



การสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการในงานด้านต่าง ๆ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

กองแผนงานและสารสนเทศ
กลุ่มงานติดตามประเมินผล
กันยายน ๒๕๕๗

คำนำ

กรมคุมประพฤติ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ของกรมคุมประพฤติ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตอบตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ (PMQA) และการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้บริหารของสำนักงานคุมประพฤติทั่วประเทศ

ในการนี้ กองแผนงานและสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากกรมคุมประพฤติ จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีพ.ศ. 2557 ขึ้น โดยกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจประกอบด้วย ผู้พิพากษา คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ (เก็บข้อมูลโดยสำนักงาน) ได้แก่ จำเลย ผู้เสียหาย พยาน ครอบครัว ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์ ผู้ถูกคุมประพฤติ ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ และผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ) ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ (เก็บข้อมูลโดยกองแผนงานฯ) ได้แก่ จำเลย เข้ารับการตรวจพิสูจน์ ผู้ถูกคุมประพฤติ ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ และผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ โดยนำผลที่ได้จากการสำรวจมาประกอบการจัดทำตัวชี้วัด การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร รวมทั้งปรับปรุง/แก้ไขการปฏิบัติงานของกรมคุมประพฤติให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น

กองแผนงานและสารสนเทศ

กลุ่มงานติดตามประเมินผล

กันยายน 2557

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ในปีงบประมาณพ.ศ. 2557 กรมคุมประพฤติได้ทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ระหว่างวันที่ 1 - 20 เมษายน พ.ศ. 2557

การสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้พิพากษา คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ และลวันต้องโทษจำคุก คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ และผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 92.8 หรือคิดเป็น 5 คะแนน

กลุ่มผู้รับบริการที่ทำการสำรวจ ในปีพ.ศ. 2557 จำนวนทั้งสิ้น 17,366 ราย ประกอบด้วยผู้พิพากษา จำนวน 557 ราย คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลวันต้องโทษจำคุก จำนวน 107 ราย คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด จำนวน 562 ราย คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ จำนวน 4 ราย ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จำนวน 3,719 ราย ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ จำนวน 12,274 ราย (ได้แก่ จำเลย ผู้เสียหาย พยาน ครอบครัว ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์ ผู้ถูกคุมประพฤติ ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ และผู้ทำงานบริการสังคม แทนค่าปรับ) และผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ จำนวน 143 ราย พบว่า คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ มีความพึงพอใจสูงสุดร้อยละ 100 รองลงมาคือ คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดและคณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลวันต้องโทษจำคุก ร้อยละ 95.6 คิดเป็น 5.0 คะแนน ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี (เก็บข้อมูลโดยสำนักงาน) ร้อยละ 92.8 คิดเป็น 5.0 คะแนน ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 92.78 คิดเป็น 5 คะแนน ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี (เก็บข้อมูลโดยกองแผนฯ) ร้อยละ 87.5 คิดเป็น 5 คะแนน ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ ร้อยละ 79.6 และผู้พิพากษา มีความพึงพอใจ ร้อยละ 83.4 คิดเป็น 4.68 คะแนน ตามลำดับ

สำหรับประเด็นการให้บริการ **ในส่วนของผู้พิพากษา** พบว่ามีความพึงพอใจในด้านการนำข้อมูลที่ได้จากรายงานไปใช้ประกอบดุลพินิจในการพิพากษาคดี ถึงร้อยละ 90.4 (5.0 คะแนน) รองลงมาคือความเหมาะสมของหัวข้อรายงาน ร้อยละ 88.2 (5.0 คะแนน) **คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลวันต้องโทษจำคุก** มีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 (5.0 คะแนน) ในด้านมีเอกสารพิจารณาครบถ้วน ร้อยละ 96.8 (5.0 คะแนน) **คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด** มีความพึงพอใจร้อยละ 98.0 (5.0 คะแนน) ในการทำหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการฯ ในการต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม **ผู้ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจร้อยละ 78.0 (3.60 คะแนน) ในด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม **ส่วนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ (เก็บข้อมูลโดยสำนักงาน)** มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม 95.2 (5.0 คะแนน) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตในสัดส่วน ร้อยละ 95.0 (5.0 คะแนน) **ส่วนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ (เก็บข้อมูลโดยกองแผนฯ)** ในสัดส่วนร้อยละ 90.8 (5.0 คะแนน) และคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ มีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น ที่ร้อยละ 100 (5.0 คะแนน) และ**ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ** มีสัดส่วนของความพึงพอใจสูงสุดในด้านของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ร้อยละ 88.6 (5.0 คะแนน) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในภาพรวมที่กรมคุมประพฤติ สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพงานบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ/ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

ด้านบุคลากร

1. ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
2. ควรพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน ต้องยิ้มแย้ม
3. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ อธิบายอย่างชัดเจน

ด้านระบบงาน

1. ควรมีการแจ้งสถานที่นัดหมายล่วงหน้า
2. ควรเขียนป้ายบอกทางให้ชัดเจน
3. มีการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่กรมคุมประพฤติให้ประชาชนทั่วไปทราบ
4. ควรมีการติดประกาศหรือแจกเอกสารแสดงขั้นตอนในการปฏิบัติตนให้ผู้มารายงานตัวได้ทราบ

ด้านสถานที่/อุปกรณ์/สิ่งแวดล้อม

1. สถานที่จอดรถ/เก้าอี้นั่ง/ห้องน้ำ ไม่เพียงพอ
2. สถานที่คับแคบ ควรขยายพื้นที่ในการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ห้องประชุม, สถานที่บำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด
3. ปรับปรุงสถานที่ในการจัดอบรมให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย

สำหรับข้อเสนอแนะ ของการให้บริการของกรมคุมประพฤติ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการดังนี้

1) ผู้พิพากษา

1. การให้ข้อเท็จจริงควรจะเป็นแบบตรงไปตรงมา ไม่ช่วยเหลือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
2. ควรมีการเพิ่มบุคลากร เพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงาน
3. ควรส่งรายงานให้เร็วขึ้น
4. ขอให้มีความซื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่การงาน โดยเฉพาะในการจัดทำรายงาน เพื่อประโยชน์ของผู้เสียหาย

