



ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๓๕๕๕๕

ถึง ที่ทำการปกครองจังหวัด ทุกจังหวัด

ตามหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๗/ว ๑๖๖๗๖ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๘ ได้แจ้งให้จังหวัดและอำเภอดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๒๙ (๒) หรือมาตรา ๓๐ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ แล้วแต่กรณี และรายงานให้กรมการปกครองทราบ นั้น

เพื่อให้การประเมินผลเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ กรมการปกครองจึงขอให้จังหวัดและอำเภอดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. ในกรณีที่มีผู้มาร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ ณ ที่ว่าการอำเภอ ให้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแบบสอบถามฯ แล้วรวบรวม ส่งให้ที่ทำการปกครองจังหวัด

๒. ในกรณีที่มีผู้มาร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ ณ ที่ทำการปกครองจังหวัด ให้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแบบสอบถามฯ

๓. ให้ที่ทำการปกครองจังหวัดรวบรวมข้อมูลที่ได้รับตามข้อ ๑ และข้อ ๒ รวบรวมเอกสารหลักฐานการร้องเรียนและแบบสอบถามฯ จัดส่งให้กรมการปกครอง ภายในวันที่ ๕ ของเดือนแรกในไตรมาสถัดไป โดยถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป



สำนักการสอบสวนและนิติการ
ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม
โทร. ๐-๒๓๕๖-๙๖๖๐

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน ตาม พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทวงถามหนี้.....

วัตถุประสงค์ : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทวงถามหนี้ประจำจังหวัดและประจำอำเภอ และเพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพต่อไป

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๑ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ๑) ประชาชนผู้รับบริการ ๒) ผู้ประกอบการธุรกิจทวงถามหนี้
- ๓) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๔ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
๑.๕ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน - หลัง					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม					
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
๒.๓ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำอธิบายและตอบคำถามได้ตรงประเด็น มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เรียกขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่ทำผลประโยชน์ ในทางมิชอบ					
๒.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....