



การสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการในหน่วยงานต่าง ๆ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

กรมคุมประพฤติ

กองแผนงานและสถิติ
กลุ่มงานสถิติและแผน
กันยายน ๒๕๕๖

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ในปีงบประมาณพ.ศ. 2556 กรมคุมประพฤติได้ทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ระหว่างวันที่ 28 มีนาคม - 11 เมษายน พ.ศ. 2556

การสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้พิพากษา คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ และผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายทั้ง 7 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 80.9 หรือคิดเป็น 4.17 คะแนน

กลุ่มผู้รับบริการที่ทำการสำรวจ ในปีพ.ศ. 2556 จำนวนทั้งสิ้น 12,605 ราย ประกอบด้วยผู้พิพากษา จำนวน 718 ราย คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ จำนวน 86 ราย คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด จำนวน 534 ราย คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ จำนวน 7 ราย ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จำนวน 2,926 ราย ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ จำนวน 8,107 ราย (ได้แก่ จำเลย ผู้เสียหาย พยาน ครอบครัว ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์ ผู้ถูกคุมประพฤติ ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ และผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ) และผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ จำนวน 227 ราย พบว่า คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ มีความพึงพอใจสูงสุดร้อยละ 83.2 รองลงมาคือ คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด คิดเป็นร้อยละ 82.1 คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ร้อยละ 82.0 ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี ร้อยละ 80.7 ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 79.8 ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ ร้อยละ 79.6 และผู้พิพากษามีความพึงพอใจ ร้อยละ 78.7 ตามลำดับ

สำหรับประเด็นการให้บริการ **ในส่วนของผู้พิพากษา** พบว่ามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของการนำข้อมูลที่ได้จากรายงานไปใช้ประกอบดุลพินิจในการพิพากษาคดีถึงร้อยละ 82.4 คิดเป็นคะแนน 4.48 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของหัวข้อรายงาน ร้อยละ 79.8 คิดเป็นคะแนน 3.96 **คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ** มีความพึงพอใจร้อยละ 94.4 (5.0 คะแนน) ในด้านความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ **คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด** มีความพึงพอใจร้อยละ 93.2 (5.0 คะแนน) ในการทำหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการฯ ในการต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม **ผู้ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจร้อยละ 83.4 (4.68 คะแนน) ในด้านที่สำนักงานฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม **ส่วนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ** มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ร้อยละ 88.0 (5.0 คะแนน) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรในสัดส่วน ร้อยละ 87.2 (5.0 คะแนน) และคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ มีความพึงพอใจในการตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตามพ.ร.บ.ฟื้นฟูฯ ที่ร้อยละ 91.4 (5.0 คะแนน) และ**ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ** มีสัดส่วนของความพึงพอใจสูงสุดในด้านของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ร้อยละ 84.0 (4.8 คะแนน) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในภาพรวมที่กรมคุมประพฤติ สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพงานบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ/ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

ด้านบุคลากร

1. ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะและเต็มใจให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ควรมีชุดเครื่องแบบหรือติดป้ายชื่อแสดงตน เพื่อความเป็นระเบียบและง่ายต่อการติดต่อ
4. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและสามารถอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1. การให้บริการล่าช้า
2. ควรมีบัตรคิวในการให้บริการ
3. ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการต่างๆ

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

1. สถานที่คับแคบ
2. เก้าอี้ไม่เพียงพอ
3. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
4. ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ

สำหรับข้อเสนอแนะ ของการให้บริการของกรมคุมประพฤติ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการดังนี้

1) ผู้พิพากษา

1. การรายงานการสืบเสาะและพินิจแม้จะเป็นการทำตามคำสั่งศาลแต่พนักงานคุมประพฤติควรจะมีการใช้หลักวิชาการและการสังเกตข้อเท็จจริงอื่นที่แม้ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสิ่งที่ศาลสั่งให้สืบเสาะหากเห็นว่า เป็นประโยชน์
2. ควรจะรายงานข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริงมากกว่ารายงานตามแบบฟอร์ม เพื่อนำมาประกอบดุลยพินิจแก้ไขพฤติกรรมผู้กระทำผิดโดยเฉพาะผู้กระทำผิดที่เป็นเด็กและเยาวชน
3. หากมีการผิดเงื่อนไขการคุมประพฤติให้รายงานศาลโดยเร็ว
4. ควรเสริมสร้างความรู้ด้านกฎหมายแก่พนักงานคุมประพฤติให้มีความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ
5. ควรเพิ่มนักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ เพื่อแก้ไข บำบัด พื้นฟูติดตามสอดส่อง
6. ควรส่งรายงานให้เร็วขึ้นและภายในกำหนดเวลา
7. ควรนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (RJ) ไปใช้ในงานคุมประพฤติมากขึ้น
8. ควรมีการเพิ่มบุคลากร เพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

2) คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ

1. ควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบหลักฐานเอกสารด้านการสืบเสาะข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน
3. ให้ความสำคัญการสืบเสาะข้อเท็จจริงให้สอดคล้องกับกำหนดเวลาที่จะได้รับการพิจารณาปล่อยพักโทษ

3) คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

1. ควรปรับปรุงโปรแกรมการแก้ไขผู้ติดยาเสพติด ที่เข้ามาบำบัดตาม พ.ร.บ.แล้วหลายครั้ง
2. ควรมีการปรับปรุงการดำเนินการตาม พ.ร.บ.ฯ ของทุกสำนักงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน
3. ควรมีหลักสูตรบำบัดฟื้นฟูในระหว่างรอการตรวจพิสูจน์
4. ควรเพิ่มสถานที่บำบัดฟื้นฟูให้มากขึ้น
5. คาดหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากงานคุมประพฤติ และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาคีต่างๆ
6. ควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น
7. ควรให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและประทับใจ

4) คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์

1. สถานที่จัดประชุมจัดได้เหมาะสม
2. จัดเตรียมเอกสารและมีข้อมูลที่ละเอียดเป็นประโยชน์เพียงพอต่อการวินิจฉัย
3. พิจารณาคดีได้รวดเร็ว ครบถ้วน

5) ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาท หน้าที่ และขั้นตอนการทำงาน อ.ส.ค. เพื่อชุมชนจะได้ทราบบทบาทของ อ.ส.ค. มากขึ้น
3. ควรมีการอบรมพัฒนาบุคลากร อ.ส.ค. อย่างต่อเนื่อง
4. เพิ่มค่าตอบแทน ค่าพาหนะ หรือเบี้ยเลี้ยง

6) ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ควรมีชุดเครื่องแบบหรือป้ายแขวนคอแสดงตน เพื่อความเป็นระเบียบและง่ายต่อการติดต่อเจ้าหน้าที่
3. การให้บริการล่าช้า
4. การให้บริการควรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ควรมีบัตรคิวในการให้บริการ
5. เจ้าหน้าที่ควรอธิบายข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการ หรือมีป้ายบอกขั้นตอนต่างๆ
6. การนัดหมายผู้ถูกคุมประพฤติ เจ้าหน้าที่ควรมาให้ตรงตามเวลาที่ได้นัดหมายไว้
7. สถานที่คับแคบ/เก้าอี้มีไม่เพียงพอ/ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
8. ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ
9. ควรมีจุดให้บริการน้ำดื่ม

7) ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. ขั้นตอนการให้บริการควรมีความกระชับและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
3. การให้ความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ยังน้อยเกินไป
4. ควรปรับปรุงเรื่องการดำเนินการทางเอกสาร
5. ควรมีบัตรคิวในการให้บริการ
6. ควรมีตู้แสดงความคิดเห็น
7. สถานที่คับแคบ/เก้าอี้ไม่เพียงพอ/สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

กรมคุมประพฤติ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ ในงานด้านต่าง ๆ ของกรมคุมประพฤติ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตอบตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ (PMQA) และการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้บริหารของสำนักงานคุมประพฤติทั่วประเทศ รวมทั้งปรับปรุง/แก้ไขการปฏิบัติงานของกรมคุมประพฤติให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับ และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการของกรมคุมประพฤติ และยังนำผลที่ได้ไปประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร การปฏิบัติราชการตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

2. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสะท้อนความต้องการให้กรมคุมประพฤตินำข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุง/แก้ไขการปฏิบัติงานของกรมคุมประพฤติให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น

ขอบข่ายของการสำรวจ

กรมคุมประพฤติ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในกลุ่มผู้เข้ารับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการบริการของกรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ดังนี้

1. ผู้พิพากษา ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ ด้านผลงาน งานสืบเสาะและพินิจ และด้านผลงาน งานควบคุมและสอดส่อง

2. คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ ทำการสำรวจฯในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ และด้านเอกสารการสรุปจากสำนักงานคุมประพฤติ

3. คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด และคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ประเด็นการสำรวจฯประกอบด้วย ด้านการประชุมและเอกสารการประชุม และด้านการดำเนินงานของสำนักงาน

4. ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ประเด็นการสำรวจประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสำนักงาน และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานฯให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม เป็นต้น

5. ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ และผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ , ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระยะเวลาการดำเนินงาน

- 1) สํารวจผู้เข้ารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการของสำนักงานคุมประพฤติทั่วประเทศ ระหว่างวันที่ 28 มีนาคม -11 เมษายน พ.ศ. 2556 โดยวิธีการสัมภาษณ์
- 2) สํารวจความพึงพอใจของ ผู้พิพากษา และผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2556 โดยวิธีส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เป็นการสำรวจกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการของกรมคุมประพฤติ ในช่วงวันที่ 28 มีนาคม -11 เมษายน พ.ศ. 2556 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการสำรวจ ประกอบด้วย

1.กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ
1.ผู้พิพากษา	ไปรษณีย์	718
2.คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ	สัมภาษณ์	86
3.คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด	สัมภาษณ์	534
4.คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์	สัมภาษณ์	7
5.มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน (ได้แก่ อสค. สมาชิกเครือข่ายหน่วยงานภาคี และอื่น ๆ)	สัมภาษณ์	2,926
6.ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ (ได้แก่ จำเลย ผู้เสียหาย พยาน ครอบครัว ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์ ผู้ถูกคุมความประพฤติ ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ และผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ)	สัมภาษณ์	8,107
7.ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ (ได้แก่ ผู้พ้นการคุมความประพฤติ ผู้พ้นการฟื้นฟูฯ นักโทษฯ ที่ถูกปล่อยตัวตามคำพิพากษา เด็กฯที่ถูกปล่อยตัวฯ และผู้พ้นจากการทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ)	ไปรษณีย์	227
รวม		12,605

2.เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถามจำนวน 7 ชุดจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการทั้ง 7 กลุ่ม คือ ผู้พิพากษา คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและกักกัน คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ และผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่องานบริการของกรมคุมประพฤติ และขอถามเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะการให้บริการ รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน ระยะเวลาที่เป็นคณะอนุกรรมการฯฟื้นฟูฯ และพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ระยะเวลาที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการฯพักลด ระยะเวลาที่ผู้พิพากษาสั่งใช้งานคุมประพฤติ รวมทั้งสถานภาพ และตำแหน่ง เป็นต้น

2. การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) พอใจน้อยที่สุด 2) พอใจน้อย 3) พอใจปานกลาง 4) พอใจมาก 5) พอใจมากที่สุด โดยมีการวัดระดับความพึงพอใจแยกตาม

กลุ่มผู้รับบริการทั้ง 7 กลุ่ม รายละเอียดของประเด็นการสำรวจได้กล่าวไว้ในหัวข้อ **ขอบข่ายของการสำรวจของบทที่ 1 บทนำ**

3. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับผู้รับบริการมีความประทับใจ หรือจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งข้อเสนอแนะและความคาดหวัง เกี่ยวกับงานคุ้มครองสิทธิในอนาคต ซึ่งเป็นข้อถามเปิดที่ให้ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็น

3. การประมวลผลและการนำเสนอผลการสำรวจ

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูลแล้วนำไปประมวลผลเป็นรูปตาราง โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การนำเสนอผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการของกรมคุ้มครองสิทธิ ได้แสดงในรูปร้อยละ คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ทั้งในภาพรวมของกรมคุ้มครองสิทธิ รายงานสำนักงาน และรายประเด็นที่ใช้ในการสำรวจจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

4. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

1. การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับ	เกณฑ์คะแนน	เกณฑ์ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	5	5	85
พอใจมาก	4	4	80
พอใจปานกลาง	3	3	75
พอใจน้อย	2	2	70
พอใจน้อยที่สุด	1	1	65

2. การคำนวณค่าร้อยละและคะแนนของความพึงพอใจ โดยในการคำนวณค่าร้อยละได้รวมคำตอบในส่วนที่ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ ส่วนการคำนวณคะแนนไม่ได้รวมข้อมูลดังกล่าวเข้าไป

3. การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณร้อยละ ค่าคะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งการแปลผลได้พิจารณาจากค่าคะแนน

4. การคำนวณคะแนนในแต่ละประเด็นหลัก เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจในประเด็นหลัก

5. การคำนวณคะแนนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลัก แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย หลังจากนั้นได้นำคะแนนของแต่ละกลุ่มเป้าหมายมาคำนวณร้อยละของคะแนน โดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %

6. ในการคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของกรมคุ้มครองสิทธิ หมายถึงคะแนนที่ได้จากการนำคะแนนของทุกกลุ่มเป้าหมายมาคำนวณ ดังนี้

$$\text{คะแนน (ในภาพรวม)} = \frac{\text{คะแนนของกลุ่มเป้าหมายที่ 1} + \dots + \text{คะแนนของกลุ่มเป้าหมายที่ 7}}{7}$$

7

7. หลังจากนั้นได้นำคะแนน(ในภาพรวม)มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 % จะเป็นร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ

8. หลังจากนั้นนำค่าร้อยละที่ได้จากข้อ 7 มาเทียบกับเกณฑ์คะแนนตามข้อ 1

บทที่ 3

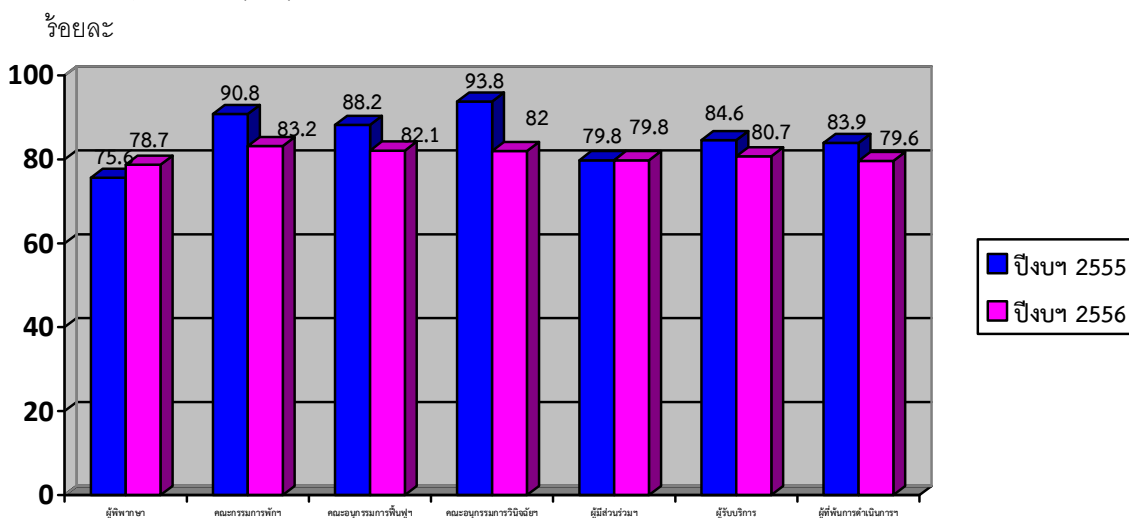
สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 80.9 ซึ่งเมื่อนำมาเทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 ได้เท่ากับ 4.17 คะแนน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

ภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกรมคุมประพฤติภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 80.9 หรือคิดเป็น 4.17 คะแนน (อยู่ในช่วงความพึงพอใจระดับมาก) และพบว่าสัดส่วนความพึงพอใจในปีนี้ต่ำกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 85.2 เมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้รับบริการปรากฏว่า คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ คิดเป็นร้อยละ 83.2 ด้วยคะแนน 4.63 (พอใจในระดับมาก) รองลงมาคือ คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ร้อยละ 82.1 คิดเป็น 4.42 คะแนน (พอใจในระดับมาก) คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ มีความพึงพอใจสูงสุดร้อยละ 82.0 คิดเป็น 4.41 คะแนน (พอใจในระดับมาก) ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ ร้อยละ 80.7 อยู่ที่ 4.13 คะแนน (พอใจในระดับมาก) ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน อยู่ที่ร้อยละ 79.8 ด้วยคะแนน 3.96 (พอใจในระดับปานกลาง) ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ ร้อยละ 79.6 คิดเป็น 3.92 คะแนน (พอใจในระดับปานกลาง) และผู้พิพากษาที่มีความพึงพอใจ ร้อยละ 78.7 คิดเป็น 3.73 คะแนน (พอใจในระดับปานกลาง) ตามลำดับ ขณะที่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 อยู่ในกลุ่ม คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ คิดเป็นร้อยละ 93.8 คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ คิดเป็นร้อยละ 90.8 คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ร้อยละ 88.2 ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ ร้อยละ 84.6 ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ ร้อยละ 83.9 ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 79.8 และผู้พิพากษา ร้อยละ 75.6 เป็นต้น (รายละเอียดตามกราฟ 1 และตาราง 1)

กราฟ 1 ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ต่อผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย ปีงบประมาณ พ.ศ.2556 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ.2555



ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย ของกรมคุมประพฤติ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เปรียบเทียบกับร้อยละของความพึงพอใจฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