และจำเลย

5. เพิ่มความรู้ความเข้าใจกับรายงานบางประเด็น เช่น ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประวัติผู้กระทำผิด และให้เสนอความคิดเห็นของพนักงานคุมประพฤติครบทุกคดี

2) คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก

1. ควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ควรช่วยประสานงานกับทางศาลให้มีการนับโทษจำคุกต่อจากคดีเดิมที่ผิดเงื่อนไขการคุมประพฤติ หากมีการก่อคดีขึ้นใหม่
3. ขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่เขตติดต่อที่กระทำผิดเงื่อนไขการคุมประพฤติโดยเร็ว เพื่อเรือนจำจะได้ปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องทันเวลา

3) คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

1. คาดหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากงานคุ้มครองประพฤติดตลอดไป และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาคีต่างๆ

2. ควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น

3. ควรให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและประทับใจ

4. ควรมีการแก้ไข ปรับปรุง พ.ร.บ.ฟื้นฟูสมรรถภาพฯ ให้มีความครอบคลุมทันสมัยใช้ในปัจจุบันได้จริง มีความชัดเจนและเข้มงวด

4) คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์

- ไม่มีข้อเสนอแนะ -

5) ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ

2. ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกคุมประพฤติดให้เพียงพอ

3. เจ้าหน้าที่ควรมีการรักษาเวลาในการเข้าร่วมอบรมหรือร่วมประชุม

4. ควรให้ความสำคัญกับชุมชน สมาชิก อ.ส.ค. และแจกจ่ายงานให้ทั่วกัน

5. การประสานงานควรมีการสื่อสารที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย

6. ควรมีการอบรมและพัฒนาบุคลากร อ.ส.ค. อย่างต่อเนื่อง

6) ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

2. เจ้าหน้าที่บางท่านควรปรับปรุงบุคลิกส่วนตัว มีน้ำใจต่อผู้ที่มารับบริการ

3. ควรจัดให้มีที่นั่งพัก และห้องอาหาร

4. เพิ่มบริเวณสถานที่จอดรถ

7) ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

2. เจ้าหน้าที่ควรมีชุดเครื่องแบบ เพื่อความเป็นระเบียบและง่ายต่อการติดต่อเจ้าหน้าที่

3. การให้บริการควรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ควรมีบัตรคิวในการให้บริการ

4. ควรมีการเปิดให้บริการวันเสาร์-อาทิตย์ หรือ เปิดทำการ 8.00 น. เพื่อจะได้ไม่รบกวนเวลาทำงาน

5. 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. 2557

2. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสะท้อนความต้องการให้กรมคุมประพฤตินำข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุง/แก้ไขการปฏิบัติงานของกรมคุมประพฤติให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น

ขอบข่ายของการสำรวจ

กรมคุมประพฤติ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในกลุ่มผู้เข้ารับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการบริการของกรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ดังนี้

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

2. คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก 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 1 -20 เมษายน พ.ศ. 2557 โดยวิธีการสัมภาษณ์
- 2) สํารวจความพึงพอใจของ ผู้พิพากษา และผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ ระหว่างวันที่ 1 – 30 พฤษภาคม 2557 โดยวิธีส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เป็นการสำรวจกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการของกรมคุมประพฤติ ในช่วงวันที่ 1 -20 เมษายน พ.ศ. 2557 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการสำรวจ ประกอบด้วย

1.กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ
1.ผู้พิพากษา	ไปรษณีย์	557
2.คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษลดวันต้องโทษจำคุก	สัมภาษณ์	107
3.คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด	สัมภาษณ์	562
4.คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์	สัมภาษณ์	4
5.มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน (ได้แก่ อสค. สมาชิกเครือข่ายหน่วยงานภาคี และอื่น ๆ)	สัมภาษณ์	3,719
6.ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ (เก็บข้อมูลโดยสำนักงาน) (ได้แก่ จำเลย ผู้เสียหาย พยาน ครอบครัว ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์ ผู้ถูกคุมความประพฤติ ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ และผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ)	สัมภาษณ์	11,930
7.ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ (เก็บข้อมูลโดยกองแผนงานฯ) (ได้แก่ จำเลย ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์ ผู้ถูกคุมความประพฤติ และผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ)	ไปรษณีย์	344
8.ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ (ได้แก่ ผู้พ้นการคุมความประพฤติ ผู้พ้นการฟื้นฟูฯ นักโทษฯ ที่ถูกปล่อยตัวตามคำพิพากษา เด็กฯที่ถูกปล่อยตัวฯ และผู้พ้นจากการทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ)	ไปรษณีย์	143
รวม		17,366

2.เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถามจำนวน 7 ชุดจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการทั้ง 8 กลุ่ม คือ ผู้พิพากษา คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ (เก็บโดยสำนักงานและเก็บโดยกองแผนงานฯ) และผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่องานบริการของกรมประพฤติ และสอบถามเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะการให้บริการ รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังนี้

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

2. การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) พอใจน้อยที่สุด 2) พอใจน้อย 3) พอใจปานกลาง 4) พอใจมาก 5) พอใจมากที่สุด โดยมีการวัดระดับความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้รับบริการทั้ง 8 กลุ่ม รายละเอียดของประเด็นการสำรวจได้กล่าวไว้ในหัวข้อขอบข่ายของการสำรวจของบทที่ 1 บทนำ

3. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับผู้รับบริการมีความประทับใจ หรือจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งข้อเสนอแนะและความคาดหวัง เกี่ยวกับงานคุ้มครองสิทธิในอนาคต ซึ่งเป็นข้อถามเปิดให้ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็น

3. การประมวลผลและการนำเสนอผลการสำรวจ

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูลแล้วนำไปประมวลผลเป็นรูปตาราง โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การนำเสนอผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ได้แสดงในรูปร้อยละ คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ทั้งในภาพรวมของกรมคุมประพฤติ รายงานสำนักงาน และรายประเด็นที่ใช้ในการสำรวจจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

4. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

1. การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน มีหลักเกณฑ์ดังนี้

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

2. การคำนวณค่าร้อยละและคะแนนของความพึงพอใจ โดยในการคำนวณค่าร้อยละได้รวมคำตอบในส่วนของ 'ไม่มี/ไม่พบ' ในการให้บริการ ส่วนการคำนวณคะแนนไม่ได้รวมข้อมูลดังกล่าวเข้าไป

3. การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณร้อยละ ค่าคะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งการแปลผลได้พิจารณาจากค่าคะแนน

4. การคำนวณคะแนนในแต่ละประเด็นหลัก เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจในประเด็นหลัก

5. การคำนวณคะแนนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลัก แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย หลังจากนั้นได้นำคะแนนของแต่ละกลุ่มเป้าหมายมาคำนวณร้อยละของคะแนน โดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %

6. ในการคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของกรมคุมประพฤติ 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

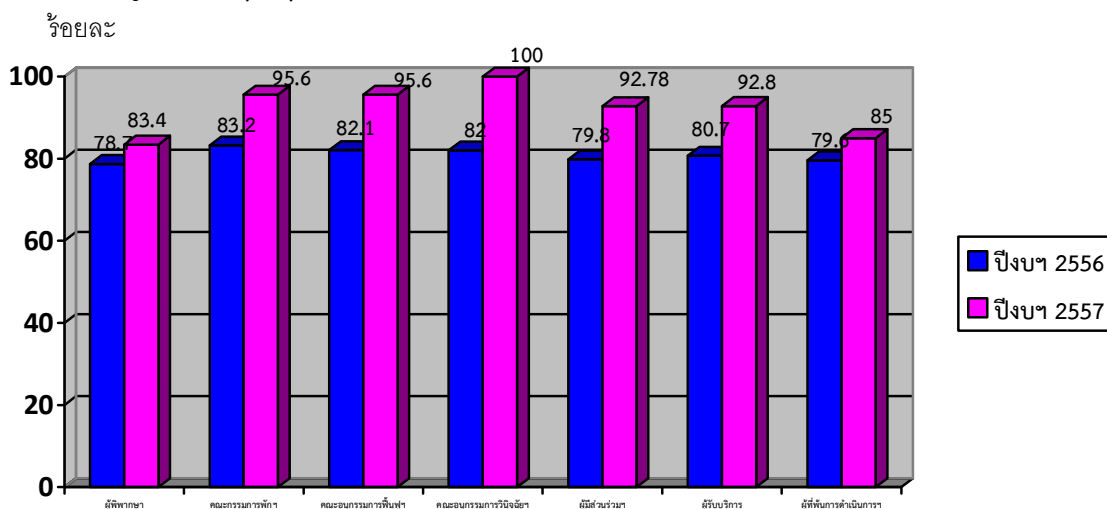
สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 92.8 ซึ่งเมื่อนำมาเทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 ได้เท่ากับ 5.0 คะแนน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

ภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกรมคุมประพฤติภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 92.8 หรือคิดเป็น 5.0 คะแนน (อยู่ในช่วงความพึงพอใจในระดับมากที่สุด) และพบว่าสัดส่วนความพึงพอใจในปีที่สูงกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 80.9 เมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้รับบริการปรากฏว่า คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ คิดเป็นร้อยละ 100 ด้วยคะแนน 5.0 (พอใจในระดับมากที่สุด) รองลงมา มี 2 กลุ่มที่คะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดและคณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก คือ ร้อยละ 95.6 คิดเป็น 5 คะแนน (พอใจในระดับมากที่สุด) ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ (เก็บข้อมูลโดยสำนักงาน) ร้อยละ 92.8 คิดเป็น 5.0 คะแนน (พอใจในระดับมากที่สุด) ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ (เก็บข้อมูลโดยกองแผนงาน) ร้อยละ 87.5 คิดเป็น 5.0 คะแนน (พอใจในระดับมากที่สุด) ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน อยู่ที่ร้อยละ 92.78 ด้วยคะแนน 5.0 (พอใจในระดับมากที่สุด) ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ ร้อยละ 85.0 คิดเป็น 5.0 คะแนน (พอใจในระดับมากที่สุด) และผู้พิพากษามีความพึงพอใจ ร้อยละ 83.4 คิดเป็น 4.68 คะแนน (พอใจในระดับมาก) ตามลำดับ ขณะที่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 อยู่ในกลุ่มคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ คิดเป็นร้อยละ 82.0 คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก คิดเป็นร้อยละ 83.2 คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ร้อยละ 82.1 ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ ร้อยละ 80.7 ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ ร้อยละ 83.9 ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 92.8 และผู้พิพากษา ร้อยละ 78.7 เป็นต้น (รายละเอียดตามกราฟ 1 และตาราง 1)

กราฟ 1 ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของกรมคุมประพฤติ
ต่อผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ.2556



ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย ของกรมคุมประพฤติ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เปรียบเทียบกับร้อยละของความพึงพอใจฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

ผู้รับบริการ	ปีงบประมาณ 2557		ปีงบประมาณ 2556
	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	คะแนน	ร้อยละ	ร้อยละ
ภาพรวม (เฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี)	5.00	92.8	80.9
1.ผู้พิพากษา	4.68	83.4	78.7
2.คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก	5.00	95.6	83.2
3.คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด	5.00	95.6	82.1
4.คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์	5.00	100.0	82.0
5.ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	5.00	83.1	79.8
5.1 อาสาสมัครคุมประพฤติ	5.00	87.0	80.3
5.2 สมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน	5.00	85.8	80.5
5.3 หน่วยงานภาคีการทำงานบริการสังคม	4.80	84.0	79.3
5.4 อื่น ๆ	3.08	75.4	79.2
6.ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี (เก็บข้อมูลโดยสำนักงาน)	5.00	92.8	80.7
6.1 จำเลย	5.00	93.2	80.6
6.2 ผู้เสียหาย	5.00	94.2	80.7
6.3 พยาน	5.00	94.6	81.1
6.4 ครอบครัว	5.00	92.8	80.5
6.5 ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์	5.00	92.6	81.0
6.6 ผู้ถูกคุมความประพฤติ	5.00	93.0	80.9
6.7 ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ	5.00	92.8	80.7
6.8 ผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ	5.00	89.0	79.9
7.ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี (เก็บข้อมูลโดยกองแผนฯ)	5.00	87.5	-
7.1 จำเลย	5.00	87.8	-
7.2 ผู้ถูกคุมความประพฤติ	5.00	87.4	-
7.3 ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์	5.00	88.4	-
7.4 ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ	5.00	86.2	-
8.ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ	5.00	85.0	83.9
8.1 ผู้พ้นการคุมความประพฤติ	5.00	86.0	83.6
8.2 ผู้พ้นการฟื้นฟูฯ	5.00	88.0	84.1
8.3 นักโทษฯที่พักการลงโทษ	-	-	78.8
8.4 นักโทษฯที่ถูกปล่อยตัวตามคำพิพากษา	4.20	81.0	84.0
8.5 เด็กฯที่ถูกปล่อยตัวตามคำพิพากษาโดยไม่มีเงื่อนไข	4.96	84.8	84.6
8.6 ผู้พ้นจากการทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ	-	-	80.3

