

สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดฉะเชิงเทรา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดฉะเชิงเทรา มีภารกิจด้านการบังคับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการ
ของลูกหนี้ การชำระบัญชี การวางทรัพย์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีภายหลังคำพิพากษา เพื่อประเมินการ
ให้บริการ และใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับคุณภาพการ
ให้บริการ ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยภาพรวม พบว่า
ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๗

ผลสำรวจความพึงพอใจ แยกตามปัจจัยการวัดคุณภาพ ๔ ด้าน ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| ๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ | คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๒ |
| ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ | คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๑ |
| ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๑ |
| ๔.ด้านคุณภาพ | คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๕ |

แนวทางการพัฒนา

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานบังคับคดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าร้อยละน้อยที่สุดใน ๔ ปัจจัยการวัดคุณภาพ สำนักงานบังคับคดี
จังหวัดฉะเชิงเทรา จึงได้เสนอแนวทางการพัฒนาไว้ คือ ปรับปรุงสถานที่นั่งพักคอยการให้บริการ ให้มีปริมาณเพิ่มขึ้น
เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการได้อย่างสะดวก และรักษาระยะห่างในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อโควิด
๑๙

๒. ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ



**แบบสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน
กรมบังคับคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๒**

คำชี้แจง : แบบสำรวจฉบับนี้ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของคุณภาพและกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ขอความกรุณาจากท่านโปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยการตอบแบบสำรวจนี้ จะไม่เกิดผลเสียหายต่อท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของหน่วยงาน กรมบังคับคดี

ส่วนที่ ๓ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของหน่วยงาน กรมบังคับคดี

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและเสนอแนะอื่นๆ

ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้ซื้ทรัพย์สิน และนายความหรือผู้รับมอบอำนาจฝ่ายเจ้าหนี้ ฝ่ายลูกหนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อมจากการให้บริการของกรมบังคับคดี เช่น บุคคล/
ชุมชน หน่วยงานเอกชน หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

๑. เพศ

☐ ๑) ชาย

☐ ๒) หญิง

๒. อายุ

☐ ๑) น้อยกว่า ๒๐ ปี

☐ ๒) ๒๐ - ๓๐ ปี

☐ ๓) ๓๑ - ๔๐ ปี

☐ ๔) ๔๑ - ๕๐ ปี

☐ ๕) ๕๑-๖๐ ปี

☐ ๖) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

☐ ๑) ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา

☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ ๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ ๔) ปวส.

☐ ๕)ปริญญาตรี

☐ ๖)ปริญญาโท

☐ ๗)ปริญญาเอก

๔. อาชีพ

☐ ๑) ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้าง

☐ ๒) พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ

☐ ๓) พนักงานบริษัทเอกชน

☐ ๔) ทนายความ

☐ ๕) ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ ๖) ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป

☐ ๗) อื่นๆ โปรดระบุ

๕. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ๑) เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจ

☐ ๒) ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจ

☐ ๓) ผู้ซื้อทรัพย์สิน

☐ ๔) ผู้มีส่วนได้เสีย

☐ ๕) หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ๖) หน่วยงานเอกชน

☐ ๗) ประชาชนทั่วไป

☐ ๘) อื่นๆ โปรดระบุ

๖. ประเภทงานที่มาขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ ๑) ตั้งเรื่องบังคับคดี

☐ ๒) ยื่นคำร้องต่างๆ

☐ ๓) ติดต่อขอรับเงิน/ติดต่อขอวางเงิน

☐ ๔) ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย

☐ ๕) ขอรับเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track

☐ ๖) ติดต่องานวางทรัพย์สิน

☐ ๗) ติดต่อเรื่องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

☐ ๘) อื่น ๆ เช่น ขอรับคำปรึกษา โปรดระบุ...

