕.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๖๒	๙๒.๔๒	๐.๒๕	๑๒.๕๐
ผลรวม	**๔.๗๐**	**๙๔.๐๖**	**๐.๐๖**	**๓.๑๓**

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ ๑ ปี ๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๙๕
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๕๗
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๖๒
รวม	**๔.๗๑**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๗๐
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๗๓
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๖๒
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๕
รวม	**๔.๗๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๘๓
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๖๘
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๖๕
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๕๗
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๗๓
รวม	**๔.๖๙**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๗๘
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๘๑
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๗๖
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๘๑
รวม	**๔.๗๙**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- เสียงโทรศัพท์ ติดต่อไม่ไม่ได้ยิน ไม่ค่อยดัง	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

๕. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- สนง.บังคับคดี จ.พะเยา สาขาเชียงคำการให้บริการดีมาก	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.แพร่
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๓	๖๑.๑
หญิง	๒๑	๓๘.๙
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๔	๒๕.๙
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๑	๕๗.๔
๔๑ – ๕๐ ปี	๗	๑๓
๕๑ – ๖๐ ปี	๒	๓.๗
อื่น ๆ	๐	๐.๐
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๐	๐
อนุปริญญา	๓	๕.๖
ปริญญาตรี	๕๐	๙๒.๖
ปริญญาโท	๑	๑.๙
ปริญญาเอก	๐	๐.๐
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๓	๕.๖
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๓	๕.๖
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๕	๔๖.๓
ทนายความ	๑๕	๒๗.๘

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป อื่นๆ	๒ ๕ ๑	๓.๗ ๙.๓ ๑.๙
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๔๒	๗๗.๘
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๔	๗.๔
ผู้ซื้อทรัพย์	๒	๓.๗
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๗
หน่วยงานเอกชน	๐	๐.๐
ประชาชนทั่วไป	๔	๗.๔
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐.๐
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๖	๒๙.๖
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๗	๑๓
ติดต่อขอรับเงิน	๖	๑๑.๑
ติดต่อขอวางเงิน	๖	๑๑.๑
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๔	๗.๔
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐.๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๐	๐.๐
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๑	๑.๙
อื่น ๆ โปรดระบุ	๑๔	๒๕.๙
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.สบจ.แพร่** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๖๐ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๓๘** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๓** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๑.๕๖**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.แพร่** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ และพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ ตามตาราง

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๓๐	๒๘.๐๒
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๔๐	๓๗.๑๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๑๕	๑๓.๖๒
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๑๕	๑๓.๖๒
ผลรวม	**๔.๖๐**	**๙๑.๙๕**	**๑๐๐**	**๙๒.๓๘**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.แพร่** แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๕๑** คิดเป็นร้อยละ **๙๐.๑๓** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๓** คิดเป็นร้อยละ **๑.๕๖**

พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘ และผู้มีส่วนได้เสียพึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๔ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ตามตาราง

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๖๕	๙๒.๙๒	๐.๑๓	๖.๒๕
ลูกหนี้	๔.๓๖	๘๗.๑๙	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๗๒	๙๔.๓๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๓๐	๘๖.๐๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๕๑**	**๙๐.๑๓**	**๐.๐๓**	**๑.๕๖**

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ ๑ ปี ๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๖๙
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๕๙
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๗๒
รวม	**๔.๖๗**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๖๑
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๕๖
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๖๕
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๔
รวม	**๔.๖๔**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๔๘
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๔๘
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๔๓
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๖๓
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๗๐
รวม	**๔.๕๔**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๔๑
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๔๑
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๖๗
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๖๗
รวม	**๔.๕๔**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ
- ต้องการความรวดเร็ว - ความรวดเร็ว - เป็นไปตามขั้นตอน รวดเร็ว - มีที่จอดรถ - การใช้อารมณ์ในการทำงาน - ธุรการรับตั้งเรื่องพูดไม่เพราะ.บริการเหมือนไมเต็มใจที่นะทำงาน.ไม่พูด ไม่ตอบคำถาม.ไม่แนะนำ ความรวดเร็ว - อยากให้มีระบบนัดสำนวนล่วงหน้าทุกแห่ง
ความคาดหวัง
- ได้รับความยุติธรรม - ได้ผลงานในการติดต่อมากขึ้น - บริการด้วยความรวดเร็ว - ครั้งต่อไปหวังว่าจะได้รับคำแนะนำ.และการบริการ เกี่ยวกับการตั้งเรื่องชัดเจนขึ้น - เพิ่มพนักงานนิติกร - สามารถส่งเอกสารทางไปรษณีย์มาแล้วทำเช็คไว้ให้เลย

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ
- มีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในบางหน่วยงาน - บริการที่เป็นมิตร - ปรับปรุงธุรการ ตั้งเรื่อง - บริการเครื่องดื่ม
ความคาดหวัง
- การบริการที่ดี - ได้เสร็จการติดต่อเร็ว - ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการความสุภาพ - มารับบริการครั้งต่อไปสะดวก รวดเร็ว ชัดเจน - บริการดีแล้ว

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ
- อยากได้สิ่งที่ลดเวลาในการมาติดต่อ
- สะดวกในการติดต่อ
- มี Wi-Fi
- โต๊ะ เก้าอี้
- ห้องน้ำ
- อยากให้มีโต๊ะเขียนเอกสารอย่างเพียงพอ
ความคาดหวัง
- ได้รับการบริการที่ทั่วถึงรวดเร็ว
- ได้ความรวดเร็วในการดำเนินการ
- มี Wi-fi ให้ใช้ได้
- เพียงพอต่อการให้บริการ
- มีบริการปากกา ลิควิด กาว แม็กซ์

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ
- การบริการที่ดีตรงตามความต้องการ
- การบริการที่ดี
- บริการรวดเร็ว
- บริการ เหมือนหน่วยงานเอกชน
ความคาดหวัง
- ความสุภาพ
- ได้รับความร่วมมือในการติดต่อ
- ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ
- หวังว่าจะปรังปรุง

๕. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ
- อยากให้บางหน่วยงานมีการเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อหน้าที่และจัดพื้นที่จอดรถในการมาติดต่อ
- อยากให้บุคลากรสำหรับการให้บริการการติดต่อและสอบถามก่อนที่จะให้ไปติดต่อแต่ละสายงาน
- ได้รับบริการรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน มีจิตบริการ
- ขอให้ปรับปรุงเรื่องการตั้งเรื่อง คำตอบ เวลา ชัดเจน.ไม่ใช่พูดว่าไม่ถึงคิว ไม่รู้เมื่อไหร่ ไปนั่งรอ
- ต้องการให้มีนิติกรเพิ่ม
- การให้บริการดีทุกด้าน
- การให้บริการดีมาก รวดเร็ว ตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้
- การให้บริการดีมากในทุกๆด้าน
- การให้บริการรวดเร็ว ตรงกับความคาดหวังในทุกประเภทการติดต่อ

- การให้บริการของ จนท. สร้างความประทับใจทุกครั้งที่มาติดต่อ - การให้บริการของ จนท.บังคับคดี จ.แพร่ ดีมาก - จนท. ให้บริการดีมาก - การให้บริการโดยรวมดีมากในทุกๆด้าน - จนท.บังคับคดี จ.แพร่ ให้บริการดีมาก - การให้บริการของ จนท.บังคับคดี จ.แพร่ ดีมากๆ - การให้บริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่มาติดต่อ
ความคาดหวัง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.ตาก
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๕	๖๔.๘
หญิง	๑๙	๓๕.๒
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๙	๑๖.๗
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๗	๓๑.๕
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๓	๒๔.๑
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๕	๒๗.๘
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๓	๕.๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๕.๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๒	๓.๗
อนุปริญญา	๑	๑.๙
ปริญญาตรี	๓๙	๗๒.๒
ปริญญาโท	๖	๑๑.๑
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๕	๙.๓
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๙	๑๖.๗
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๓	๒๔.๑
ทนายความ	๑๕	๒๗.๘

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	๑๑.๑
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๕	๙.๓
อื่นๆ	๑	๑.๙
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๘	๕๑.๙
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๑	๒๐.๔
ผู้ซื้อทรัพย์	๒	๙.๓
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๕.๖
หน่วยงานเอกชน	๒	๓.๗
ประชาชนทั่วไป	๕	๙.๓
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๒	๒๒.๒
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๗	๑๓.๐
ติดต่อขอรับเงิน	๑๓	๒๔.๑
ติดต่อขอวางเงิน	๙	๑๖.๗
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๗	๑๓.๐
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๐	๐
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๓	๕.๖
อื่น ๆ โปรดระบุ	๓	๕.๖
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.ตาก** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๗๘ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๑๙**(ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.ตาก** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ รวมทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔ ตามตาราง

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๙๖.๖	๓๐	๒๘.๙๘
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๘๕	๙๗.๐	๔๐	๓๘.๘๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๒	๙๔.๔	๑๕	๑๔.๑๖
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๗๕	๙๕.๐	๑๕	๑๔.๒๕
ผลรวม	**๔.๗๘**	**๙๕.๖**	๑๐๐	**๙๖.๑๙**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.ตาก** แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๘๒** คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๔** และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๗๕	๙๕.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๗๒	๙๔.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๙๓	๙๘.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๘๘	๙๗.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๘๒**	**๙๖.๔**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