เมื่อพิจารณาผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายรายสำนักงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มีจำนวน 100 สำนักงานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในช่วงเวลาที่กำหนด พบว่าสำนักงานที่มีผลความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับ ได้แก่ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดยะลา ร้อยละ 99.9 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนนทบุรี ร้อยละ 99.80 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดอุทัยธานี ร้อยละ 99.6 สำนักงานคุมประพฤติประจำศาลอาญา ร้อยละ 99.4 สำนักงานคุมประพฤติประจำศาลอาญากรุงเทพใต้ ร้อยละ 99.2 สำนักงานคุมประพฤติประจำศาลจังหวัดมีนบุรี ร้อยละ 99.1 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดชัยภูมิ ร้อยละ 98.6 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 98.5 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสุโขทัย ร้อยละ 98.10 และสำนักงานคุมประพฤติประจำศาลแขวงพระนครเหนือ ร้อยละ 98.0 ตามลำดับ

นอกจากนี้ผลความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้รับบริการและรายสำนักงาน มีสัดส่วนความพึงพอใจร้อยละ 100.0 มี 1 กลุ่ม คือ คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์

สำหรับประเด็นการให้บริการ **ในส่วนของผู้พิพากษา** พบว่ามีความพึงพอใจในด้านการนำข้อมูลที่ได้จากรายงานไปใช้ประกอบดุลพินิจในการพิพากษาคดี ถึงร้อยละ 90.4 (5.0 คะแนน) รองลงมาคือความเหมาะสมของหัวข้อรายงาน ร้อยละ 88.2 (5.0 คะแนน) **คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก** มีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 (5.0 คะแนน) ในด้านมีเอกสารพิจารณาครบถ้วน ร้อยละ 96.8 (5.0 คะแนน) **คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด** มีความพึงพอใจร้อยละ 98.0 (5.0 คะแนน) ในการทำหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการในการต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม **ผู้ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจร้อยละ 78.0 (3.6 คะแนน) ในด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม **ส่วนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ (เก็บข้อมูลโดยสำนักงาน)** มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 95.2 (5.0 คะแนน) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตในสัดส่วน ร้อยละ 95.0 (5.0 คะแนน) **ส่วนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ (เก็บข้อมูลโดยกองแผน)** ในสัดส่วนร้อยละ 90.8 (5.0 คะแนน) และคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ มีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น ที่ร้อยละ 100 (5.0 คะแนน) และ**ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ** มีสัดส่วนของความพึงพอใจสูงสุดในด้านของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ร้อยละ 88.6 (5.0 คะแนน) เป็นต้น

ตาราง 2 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ (เฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี)
ของสำนักงานคุมประพฤติ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2557		ปีงบประมาณ 2556	
	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
กรุงเทพฯ				
อาญา	5.00	99.4	5.00	95.5
อาญากรุงเทพใต้	5.00	99.2	3.38	76.9
แขวงเหนือ	5.00	98.0	1.55	67.7
แขวงใต้	5.00	94.9	3.72	78.6
แขวงดุสิต	4.74	83.7	5.00	86.9
แขวงพระโขนง	5.00	98.0	3.05	75.3
มีนบุรี	5.00	99.1	4.51	82.5
อาญาธนบุรี	5.00	98.0	1.57	67.8
แขวงธนบุรี	5.00	93.9	5.00	91.1
แขวงตลิ่งชัน	5.00	92.5	5.00	88.6
ภาค 1				
สมุทรปราการ	5.00	85.6	5.00	97.1
อยุธยา	5.00	95.6	5.00	91.7
นนทบุรี	5.00	99.8	4.68	83.4
ลพบุรี	5.00	92.5	1.00	62.7
สระบุรี	5.00	96.2	5.00	89.5
อ่างทอง	5.00	95.7	4.48	82.4
ปทุมธานี	5.00	91.3	1.00	64.1
สิงห์บุรี	5.00	93.5	5.00	96.0
ชัยนาท	5.00	95.9	5.00	89.2
ภาค 2				
ชลบุรี	5.00	93.2	3.61	78.0
จันทบุรี	5.00	90.5	3.05	75.2
ระยอง	5.00	91.6	4.23	81.1
นครนายก	5.00	89.8	5.00	94.3
ฉะเชิงเทรา	5.00	95.4	5.00	85.1
ปราจีนบุรี	5.00	91.4	1.00	64.5
กบินทร์บุรี	5.00	89.0	5.00	88.8
ตราด	5.00	88.1	4.16	80.8
สระแก้ว	5.00	95.5	1.26	66.3
ภาค 3				
อุบลราชธานี	5.00	86.9	3.52	77.6
นครราชสีมา	5.00	97.9	3.62	78.1
สุรินทร์	5.00	96.8	5.00	86.2
บุรีรัมย์	5.00	87.1	2.97	74.8

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2557		ปีงบประมาณ 2556	
	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
นางรอง	5.00	86.2	1.15	65.7
ศรีสะเกษ	5.00	94.0	1.75	68.7
ยโสธร	5.00	92.3	3.17	75.9
อำนาจเจริญ	5.00	93.9	5.00	91.0
ภูเขี้ยว	5.00	93.3	5.00	85.9
สีคิ้ว	5.00	93.6	5.00	86.0
ชัยภูมิ	5.00	98.6	2.57	72.8
บัวใหญ่	5.00	93.4	4.21	81.0