๖. ในช่วงระยะเวลา ๑๒ เดือน ท่านเคยมาใช้บริการที่หน่วยงานใดบ้าง (๕ ลำดับ)

ลำดับที่ ๑ (เลือกรายชื่อหน่วยงานต่างๆ)

ลำดับที่ ๒ (เลือกรายชื่อหน่วยงานต่างๆ)

ลำดับที่ ๓ (เลือกรายชื่อหน่วยงานต่างๆ)

ลำดับที่ ๔ (เลือกรายชื่อหน่วยงานต่างๆ)

ลำดับที่ ๕ (เลือกรายชื่อหน่วยงานต่างๆ)

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการให้บริการ ของหน่วยงาน
(โปรดเลือกให้คะแนนระดับความพึงพอใจ ดังนี้)**

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ				
	พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ/ เฉยๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ มาก
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด					
๒. ความสะดวกที่ได้รับบริการแต่ละขั้นตอน					
๓. การให้บริการตามลำดับคิว เป็นธรรม โปร่งใสและไม่ทุจริต					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและความสามารถในการให้บริการ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดจุดคัดกรอง อุปกรณ์แอลกอฮอล์ เจลล้างมือให้บริการอย่างเหมาะสม					
๒. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓. ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม และมีห้องน้ำสะอาด					
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
๑. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ระบบตรวจสอบสถานะคดีระบบยื่นคำร้อง เป็นต้น					
๒. ความครบถ้วนในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เช่น การบังคับคดีแพ่ง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การขายทอดตลาด เป็นต้น					
๓. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวัง					

ส่วนที่ ๓ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการให้บริการ ของหน่วยงาน โปรดเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด	ต้องการ
๑. ท่านต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงงานบริการด้านใดมากที่สุด (ตอบได้ ๑ ข้อ)	
(๑) งานให้บริการด้านการบังคับคดีแพ่ง เช่น ตั้งเรื่องบังคับคดี ยื่นคำร้องต่างๆ เป็นต้น	☐
(๒) งานให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ข้อมูลต่างๆ ด้านการบังคับคดีแพ่ง	☐
(๓) เพิ่มช่องทางระบบรับเรื่องร้องเรียน (e - Petition)	☐
(๔) งานให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e - filing ระบบรับจองคิวทางบังคับคดี ระบบลงทะเบียนข้อ ทर्พย์ล่วงหน้า เป็นต้น	☐
(๕) อื่นๆ โปรดระบุ.....	☐
๒. ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดบริการช่วงเวลาใดมากที่สุด (ตอบได้ ๑ ข้อ)	
(๑) วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๗.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น.	☐
(๒) วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.	☐
(๓) วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๙.๓๐ น. - ๑๗.๓๐ น.	☐
(๔) วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. และวันเสาร์ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๒:๐๐ น.	☐
(๕) อื่นๆ โปรดระบุ.....	☐
๓. ท่านต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการด้านใด (ตอบได้ ๑ ข้อ)	
(๑) จัดให้มีป้ายบอกทางในการไปใช้บริการ ณ สำนักงาน	☐
(๒) จัดให้มีที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการของผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงาน เพียงพอ	☐
(๓) จัดสถานที่ให้บริการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการที่เป็นผู้พิการ	☐
(๔) จัดสถานที่บริการให้มีความสะอาด เรียบร้อย เป็นระเบียบ	☐
(๕) อื่นๆ โปรดระบุ.....	☐
๔. ท่านต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงเกี่ยวกับความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดให้บริการ(ตอบได้ ๑ ข้อ)	
(๑) จัดให้มีจุดแนะนำการให้บริการแต่ละประเภทและแต่ละขั้นตอน เพื่อให้เกิดความสะดวก แก่ผู้มารับบริการ	☐
(๒) ควรกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ โดยระบุขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ในแต่ละประเภทบริการอย่างชัดเจน	☐
(๓) ระบุจุดในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย	☐
(๔) จัดให้มีมีจุดบริการบัตรคิว เพื่อสร้างความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ	☐
(๕) อื่นๆ โปรดระบุ.....	☐
๕. ท่านต้องการให้หน่วยงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องใดมากที่สุด (ตอบได้ ๑ ข้อ)	
(๑) จัดให้มีการบริการน้ำดื่มสะอาดแก่ผู้รับบริการ	☐
(๒) จัดให้มีที่พักคอยที่เพียงพอ มีบริการหนังสือพิมพ์ ไร้คอยบริการแก่ผู้รับบริการ	☐
(๓) จัดให้มีห้องน้ำบริการที่แยกชาย-หญิง และสะอาด ถูกสุขลักษณะ	☐
(๔) จัดให้มีอุปกรณ์ช่วยเหลือสำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้พิการ	☐
(๕) อื่นๆ โปรดระบุ.....	☐

๖. ท่านต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานด้านใดมากที่สุด(ตอบได้ ๑ ข้อ)	
(๑) งานบริการระบบสอบถามสถานะคดีแพ่ง	☐
(๒) งานบริการระบบการยื่นคำร้องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (คดีแพ่ง)	☐
(๓) งานบริการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ด้านการบังคับคดีแพ่ง	☐
(๔) งานแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน เช่น คู่มือ กฎหมายเพื่อประชาชน คู่มือ ขั้นตอนการบังคับคดี	☐
(๕) อื่นๆ โปรดระบุ...	☐

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑.