จากตาราง พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖ รองลงมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖ และเจ้าหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ รวมทั้งลูกหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X)
	(รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๘๕
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๗๙
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๘๕
รวม	**๔.๘๓**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๘๘
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๘๓
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๘๗
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๓
รวม	**๔.๘๕**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๓๗
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๗๙
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๗๙
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๘๑
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๘๓
รวม	**๔.๗๒**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๗๐
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๗๒
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๗๗
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๗๙
รวม	**๔.๗๕**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ดีมากครับ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ไม่มี	

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- เป็นกันแนะนำข้อขัดข้องได้ทุกขั้นตอน - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก เข้าใจชัดเจน	๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ไม่มี	

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ที่นั่งเขียนเอกสาร	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ไม่มี	

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ไม่มี	
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ไม่มี	

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน สบจ.ตาก สาขาแม่สอด
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๐	๕๘.๘
หญิง	๒๑	๔๑.๒
รวม	**๕๑**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๒	๒๓.๕
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๘	๓๕.๓
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๔	๒๗.๕
๕๑ – ๖๐ ปี	๖	๑๑.๘
อื่น ๆ	๑	๒.๐
รวม	**๕๑**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๑	๒.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๒.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๗	๑๓.๗
อนุปริญญา	๕	๙.๘
ปริญญาตรี	๓๐	๕๘.๘
ปริญญาโท	๗	๑๓.๗
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๕๑**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๕	๙.๘
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๙
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๓	๒๕.๕
ทนายความ	๑๔	๒๗.๕

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๗ ๑๐	๑๓.๗ ๑๙.๖
รวม	**๕๑**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๔	๔๗.๑
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๓	๒๕.๕
ผู้ซื้อทรัพย์	๗	๑๓.๗
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐
หน่วยงานเอกชน	๒	๓.๙
ประชาชนทั่วไป	๕	๙.๘
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๑**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๕	๒๙.๔
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๖	๑๑.๘
ติดต่อขอรับเงิน	๘	๑๕.๗
ติดต่อขอวางเงิน	๓	๕.๙
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๓	๕.๙
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๔	๗.๘
ติดต่องานวางทรัพย์	๐	๐
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๑๐	๑๙.๖
อื่น ๆ โปรดระบุ	๒	๓.๙
รวม	**๕๑**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.ตาก สาขาแม่สอด** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๘๒ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๘๐**(ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.ตาก สาขาแม่สอด** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๗	๙๗.๔	๓๐	๒๙.๒๒
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๘๗	๙๗.๔	๔๐	๓๘.๙๖
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๐	๙๖.๐	๑๕	๑๔.๔๐
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๘	๑๕	๑๔.๒๒
ผลรวม	**๔.๘๒**	**๙๖.๔**	๑๐๐	**๙๖.๘๐**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.ตาก สาขาแม่สอด** แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๘๗** คิดเป็นร้อยละ **๙๗.๔** และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๗๐	๙๔.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๙๐	๙๘.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๘๘	๙๗.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๘๗**	**๙๗.๔**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

จากตาราง พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาลูกหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐ และ เจ้าหนี้พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๘๘
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๔
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๙๐
รวม	**๔.๘๗**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๘๒
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๘๖
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๘๘
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๒
รวม	**๔.๘๗**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๗๔
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๘๒
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๘๐
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๗๔
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๘๘
รวม	**๔.๘๐**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๖๔
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๖๘
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๗๘
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๘๔
รวม	**๔.๗๔**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ความรวดเร็ว	๑
- เพิ่มความรวดเร็ว	๑
- ขั้นตอนการดำเนินงานที่รวดเร็ว	๑
- ต้องการการทำงานที่รวดเร็ว ช้าเกินไป	๑
- ต้องการความรวดเร็วกว่านี้	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ความสำเร็จ	๑
- ใช้ระบบให้มากกว่านี้	๑
- ให้มีการดำเนินการที่กระชับและถูกต้อง	๑
- ครั้งหน้าอยากให้ไวกว่านี้	๑
- หวังว่าจะเร็วขึ้น	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- การต้อนรับ	๑
- สามารถอธิบายถึงหลักเกณฑ์ต่างๆได้ชัดเจน	๑
- ต้องการให้มีคนคอยบริการรับเรื่องมากกว่านี้	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- เข้าใจง่าย ถูกต้อง รวดเร็ว	๑
- หวังว่าจะได้รับในสิ่งที่ต้อง	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- บริการ Free Wifi	๑
- เพียงพอกับความต้องการ	๑
- อยากให้มีเก้าอี้ที่นั่งคอยเยอะกว่านี้ในห้องติดต่อเจ้าหน้าที่	๑
- พื้นที่ในการนั่งรอการบริการคับแคบ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ไวไฟ	๑
- พัฒนาให้ดีๆขึ้นไป	๑
- จะมีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๑
- อยากให้มีเก้าอี้ที่รอมากกว่านี้	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
- เพิ่มสิ่งๆต่างๆที่เหมาะสมในงานนั้นๆ ดีมาก	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- พัฒนาในสิ่งต่างๆให้ดีขึ้น - ดีมาก - หวังว่าจะดีแบบนี้ไปเรื่อยๆ	**๑** **๑** **๑**

๕. ด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
- สามารถทำสิ่งๆต่างได้ในบริเวณเดี่ยวกันได้เลยทันที่ ดีมาก - เจ้าหน้าที่รับบริการน้อยไปหน่อยนะ - พื้นที่ในการติดต่อเจ้าหน้าที่และนั่งรอคับแคบ มีเก้าอี้น้อยมาก อยากให้ห้องของเจ้าหน้าที่กว้างกว่านี้เพื่อที่จะได้ให้ทกคนนั่งรอเจ้าหน้าที่ในห้องได้ ไม่ใช่ต้องออกไปนั่งรอข้างนอกห้องบริการ	๑ ๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ไม่มี	

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน สบจ.พิษณุโลก
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๔	๖๕.๔
หญิง	๑๘	๓๔.๖
รวม	**๕๒**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๕	๒๘.๘
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๔	๒๖.๙
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๑	๒๑.๒
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๒	๒๓.๑
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๕๒**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๒	๓.๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๕.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๒	๓.๘
อนุปริญญา	๒	๓.๘
ปริญญาตรี	๓๓	๖๓.๕
ปริญญาโท	๙	๑๗.๓
ปริญญาเอก	๑	๑.๙
รวม	**๕๒**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๒	๓.๘
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๘
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๐	๑๙.๒
ทนายความ	๑๘	๓๔.๖

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	๑๑.๕
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๑	๒๑.๒
อื่นๆ	๓	๕.๘
รวม	**๕๒**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๙	๕๕.๘
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๖	๑๑.๕
ผู้ซื้อทรัพย์	๔	๗.๗
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๘
หน่วยงานเอกชน	๔	๗.๗
ประชาชนทั่วไป	๖	๑๑.๕
อื่นๆโปรดระบุ	๑	๑.๙
รวม	**๕๒**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๒๗	๕๑.๙
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๖	๑๑.๕
ติดต่อขอรับเงิน	๓	๕.๘
ติดต่อขอวางเงิน	๓	๕.๘
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๒	๓.๘
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๐	๐
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๖	๑๑.๕
อื่น ๆ โปรดระบุ	๕	๙.๖
รวม	**๕๒**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.พิษณุโลก**โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๖๑ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๐๘** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๔** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๗.๐๓**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.พิษณุโลก** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รวมทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ ตามตาราง

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๓๐	๒๗.๒๔
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๔๐	๓๖.๘๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๒	๙๔.๔๐	๑๕	๑๔.๑๖
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐	๑๕	๑๓.๘๐
ผลรวม	**๔.๖๑**	**๙๒.๒**	**๑๐๐**	**๙๒.๐๘**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.พิษณุโลก** แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๖๓** คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๖** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๔**คิดเป็นร้อยละ **๗.๐๓**

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๖๒	๙๒.๔	๐.๑๓	๖.๒๕
ลูกหนี้	๔.๖๘	๙๓.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๕๘	๙๑.๖	๐.๔๔	๒๑.๘๘
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๖๔	๙๒.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๖๓**	**๙๒.๖**	**๐.๑๔**	**๗.๐๓**