ภาค 4

อุดรธานี	5.00	94.8	3.78	78.9
ขอนแก่น	5.00	94.7	5.00	88.7
มหาสารคาม	5.00	90.3	3.47	77.4
สกลนคร	5.00	91.6	5.00	95.0
ร้อยเอ็ด	5.00	96.2	5.00	89.0
กาฬสินธุ์	5.00	90.2	1.00	60.1
มุกดาหาร	5.00	92.7	3.69	78.5
บึงกาฬ	5.00	95.7	4.17	80.9
หนองบัวลำภู	5.00	95.3	3.05	75.3
นครพนม	5.00	86.4	1.00	62.7
เลย	5.00	87.5	4.38	81.9
หนองคาย	5.00	97.5	5.00	93.5

ภาค 5

เชียงใหม่	5.00	98.5	5.00	88.9
ฝาง	5.00	96.4	4.26	81.3
เชียงใหม่	5.00	97.2	5.00	90.0
เทิง	5.00	88.3	4.79	83.9
ลำปาง	5.00	96.4	5.00	86.5
แพร่	5.00	97.4	4.28	81.4
พะเยา	5.00	91.0	3.12	75.6
แม่ฮ่องสอน	5.00	93.5	4.80	84.0
ลำพูน	5.00	94.7	5.00	89.7
น่าน	5.00	89.9	5.00	87.3

ภาค 6

นครสวรรค์	5.00	92.8	2.65	73.3
พิษณุโลก	5.00	91.0	5.00	92.4
กำแพงเพชร	5.00	92.2	3.99	80.0
สุโขทัย	5.00	98.1	5.00	93.2
เพชรบูรณ์	5.00	86.8	5.00	92.4
พิจิตร	5.00	86.5	4.60	83.0

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2557		ปีงบประมาณ 2556	
	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
แม่สอด	5.00	89.1	3.86	79.3
อุทัยธานี	5.00	99.6	3.37	76.8
สวรรคโลก	5.00	95.8	3.80	79.0
ตาก	5.00	85.7	5.00	89.8
อุตรดิตถ์	5.00	94.0	5.00	97.8
หล่มสัก	5.00	97.0	4.92	84.6

ภาค 7

นครปฐม	4.99	84.9	1.00	52.4
สุพรรณบุรี	5.00	92.2	4.81	84.1
กาญจนบุรี	5.00	91.7	5.00	98.3
เพชรบุรี	5.00	92.7	4.92	84.6
ประจวบคีรีขันธ์	-	-	3.84	79.2
ราชบุรี	5.00	96.9	3.71	78.6
สมุทรสงคราม	5.00	95.4	5.00	86.8
สมุทรสาคร	5.00	94.1	5.00	92.4

ภาค 8

นครศรีธรรมราช	5.00	94.7	5.00	87.2
ทุ่งสง	5.00	95.6	5.00	86.5
ภูเก็ต	5.00	97.7	5.00	85.7
สุราษฎร์ธานี	5.00	93.1	2.76	73.8
สมุย	5.00	90.9	5.00	98.2
ไชยา	5.00	96.6	5.00	89.0
ชุมพร	5.00	91.1	5.00	88.8
หลังสวน	5.00	97.8	5.00	91.4
กระบี่	5.00	95.7	5.00	88.0
ระนอง	5.00	96.4	5.00	95.4
พังงา	5.00	94.4	4.82	84.1

ภาค 9

สงขลา	5.00	95.7	4.64	83.2
นาทวี	5.00	96.7	1.00	64.7
ตรัง	5.00	96.5	4.89	84.4
พัทลุง	5.00	94.4	4.23	81.2
ยะลา	5.00	99.9	3.80	79.0
นราธิวาส	4.84	84.2	4.56	82.8
ปัตตานี	5.00	92.1	5.00	90.5
สตูล	5.00	93.6	4.15	80.7

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

ตาราง 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักงานคุมประพฤติ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ (ยกเว้นกลุ่มคณะกรรมการพิจารณาวิญญูธรรม์)
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

สำนักงาน	ระดับความพึงพอใจ													
	คณะกรรมการฟื้นฟู		คณะกรรมการพักโทษ		ผู้มีส่วนร่วม		ผู้รับบริการฯ (เก็บโดยสนง)		ผู้รับบริการฯ (เก็บโดยกองแผนฯ)		ผู้ที่พ้นการดำเนินคดี		ผู้พิพากษา	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
กรุงเทพฯ														
อาญา	5.00	86.33	5.00	100.00	5.00	95.70	5.00	99.40	4.71	83.53			5.00	88.12
อาญากรุงเทพใต้	5.00	97.60			5.00	100.00	5.00	99.20	1.00	22.50	5.00	85.29	2.00	70.00
แขวงเหนือ	5.00	98.00	5.00	100.00	5.00	93.60	5.00	98.00	4.32	81.60	1.00	47.06	5.00	91.03
แขวงใต้	5.00	100.00			1.00	57.14	5.00	94.90	1.00	52.94				
แขวงคูสิต	5.00	95.67			4.73	83.64	5.00	83.70	4.86	84.31			3.60	78.00
แขวงพระโขนง	5.00	99.13			5.00	96.53	5.00	98.00			4.94	84.71	4.67	83.33
มีนบุรี	5.00	96.33			5.00	96.53	5.00	99.10	2.51	72.55	3.29	76.47	5.00	91.58
อาญาธนบุรี	5.00	97.20			4.37	81.84	5.00	98.00						
แขวงธนบุรี	5.00	100.00	5.00	100.00	5.00	85.47	5.00	93.90	5.00	100.00	4.00	80.00	2.00	70.00
แขวงตลิ่งชัน	5.00	95.71					5.00	92.50	5.00	92.55				
ภาค 1														
สมุทรปราการ	4.41	82.07	5.00	85.00	1.55	67.73	5.00	85.60	3.88	79.41			5.00	88.21
อยุธยา	5.00	99.00	5.00	97.50	5.00	85.45	5.00	95.60	3.41	77.06	5.00	90.29		
นนทบุรี	5.00	97.00	5.00	100.00	5.00	100.00	5.00	99.80	4.88	84.41	1.33	66.67	3.80	79.00
ลพบุรี	5.00	97.43	5.00	95.00	3.78	78.88	5.00	92.50	5.00	92.94				
สระบุรี	5.00	93.90	5.00	100.00	5.00	87.53	5.00	96.20	5.00	97.06	4.31	81.57		
อ่างทอง	5.00	97.33	5.00	95.00	3.72	78.61	5.00	95.70	5.00	88.44	5.00	90.00		
ปทุมธานี	5.00	88.80			4.26	81.32	5.00	91.30	3.45	77.25			5.00	86.07
สิงห์บุรี	5.00	96.33	5.00	100.00	5.00	94.35	5.00	93.50	5.00	97.41	5.00	97.65	4.80	84.00
ชัยนาท	5.00	96.81	5.00	100.00	5.00	99.41	5.00	95.90	5.00	93.14			4.40	82.00
ภาค 2														
ชลบุรี	5.00	95.25	5.00	95.00	2.57	72.83	5.00	93.20	5.00	90.59			5.00	86.67
จันทบุรี	5.00	98.00	5.00	100.00	5.00	94.75	5.00	90.50	2.82	74.12			3.60	78.00
ระยอง	5.00	88.67	5.00	92.50	5.00	93.33	5.00	91.60	2.24	71.18	5.00	87.06	5.00	87.00
นครนายก	5.00	93.33	5.00	100.00	3.64	78.18	5.00	89.80	4.24	81.18				
ฉะเชิงเทรา	5.00	96.33	5.00	100.00	5.00	97.41	5.00	95.40	1.00	58.82	5.00	100.00	5.00	100.00
ปราจีนบุรี	5.00	95.94	5.00	100.00	5.00	96.78	5.00	91.40	5.00	97.25	5.00	90.59	5.00	90.85
กบินทร์บุรี	5.00	98.00			4.70	83.49	5.00	89.00	5.00	100.00	5.00	98.82	5.00	94.44
ตราด	5.00	92.00	5.00	100.00	4.44	82.21	5.00	88.10	5.00	96.86	5.00	89.41	5.00	90.00
สระแก้ว	5.00	93.33	5.00	100.00	5.00	85.03	5.00	95.50	4.86	84.31	1.00	42.35	5.00	92.17
ภาค 3														
อุบลราชธานี	5.00	96.86	5.00	100.00	4.57	82.87	5.00	86.90			3.18	75.88	5.00	92.44
นครราชสีมา	5.00	95.71	5.00	90.00	5.00	92.99	5.00	97.90	4.55	82.75	5.00	92.31	5.00	90.39
สุรินทร์	5.00	100.00	5.00	100.00	4.55	82.73	5.00	96.80	4.99	84.94	5.00	90.29	5.00	90.17
บุรีรัมย์	5.00	99.43	5.00	100.00	5.00	93.30	5.00	87.10	5.00	92.77	4.59	82.94	5.00	86.00
นางรอง	5.00	90.00	5.00	100.00	5.00	89.82	5.00	86.20	5.00	96.24	1.00	44.71	5.00	92.00
ศรีสะเกษ	5.00	85.43	5.00	100.00	4.06	80.28	5.00	94.00	5.00	100.00	5.00	93.65	5.00	94.36
ยโสธร	5.00	94.00	5.00	100.00	5.00	98.42	5.00	92.30	5.00	92.50			5.00	92.50
อำนาจเจริญ	5.00	91.50	5.00	95.00	5.00	99.55	5.00	93.90	5.00	99.41	5.00	87.27	4.40	82.00
ภูเขียว	5.00	92.57	5.00	95.00	3.69	78.47	5.00	93.30	3.64	78.18			5.00	90.53
สหัสขันธ์	5.00	97.20	5.00	93.75	3.92	79.60	5.00	93.60	4.82	84.12	5.00	95.29	4.20	81.00
ชัยภูมิ	5.00	95.00	5.00	100.00	5.00	91.89	5.00	98.60	5.00	91.18	5.00	96.47	4.73	83.67
บัวใหญ่	5.00	94.00			3.02	75.10	5.00	93.40	5.00	90.98				
ภาค 4														
อุดรธานี	5.00	99.60	5.00	100.00	5.00	91.30	5.00	94.80	5.00	91.47			5.00	88.00
ขอนแก่น	5.00	87.60	5.00	100.00	4.87	84.36	5.00	94.70	4.82	84.12	3.76	78.82	2.27	71.33
มหาสารคาม	5.00	96.50	5.00	100.00	4.47	82.36	5.00	90.30	5.00	90.59	5.00	91.02		
สกลนคร	5.00	92.57	5.00	97.50	5.00	86.19	5.00	91.60	5.00	98.04	5.00	87.06	5.00	94.00
ร้อยเอ็ด	5.00	96.40	5.00	95.00	5.00	96.28	5.00	96.20	5.00	95.29	5.00	93.33		
กาฬสินธุ์	5.00	92.40			4.02	80.08	5.00	90.20	3.66	78.31				
มุกดาหาร	5.00	97.67	5.00	100.00	4.58	82.92	5.00	92.70	5.00	87.06	5.00	90.59	5.00	94.74
บึงกาฬ	5.00	100.00	5.00	100.00	5.00	100.00	5.00	95.70	5.00	90.00	5.00	92.94	4.00	80.00
หนองบัวลำภู	5.00	99.60	5.00	90.00	5.00	93.45	5.00	95.30	4.82	84.12	4.94	84.71		
นครพนม	5.00	93.43	5.00	100.00	1.00	59.09	5.00	86.40	5.00	91.96	2.94	74.71	5.00	87.33
เลย	5.00	89.15	5.00	85.00	5.00	96.07	5.00	87.50	3.73	78.63	4.94	84.71	5.00	94.29
หนองคาย	5.00	94.40	5.00	90.00	5.00	97.37	5.00	97.50	5.00	93.33	5.00	95.29		

สำนักงาน	ระดับความพึงพอใจ													
	คณะกรรมการฟื้นฟู		คณะกรรมการทักโทษ		ผู้มีส่วนร่วม		ผู้รับบริการ (เก็บโดยสนง)		ผู้รับบริการ (เก็บโดยกองแผน)		ผู้ที่พันการดำเนินคดี		ผู้พิพากษา	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ภาค 5														
เชียงใหม่	5.00	85.00	5.00	100.00	5.00	100.00	5.00	98.50	3.65	78.24	4.12	80.59	5.00	85.69
ฝาง	5.00	96.00			3.39	76.95	5.00	96.40	1.00	60.00			5.00	86.29
เชียงราย	5.00	97.33	5.00	85.00	5.00	96.55	5.00	97.20	5.00	98.82			4.41	82.03
เทิง	5.00	94.50	1.00	60.00	5.00	95.91	5.00	88.30	5.00	94.12	5.00	94.71	5.00	89.33
ลำปาง	5.00	96.33	5.00	91.25	3.76	78.78	5.00	96.40	5.00	95.92			1.00	58.00
แพร่	5.00	98.29	5.00	100.00	5.00	95.48	5.00	97.40	5.00	88.24	5.00	92.94	5.00	89.86
พะเยา	5.00	100.00	5.00	100.00	4.70	83.52	5.00	91.00	3.62	78.09	5.00	95.29	2.40	72.00
แม่ฮ่องสอน	5.00	98.00	5.00	95.00	2.79	73.95	5.00	93.50	4.80	84.00	5.00	85.88	4.11	80.53
ลำพูน	5.00	99.50	5.00	97.50	4.64	83.18	5.00	94.70	5.00	87.79	5.00	89.88	2.40	72.00
น่าน	5.00	90.57	1.00	40.00	4.22	81.10	5.00	89.90	5.00	90.59	2.94	74.71	2.67	73.33
ภาค 6														
นครสวรรค์	5.00	94.86	5.00	100.00	3.75	78.75	5.00	92.80	5.00	87.65	5.00	98.24	5.00	87.00
พิษณุโลก	5.00	96.61	5.00	100.00	3.67	78.35	5.00	91.00	5.00	86.24	4.94	84.71	4.62	83.08
กำแพงเพชร	5.00	100.00	5.00	100.00	3.67	83.43	5.00	92.20	5.00	89.80	1.00	63.53	5.00	95.56
สุโขทัย	5.00	93.50	5.00	100.00	5.00	90.62	5.00	98.10	4.86	84.31	5.00	100.00	5.00	93.33
เพชรบูรณ์	5.00	98.50	5.00	100.00	1.36	66.79	5.00	86.80	5.00	89.78	2.12	70.59	4.80	84.00
พิจิตร	5.00	100.00	5.00	100.00	4.32	81.62	5.00	86.50	5.00	95.00	5.00	90.59		
แม่สอด	5.00	97.33	5.00	90.00	5.00	85.04	5.00	89.10	5.00	100.00	4.24	81.18	5.00	91.03
อุทัยธานี	5.00	93.67	5.00	100.00	5.00	99.30	5.00	99.60	5.00	91.79	5.00	91.37	2.40	72.00
สวรรค์โลก	5.00	94.40			2.03	70.14	5.00	95.80	3.46	77.32	5.00	100.00	5.00	96.00
ตาก	5.00	98.40	5.00	100.00	3.50	77.50	5.00	85.70	5.00	93.98	5.00	98.43	5.00	88.42
อุตรดิตถ์	5.00	94.80	5.00	100.00	5.00	92.18	5.00	94.00	5.00	85.19	5.00	92.94	5.00	94.74
หล่มสัก	5.00	96.50			3.67	78.35	5.00	97.00	5.00	98.20			4.41	82.07
ภาค 7														
นครปฐม	5.00	95.71			3.24	76.21	5.00	84.90	5.00	95.88	5.00	97.65	5.00	93.00
สุพรรณบุรี	5.00	97.63	5.00	90.00	4.56	82.80	5.00	92.20	5.00	96.86	3.15	75.76	4.93	84.67
กาญจนบุรี	5.00	96.33	5.00	100.00	5.00	99.94	5.00	91.70	5.00	92.94	5.00	85.88	5.00	96.00
เพชรบุรี	5.00	93.14	5.00	100.00	5.00	88.79	5.00	92.70	5.00	89.58	5.00	97.06	4.40	82.00
ประจวบคีรีขันธ์	5.00	99.33	5.00	100.00	5.00	89.70			5.00	98.82				
ราชบุรี	5.00	98.00	5.00	100.00	4.31	81.57	5.00	96.90	2.59	72.94			4.85	84.26
สมุทรสงคราม	5.00	98.40			3.51	77.54	5.00	95.40	5.00	98.04	5.00	100.00	2.34	71.72
สมุทรสาคร	5.00	92.46	5.00	100.00	2.78	73.91	5.00	94.10	5.00	94.51			5.00	88.00
ภาค 8														
นครศรีธรรมราช	5.00	90.00	1.00	60.00	4.84	84.22	5.00	94.70	4.14	80.71	5.00	96.47	5.00	87.00
ทุ่งสง	5.00	98.00			5.00	95.77	5.00	95.60	1.71	68.53	5.00	88.24	5.00	85.60
ภูเก็ต	5.00	99.60	5.00	100.00	5.00	88.58	5.00	97.70	5.00	100.00			5.00	92.00
สุราษฎร์ธานี	5.00	97.71	5.00	100.00	5.00	86.50	5.00	93.10					5.00	92.67
สมุย	5.00	99.33			3.83	79.13	5.00	90.90	5.00	100.00				
ไชยา					5.00	84.58	5.00	96.60	5.00	100.00				
ชุมพร	5.00	97.67	5.00	95.00	5.00	87.69	5.00	91.10	5.00	89.41			4.00	80.00
หลังสวน	5.00	99.14			4.81	84.06	5.00	97.80	5.00	89.41	5.00	100.00	-	86.00
กระบี่	5.00	92.40	5.00	100.00	5.00	97.27	5.00	95.70	5.00	98.04	5.00	88.24		
ระนอง	5.00	94.57	5.00	100.00	5.00	95.64	5.00	96.40	5.00	91.76				
พังงา	5.00	97.00	5.00	100.00	5.00	86.71	5.00	94.40	5.00	86.76	5.00	97.65	5.00	85.83
ภาค 9														
สงขลา	5.00	99.67	5.00	96.25	4.68	83.41	5.00	95.70	5.00	93.53	2.24	71.18	4.65	83.25
นาทวี	5.00	100.00	5.00	100.00	5.00	97.84	5.00	96.70	5.00	87.06	4.94	84.71	5.00	86.67
ตรัง	5.00	94.50	5.00	100.00	4.30	81.52	5.00	96.50	5.00	89.41			5.00	86.90
พัทลุง	5.00	98.67	5.00	100.00	5.00	98.68	5.00	94.40	5.00	93.33	1.88	69.41		
ยะลา	5.00	96.57	5.00	90.00	5.00	88.52	5.00	99.90	5.00	95.29	5.00	96.47	2.40	72.00
นราธิวาส	5.00	94.25	5.00	85.00	1.00	49.87	5.00	84.20	4.86	84.31			2.80	74.00
ปัตตานี	5.00	98.92	5.00	100.00	4.48	82.41	5.00	92.10	5.00	87.06				
สตูล	5.00	95.64	5.00	100.00	5.00	88.71	5.00	93.60	5.00	94.71	3.53	77.65	4.80	84.00