ผู้รับบริการ	ปีงบประมาณ 2556		ปีงบประมาณ 2555
	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	คะแนน	ร้อยละ	ร้อยละ
ภาพรวม	4.17	80.9	85.2
1.ผู้พิพากษา	3.73	78.7	75.6
2.คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ	4.63	83.2	90.8
3.คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด	4.42	82.1	88.2
4.คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์	4.41	82.0	93.8
5.ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	3.96	79.8	79.8
5.1.อาสาสมัครคุมประพฤติ	4.05	80.3	79.0
5.2.สมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน	4.09	80.5	77.2
5.3.หน่วยงานภาคีการทำงานบริการสังคม	3.86	79.3	78.6
5.4.อื่น ๆ	3.85	79.2	84.0
6.ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี	4.13	80.7	84.6
6.1.จำเลย	4.11	80.6	84.3
6.2.ผู้เสียหาย	4.13	80.7	84.6
6.3.พยาน	4.23	81.1	85.4
6.4.ครอบครัว	4.10	80.5	83.4
6.5.ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์	4.20	81.0	84.6
6.6.ผู้ถูกคุมความประพฤติ	4.17	80.9	84.5
6.7.ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ	4.14	80.7	85.0
6.8.ผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ	3.99	79.9	84.5
7.ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ	3.92	79.6	83.9
7.1.ผู้พ้นการคุมความประพฤติ	3.80	79.0	83.6
7.2.ผู้พ้นการฟื้นฟูฯ	3.99	79.9	84.1
7.3.นักโทษที่พักการลงโทษ	3.76	78.8	84.2
7.4.นักโทษที่ถูกปล่อยตัวตามคำพิพากษา	3.94	79.7	84.0
7.5.เด็กที่ถูกปล่อยตัวตามคำพิพากษาโดยไม่มีเงื่อนไข	3.96	79.8	84.6
7.6.ผู้พ้นจากการทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ	4.05	80.3	82.7

ตาราง 2 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย (ยกเว้นกลุ่มคณะอนุฯวินิจฉัยอุทธรณ์)
ของสำนักงานคุมประพฤติ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2556		ปีงบประมาณ 2555
	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	คะแนน	ร้อยละ	ร้อยละ
กรุงเทพฯ			
อาญา	5.00	95.5	77.6
อาญากรุงเทพใต้	3.38	76.9	80.2
แขวงเหนือ	1.55	67.7	78.1
แขวงใต้	3.72	78.6	84.3
แขวงดุสิต	5.00	86.9	80.7
แขวงพระโขนง	3.05	75.3	85.7
มีนบุรี	4.51	82.5	81.2
อาญาธนบุรี	1.57	67.8	82.9
แขวงธนบุรี	5.00	91.1	85.2
แขวงตลิ่งชัน	5.00	88.6	78.2
ภาค 1			
สมุทรปราการ	5.00	97.1	74.7
อยุธยา	5.00	91.7	81.8
นนทบุรี	4.68	83.4	82.6
ลพบุรี	1.00	62.7	85.0
สระบุรี	5.00	89.5	79.6
อ่างทอง	4.48	82.4	88.0
ปทุมธานี	1.00	64.1	80.1
สิงห์บุรี	5.00	96.0	87.3
ชัยนาท	5.00	89.2	81.3
ภาค 2			
ชลบุรี	3.61	78.0	84.3
จันทบุรี	3.05	75.2	81.5
ระยอง	4.23	81.1	87.4
นครนายก	5.00	94.3	84.8
ฉะเชิงเทรา	5.00	85.1	80.9
ปราจีนบุรี	1.00	64.5	83.9
กบินทร์บุรี	5.00	88.8	83.6
ตราด	4.16	80.8	84.3
สระแก้ว	1.26	66.3	85.2

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2556		ปีงบประมาณ 2555
	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	คะแนน	ร้อยละ	ร้อยละ
ภาค 3			
อุบลราชธานี	3.52	77.6	82.5
นครราชสีมา	3.62	78.1	83.1
สุรินทร์	5.00	86.2	85.8
บุรีรัมย์	2.97	74.8	83.9
นางรอง	1.15	65.7	77.2
ศรีสะเกษ	1.75	68.7	79.2
ยโสธร	3.17	75.9	86.6
อำนาจเจริญ	5.00	91.0	82.5
ภูเขียว	5.00	85.9	80.7
สีคิ้ว	5.00	86.0	80.8
ชัยภูมิ	2.57	72.8	83.6
บัวใหญ่	4.21	81.0	79.4
ภาค 4			
อุดรธานี	3.78	78.9	78.8
ขอนแก่น	5.00	88.7	78.5
มหาสารคาม	3.47	77.4	87.3
สกลนคร	5.00	95.0	87.2
ร้อยเอ็ด	5.00	89.0	89.9
กาฬสินธุ์	1.00	60.1	79.3
มุกดาหาร	3.69	78.5	82.0
บึงกาฬ	4.17	80.9	84.2
หนองบัวลำภู	3.05	75.3	81.6
นครพนม	1.00	62.7	78.1
เลย	4.38	81.9	79.5
หนองคาย	5.00	93.5	87.6
ภาค 5			
เชียงใหม่	5.00	88.9	85.3
ฝาง	4.26	81.3	82.3
เชียงใหม่	5.00	90.0	80.9
เทิง	4.79	83.9	78.0
ลำปาง	5.00	86.5	88.0
แพร่	4.28	81.4	84.1
พะเยา	3.12	75.6	89.3

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2556		ปีงบประมาณ 2555
	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	คะแนน	ร้อยละ	ร้อยละ
แม่ฮ่องสอน	4.80	84.0	83.9
ลำพูน	5.00	89.7	87.8
น่าน	5.00	87.3	76.6
ภาค 6			
นครสวรรค์	2.65	73.3	85.8
พิษณุโลก	5.00	92.4	81.4
กำแพงเพชร	3.99	80.0	84.5
สุโขทัย	5.00	93.2	80.6
เพชรบูรณ์	5.00	92.4	83.8
พิจิตร	4.60	83.0	89.5
แม่สอด	3.86	79.3	81.9
อุทัยธานี	3.37	76.8	90.8
สวรรคโลก	3.80	79.0	82.9
ตาก	5.00	89.8	86.9
อุตรดิตถ์	5.00	97.8	82.5
หล่มสัก	4.92	84.6	86.3
ภาค 7			
นครปฐม	1.00	52.4	80.1
สุพรรณบุรี	4.81	84.1	83.8
กาญจนบุรี	5.00	98.3	86.8
เพชรบุรี	4.92	84.6	87.1
ประจวบคีรีขันธ์	3.84	79.2	81.0
ราชบุรี	3.71	78.6	82.6
สมุทรสงคราม	5.00	86.8	92.9
สมุทรสาคร	5.00	92.4	90.9
ภาค 8			
นครศรีธรรมราช	5.00	87.2	83.2
ทุ่งสง	5.00	86.5	80.7
ภูเก็ต	5.00	85.7	84.2
สุราษฎร์ธานี	2.76	73.8	86.3
สมุย	5.00	98.2	86.2
ไชยา	5.00	89.0	81.8
ชุมพร	5.00	88.8	83.5
หลังสวน	5.00	91.4	84.0

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2556		ปีงบประมาณ 2555
	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	คะแนน	ร้อยละ	ร้อยละ
กระบี่	5.00	88.0	89.7
ระนอง	5.00	95.4	87.7
พังงา	4.82	84.1	83.7
ภาค 9			
สงขลา	4.64	83.2	82.8
นาทวี	1.00	64.7	81.8
ตรัง	4.89	84.4	84.6
พัทลุง	4.23	81.2	82.7
ยะลา	3.80	79.0	80.1
นราธิวาส	4.56	82.8	79.9
ปัตตานี	5.00	90.5	84.3
สตูล	4.15	80.7	86.3

หมายเหตุ : 1.เกณฑ์คะแนน ดังนี้ ระดับ 1 2 3 4 5
ร้อยละ 65 70 75 80 85

ตาราง 3 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักงานคุมประพฤติ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ (ยกเว้นกลุ่มคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

สำนักงาน	ระดับความพึงพอใจ											
	คณะกรรมการฟื้นฟู		คณะกรรมการทัณฑุ		ผู้มีส่วนร่วม		ผู้รับบริการ		ผู้ที่พ้นการดำเนินคดี		ผู้พิพากษา	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
กรุงเทพฯ												
อาญา	5.00	95.43	5.00	100.00	5.00	96.36	5.00	97.68			3.89	79.43
อาญากรุงเทพใต้	4.43	82.14			3.64	78.18	4.59	82.97	5.00	100.00	1.57	67.86
แขวงเหนือ	5.00	89.71			1.45	67.27	4.36	81.78	2.74	73.68		
แขวงใต้	5.00	96.19			1.94	69.70	5.00	86.69	3.78	78.89		
แขวงดุสิต					5.00	94.55	4.74	83.71	3.30	76.49		
แขวงพระโขนง	5.00	94.29			4.23	81.14	5.00	86.83	3.16	75.79	1.43	67.14
มีนบุรี	5.00	89.76	5.00	93.33	3.78	78.89	5.00	85.83			1.86	69.29
อาญาธนบุรี	4.38	81.90			3.45	77.25	3.27	76.36	4.53	82.63	1.33	66.67
แขวงธนบุรี	5.00	87.62			4.88	84.38	4.34	81.69	4.00	80.00		
แขวงตลิ่งชัน	5.00	88.16	5.00	100.00	3.14	75.71	4.44	82.21	4.00	80.00	5.00	89.50
ภาค 1												
สมุทรปราการ	5.00	85.71	5.00	100.00	5.00	90.45	5.00	90.25			4.29	81.43
อยุธยา	5.00	93.33	5.00	100.00	5.00	89.94	4.86	84.30			3.08	75.38
นนทบุรี	3.43	77.14			4.87	84.33	5.00	88.59			3.38	76.92
ลพบุรี	5.00	89.29					4.34	81.68	2.21	71.05	1.00	63.81
สระบุรี	5.00	89.71	5.00	93.33	3.27	76.36	4.63	83.16				
อ่างทอง	5.00	94.29	5.00	100.00	3.01	75.06	4.48	82.40			3.11	75.56
ปทุมธานี	4.24	81.18			2.05	70.23	4.17	80.83			2.37	71.85
สิงห์บุรี	5.00	90.48	5.00	86.67	5.00	87.09	5.00	85.19			4.00	80.00
ชัยนาท	5.00	88.33	5.00	100.00	2.84	74.19	5.00	85.89				
ภาค 2												
ชลบุรี	5.00	93.57	4.00	80.00	1.00	64.25	4.51	82.54			5.00	90.00
จันทบุรี	5.00	86.67	5.00	100.00	3.52	77.62	4.15	80.73			1.14	65.71
ระยอง	5.00	86.50	4.67	83.33	4.40	81.99	3.56	77.78			2.67	73.33
นครนายก	4.80	84.00	5.00	86.67	5.00	85.15	4.07	80.33				
ฉะเชิงเทรา	5.00	93.06	5.00	100.00	3.43	77.13	3.60	78.01				
ปราจีนบุรี	5.00	86.29			3.53	77.65	4.73	83.67			2.86	74.29
กบินทร์บุรี	5.00	93.71			2.91	74.55	4.85	84.24			5.00	86.43
ตราด	5.00	91.84	4.00	80.00	4.90	84.50	3.77	78.85	2.53	72.63		
สระแก้ว	5.00	87.35	5.00	93.33	4.36	81.82	3.84	79.18	1.68	68.42		
ภาค 3												
อุบลราชธานี	5.00	87.35			4.13	80.64	4.37	81.86	2.74	73.68	3.16	75.80
นครราชสีมา	5.00	85.38	5.00	93.33	3.27	76.34	5.00	85.36	2.47	72.37	2.69	73.45
สุรินทร์	5.00	99.59	5.00	100.00	4.57	82.83	3.83	79.14	3.86	79.30	3.62	78.10
บุรีรัมย์	5.00	87.76	5.00	100.00	3.88	79.39	3.86	79.28	1.00	57.11	3.71	78.57
นางรอง	4.00	80.00	5.00	100.00	2.18	70.91	2.12	70.62	3.37	76.84	3.05	75.24
ศรีสะเกษ	5.00	92.86	4.00	80.00	2.78	73.92	3.97	79.86	1.16	65.79	3.71	78.55
ยโสธร	5.00	90.86	5.00	100.00	5.00	87.27	3.55	77.73	1.75	68.77	2.46	72.31
อำนาจเจริญ	5.00	88.29	5.00	86.67	5.00	88.26	3.85	79.26	3.44	77.19	5.00	85.71
ภูเขียว	4.82	84.08			3.53	77.64	4.24	81.21	3.89	79.47	5.00	91.43
สีคิ้ว	5.00	88.57			5.00	86.89	4.71	83.55	3.72	78.60	3.08	75.38
ชัยภูมิ	5.00	88.00	4.00	80.00	3.87	79.37	5.00	87.52	1.26	66.32	2.71	73.57
บัวใหญ่	4.76	83.81	5.00	93.33	5.00	89.31	5.00	87.32	3.55	77.76	1.00	55.38

สำนักงาน	ระดับความพึงพอใจ											
	คณะอนุกรรมการฟื้นฟูฯ		คณะกรรมการกำกับฯ		ผู้มีส่วนร่วมฯ		ผู้ให้บริการฯ		ผู้ที่พันการดำเนินคดี		ผู้พิพากษา	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ภาค 4												
อุดรธานี	4.00	80.00			3.22	76.08	4.55	82.73	4.94	84.68	3.02	75.12
ขอนแก่น	5.00	85.24			2.39	71.93	5.00	84.99	5.00	86.32	4.78	83.90
มหาสารคาม	5.00	92.35	5.00	86.67	3.65	78.26	4.09	80.44	1.60	68.00		
สกลนคร	5.00	90.00	5.00	100.00	4.12	80.61	4.48	82.40	4.91	84.56	5.00	94.29
ร้อยเอ็ด	5.00	93.33	5.00	100.00	5.00	85.34	5.00	87.32	2.42	72.11	4.29	81.46
กาฬสินธุ์	4.78	83.90			1.62	68.10	1.90	69.51	3.72	78.60		
มุกดาหาร	5.00	87.43			2.88	74.42	2.86	74.29	4.95	84.74		
บึงกาฬ	5.00	87.62	4.00	80.00	3.83	79.15	4.27	81.35	3.12	75.58		
หนองบัวลำภู	5.00	95.43			3.48	77.42	4.68	83.38	1.89	69.47		
นครพนม	5.00	86.29	5.00	100.00	1.00	62.91	3.23	76.14	1.73	68.63	2.86	74.29
เลย	5.00	85.45	5.00	100.00	3.06	75.30	3.61	78.05	4.18	80.92	3.71	78.57
หนองคาย	5.00	91.90	5.00	86.67	5.00	87.28	5.00	86.63			3.38	76.92
ภาค 5												
เชียงใหม่	5.00	92.14	5.00	100.00	5.00	91.64	5.00	89.92	4.21	81.05	2.46	72.31
ฝาง	4.46	82.31	5.00	100.00	3.12	75.59	4.13	80.63	3.62	78.11		
เชียงใหม่	4.85	84.26	5.00	93.33	4.43	82.16	5.00	89.10	5.00	93.93	2.71	73.57
เทิง	5.00	92.57	5.00	100.00	2.69	73.45	4.29	81.46	4.00	80.00		
ลำปาง	5.00	86.19	5.00	100.00	4.57	82.83	5.00	86.55	4.68	83.42	1.71	68.57
แพร่	5.00	90.95	4.00	80.00	4.78	83.91	4.91	84.57	3.44	77.19	2.29	71.43
พะเยา	5.00	89.71	5.00	93.33	3.87	79.36	4.02	80.09	3.79	78.95	1.00	63.70
แม่ฮ่องสอน	5.00	94.29	4.00	80.00	2.65	73.24	4.72	83.58	4.63	83.16		
ลำพูน	5.00	94.76	5.00	93.33	3.58	77.91	5.00	88.04	3.83	79.16		
น่าน	5.00	89.39	5.00	86.67	3.50	77.52	4.45	82.23	3.54	77.70	4.71	83.57
ภาค 6												
นครสวรรค์	5.00	91.43	5.00	100.00	2.65	73.23	4.96	84.82	2.53	72.63	1.85	69.23
พิษณุโลก	5.00	90.24	5.00	100.00			4.97	84.83	5.00	86.67	3.14	75.71
กำแพงเพชร	5.00	91.43	5.00	100.00	3.62	78.08	4.84	84.21	1.94	69.68	3.59	77.96
สุโขทัย	5.00	89.63	5.00	93.33	3.91	79.55	5.00	86.11	4.39	81.95		
เพชรบูรณ์	5.00	87.86	4.00	80.00	5.00	85.45	4.40	82.00	4.32	81.61	5.00	87.86
พิจิตร	5.00	92.08	5.00	100.00	2.26	71.30	4.32	81.58	4.17	80.84		
แม่สอด	5.00	93.17	4.00	80.00	3.98	79.89	3.11	75.56	4.84	84.21	2.86	74.29
อุทัยธานี	5.00	85.71	4.00	80.00	3.59	77.95	4.51	82.56	2.11	70.53		
สวรรค์โลก	4.00	80.00			3.26	76.32	5.00	93.69	4.05	80.26	3.43	77.14
ตาก	5.00	86.86	5.00	93.33	4.02	80.12	4.60	83.00	3.83	79.16		
อุตรดิตถ์	5.00	85.45	5.00	86.67	5.00	91.18	4.33	81.63	5.00	87.89	5.00	86.43
หล่มสัก	4.94	84.71	5.00	93.33	3.09	75.46	5.00	85.46	3.63	78.13	3.71	78.57
ภาค 7												
นครปฐม					3.37	76.87	3.15	75.76	1.00	63.51	2.96	74.81
สุพรรณบุรี	5.00	93.14	5.00	93.33	5.00	91.28	4.56	82.78	3.09	75.44	2.57	72.86
กาญจนบุรี	4.48	82.38	5.00	86.67	5.00	100.00	5.00	90.01	5.00	90.53	5.00	85.71
เพชรบุรี	5.00	92.00			3.12	75.61	3.80	79.01	5.00	85.26		
ประจวบคีรีขันธ์	5.00	90.59	5.00	93.33			3.17	75.87	2.63	73.16	4.00	80.00
ราชบุรี	5.00	92.65			3.65	78.23	4.33	81.64	2.74	73.68		
สมุทรสงคราม	5.00	99.02	5.00	100.00	4.81	84.07	5.00	87.00	3.09	75.44	3.14	75.71
สมุทรสาคร	5.00	90.48	4.00	80.00	5.00	86.99	5.00	94.32	5.00	86.32	3.71	78.57
ภาค 8												