จากตาราง พบว่า ลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖ รองลงมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘ และผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์ไม่พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๘ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๖๓
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๔
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๖๕
รวม	**๔.๕๔**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๖๑
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๕๑
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๖๑
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๙
รวม	**๔.๖๑**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๗๑
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๗๕
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๖๙
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๗๕
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๗๑
รวม	**๔.๗๒**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๖๕
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๕๑
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๖๓
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๕๙
รวม	**๔.๖๐**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ความสะดวก รวดเร็ว	๖
- เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับงานซึ่งสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลกนั้นมีการบังคับคดีมากพอสมควร	๑
- ความสะดวกในการตั้งเรื่องผ่านระบบ อิเล็กทรอนิคบริการสะดวก และประทับใจ	๑
- อยากให้มีระบบ การตั้งเรื่องทุกประเภทแบบออนไลด์	๑
- ระบบช่วงบ่ายช้ามาก ทำให้เสียเวลารอมาก	๑
- อยากให้มีการรวบขั้นตอน ให้น้อยที่สุด เพื่อประหยัดเวลา	๑
- ลดขั้นตอนบางอย่างที่ไม่จำเป็นต้องให้รอ ให้ปรับปรุงระบบในการยึดทรัพย์ให้มีประสิทธิภาพ เอกสารสมบูรณ์และเรื่องที่ยื่นไปสำเร็จ	๑
- อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่รับเรื่องตั้งเรื่องบังคับคดีอีก ๑ คน มีสื่อประชาสัมพันธ์ ให้มากขึ้น	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ความสะดวกใจการเช็คสถานะคดีผ่านระบบออนไลน์ในช่องทางเดียว	๑
- ความรวดเร็วในการรับเรื่องและดำเนินการ หวังว่าทางกรมจะแก้ไขระบบให้เสถียรมากขึ้น ได้รับความเป็นธรรม	๑
- หวังว่าขั้นตอนจะน้อยลง	๑
- ความรวดเร็ว ให้ไวขึ้น จะได้สะดวก รวดเร็ว	๒
- มีเทคโนโลยี ที่ทันสมัย	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- มีบริการที่ดีและให้การต้อนรับดีมาก	๑
- อยากเห็นเจ้าหน้าที่มีรอยยิ้มที่สดใสกว่าเดิม	๑
- เพิ่มบุคลากร ปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น	๑
- ทำงานเป็นธรรม	๑
- บริการดีมาก มีเพิ่มขึ้น	๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**

- วังว่าจะเห็นรอยยิ้มที่มากขึ้น	๑
- ความรวดเร็ว ว่องไว	๑
- จักให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่ม	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ถูกต้องและทันสมัย	๑
- มีลิฟท์ให้บริการ	๓
- ติดตั้งอินเตอร์เน็ตไร้สาย wifi	๓
- ไม่อยากให้มีการขายวันเสาร์เนื่องจากระบบของสถาบันการเงินไม่พร้อมดำเนินการและทำให้เสียเวลา	๑
- อยากให้มีขนมไว้รองรับ	๑
- ระบบการสื่อสารอินเตอร์เน็ตช้ามาก	๑
- ว่องไว	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ผ่อนคลายระหว่างรอเจ้าหน้าที่	๑
- หวังว่าจะมีขนมไว้รองท้อง ตอนรอรับการให้บริการมีประสิทธิภาพ	๑
- จะทำให้ผ่อนคลาย ระหว่างรอทำการยึด	๑
- มีลิฟท์ให้บริการ	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- อยากให้มีระบบเตือนการวาง	๑
- การให้บริการดีอยู่แล้ว	๑
- พอใจครับ	๑
- มีสื่อเพิ่มขึ้น	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- หวังว่าจะบริการดีแบบนี้ตลอดไป	๒
- มีเครื่องมือสื่อสารเพิ่ม	๑

๕. ด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ไม่มีอะไรต้องปรับปรุงครับทั้งบุคลากรแล้วสถานที่	๑
- รวดเร็ว ประทับใจ	๑
- ไม่อยากให้มีขายวันเสาร์เพราะเป็นปัญหามากๆในการเตรียมเรื่องเงิน	๑
- อยากให้ทำพื้นที่จอดรถให้เยอะกว่านี้	๑
- ปรับปรุงระบบ ทุกวันนี้ระบบค้างบ่อย ช้ามาก	๑
- ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์	๑

- อยากให้ทำลิฟท์ - ขอให้ว่องไว - ขอบคุณพี่ช่องที่ ๑ ที่ให้คำแนะนำอย่างดี - ที่จอดรถไม่เพียงพอ - เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำแนะนำครบถ้วน แต่ยึดช้าไปหน่อย	๑ ๑ ๑ ๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- เสนอแนะหาทางออกให้ - ปรับปรุงระบบหน่อยให้เสถียรมากขึ้น - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม บริการดีมาก รวดเร็ว - ได้รับการแก้ไขให้เร็วยิ่งขึ้น	๑ ๑ ๑ ๒

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.เพชรบูรณ์
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๗	๕๔.๐
หญิง	๒๓	๔๖.๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๓	๒๖.๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๕	๓๐.๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๑	๒๒.๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๑	๒๒.๐
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๑	๒.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๖.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๔	๘.๐
อนุปริญญา	๔	๘.๐
ปริญญาตรี	๒๕	๕๐.๐
ปริญญาโท	๑๒	๒๔.๐
ปริญญาเอก	๑	๒.๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑๐	๒๐.๐
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๕	๑๐.๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๑	๒๒.๐
ทนายความ	๙	๑๘.๐

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๕ ๑๐	๑๐ ๒๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๑	๔๒.๐
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๕	๑๐.๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๗	๑๔.๐
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๘.๐
หน่วยงานเอกชน	๒	๔.๐
ประชาชนทั่วไป	๑๑	๒๒.๐
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๓	๒๖.๐
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๕	๑๐.๐
ติดต่อขอรับเงิน	๔	๘.๐
ติดต่อขอวางเงิน	๔	๘.๐
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๓	๖.๐
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๑	๒.๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๑๒	๒๔.๐
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๗	๑๔.๐
อื่น ๆ โปรดระบุ	๑	๒.๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เพชรบูรณ์ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๔๖ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๘๙.๙๐** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๖** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๓.๑๓**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เพชรบูรณ์ แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการและด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๓๐	๒๗.๒๔
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๔๐	๓๕.๘๔
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๖	๘๙.๒๐	๑๕	๑๓.๓๘
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	๑๕	๑๓.๔๔
ผลรวม	**๔.๔๖**	**๘๙.๒**	๑๐๐	**๘๙.๙๐**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เพชรบูรณ์ แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๔๘** คิดเป็นร้อยละ **๘๙.๖** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๖** คิดเป็นร้อยละ **๓.๑๓**

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๔๗	๘๙.๔	๐.๒๕	๑๒.๕๐
ลูกหนี้	๔.๔๕	๘๙.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๕๑	๙๐.๒	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๕๑	๙๐.๒	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๔๘**	**๘๙.๖**	**๐.๐๖**	**๓.๑๓**

จากตาราง พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ และลูกหนี้พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ ปี๖๓)**
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๖๐
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๕๔
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๕๐
รวม	**๔.๕๔**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๕๐
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๕๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๔๖
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๘
รวม	**๔.๔๘**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๔๘
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๔๔
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๔๘
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๔๒
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๕๐
รวม	**๔.๔๖**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๔๖
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๔๒
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๕๒
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๕๒
รวม	**๔.๔๘**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
๑. ให้รับข้อเสนอแนะได้บ้าง	๑
๒. เพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน	๑
๓. บริการดีแล้ว	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
๑. ไม่มีความเห็น	๑
๒. บริการได้ดี	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
๑. บริการได้ดีแล้ว	๑
๒. ยิ้มแย้ม อัธยาศัยดี	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
๑. บริการได้ดีแล้ว	๑
๒. ยิ้มแย้ม และอัธยาศัยดีเพียงพอแล้ว	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
๑. อยากให้มีห้องน้ำสะอาด	๑
๒. สถานที่จอดรถ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
๑. ไม่มีความเห็น	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
๑. บริการได้ดีแล้ว	๒
๒. อยากให้มีระบบงานที่ไม่ล้มฯ	๑
๓. สำหรับ สบก.๓ และ สบก.๖ ยังคงล่าช้าในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนโดยเฉพาะอย่างยิ่ง สบก.๒ ช้ามาก ถึงมากที่สุดครับ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
๑. ไม่มีความเห็น	๑
๒. มีการตรวจรับรองบัญชี รับเงินได้เมื่อผู้อำนวยการไม่อยู่	๑

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ. เพชรบูรณ์ สาขาวิเชียรบุรี
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๐	๔๘.๔
หญิง	๓๒	๕๑.๖
รวม	**๖๒**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๗	๑๑.๓
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๗	๔๓.๕
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๕	๒๔.๒
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๒	๑๙.๔
อื่น ๆ	๑	๑.๖
รวม	**๖๒**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๕	๘.๑
อนุปริญญา	๗	๑๑.๓
ปริญญาตรี	๔๑	๖๖.๑
ปริญญาโท	๗	๑๑.๓
ปริญญาเอก	๑	๑.๖
รวม	**๖๒**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑๔	๒๒.๖
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๕	๘.๑
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๙	๓๐.๖
ทนายความ	๘	๑๒.๙

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป **อื่นๆ**	๕ ๙ ๒	๘.๑ ๑๔.๕ ๓.๒
รวม	**๖๒**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๐	๓๒.๓
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๒๖	๔๑.๙
ผู้ซื้อทรัพย์	๗	๑๑.๓
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๒
หน่วยงานเอกชน	๑	๑.๖
ประชาชนทั่วไป	๖	๙.๗
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๖๒**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๑	๑๗.๗
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๒๒	๓๕.๕
ติดต่อขอรับเงิน	๑๐	๑๖.๑
ติดต่อขอวางเงิน	๔	๖.๕
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๕	๘.๑
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๑	๑.๖
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๕	๘.๑
อื่น ๆ โปรดระบุ	๔	๖.๕
รวม	**๖๒**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. เพชรบูรณ์ สาขาวิเชียรบุรี โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๗๕ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๕.๕๑** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๕** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๒.๓๔**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. เพชรบูรณ์ สาขาวิเชียรบุรี แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ รวมทั้ง ด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ตามตาราง