บทที่ 4

ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในภาพรวมที่กรมคุมประพฤติ สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพงานบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ/ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

ด้านบุคลากร

1. ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
2. ควรพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน ต้องยิ้มแย้ม
3. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ อธิบายอย่างชัดเจน

ด้านระบบงาน

1. ควรมีการแจ้งสถานที่นัดหมายล่วงหน้า
2. ควรเขียนป้ายบอกทางให้ชัดเจน
3. มีการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่กรมคุมประพฤติให้ประชาชนทั่วไปทราบ

ด้านสถานที่/อุปกรณ์/สิ่งแวดล้อม

1. สถานที่จอดรถ/เก้าอี้นั่ง/ห้องน้ำ ไม่เพียงพอ
2. สถานที่คับแคบ ควรขยายพื้นที่ในการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ห้องประชุม, สถานที่บำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด
3. ปรับปรุงสถานที่ในการจัดอบรมให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย

สิ่งที่ประทับใจ/สิ่งที่ควรปรับปรุง ของการให้บริการของกรมคุมประพฤติ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการดังนี้

1) ผู้พิพากษา

สิ่งที่ประทับใจ

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

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ควรส่งรายงานก่อนวันนัดฟังคำพิพากษา อย่างน้อย 1 สัปดาห์
2. ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเงื่อนไขการคุมประพฤติหลังศาลพิพากษาคดี
3. ควรมีรายละเอียดให้มากกว่านี้ หากมีข้อมูลเพิ่มเติมที่เห็นว่าเป็นประโยชน์แต่ศาลไม่ได้สั่ง ก็ควรเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมด้วย
4. หากมีการผิดเงื่อนไขคุมประพฤติ ให้รายงานต่อศาลโดยเร็ว

2) คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก

สิ่งที่ประทับใจ

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

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
2. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการเข้าร่วมประชุม
4. การส่งรายงานสืบเสาะข้อเท็จจริงขอให้ส่งตามกรอบเวลาที่ได้กำหนดไว้
5. การสืบเสาะข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ห้องที่ควรเร่งดำเนินการให้รวดเร็วเพื่อสิทธิของผู้ได้รับการพักการลงโทษ
6. สถานที่คับแคบ ควรขยายพื้นที่และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก

3) คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่อัยการดี ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี
2. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการทำงาน
4. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานที่ดี ทำงานเป็นทีม รวดเร็ว

สิ่งที่ควรปรับปรุง

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

4) คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์

- ไม่มีข้อเสนอแนะ -

5) ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่อัยาศัยดี มีความเคารพและเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และคำแนะนำ อธิบายให้เข้าใจได้ชัดเจน
3. เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีเครือข่าย มีการประสานงานที่ดี มีส่วนร่วมในการทำงาน
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สุภาพ สะดวก รวดเร็ว

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน
2. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกคุมประพฤติไม่เพียงพอ
3. เจ้าหน้าที่และ อสค.ควรมีการทำงานร่วมกันด้วยดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
4. เจ้าหน้าที่รักษาเวลาในการเข้าร่วมอบรมหรือร่วมประชุม
5. ให้ความสำคัญกับชุมชน สมาชิก อสค. และแจกจ่ายงานให้ทั่วกัน
6. เพิ่มค่าตอบแทน ค่าอาหารและค่าพาหนะ
7. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบบทบาทหน้าที่และขั้นตอนการทำงานคุมประพฤติให้มาก
8. การทำบัตร อสค. และการต่อบัตร ค่อนข้างล่าช้า
9. การประสานงานควรมีการสื่อสารที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย
10. ควรมีการอบรมและพัฒนาบุคลากร อสค.อย่างต่อเนื่อง
11. ให้ความสำคัญกับชุมชน สมาชิก อสค. และแจกจ่ายงานให้ทั่วกัน
12. เพิ่มค่าตอบแทน ค่าอาหารและค่าพาหนะ
13. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบบทบาทหน้าที่และขั้นตอนการทำงานคุมประพฤติให้มาก
14. การทำบัตร อสค. และการต่อบัตร ค่อนข้างล่าช้า
15. การประสานงานควรมีการสื่อสารที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย
16. ควรมีการอบรมและพัฒนาบุคลากร อสค.อย่างต่อเนื่อง

6) ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ดี เป็นกันเอง บริการด้วยความประทับใจ
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดีมาก
3. ให้ความเป็นกันเอง และช่วยเหลือผู้ที่มารับบริการ

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ
2. ควรแจ้งสถานที่นัดหมายล่วงหน้า
3. ควรมีระยะเวลาในการทำงาน และขั้นตอน

7) ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่ที่ซื่อสัตย์ ยุติธรรม มีความเป็นกลาง
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับ เป็นกันเอง
3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ เป็นมิตร
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ สะดวก รวดเร็ว

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ควรมาให้ตรงต่อเวลาที่นัดไว้
3. เจ้าหน้าที่ควรมีชุดเครื่องแบบ เพื่อความเป็นระเบียบและง่ายต่อการติดต่อเจ้าหน้าที่
4. การให้บริการควรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ควรมีบัตรคิวในการให้บริการ
5. ควรมีการเปิดให้บริการวันเสาร์-อาทิตย์ หรือ 8.00 น. เพื่อจะได้ไม่รับกวนเวลาทำงาน