สำนักงาน	ระดับความพึงพอใจ											
	คณะอนุกรรมการฟื้นฟูฯ		คณะกรรมการฯพัทโทษ		ผู้มีส่วนร่วมฯ		ผู้รับบริการฯ		ผู้ที่พันการดำเนินคดี		ผู้พิพากษา	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
นครศรีธรรมราช	5.00	88.57	5.00	86.67	3.88	79.39	4.98	84.91	3.65	78.25	3.66	78.29
ทุ่งสง	5.00	99.05	5.00	100.00	3.15	75.76	4.18	80.92			4.29	81.45
ภูเก็ต	5.00	94.86	4.00	80.00	4.56	82.79	5.00	87.53			2.86	74.29
สุราษฎร์ธานี	5.00	89.71	5.00	93.33	3.29	76.45	4.57	82.85	1.00	58.95	3.29	76.43
สมุย	5.00	92.20			5.00	85.23	5.00	85.59	4.63	83.16		
ไชยา					3.36	76.78	5.00	85.66	5.00	100.00		
ชุมพร	5.00	90.48	4.00	80.00	5.00	89.87	5.00	93.31	3.77	78.87	3.86	79.29
หลังสวน	5.00	88.57	5.00	100.00	3.48	77.40	4.81	84.04				
กระบี่	5.00	87.14	5.00	100.00	5.00	93.36	5.00	86.17			2.00	70.00
ระนอง	4.86	84.29	5.00	86.67	5.00	97.27	5.00	86.23			4.00	80.00
พังงา	4.24	81.18	5.00	100.00	3.42	77.09	5.00	85.56	5.00	85.56	2.57	72.86
ภาค 9												
สงขลา	5.00	86.43	5.00	95.56	3.57	77.86	4.36	81.82			2.86	74.29
นาทวี							4.05	80.25	2.42	72.11		
ตรัง	4.80	84.00			4.19	80.94	5.00	85.46			2.90	74.50
พัทลุง	4.00	80.00	5.00	100.00	5.00	89.09	5.00	87.62	2.21	71.05	3.14	75.71
ยะลา	5.00	96.19	4.00	80.00	3.52	77.58	4.15	80.77	4.21	81.05	2.81	74.07
นราธิวาส	5.00	93.88	5.00	86.67	4.91	84.54	3.59	77.94	1.89	69.47	4.44	82.22
ปัตตานี	5.00	96.59	4.00	80.00	5.00	91.63	5.00	86.71	4.00	80.00	4.15	80.73
สตูล	5.00	90.48	5.00	86.67	3.45	77.27	4.51	82.54			2.22	71.11

เมื่อพิจารณาผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายรายสำนักงานในปีงบประมาณ พ.ศ.2556 มีจำนวน 101 สำนักงานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในช่วงเวลาที่กำหนด พบว่าสำนักงานที่มีผลความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับ ได้แก่ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดกาญจนบุรี ร้อยละ 98.3 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาสมุย ร้อยละ 98.2 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดอุดรดิตถ์ ร้อยละ 97.8 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรปราการ ร้อยละ 97.1 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสิงห์บุรี ร้อยละ 96.0 สำนักงานคุมประพฤติประจำศาลอาญา ร้อยละ 95.5 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดระนอง ร้อยละ 95.4 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสกลนคร ร้อยละ 95.0 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครนายก ร้อยละ 94.3 และสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดหนองคาย ร้อยละ 93.5 ตามลำดับ

นอกจากนี้ผลความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้รับบริการและรายสำนักงาน มีสัดส่วนความพึงพอใจร้อยละ 100.0 มี 1 กลุ่ม คือ คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ

สำหรับประเด็นการให้บริการ **ในส่วนของผู้พิพากษา** พบว่ามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของการนำข้อมูลที่ได้จากรายงานไปใช้ประกอบดุลพินิจในการพิพากษาคดีถึงร้อยละ 82.4 คิดเป็นคะแนน 4.48 รองลงมาคือความเหมาะสมของหัวข้อรายงาน ร้อยละ 79.8 คิดเป็นคะแนน 3.96 **คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ** มีความพึงพอใจร้อยละ 94.4 (5.0 คะแนน) ในด้านความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ **คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด** มีความพึงพอใจร้อยละ 93.2 (5.0 คะแนน) ในการทำหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการฯ ในการต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม **ผู้ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจร้อยละ 83.4 (4.68 คะแนน) ในด้านที่สำนักงานฯให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม **ส่วนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับจำนวนคดีต่าง ๆ** มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ร้อยละ 88.0 (5.0 คะแนน) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรในสัดส่วน ร้อยละ 87.2(5.0 คะแนน) และคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ มีความพึงพอใจในการตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตามพ.ร.บ.ฟื้นฟูฯ ที่ร้อยละ 91.4(5.0 คะแนน) และ**ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ** มีสัดส่วนของความพึงพอใจสูงสุดในด้านของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ร้อยละ 84.0 (4.8 คะแนน) เป็นต้น

บทที่ 4

ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในภาพรวมที่กรมคุมประพฤติ สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพงานบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ/ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

ด้านบุคลากร

1. ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะและเต็มใจให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ควรมีชุดเครื่องแบบหรือติดป้ายชื่อแสดงตน เพื่อความเป็นระเบียบและง่ายต่อการติดต่อ
4. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและสามารถอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1. การให้บริการล่าช้า
2. ควรมีบัตรคิวในการให้บริการ
3. ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการต่างๆ

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

1. สถานที่คับแคบ
2. เก้าอี้ไม่เพียงพอ
3. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
4. ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ

สิ่งที่ประทับใจ/สิ่งที่ควรปรับปรุง ของการให้บริการของกรมคุมประพฤติ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการดังนี้