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๓๐	๒๘.๔๔
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๘๔	๙๖.๘๐	๔๐	๓๘.๗๒
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๑๕	๑๔.๓๔
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๔๐	๑๕	๑๔.๐๑
ผลรวม	**๔.๗๕**	**๙๕.๐**	๑๐๐	**๙๕.๕๑**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ. เพชรบูรณ์ สาขาวิเชียรบุรี แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๘๓** คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๖** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๕** คิดเป็นร้อยละ **๒.๓๔**

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๗๔	๙๔.๘	๐.๑๓	๖.๒๕
ลูกหนี้	๔.๖๕	๙๓.๐	๐.๐๖	๓.๑๓
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๙๘	๙๙.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๙๘	๙๙.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๘๓**	**๙๖.๖**	**๐.๐๕**	**๒.๓๔**

จากตาราง พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖ รองลงมาเจ้าหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘ และลูกหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๗๔
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๖๗
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๘๒
รวม	**๔.๗๔**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๘๕
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๘๒
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๘๕
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๕
รวม	**๔.๘๔**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๗๗
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๗๗
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๗๙
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๗๔
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๘๕
รวม	**๔.๗๘**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบ ตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๖๖
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๖๖
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๖๗
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๗๐
รวม	**๔.๖๗**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ระเบียบคำสั่งกรมบังคับคดี มีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนเข้าใจ - คอมค้นดูข้อมูล - ต้องการทราบข้อมูลว่าคดีถึงขั้นตอนไหนผ่านอินเตอร์เน็ต - ขั้นตอนการใช้บริการเข้าใจง่ายสะดวก	๑ ๑ ๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ความรวดเร็ว	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ความรวดเร็ว - คำตอบ เข้าใจตามที่ต้องการ	๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ไม่มี	

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- คอมพิวเตอร์ค้นข้อมูล - ที่ตั้งของสำนักงานบางที่เป็นตึกแถว ไม่มีที่จอดรถ	๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ความรวดเร็ว - ต้องการที่จอดรถที่เพียงพอ	๑ ๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ความรวดเร็ว	๑
ความคาดหวัง	จำนวนครั้ง
- ความรวดเร็ว	๑

๕. ข้อเสนอแนะ อื่นๆ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- คอมพิวเตอร์ค้นข้อมูล - ทุกอย่างจัดอยู่ในระบบดี ที่นี้มีความสะดวกรวดเร็วค่ะ	๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- กาแฟโอวัลติน - พอใจ	๑ ๑

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๗	๕๔.๐
หญิง	๒๓	๔๖.๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๓	๖.๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๑	๔๒.๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๘	๓๖.๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๘	๑๖.๐
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๑	๒.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖	๑๒.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๙	๑๘.๐
อนุปริญญา	๓	๖.๐
ปริญญาตรี	๓๐	๖๐.๐
ปริญญาโท	๑	๒.๐
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๔	๘.๐
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๑	๒.๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๔	๒๘.๐
ทนายความ	๘	๑๖.๐

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๕ ๘	๓๐.๐ ๑๖.๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๑๗	๓๔.๐
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๖	๓๒.๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๑๐	๒๐.๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๒.๐
หน่วยงานเอกชน	๐	๐
ประชาชนทั่วไป	๖	๑๒.๐
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๐	๒๐.๐
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๙	๑๘.๐
ติดต่อขอรับเงิน	๙	๑๘.๐
ติดต่อขอวางเงิน	๕	๑๐.๐
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๙	๑๘.๐
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๑	๒.๐
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๔	๘.๐
อื่น ๆ โปรดระบุ	๓	๖.๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๖๖ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๒๓**(ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๓๓** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๑๖.๔๑**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๒๐	๓๐	๒๗.๙๖
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๒๐	๔๐	๓๗.๒๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๑๕	๑๔.๐๗
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๑๕	๑๓.๙๒
ผลรวม	**๔.๖๖**	**๙๓.๒**	๑๐๐	**๙๓.๒๓**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๗๑** คิดเป็นร้อยละ **๙๔.๒** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๓๓** คิดเป็นร้อยละ **๑๖.๔๑**

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๓๕	๘๗.๐	๑.๓๑	๖๕.๖๓
ลูกหนี้	๔.๗๙	๙๕.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๘๙	๙๗.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๘๓	๙๖.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๗๑**	**๙๔.๒**	**๐.๓๓**	**๑๖.๔๑**

จากตาราง พบว่า ผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘ รองลงมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖ และลูกหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๑.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๓ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X)	
	(รอบ๑)	(รอบ๒)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน		๔.๗๐
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		๔.๖๒
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้		๔.๖๘
รวม		**๔.๖๖**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ		
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม		๔.๖๔
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี		๔.๖๖
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน		๔.๖๔
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ		๔.๗๐
รวม		**๔.๖๖**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ		๔.๖๘
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ		๔.๗๐
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ		๔.๖๔
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด		๔.๖๘
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย		๔.๗๖
รวม		**๔.๖๙**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ		
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น		๔.๕๔
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ		๔.๖๖
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง		๔.๖๘
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ		๔.๖๘
รวม		**๔.๖๔**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- การบริการดีอยู่แล้ว แต่ละสำนักงานปฏิบัติไม่เป็นไปในทางเดียวกัน	๑
- มีคอมพิวเตอร์ใช้ตรวจสถานะคดี	๑
- ขั้นตอนเกี่ยวกับการบังคับคดี"	๑
- ความรวดเร็ว	๒
- ความเข้าใจ	๑
- หลังคาที่จอดรถ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ต้องเป็นไปในทางเดียวกันบางที่ได้..แต่บางที่ไม่ได้,	๑
- รวดเร็ว	๑
- ขั้นตอน และความเข้าใจ	๑
- ดีกว่าเดิม	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- อยากให้ทุกที่ทำงานให้สมกับตอนที่เรียนจบมาแล้ววิ่ง-	๑
- หางานทำ..อยากทำงาน	๑
- อยากได้รับบริการที่เท่าเทียม โดยไม่มีระบบเส้นสาย ขั้นตอน	๑
- ให้บริการดี สุภาพ	๑
- เพิ่มเจ้าหน้าที่	๑
- บริการรวดเร็วและยิ้มแย้มแจ่มใสดี	๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- รอยยิ้ม	๑
- นโยบายเดียวกันแต่ปฏิบัติหม่เหมือนกัน	๑
- รวดเร็วมากที่สุด	๑
- บริการดี	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- อยากให้มีการจัดกระดาษทิชชู่ไว้ให้ พิษณุโลก..ควรให้คำแนะนำที่ดีกว่านี้(คุณวัสนันท์)ไม่ใช่.. ตอบมะนาวไม่มีน้ำไม่รู้ไปดูเอาเอง	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- หวังว่าจะมีกระดาษทิชชู่ไว้ให้ ราช-การ..ผู้ทำงานต่างพระเนตรพระกรรณพระราชา	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- การให้บริการดีอยู่แล้ว	๑
- ให้มองว่าทุกๆคนคือพี่น้องเราให้บริการเสมือนญาติ	๑
- สุภาพ	๑
- รวดเร็ว	๑
- บริการดี	๑
- สุภาพ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- พิษณุโลกจังหวัดใหญ่,เป็นหน้าเป็นตาควรปรับปรุง	๑
บุคลากร	๑
- ดีกว่าเดิม	๑
- ได้รับดีมาก	๑

๕. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- อยากให้มีขนมว่างเล็กๆน้อยๆไว้รองท้อง จ.ขอนแก่น..ควรเปิดให้แสดงความคิดบ้าง,มิใช่เอาแต่ตนรอด,ผู้อื่นฉันไม่สน,การที่ให้จนท.ใช้ดุลยพินิจในข้อกฎหมายตีความให้ดีครับอยากให้เพิ่มบุคคลากรให้มากกว่านี้	๑
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน บริการด้วยความเต็มใจ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- กฎหมายมีไว้ให้อยู่ร่วมกันโดยปกติสุข,มิใช่นำข้อกฎหมายมาข่มเหงกัน	๑

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.สุโขทัย
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๓	๖๒.๓
หญิง	๒๐	๓๗.๗
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๓	๒๔.๕
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๖	๔๙.๑
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๒	๒๒.๖
๕๑ – ๖๐ ปี	๒	๓.๘
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๑	๑.๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔	๗.๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๕	๙.๔
อนุปริญญา	๕	๙.๔
ปริญญาตรี	๓๕	๖๖.๐
ปริญญาโท	๓	๕.๗
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๕	๙.๔
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๘
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๑	๒๐.๘
ทนายความ	๑๓	๒๔.๕

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๓.๒
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๔	๒๖.๔
อื่นๆ	๑	๑.๙
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๓๒	๖๐.๔
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๘	๑๕.๑
ผู้ซื้อทรัพย์	๑	๑.๙
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๘
หน่วยงานเอกชน	๕	๙.๔
ประชาชนทั่วไป	๕	๙.๔
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๒๘	๕๒.๘
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๘	๑๕.๑
ติดต่อขอรับเงิน	๘	๑๕.๑
ติดต่อขอวางเงิน	๒	๓.๘
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๐	๐
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๐	๐
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๗	๑๓.๒
อื่น ๆ โปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.สุโขทัย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๒๘ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๘๖.๐๐**(ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๒** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๖.๑๒**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.สุโขทัย แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ รวมทั้ง ด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ตามตาราง