๒.

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูล
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมบังคับคดี



ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบที่ ๒

ลำดับที่	หน่วยงาน	พึงพอใจ ปี ๖๔ รอบ ๒
๑	กองบังคับคดีล้มละลาย ๑	๙๙.๔๕
๒	กองบังคับคดีล้มละลาย ๒	๙๔.๒๗
๓	กองบังคับคดีล้มละลาย ๓	๙๐.๖๐
๔	กองบังคับคดีล้มละลาย ๔	๙๒.๙๖
๕	กองบังคับคดีล้มละลาย ๕	๘๘.๒๙
๖	กองบังคับคดีล้มละลาย ๖	๙๓.๙๑
ภาพรวมกองบังคับคดีล้มละลาย ๑ - ๖		๙๓.๒๕
๗	สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑	๘๒.๕๗
๘	สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๒	๙๐.๕๕
๙	สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๓	๘๖.๙๕
๑๐	สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๔	๙๘.๘๖
๑๑	สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๕	๙๐.๕๘
๑๒	สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๖	๙๕.๓๘
รวม สำนักงานบังคับคดีแพ่งกรุงเทพมหานคร ๑ - ๖		๙๐.๘๒
๑๓	กองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้	๙๐.๔๒
ภาพรวมกองฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้		๙๐.๔๒
๑๔	กองติดตามและเฉลี่ยทรัพย์สินในคดีล้มละลาย	๘๙.๖๒
๑๕	กองบริหารการคลัง	๙๑.๐๗
๑๖	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ส่วนกลาง)	๙๓.๑๕
๑๗	ฝ่ายคำคู่ความ สำนักงานเลขานุการกรม	๙๑.๑๑
๑๘	กลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม	๘๘.๒๘
ภาพรวมหน่วยงานส่วนกลางอื่น ๆ		๙๐.๖๕
๑๙	กองนโยบายและแผน	๙๐.๙๙
๒๐	กลุ่มงานบัญชีและงบประมาณ กองบริหารการคลัง	๙๑.๐๑
๒๑	กลุ่มงานพัสดุ กองบริหารการคลัง	๘๘.๖๐

ภาพรวมเขตตรวจราชการ ๔		๙๔.๘๕
๔๗	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดชุมพร	๙๖.๗๖
๔๘	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดชุมพร สาขาหลังสวน	๙๖.๔๕
๔๙	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครศรีธรรมราช	๙๗.๔๕
๕๐	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง	๙๕.๘๓
๕๑	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาปากพนัง	๙๖.๙๕
๕๒	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพัทลุง	๘๙.๗๓
๕๓	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสงขลา	๙๔.๗๔
๕๔	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสงขลา สาขานาทวี	๙๙.๓๒
๕๕	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุราษฎร์ธานี	๘๗.๑๖
๕๖	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาไชยา	๙๙.๑๔
๕๗	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย	๙๖.๕๖
๕๘	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเวียงสระ	๙๘.๓๐
ภาพรวมเขตตรวจราชการ ๕		๙๕.๗๐
๕๙	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดตรัง	๙๖.๔๙
๖๐	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพังงา	๙๘.๖๑
๖๑	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพังงา สาขาตะกั่วป่า	๙๗.๕๙
๖๒	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดภูเก็ต	๙๒.๕๓
๖๓	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดระนอง	๙๖.๙๒
๖๔	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสตูล	๙๓.๒๕
๖๕	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดกระบี่	๙๙.๘๒
ภาพรวมเขตตรวจราชการ ๖		๙๖.๔๖
๖๖	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนราธิวาส	๙๙.๘๐
๖๗	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดปัตตานี	๙๙.๐๘
๖๘	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดยะลา	๙๗.๑๘
๖๙	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดยะลา สาขาเบตง	๙๖.๒๕
ภาพรวมเขตตรวจราชการ ๗		๙๘.๐๘
๗๐	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดฉะเชิงเทรา	๘๗.๑๗
๗๑	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดชลบุรี	๘๖.๔๓

*

*