1) ผู้พิพากษา

สิ่งที่ประทับใจ

1. พนักงานคุมประพฤติมีการแสดงความเห็นประกอบข้อมูลรายละเอียดได้ครบถ้วน ตรงตามวัตถุประสงค์ เป็นประโยชน์ในการพิจารณาพิพากษาและกำหนดโทษ
2. พนักงานคุมประพฤติให้ความร่วมมือและประสานงานเป็นอย่างดี
3. พนักงานคุมประพฤติมีความรู้ความสามารถ มีความตั้งใจปฏิบัติงาน เสียสละและมีน้ำใจ

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. การส่งรายงานสืบเสาะและพินิจล่าช้า ทำให้ต้องเลื่อนวันพิจารณาคดีออกไป
2. ควรส่งรายงานก่อนวันนัดฟังคำพิพากษา อย่างน้อย 2-3 วัน
3. ในการเขียนคำบรรยายควรใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน ถูกต้องตามหลักภาษาไทย และในส่วนข้อเสนอแนะของพนักงานคุมประพฤติบางครั้งมีข้อความที่ขัดแย้งกัน
4. ในรายงานควรมีรายละเอียดให้มากกว่านี้ หากมีข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์แต่ศาลไม่ได้สั่ง ก็ควรเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมด้วย
5. ควรมีการเพิ่มเติมการควบคุมและสอดส่องให้มากขึ้น เพื่อป้องกันมิให้ผู้ถูกคุมประพฤติกระทำความผิดซ้ำ
6. หากมีการผิดเงื่อนไขคุมประพฤติ ให้รายงานต่อศาลโดยเร็ว

2) คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี
2. เจ้าหน้าที่บริการดี อธิบายและให้การต้อนรับเป็นอย่างดี
3. การทำงานรอบคอบ รวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด
4. รายละเอียดของข้อมูล เอกสาร มีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน
5. การติดต่อประสานงานดี รวดเร็ว

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
2. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการเข้าร่วมประชุม
4. ผลการสืบเสาะข้อเท็จจริงที่ส่งกลับเรือนจำ เอกสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์
5. ควรให้ความสำคัญกับการสืบเสาะข้อเท็จจริงให้สอดคล้องกับกำหนดเวลาที่จะได้รับการพิจารณาปล่อยพักโทษ
6. การสืบเสาะข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ห้องที่ควรเร่งดำเนินการให้รวดเร็วเพื่อสิทธิของผู้ได้รับการพักการลงโทษ
7. สถานที่คับแคบ ควรขยายพื้นที่และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก

3) คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่อธิบายดี ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี
2. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. การเตรียมข้อมูล เอกสารของผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์และผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ มีความละเอียดถูกต้อง ครบถ้วน
4. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการทำงาน
5. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานที่ดี ทำงานเป็นทีม รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะและความคาดหวัง

1. ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน
2. ควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ ส่งเสริม อบรมความรู้ด้านยาเสพติดที่เกี่ยวข้องตาม พ.ร.บ.ฟื้นฟูฯ อย่างต่อเนื่อง
3. กรมคุมประพฤติสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฟื้นฟูเลิกเสพยาได้ ไม่กลับมาเสพยา ซึ่งจะทำให้ปริมาณการบำบัดลดลง
4. การให้บริการด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
5. จัดให้มีสถานที่รองรับการตรวจพิสูจน์ การบำบัดแบบควบคุม สถานที่ฟื้นฟูฯ อย่างเพียงพอ
6. ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย พ.ร.บ.ฟื้นฟูฯ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. ควรให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอและเหมาะสม
8. สถานที่คับแคบ

4) คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์

สิ่งที่ประทับใจ

1. สถานที่จัดประชุมจัดได้เหมาะสม
2. จัดเตรียมเอกสารและมีข้อมูลที่ละเอียดเป็นประโยชน์เพียงพอต่อการวินิจฉัย
3. พิจารณาคดีได้รวดเร็ว ครบถ้วน

5) ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีความเคารพและเป็นกันเอง
2. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และคำแนะนำ อธิบายให้เข้าใจได้ชัดเจน
3. เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีเครือข่าย มีการประสานงานที่ดี
4. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับ เอาใจใส่

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบบทบาท หน้าที่ และขั้นตอนการทำงานให้มากขึ้น
3. เจ้าหน้าที่และ อสค.ควรมีการทำงานร่วมกันด้วยดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกคุมประพฤติไม่ชัดเจน
5. ลดขั้นตอนการทำงานให้กระชับ เพื่อความสะดวก รวดเร็วและมีคุณภาพ
6. ควรมีการอบรมและพัฒนาบุคลากร อสค. อย่างต่อเนื่อง
7. สถานที่คับแคบ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

6) ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ สะดวก รวดเร็ว
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับ เป็นกันเอง
3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย
4. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ เป็นมิตร
5. เจ้าหน้าที่ซื่อสัตย์ ยุติธรรม ตรงต่อเวลา

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ควรมีชุดเครื่องแบบหรือป้ายแขวนคอแสดงตน เพื่อความเป็นระเบียบและง่ายต่อการติดต่อเจ้าหน้าที่
3. การให้บริการล่าช้า
4. การให้บริการควรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ควรมีบัตรคิวในการให้บริการ
5. เจ้าหน้าที่ควรอธิบายข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการ หรือมีป้ายบอกขั้นตอนต่างๆ
6. การนัดหมายผู้ถูกคุมประพฤติ เจ้าหน้าที่ควรมาให้ตรงตามเวลาที่ได้นัดหมายไว้
7. สถานที่คับแคบ
8. เก้าอี้ไม่เพียงพอ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
9. ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ
10. ควรมีจุดให้บริการน้ำดื่ม

7) ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาที่ดี ตอบคำถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. ขั้นตอนการให้บริการควรมีความกระชับและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
3. การให้ความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ยังน้อยเกินไป
4. ควรปรับปรุงเรื่องการดำเนินการทางเอกสาร
5. ควรมีบัตรคิวในการให้บริการ
6. ควรมีตู้แสดงความคิดเห็น
7. สถานที่คับแคบ
8. เก้าอี้ไม่เพียงพอ
9. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