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๐	๘๖.๐๐	๓๐	๒๕.๘๐
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๐	๔๐	๓๔.๖๔
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๗	๘๕.๔๐	๑๕	๑๒.๘๑
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๒๕	๘๕.๐๐	๑๕	๑๒.๗๕
ผลรวม	**๔.๒๘**	**๘๕.๖**	๑๐๐	**๘๖.๐๐**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.สุโขทัย แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๒๕** คิดเป็นร้อยละ **๘๕.๐** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๒** คิดเป็นร้อยละ **๖.๑๒**

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๒๑	๘๔.๒	๐.๔๙	๒๔.๔๘
ลูกหนี้	๔.๒๗	๘๕.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๐๐	๘๐.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๕๒	๙๐.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๒๕**	**๘๕.๐**	**๐.๑๒**	**๖.๑๒**

จากตาราง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ รองลงมาลูกหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔ และเจ้าหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒ รวมทั้งผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่าเจ้าหนี้ไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๘ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๔๑
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๑๓
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๓๕
รวม	**๔.๓๐**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๔๑
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๑๕
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๓๗
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๙
รวม	**๔.๓๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๓๒
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๓๕
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๓๒
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๑๓
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๒๒
รวม	**๔.๒๗**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๑๓
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๒๒
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๓๓
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๓๐
รวม	**๔.๒๕**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- อาคารควรกว้างขวาง มีจุดบริการให้เข้าใจง่ายๆกว่านี้	๑
- ระยะเวลาที่ชัดเจน	๑
-อยากให้รวดเร็ว ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	๑
-ให้เพิ่มเจ้าหน้าที่	๑
- ขอให้เข้ามาดูการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาการแทนผู้อำนวยการ เนื่องจากน้ำเสียงที่ดังวิธีการสื่อสารกับผู้ที่มาติดต่อ การสอบถามให้ข้อมูล กดดันคำพูดสำหรับผู้ที่มาติดต่อ	๑
- คำแนะนำในการบังคับคดีเพิ่มเติมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป	๑
- ปรับปรุงระบบไม่ให้ล่มบ่อยๆ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ระยะเวลาที่ชัดเจนในการบริการ ได้รับบริการที่เร็วขึ้น ให้รวดเร็วกว่าเดิม	๒
- อยากให้เข้ามาดูและรีบปรับเปลี่ยน เพราะเจ้าหน้าที่งานฝ่ายอื่น น้องๆ ท่านอื่นไม่มีปัญหา	๑
- ความรวดเร็วในการให้บริการ ก็ขอให้พัฒนาขึ้นไปตามที่สมควร หรือแล้วแต่นโยบายแต่ล่ะที่	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- พูดเข้าใจง่าย	๑
- เพิ่มบุคลากร	๑
- เจ้าหน้าธุรการและอื่นๆ ยิ้มแย้ม ส่วน จนท.ชื่อประมวล บุญซื่อ ก็อยากให้ปลอมตัวเข้ามานั่งฟังก่อนก็ได้แล้วจะรู้ว่าจริงเท็จอย่างไร และพูดแนะนำและต่อว่าผู้ที่มาติดต่อ ผมนั่งฟังน้องผู้ชายคนหนึ่งจนคิดว่าไม่ถูก และก็ไม่เคยเจอที่ไหนมานั่งถามยิ่งกว่า ผอ.วางอำนาจเกิน	๑
- ควรมีการให้คำแนะนำ	๑
	๑

- สำหรับที่นี่เป็นครั้งที่ ๒ ก็ถือว่าดีขึ้นจากครั้งที่แล้วที่ไม่ค่อยพอใจกับการพูดจากับผู้ที่มาติดต่อ โดยหัวหน้าที่รักษาการ	
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ให้ความรวดเร็ว	๑
- อยากให้เป็นมืออาชีพมากกว่านี้ คนอื่นไม่พูดมีคนนี้พูดอยู่คนเดียว	๑
- บริการรวดเร็ว	๑
- ก็ขอให้แก้ไขให้ได้ เจ้าหน้าที่ท่านอื่นที่นี้จะได้ทำงานแบบไม่เกร็งจนเกินไป	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- เก้าอี้ ที่นั่งรอ โต๊ะเขียนเอกสาร	๑
- ที่จอดรถ	๑
- ที่นั่งของผู้ที่มาติดต่อ	๑
- การตรวจสอบอย่างแม่นยำ ดีอยู่แล้ว	๑
- บาง สนง.ไม่มีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร ต้องไปถ่ายข้างนอกไม่สะดวก	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- จะมีให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการให้รวดเร็วกว่าเดิม	๑
- ขอให้แก้ปัญหาที่บกพร่องให้ตรงจุด ทุกอย่างก็จะดีขึ้น	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ความถูกต้อง ของเอกสารต่างๆ	๑
โดยรวมถือว่าไม่ช้าแต่ติดขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่บางคน	
- รวดเร็ว ถือว่าดี	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- มีกำหนดเวลาที่ชัดเจน	๑
- ขอให้พัฒนาขึ้นๆไป นำที่อื่นๆ ให้ได้	๑

๕. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ที่สุโขทัย ภาพรวมดีแต่ติดที่ จนท.ชื่อประมวล บุญซื่อ ภาษาที่ใช้เหมือนเป็นการตำหนิต่อว่ามากกว่าการแนะนำหรือให้บริการกับผู้ที่มาติดต่อ	๑
- มีที่กดบัตรคิวแต่ไม่ได้ใช้งาน	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ขอให้มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะแนะนำที่เป็นประโยชน์ไม่ต้องชี้แนะหรือเสนอแนะในบางเรื่อง	๑

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ.สุโขทัย สาขาสวรรคโลก
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๖	๖๖.๗
หญิง	๑๘	๓๓.๓
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๙	๑๖.๗
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๖	๒๙.๖
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๕	๒๗.๘
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๓	๒๔.๑
อื่น ๆ	๑	๑.๙
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๗	๑๓.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๓	๕.๖
อนุปริญญา	๖	๑๑.๑
ปริญญาตรี	๓๓	๖๑.๑
ปริญญาโท	๓	๕.๖
ปริญญาเอก	๑	๑.๙
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑	๑.๙
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๙
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๓	๒๔.๑
ทนายความ	๑๖	๒๙.๖

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๔	๗.๔
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๗	๓๑.๕
อื่นๆ	๒	๓.๗
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๓๔	๖๓.๐
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๔	๗.๔
ผู้ซื้อทรัพย์	๕	๙.๓
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๗
หน่วยงานเอกชน	๓	๕.๖
ประชาชนทั่วไป	๖	๑๑.๑
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๒๔	๔๔.๔
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๘	๑๔.๘
ติดต่อขอรับเงิน	๖	๑๑.๑
ติดต่อขอวางเงิน	๒	๓.๗
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๒	๓.๗
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๐	๐
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๖	๑๑.๑
อื่น ๆ โปรดระบุ	๖	๑๑.๑
รวม	**๕๔**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.สุโขทัย สาขาสวรรคโลก** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๓๕ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๘๗.๐๖** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๔๘** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๒๔.๒๒**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.สุโขทัย สาขาสวรรคโลก** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ รวมทั้ง ด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ ตามตาราง

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๖	๘๗.๒๐	๓๐	๒๖.๑๖
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๔๐	๓๔.๘๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๑	๘๘.๒๐	๑๕	๑๓.๒๓
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๒๙	๘๕.๘๐	๑๕	๑๒.๘๗
ผลรวม	**๔.๓๕**	**๘๗.๐**	๑๐๐	**๘๗.๐๖**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.สุโขทัย สาขาสวรรคโลก** แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๓๗** คิดเป็นร้อยละ **๘๗.๔** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๔๘** คิดเป็นร้อยละ **๒๔.๒๒**

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๔๒	๘๘.๔	๑.๔๔	๗๑.๘๘
ลูกหนี้	๔.๗๒	๙๔.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๒๙	๘๕.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๐๘	๘๑.๖	๐.๕๐	๒๕.๐๐
ผลรวม	**๔.๓๗**	**๘๗.๔**	**๐.๔๘**	**๒๔.๒๒**

จากตาราง พบว่า ลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔ รองลงมาเจ้าหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔ และมีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๑.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๘ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X)
	(รอบ๒)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๓๘
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๔
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๔๖
รวม	**๔.๓๖**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๔๐
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๒๒
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๓๑
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๖
รวม	**๔.๓๕**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๔๐
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๓๘
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๓๗
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๔๔
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๔๖
รวม	**๔.๔๑**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบ ตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๒๐
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๒๙
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๒๗
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๔๐
รวม	**๔.๒๙**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ความรวดเร็วในการทำเอกสาร คำพิพากษา/คำฟ้อง ถ้ามีพร้อมก็จะดีมากครับ	๑
- อยากให้มีการขอตั้งเรื่องผ่านระบบออนไลน์	๑
- การส่งเอกสารไปถึงคู่ความยังล่าช้า	๑
- ควรลดขั้นตอนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	๑
- ได้รับบริการที่ดีมากเป็นไปตามคิว	๑
- ควรเพิ่มความรวดเร็ว,ความสะดวกและรวดเร็ว, ควรลดขั้นตอน	๓
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- การแนะนำการกรอกเอกสาร ตามข้อ๑.๑ครับ	๑
- รวดเร็ว	๑
- เพิ่มความรวดเร็วในการส่งเอกสาร	๑
- สะดวกรวดเร็ว	๑
- ได้รับบริการที่เร็ว	๒
- ควรทำให้ขั้นตอนสั้นและง่ายขึ้น	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ให้บริการแนะนำดี ดีอยู่แล้วครับเพิ่มความรวดเร็วก็จะดีมากครับ	๑
- รวดเร็ว	๑
- เพิ่มการอธิบายรายละเอียดในการทำรายการต่างๆ	๑
- ให้บริการสุภาพ	๑
- ให้คำแนะนำที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	๑
- เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการใช้บริการของจำนวนประชาชน	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- จะพัฒนามากกว่านี้	๑
- คาดหวังตามข้อ ๒.๑	๑
- บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม	๒
- ได้รับบริการครบถ้วน	๑
- บริการยิ้มแย้ม	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- อยากให้มีโรงจอดรถ,ที่เขียนหนังสือ	๑
- สถานที่จอดรถที่มีหลังคาคลุม	๑
- ไม่มีเพราะมีความเหมาะสมแล้ว	๑
-จุดบริการน้ำกาแฟ อินเตอร์เน็ต wifi Wifi ที่ไว้บริการสำหรับประชาชน	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- อยากเพิ่มเวลาเปิดแอร์ระหว่างรอ	๑
- คาดหวังตามข้อ๓.๑	๑
- ที่จอดรถในร่ม	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- เน้นความรวดเร็ว,ถูกต้อง รวดเร็ว	๒
- ให้บริการครบถ้วน	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ใช้เวลาน้อยในการติดต่อ	๑
- ให้บริการถูกต้องครบถ้วน	๑

๕. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานดีบริการดีมาก	๑
- ควรเพิ่มโรงจอดรถ	๑
- อยากให้ทำที่จอดรถในร่ม	๑
- อยากให้แอป ใช้งานง่ายและรวมอยู่ในแอปเดียว	๑
- อยากให้มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับและให้คำแนะนำ	๑
- ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม จะได้เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ	๒
อยากให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	๑
- เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างเต็มที่	๑
- แก้ไขปัญหาการล่มของระบบให้ดีกว่านี้	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- อยากให้มีระบบโอนเงินผ่าน บัญชีโจทก์ ข้อมูลการขายทอดตลาด ณ ที่ทำการกับในเว็บไซต์ไม่ตรงกัน ทำให้เสียเวลามาที่สำนักงานแล้วมีการงดการขายทอดตลาด	๑

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ. อุตรดิตถ์
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๔	๖๑.๘
หญิง	๒๑	๓๘.๒
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๗	๓๐.๙
๓๑ – ๔๐ ปี	๙	๑๖.๔
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๓	๒๓.๖
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๖	๒๙.๑
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๕	๙.๑
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๓	๕.๕
อนุปริญญา	๓	๕.๕
ปริญญาตรี	๓๓	๖๐.๐
ปริญญาโท	๕	๙.๑
ปริญญาเอก	๕	๙.๑
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑๕	๒๗.๓
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๕	๙.๑
พนักงานบริษัทเอกชน	๖	๑๐.๙
ทนายความ	๙	๑๖.๔

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๒.๗
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๘	๑๔.๕
อื่นๆ	๕	๙.๑
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๑๐	๑๘.๒
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๐	๑๘.๒
ผู้ซื้อทรัพย์	๙	๑๖.๔
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๖	๑๐.๙
หน่วยงานเอกชน	๕	๙.๑
ประชาชนทั่วไป	๑๕	๒๗.๓
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๕	๒๗.๓
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๘	๑๔.๕
ติดต่อขอรับเงิน	๔	๗.๓
ติดต่อขอวางเงิน	๔	๗.๓
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๕	๙.๑
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๓	๕.๕
ติดต่องานวางทรัพย์	๒	๓.๖
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๑๔	๒๕.๕
อื่น ๆ โปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๕**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. อุตรดิตถ์** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๗๗ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๕.๔๐** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. อุตรดิตถ์** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๗	๙๕.๔๐	๓๐	๒๘.๖๒
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๗	๙๕.๔๐	๔๐	๓๘.๑๖
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๙	๙๕.๘๐	๑๕	๑๔.๓๗
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๑๕	๑๔.๒๕
ผลรวม	**๔.๗๗**	**๙๕.๔**	๑๐๐	**๙๕.๔๐**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มี**สบจ. อุตรดิตถ์** แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๘๐** คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๐** และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๖๔	๙๒.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๙๕	๙๙.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๙๒	๙๘.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๗๑	๙๔.๒	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๘๐**	**๙๖.๐**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

จากตาราง พบว่า ลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐ รองลงมาผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒ รวมทั้งเจ้าหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๗๔
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๗๘
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๘๐
รวม	**๔.๗๗**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๗๐
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๘๑
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๗๘
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๐
รวม	**๔.๗๗**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๗๘
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๗๒
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๘๓
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๘๐
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๘๑
รวม	**๔.๗๙**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๗๒
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๗๘
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๗๔
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๗๘
รวม	**๔.๗๕**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- การรวดเร็วขอให้เร็วขึ้น	๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ไม่เสียเวลาในการนั่งรอ	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ยิ้มแย้ม	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ต้องการการเอาใจใส่	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- พื้นที่ไม่คับแคบเกินไป - มีคอมพิวเตอร์ บริการประชาชน	๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- มีการให้ความสะดวก	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- บริการดี	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ต้องการการเอาใจใส่	๑

๕. ด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- เพิ่มพนักงาน - บริการด้วยใจ	๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- พูดจาไพเราะ	๑

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สบจ. กำแพงเพชร
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๘	๕๒.๘
หญิง	๒๕	๔๗.๒
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๒	๒๒.๖
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๗	๓๒.๑
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๒	๒๒.๖
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๐	๑๘.๙
อื่น ๆ	๒	๓.๘
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๕.๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๕	๙.๔
อนุปริญญา	๘	๑๕.๑
ปริญญาตรี	๓๗	๖๙.๘
ปริญญาโท	๐	๐
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๔	๗.๕
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๖	๑๑.๓
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๖	๓๐.๒
ทนายความ	๑๑	๒๐.๘

ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๑๘.๙
ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๔	๗.๕
อื่นๆ	๒	๓.๘
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๙	๕๔.๗
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๒	๒๒.๖
ผู้ซื้อทรัพย์	๗	๑๓.๒
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๙
หน่วยงานเอกชน	๐	๐
ประชาชนทั่วไป	๒	๓.๘
อื่นๆโปรดระบุ	๒	๓.๘
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๗	๑๓.๒
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๐	๑๘.๙
ติดต่อขอรับเงิน	๙	๑๗.๐
ติดต่อขอวางเงิน	๒	๓.๘
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๑	๑.๙
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๐	๐
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๑๐	๑๘.๙
อื่น ๆ โปรดระบุ	๑๔	๒๖.๔
รวม	**๕๓**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. กำแพงเพชร** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๕๙ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๘๘** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ. กำแพงเพชร** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ รวมทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๕	๙๕.๐๐	๓๐	๒๘.๕๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๑	๙๔.๒๐	๔๐	๓๗.๖๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๓	๘๘.๖๐	๑๕	๑๓.๒๙
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๗	๘๙.๔๐	๑๕	๑๓.๔๑
ผลรวม	**๔.๕๙**	**๙๑.๘**	๑๐๐	**๙๒.๘๘**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ กำแพงเพชร แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๖๙** คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๘** และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๔๗	๘๙.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๕๒	๙๐.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๘๕	๙๗.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๙๔	๙๘.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๖๙**	**๙๓.๘**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

จากตาราง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘ รองลงมาผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐ และลูกหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๗๗
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๗๑
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๗๗
รวม	**๔.๗๕**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๖๙
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๖๙
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๗๓
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๓
รวม	**๔.๗๑**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๔๓
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๔๙
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๔๕
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๔๑
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๓๗
รวม	**๔.๔๓**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๔๑
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๔๗
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๔๙
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๕๐
รวม	**๔.๔๗**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ขยายสำนักงานเพื่อรองรับจำนวนคดีที่เพิ่มขึ้น - ต้องการให้บริการด้วยความรวดเร็ว - ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑ ๒ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
-ไม่มี	

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- เพิ่มบุคลากร ทั้งนิติกร และธุรการ - บริการที่ยิ้มแย้ม - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - ให้บริการดี	๑ ๑ ๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- เพื่อความรวดเร็ว	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- สถานที่คับแคบ - สถานที่สะดวก - โต้ะวางเอกสารเวลาถ่ายเอกสาร	๕ ๑ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ให้มีสถานที่รอสำหรับลูกค้าที่มาบริการ บางแห่ง ยังไม่มีสำนักงาน	๑
- ให้หาสถานที่ที่กว้างกว่าเดิมรองรับผู้ติดต่อจำนวนมากได้	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- สถานที่คับแคบไปหน่อย - ไม่อยากให้มีขายวันเสาร์	๔ ๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
-ไม่มี	

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน สบจ.นครสวรรค์
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๑	๖๗.๒
หญิง	๒๐	๓๒.๘
รวม	**๖๑**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๒๐	๓๒.๘
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๕	๔๑.๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๐	๑๖.๔
๕๑ – ๖๐ ปี	๖	๙.๘
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๖๑**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๑.๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๖	๙.๘
อนุปริญญา	๓	๔.๙
ปริญญาตรี	๔๖	๗๕.๔
ปริญญาโท	๕	๘.๒
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๖๑**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑	๑.๖
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๓
พนักงานบริษัทเอกชน	๓๑	๕๐.๘
ทนายความ	๑๓	๒๑.๓

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๘ ๖	๑๓.๑ ๙.๘
รวม	**๖๑**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
<u>ผู้รับบริการ</u>		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๔๖	๗๕.๔
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๒	๓.๓
ผู้ซื้อทรัพย์	๒	๓.๓
<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๓.๓
หน่วยงานเอกชน	๒	๙.๘
ประชาชนทั่วไป	๖	๑.๖
อื่นๆโปรดระบุ	๑	๑.๖
รวม	**๖๑**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๒๙	๔๗.๕
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๗	๒๗.๙
ติดต่อขอรับเงิน	๖	๙.๘
ติดต่อขอวางเงิน	๒	๓.๓
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๑	๑.๖
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๒	๓.๓
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๒	๓.๓
อื่น ๆ โปรดระบุ	๒	๓.๓
รวม	**๖๑**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.นครสวรรค์ โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๖๔ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๔๑** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๕** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๒.๓๔**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.นครสวรรค์ แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ รวมทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ตามตาราง

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย**	**ร้อยละความพึงพอใจ**	**น้ำหนักงานบริการ**	**ร้อยละถ่วงน้ำหนัก**
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๓๐	๒๘.๓๘
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๔๐	๓๗.๕๒
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๖	๙๑.๒๐	๑๕	๑๓.๖๘
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๖๑	๙๒.๒๐	๑๕	๑๓.๘๓
ผลรวม	**๔.๖๔**	**๙๒.๘**	๑๐๐	**๙๓.๔๑**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.นครสวรรค์ แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๗๙** คิดเป็นร้อยละ **๙๕.๘** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๕** คิดเป็นร้อยละ **๒.๓๔**

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๕๘	๙๑.๖	๐.๑๙	๙.๓๘
ลูกหนี้	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๗๘	๙๕.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๘๒	๙๖.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๗๙**	**๙๕.๘**	**๐.๐๕**	**๒.๓๔**

จากตาราง พบว่า ลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔ และผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๑๙** คิดเป็นร้อยละ **๙.๓๘** ตามลำดับ

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๒)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๗๘
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๖๓
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๗๘
รวม	**๔.๗๓**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๖๘
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๖๒
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๗๒
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๕
รวม	**๔.๖๙**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๖๗
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๗๒
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๕๐
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๓๔
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๕๕
รวม	**๔.๕๖**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๕๗
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๕๙
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๖๓
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๖๗
รวม	**๔.๖๑**

๔. **ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ**

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
- ให้กรมบังคับคดี ประชาสัมพันธ์กฎหมายเบื้องต้น กับประชาชน	๑
- สถานที่จอดรถมีน้อย ที่นั่งรอมีน้อย บริการได้รวดเร็วดีมากครับ	๑
- ที่นั่งไม่เพียงพอ น้ำดื่ม ที่นั่งสำหรับเขียนคำร้อง	๑
- รวดเร็วขึ้นเพราะเราอยู่ในยุค๕G เพิ่มช่วงเวลาในการให้บริการ/ไม่หยุดบริการช่วง ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐น.	๑
- อยากให้การหาสำนวนรวดเร็วกว่านี้	๑
- มีเจ้าพนักงานที่มีความรู้ความสามารถแนะนำ	๑
- ป้ายจอไฟต้องใช้งานได้จริง	๑
- การบริการดีอยู่แล้ว	๑
- ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑
- บริการดีมากยิ่งห้ามแจ่มใสพูดจาสุภาพ	๑
- สถานที่จอดรถให้ประชาชน	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- กรมบังคับคดีจะเป็นหน่วยงานที่เป็นหน่วยงานหลักในการช่วยเหลือประชาชนทั่วไปไปได้	๑
- การค้นหาสำนวน(มักล่าช้า และหาสำนวนไม่เจอ) ควรพัฒนาระบบให้ก้าวทันยุคสมัย ได้ผลตอบรับที่ดี	๑
- ควรให้เจ้าพนักงานพูดจาให้เหมาะสมกับประชาชน โดยเฉพาะสำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุทัยธานี	๑
- เป็นองค์กรที่มีความซื่อสัตย์	๑
- ขยายสำนักงานครับ	๑
- จะได้รับบริการที่รวดเร็ว ว่องไว ถูกต้อง	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	**จำนวนครั้ง**
- ช่วยเหลือผู้ไม่รู้กฎหมาย ให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น	๑
- เพิ่มบุคลากรในด้านการลงระบบข้อมูล	๑
- บุคลากรให้คำแนะนำและใส่ใจงานดีครับ	๑
- ความสะดวก และรวดเร็ว	๑

- ประชาชนต้องการคำแนะนำ คำชี้แนะ ยิ้มแย้มเต็มใจที่ให้บริการ	๑
- อยากให้สนใจการทำงานมากกว่าการพูดคุย โดยเฉพาะสำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุทัยธานี	๑
- มีความสุภาพ	๑
- เจ้าหน้าที่บางคนควรพูดจาให้สุภาพกว่านี้	๑
- ตอนนี้เจ้าหน้าที่ดีอยู่แล้ว	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดี	๑
- ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	๑
- เจ้าหน้าที่ไม่แสดงกิริยาไม่พอใจเมื่อสอบถาม	๑
- ประชาชนได้รับความสะดวก,ได้รับการตอบรับที่ดี	๑
- ควรอบรมเรื่องการบริการให้มากกว่านี้	๑
- ควรอธิบายเรื่องที่สงสัยให้เข้าใจและชัดเจน	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ไม่มีที่นั่งมีความเพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ	๑
- สถานที่ค่อนข้างคับแคบครับ	๑
- ต้องการให้มีที่จอดรถเยอะกว่านี้	๑
- ที่จอดรถยนต์สำหรับผู้มาติดต่อ	๑
- ที่นั่งรอ และที่นั่งเขียนคำร้องต่างๆ	๑
- อยากให้มีที่นั่งมากกว่านี้	๑
- สถานที่จอดรถ ที่รองรับประชาชน	๑
- สถานที่สะอาด	๑
- ขอให้ขยายพื้นที่เพราะแคบไปหน่อย	๑
- สถานที่จอดรถให้ประชาชน	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ให้รักษามาตรฐานไว้	๑
- ความสะดวก แม้จะมาตั้งเรื่องยึด หรือตรวจรับรองบัญชีรับ-จ่ายเงิน ในวันขายทอดตลาด	๑
- สถานที่เป็นระบบ ระเบียบมากกว่านี้ อาจยังไม่เพียงพอ	๑
- ห้องน้ำควรจะสะอาดมากกว่านี้	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- บริการด้วยความซื่อสัตย์	๑
- บริการดีรวดเร็วครับ	๑
- มาตราฐานเดียวกัน สะดวกรวดเร็ว	๑
- ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมาเยอะ แต่ก็อย่าหยุดพัฒนา รวดเร็วข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	๑
- มีลำดับก่อนหลังที่เป็นระเบียบ	๑
- มีเครื่องดื่มรองรับ	๑
- บริการรวดเร็ว	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- พัฒนาการของเจ้าพนักงาน	๑
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑
- เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบดี	๑
- ประกาศขายทอดยังช้ามาก หลังจากที่ตั้งเรื่องยึดแล้ว	๑

๕. ด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ปรับปรุงระบบภายในของกรม ในเรื่องการประมวลผล ระบบล่มบ่อย	๑
- บริการดี..รวดเร็ว..ชัดเจนดีครับ	๑
- ที่กดน้ำมองไม่ค่อยเห็นวางหลบมุมควรจะวางให้เด่นกว่านี้	๑
- ความเคลื่อนไหวในสำนวนปีเก่าๆ ควรนำออกมาขายทอดตลาดและดำเนินการอย่างรวดเร็ว	๑
- ให้ความรู้กับประชาชน พัฒนาเทคโนโลยีให้สะดวก รวดเร็ว	๑
- ขอให้บริการช่วยเหลือไกล่เกลี่ยขอพิพาทประชาชน อย่างเต็มที่และมีความรอดเร็ว	๑
- จนท.บริการและอำนวยความสะดวกดีมาก	๑
- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกท่าน เจ้าหน้าที่บริการดี มีขั้นตอนและรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส ในส่วนของเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจ แต่สถานที่บาง สบจ.คับแคบ ที่นั่งน้อย อยากให้แก้ไขในส่วนนี้	๑
- หาสำนวนรวดเร็ว เป็นระบบ	๑
- สถานที่จอดรถให้ประชาชน	๑
ความคาดหวัง	**จำนวน**

	ครั้ง
- ควรมีการตรวจสอบสำนวนเก่าๆที่ไม่เคลื่อนไหวมาตรวจสอบว่ามีเหตุขัดข้องหรือไม่ ร่างประกาศขายให้แล้วเสร็จ	๑
- มีการบริการที่ดี และขอให้ปรับปรุงพัฒนาการให้บิการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นไป	๑
- บริการรวดเร็ว มีระบบที่ดีมีระเบียบ	๑
- บริการดี เจ้าหน้าที่พูดจาดี อัธยาศัยดีทุกท่าน	๑

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน สบจ.พิจิตร
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

..

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	๕๖.๖
หญิง	๓๓	๔๓.๔
รวม	**๗๖**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๘	๑๐.๕
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๙	๓๘.๒
๔๑ – ๕๐ ปี	๒๕	๓๒.๙
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๔	๑๘.๔
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๗๖**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๕	๖.๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙	๑๑.๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๑๙	๒๕.๐
อนุปริญญา	๑	๑.๓
ปริญญาตรี	๓๒	๔๒.๑
ปริญญาโท	๑๐	๑๓.๒
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๗๖**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๑	๑.๓
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๘	๑๐.๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๔	๑๘.๔
ทนายความ	๒๔	๓๑.๖

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๑๓ ๑๖	๑๗.๑ ๒๑.๑
รวม	**๗๖**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๔	๓๑.๖
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๓๒	๔๒.๑
ผู้ซื้อทรัพย์	๑๒	๑๕.๘
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐
หน่วยงานเอกชน	๕	๖.๖
ประชาชนทั่วไป	๓	๓.๙
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๗๖**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๓	๑๗.๑
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๕	๑๙.๗
ติดต่อขอรับเงิน	๕	๖.๖
ติดต่อขอวางเงิน	๑๕	๑๙.๗
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๑๒	๑๕.๘
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๐	๐
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๑๔	๑๘.๔
อื่น ๆ โปรดระบุ	๒	๒.๖
รวม	**๗๖**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.พิจิตร โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๘๓(คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๒๙**(ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.พิจิตร แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐รองลงมาด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ รวมทั้งด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ ตามลำดับ

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑	๙๖.๒๐	๓๐	๒๘.๘๖
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๘	๙๕.๖๐	๔๐	๓๘.๒๔
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๐	๙๘.๐๐	๑๕	๑๔.๗๐
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๑๕	๑๔.๔๙
ผลรวม	**๔.๘๓**	**๙๖.๖**	๑๐๐	**๙๖.๒๙**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สบจ.พิจิตร แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๔.๘๐** คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๐** และไม่พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ผู้รับบริการ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)
เจ้าหนี้	๔.๘๐	๙๖.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ลูกหนี้	๔.๙๕	๙๙.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๖๓	๙๒.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๘๔	๙๖.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๘๐**	**๙๖.๐**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**

จากตาราง พบว่า ลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐รองลงมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ และเจ้าหนี้พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐ รวมทั้ง ผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖ ตามตาราง

๓. ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการวัดความพึงพอใจตามประเด็นคำถาม (รอบ ๒ ปี ๖๒ และรอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๘๘
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๖๕
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๘๙
รวม	**๔.๘๑**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๖๙
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๗๕
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๘๒
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๕
รวม	**๔.๗๘**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๙๐
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๘๖
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๙๐
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๙๐
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๙๐
รวม	**๔.๙๐**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๘๔
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๘๒
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๘๒
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๘๔
รวม	**๔.๘๓**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ตั้งเรื่องยึดทรัพย์	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- คดีเสร็จเร็ว ใช้เวลาไม่นาน	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- เจ้าหน้าที่น้อย	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่	๑
- บริการดีทุกคน	๑

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ที่จอดรถ	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ได้รับการบริการที่ดี	๑
- หาที่จอดรถเพิ่ม เพื่อสะดวกต่อการมาติดต่อ	๑

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- คดีเสร็จเร็ว	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ไม่มี	

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน สบจ.อุทัยธานี
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑)

....

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบที่ ๑) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ดังนี้

๑. <u>ข้อมูลทั่วไป</u>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๒	๕๕.๒
หญิง	๒๖	๔๔.๘
รวม	**๕๘**	**๑๐๐**
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๐	๑๗.๒
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๒	๕๕.๒
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๓	๒๒.๔
๕๑ – ๖๐ ปี	๓	๕.๒
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๕๘**	**๑๐๐**
๓. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	๑	๑.๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔	๖.๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๙	๑๕.๕
อนุปริญญา	๕	๘.๖
ปริญญาตรี	๓๑	๕๓.๔
ปริญญาโท	๘	๑๓.๘
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	**๕๘**	**๑๐๐**
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง	๙	๑๕.๕
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	๙	๑๕.๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๑	๓๖.๒
ทนายความ	๖	๑๐.๓

ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป	๔ ๙	๖.๙ ๑๕.๕
รวม	**๕๘**	**๑๐๐**
๕. สถานภาพ		
ผู้รับบริการ		
เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้	๒๙	๕๐.๐
ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้	๑๕	๒๕.๙
ผู้ซื้อทรัพย์	๒	๓.๔
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐
หน่วยงานเอกชน	๖	๑๐.๓
ประชาชนทั่วไป	๖	๑๐.๓
อื่นๆโปรดระบุ	๐	๐
รวม	**๕๘**	**๑๐๐**
๖. ประเภทงานที่มารับบริการ		
ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท	๑๓	๒๒.๔
ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว	๑๙	๓๒.๘
ติดต่อขอรับเงิน	๑๑	๑๙.๐
ติดต่อขอวางเงิน	๕	๘.๖
ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย	๗	๑๒.๑
จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track	๐	๐
ติดต่องานวางทรัพย์	๐	๐
ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา	๑	๑.๗
อื่น ๆ โปรดระบุ	๒	๓.๔
รวม	**๕๘**	**๑๐๐**

๒. <u>ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน</u>

ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.อุทัยธานี** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๖๔ (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๕)** คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๑๔** (ค่าถ่วงน้ำหนัก)* และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๒** (คะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม ๒) คิดเป็นร้อยละ **๐.๗๘**

๒.๑ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.อุทัยธานี** แยกตามปัจจัยด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ส่วนใหญ่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรวมทั้งด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ตามตาราง

ประเด็นในการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๔	๙๒.๘๐	๓๐	๒๗.๘๔
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๙	๙๓.๘๐	๔๐	๓๗.๕๒
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๑๕	๑๓.๘๙
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๑๕	๑๓.๘๙
ผลรวม	**๔.๖๔**	**๙๒.๘**	๑๐๐	**๙๓.๑๔**

๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ **สบจ.อุทัยธานี** แยกตามประเภทกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย **๔.๘๐** คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๐** และผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย **๐.๐๒** คิดเป็นร้อยละ **๐.๗๘**

ผู้รับบริการ	**พึงพอใจ**		**ไม่พึงพอใจ**	
	ค่าเฉลี่ย	**(ร้อยละ)**	**ค่าเฉลี่ย**	**(ร้อยละ)**
เจ้าหนี้	๔.๘๐	๙๖.๐	๐.๐๖	๓.๑๓
ลูกหนี้	๔.๙๕	๙๙.๐	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้ซื้อทรัพย์	๔.๖๓	๙๒.๖	๐.๐๐	๐.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔.๘๔	๙๖.๘	๐.๐๐	๐.๐๐
ผลรวม	**๔.๘๐**	**๙๖.๐**	**๐.๐๒**	**๐.๗๘**

จากตาราง พบว่า ลูกหนี้พึงพอใจมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐ รองลงมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ และผู้ซื้อทรัพย์พึงพอใจน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖ ในส่วนไม่พึงพอใจ พบว่า เจ้าหนี้ไม่พึงพอใจ ที่ค่าเฉลี่ย ๐.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ ตามตาราง

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามประเด็นคำถาม (รอบ ๑ ปี ๖๓)

ประเด็นความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ย (X) (รอบ๑ปี๖๓)**
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	๔.๗๙
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๕๘
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้	๔.๕๖
รวม	**๔.๖๔**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	๔.๖๓
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี	๔.๖๗
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน	๔.๗๕
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๐
รวม	**๔.๖๙**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๗๐
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	๔.๖๓
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔.๕๕
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และห้องน้ำสะอาด	๔.๖๕
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย	๔.๖๓
รวม	**๔.๖๓**
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอพพลิ - เคชั่น ระบบตรวจสอบสถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น	๔.๖๒
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ	๔.๖๓
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง	๔.๖๗
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ	๔.๖๐
รวม	**๔.๖๓**

๔. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ให้มีนิติกรมากขึ้น - เป็นไปตามความต้องการ - ความรวดเร็ว	๑ ๑ ๒
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
- ให้บุคลากรเพียงพอแก่การให้บริการ	๑

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- บริการเป็นกันเอง ให้ความชัดเจน	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ไม่มี	

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
เพิ่มที่นั่งให้บริการประชาชน	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ไม่มี	

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
ไม่มี	
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ไม่มี	

๕. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความต้องการ	จำนวนครั้ง
- ต้องการให้มีที่จอดรถเยอะๆ โดยรวมประทับใจ สะดวกรวดเร็ว	๑
ความคาดหวัง	**จำนวนครั้ง**
ไม่มี	

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร