



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม**ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม**

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปใช้วางแผนปรับปรุงพัฒนารูปแบบและคุณภาพการบริการตลอดจนวิธีปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม และ ขอขอบคุณในความร่วมมืออย่างดียิ่งของท่าน

หมายเหตุ – แบบสอบถามนี้ใช้เฉพาะผู้ใช้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมเท่านั้น โปรดทำเครื่องหมาย ในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ไม่เกิน 25 ปี 2) 26-35 ปี 3) 36-45 ปี
 4) 46-60 ปี 5) 61 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. 4) ปวส. / อนุปริญญา
 5) ปริญญาตรี 6) สูงกว่าปริญญาตรี
 7) อื่น ๆ ระบุ.....
4. อาชีพ
 1) รับราชการ 2) พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน
 3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4) เจ้าของกิจการ
 5) นายความ / นักกฎหมาย 6) อื่น ๆ ระบุ.....
5. รายได้ต่อเดือน
 1) ไม่เกิน 10,000 บาท 2) 10,001-20,000 บาท 3) 20,001-30,000 บาท
 4) 30,001 - 50,000 บาท 5) มากกว่า 50,000 บาท

6. สถานภาพ

- 1) เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา 2) ลูกหนี้ตามคำพิพากษา
 3) เจ้าหน้าที่ผู้รับจ้าง 4) ทนายความ
 5) พนักงานธนาคาร 6) บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับการประมวลซื้อทรัพย์สิน
 7) ผู้มารับบริการความรู้ทางกฎหมาย 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

(กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการบริการในแต่ละหัวข้อ ระหว่าง 1 – 5 คะแนนโดย

ที่ 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)					
1.1 สำนักงานตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสบายต่อการเดินทางมาติดต่องาน					
1.2 ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
1.3 สถานที่สะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบ มีพื้นที่ใช้สอยอย่างเพียงพอ					
1.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทิศทางและจุดให้บริการ					
1.5 ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ					
1.6 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)					
2.1 พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง					
2.2 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี					
2.3 การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
2.4 การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนที่มีความกระชับ					
2.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน					
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)					
3.1 พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
3.2 พนักงานให้การบริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน					
3.3 การให้บริการมีขั้นตอนน้อย ไม่ยุ่งยาก					

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3.4 พนักงานดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
3.5 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการบริการ พนักงานมีความพร้อมในการแก้ไข และสามารถให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา					
4. การรับประกัน (Assurance)					
4.1 ให้บริการทุกขั้นตอนด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
4.2 พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในตัวบทกฎหมาย กฎระเบียบ สามารถให้ข้อมูลคำปรึกษาได้อย่างชัดเจน					
4.3 พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการบังคับคดี และวางทรัพย์ได้อย่างชัดเจน					
4.4 พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม					
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)					
5.1 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
5.2 การทักทายและพูดจายิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน					
5.3 พนักงานมีน้ำใจช่วยเหลือในขณะที่กำลังใช้บริการ					
5.4 มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล คำแนะนำ (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศอื่น ๆ)					
5.5 พนักงานให้ความสนใจ และเข้าใจถึงปัญหา และความ ต้องการของลูกค้าแต่ละรายอย่างชัดเจน					
5.6 มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม

1. การบริการของสำนักงานฯ ที่ท่านประทับใจคือ.....

.....

2. สิ่งที่สำนักงานฯ ควรปรับปรุงคือ.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

***** ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม *****

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นายอุทาน จิตจำนงค์
วัน เดือน ปีเกิด	7 มีนาคม 2500
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ จังหวัดสมุทรสาคร นักเรียนจำหน่ายเห็ด โรงเรียนชุมพลทหารเรือ กองทัพเรือ มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนราษฎร์การศึกษาผู้ใหญ่ปัญญาทิพย์ กรุงเทพมหานคร ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประกาศนียบัตรการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักกฎหมายภาครัฐ ระดับกลาง สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2520 รัับราชการทหาร ตั้งกองร้อยยุทธการ กองทัพเรือ พ.ศ. 2530 นิติกร (เจ้าพนักงานบังคับคดี) กองบังคับคดีแพ่ง 1 กรมบังคับคดี พ.ศ. 2531 นิติกร (เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์) กองบังคับคดี ล้มละลาย 3 กรมบังคับคดี พ.ศ. 2532 นิติกร (เจ้าพนักงานบังคับคดีและเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์) สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ พ.ศ. 2536 หัวหน้าสำนักงานบังคับคดีจังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2537 หัวหน้าสำนักงานบังคับคดีจังหวัดเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2542 ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พ.ศ. 2547 ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม พ.ศ. 2551 ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved