

สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดฉะเชิงเทรา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดฉะเชิงเทรา มีภารกิจด้านการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการ
ของลูกหนี้ การชำระบัญชี การวางทรัพย์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีภายหลังคำพิพากษา เพื่อประเมินการ
ให้บริการ และใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับคุณภาพการ
ให้บริการ ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยภาพรวม พบว่า
ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๓

ผลสำรวจความพึงพอใจ แยกตามปัจจัยการวัดคุณภาพ ๔ ด้าน ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| ๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ | คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ |
| ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ | คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ |
| ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐ |
| ๔.ด้านคุณภาพ | คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ |



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

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

☐ ๑) ชาย

☐ ๒) หญิง

๒. อายุ

☐ ๑) ๒๐ - ๓๐ ปี

☐ ๒) ๓๑ - ๔๐ ปี

☐ ๓) ๔๑ - ๕๐ ปี

☐ ๔) ๕๑ - ๖๐ ปี

☐ ๕) อื่น ๆ ระบุ.....

๓. การศึกษา

☐ ๑) ระดับประถมศึกษา

☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ ๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ ๔) อนุปริญญา

☐ ๕)ปริญญาตรี

☐ ๖) ๖

☐ ๗)ปริญญาเอก

☐ ๘) อื่น ๆ ระบุ

๔. อาชีพ

☐ ๑)ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง

☐ ๕) ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ ๒) พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ

☐ ๖) ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป

☐ ๓) พนักงานบริษัทเอกชน

☐ ๗) อื่น ๆ ระบุ

☐ ๔) ทนายความ

๕. สถานภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

☐ ๑) เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้

☐ ๕) หน่วยงานเอกชน

☐ ๒) ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้

☐ ๖) ประชาชนทั่วไป

☐ ๓) ผู้ซื้อทรัพย์สิน

☐ ๗) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

☐ ๔) หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ

๖. ประเภทงานที่มารับบริการ (ตอบได้เพียง ๑ ข้อ)

☐ ๑) ตั้งเรื่องการบังคับคดีใหม่ทุกประเภท

☐ ๒) ยื่นคำร้องต่าง ๆ ในสำนวนที่ได้มีการบังคับคดีแล้ว

☐ ๓) ติดต่อขอรับเงิน

☐ ๔) ติดต่อขอวางเงิน

☐ ๕) ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย

☐ ๖) จ่ายเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track

☐ ๗) ติดต่องานวางทรัพย์สิน

☐ ๘) ไกล่เกลี่ย/ให้คำปรึกษา

☐ ๙) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๗. ในช่วงระยะเวลา ๑๒ เดือน ท่านเคยมารับบริการที่หน่วยงานใดบ้าง (๕ ลำดับ)

ลำดับที่ ๑ - ๕ (เลือกรายชื่อหน่วยงานต่าง ๆ)



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

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ณ จุดบริการของหน่วยงานสังกัด
กรมบังคับคดี (โปรดเลือกให้คะแนนระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ดังนี้ ๕ = มากที่สุด ๔ = มาก
๓ = ปานกลาง ๒ = ไม่พอใจ ๑ = ไม่พอใจมาก ยกเว้นท่าน ไม่ได้ติดต่อ หรือไม่มีความเห็น)

ประเด็นคำถาม	ระบบความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					ไม่ได้ ติดต่อ	ไม่มี ความ เห็น
	พอใจ มาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ(๓)	ไม่ พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ มาก (๑)		
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน							
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด							
๓. การให้บริการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้							
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม							
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และมีระบบการทำงานที่ดี							
๓. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้บริการอย่างมีมาตรฐาน							
๔. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ							
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ							
๒. มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ							
๓. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ							
๔. มีเก้าอี้นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และ ห้องน้ำ สะอาด							
๕. สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย							
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ							
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งาน ได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบ สถานะคดี ระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น							
๒. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ ได้รับ ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ							
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง							



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

ประเด็นคำถาม	ระบบความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ					ไม่ได้ ติดต่อ	ไม่มี ความ เห็น
	พอใจ มาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ(๓)	ไม่ พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ มาก (๑)		
๔. ผลการให้บริการในภาพรวมมีคุณภาพ							

ส่วนที่ ๓ ความต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงการให้บริการอย่างไรบ้าง และท่านคาดหวังว่าจะได้รับการ (โปรดระบุ...)

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ.....

ความคาดหวัง.....

๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ.....

ความคาดหวัง.....

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ.....

ความคาดหวัง.....

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความต้องการ.....

ความคาดหวัง.....

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑.

๒.

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูล
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมบังคับคดี