



แบบตัวอย่าง
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กรมบังคับคดี ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง : แบบสำรวจฉบับนี้ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความต้องการ ความคาดหวังและระดับปฏิบัติเห็นจริงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน สำนักงานบังคับคดีแพ่ง กรุงเทพมหานคร 1 - 7 และสำนักงานบังคับคดีจังหวัด/สาขา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ขอความกรุณาจากท่านโปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยการตอบแบบสำรวจนี้ จะไม่เกิดผลเสียหายต่อท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน
- ส่วนที่ 3 ความต้องการ/ความคาดหวังและระดับปฏิบัติเห็นจริงของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน
- ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและเสนอแนะอื่นๆ
- ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้ซื้อทรัพย์สิน และนายความหรือผู้รับมอบอำนาจฝ่ายเจ้าหนี้ ฝ่ายลูกหนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อมจากการให้บริการของกรมบังคับคดี เช่น บุคคล/ชุมชน หน่วยงานเอกชน หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ สถานประกอบการ และสถาบันการเงิน

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานใด

▽ (เลือกรายชื่อหน่วยงานต่างๆ)

2. ในช่วงระยะเวลา 12 เดือน ท่านเคยมารับบริการประเภทงานใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| ☐ 1) ตั้งเรื่องบังคับคดี | ☐ 2) ยื่นคำร้องต่างๆ |
| ☐ 3) ติดต่อขอรับเงิน/ติดต่อขอวางเงิน | ☐ 4) ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย |
| ☐ 5) ขอรับเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track | ☐ 6) ติดต่องานวางทรัพย์ |
| ☐ 7) ติดต่อเรื่องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท | ☐ 8) อื่น ๆ เช่น ขอรับคำปรึกษา โปรดระบุ.... |

3. ในครั้งนี้ ท่านมารับบริการประเภทงานใด

- | | |
|---|---|
| ☐ 1) ตั้งเรื่องบังคับคดี | ☐ 2) ยื่นคำร้องต่างๆ |
| ☐ 3) ติดต่อขอรับเงิน/ติดต่อขอวางเงิน | ☐ 4) ขอให้คำนวณหนี้/คิดค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย |
| ☐ 5) ขอรับเงินในคดีตามช่องทาง Fast Track | ☐ 6) ติดต่องานวางทรัพย์ |
| ☐ 7) ติดต่อเรื่องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท | ☐ 8) อื่น ๆ เช่น ขอรับคำปรึกษา โปรดระบุ... |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ วัดระดับคะแนนพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ พึงพอใจอย่างมาก = 5 ,พึงพอใจ = 4 ,ไม่แน่ใจ/เฉยๆ = 3 ,ไม่พึงพอใจ = 2 ไม่ พึงพอใจมาก = 1)					
ประเด็นคำถามพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด					
2. การให้บริการตามลำดับคิว					
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ					
2. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม เช่น สถานที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม จุดคัดกรอง แอลกอฮอล์/เจลล้างมือ และห้องน้ำ					
2. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนที่ขอรับบริการได้ครบถ้วน					
2. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง					

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการยึดทรัพย์

เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ/คาดหวังก่อนมารับบริการที่หน่วยงาน โดยวัดระดับ 5-4-3-2-1 และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับปฏิบัติจริงโดยวัดระดับ 5-4-3-2-1

3.1 ท่านเคยรับบริการกระบวนการยึดทรัพย์หรือไม่

1. เคยกรณีเป็นเจ้าของหนี้

2. เคยกรณีเป็นลูกหนี้

3. ไม่เคย (คำถามจะข้ามไปส่วนที่ 4 และ 5 ต่อไป)

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ					ระดับปฏิบัติจริง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
กระบวนการยึดทรัพย์ (เจ้าหนี้)										
1. ช่องทางในการยื่นคำขอยึดทรัพย์มีขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว ตรงกับความต้องการ										
2. ระยะเวลาในการดำเนินการบังคับคดีเป็นไปอย่างเหมาะสม										
3. การขายทอดตลาดเป็นไปตามขั้นตอนตามกฎหมาย										
4. การไกล่เกลี่ยหลังจากการยึดทรัพย์ช่วยยุติหรือชะลอ การบังคับคดี										
5. การดำเนินการบังคับคดีมีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด										
กระบวนการยึดทรัพย์ (ลูกหนี้)										
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอน การบังคับคดี										
2. ระยะเวลาในการดำเนินการบังคับคดีเป็นไปอย่างเหมาะสม										
3. การขายทอดตลาดเป็นไปตามขั้นตอนตามกฎหมาย										
4. การไกล่เกลี่ยขึ้นบังคับคดีช่วยยุติหรือชะลอการบังคับคดี										
5. การดำเนินการบังคับคดีมีความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใด										

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) น้อยกว่า 20 ปี ☐ 2) 20 - 30 ปี ☐ 3) 31 - 40 ปี
☐ 4) 41 - 50 ปี ☐ 5) 51-60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ 4) ปวส.
☐ 5)ปริญญาตรี ☐ 6)ปริญญาโท
☐ 7)ปริญญาเอก ☐ 8) อื่นๆ โปรดระบุ

4. อาชีพ

- ☐ 1) ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้าง ☐ 2) พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ
☐ 3) พนักงานบริษัทเอกชน ☐ 4) ทนายความ
☐ 5) ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ 6) ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป
☐ 7) อื่นๆ โปรดระบุ

5. ท่านมารับบริการในสถานะใด

- ☐ 1) เจ้าหนี้/ผู้รับมอบอำนาจ ☐ 2) ลูกหนี้/ผู้รับมอบอำนาจ
☐ 3) ผู้ซื้อทรัพย์สิน ☐ 4) ผู้มีส่วนได้เสีย
☐ 5) หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 6) หน่วยงานเอกชน
☐ 7) ประชาชนทั่วไป ☐ 8) สถาบันการเงิน
☐ 9) สถานประกอบการ ☐ 10) อื่นๆ โปรดระบุ

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูล
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมบังคับคดี