



การสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ในงานด้านต่าง ๆ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘



กองแผนงานและสารสนเทศ
กลุ่มงานติดตามประเมินผล
กรกฎาคม ๒๕๕๘

คำนำ

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

ในการนี้ กองแผนงานและสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากกรมคุมประพฤติ จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีพ.ศ. 2558 ขึ้น โดยกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจประกอบด้วย ผู้พิพากษา คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ (ได้แก่ จำเลย ผู้เสียหาย พยานครอบครัว ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์ ผู้ถูกคุมความประพฤติ ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ และผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ) โดยนำผลที่ได้จากการสำรวจมาประกอบการจัดทำตัวชี้วัด การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร รวมทั้งปรับปรุง/แก้ไขการปฏิบัติงานของกรมคุมประพฤติให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น

กองแผนงานและสารสนเทศ
กลุ่มงานติดตามประเมินผล
กรกฎาคม 2558

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ในปีงบประมาณพ.ศ. 2558 กรมคุมประพฤติได้ทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ระหว่างวันที่ 16 - 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

การสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้พิพากษา คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด คณะอนุกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 86.05 หรือคิดเป็น 5.00 คะแนน

กลุ่มผู้รับบริการที่ทำการสำรวจ ในปีพ.ศ. 2558 จำนวนทั้งสิ้น 14,139 ราย ประกอบด้วยผู้พิพากษา จำนวน 642 ราย คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด จำนวน 582 ราย คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก จำนวน 115 ราย ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จำนวน 3,193 ราย ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ จำนวน 9,607 ราย (ได้แก่ จำเลย ผู้เสียหาย พยาน ครอบครัว ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์ ผู้ถูกคุมความประพฤติ ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ และผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ) พบว่า คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก มีความพึงพอใจสูงสุดร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ร้อยละ 90.00 ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี ร้อยละ 86.05 ซึ่งทุกกลุ่มข้างต้นคิดเป็น 5.00 คะแนน ส่วนผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 81.05 ได้ 4.00 คะแนน และผู้พิพากษามีความพึงพอใจ ร้อยละ 75.20 คิดเป็น 3.04 คะแนน ตามลำดับ

สำหรับประเด็นการให้บริการ *ในส่วนของผู้พิพากษา* พบว่ามีความพึงพอใจในด้านการนำข้อมูลที่ได้จากรายงานไปใช้ประกอบดุลพินิจในการพิพากษาคดี ถึงร้อยละ 81.6 (4.08 คะแนน) รองลงมาคือความเหมาะสมของหัวข้อรายงานและเนื้อหาในด้านต่างๆ ถึงร้อยละ 79.6 (3.98 คะแนน) และความมีคุณภาพในภาพรวมของรายงาน ร้อยละ 79.2 (3.96 คะแนน) เป็นต้น *คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก* มีความพึงพอใจ ร้อยละ 94.8 (4.74 คะแนน) ที่ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วเมื่อมีการติดต่อประสานงานกับสำนักงานคุมประพฤติ *คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด* มีความพึงพอใจร้อยละ 94.4 (4.72 คะแนน) ในการทำหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการฯ ในการต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม *ผู้ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน* มีความพึงพอใจร้อยละ 84.2 (4.21 คะแนน) ในด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม *ส่วนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ* มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ในสัดส่วนร้อยละ 90.0 (4.5 คะแนน) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และเป็นกันเอง ร้อยละ 89.8 (4.49 คะแนน) เป็นต้น

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 ในประเด็นการให้บริการ ทั้งของเจ้าหน้าที่ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการของกรมคุมประพฤติ และยังนำผลที่ได้ไปประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร การปฏิบัติราชการตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

2. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสะท้อนความต้องการให้กรมคุมประพฤตินำข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุง/แก้ไขการปฏิบัติงานของกรมคุมประพฤติให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น

ขอบข่ายของการสำรวจ

กรมคุมประพฤติ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในกลุ่มผู้เข้ารับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการบริการของกรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ดังนี้

1. ผู้พิพากษา ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ (ความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ) ด้านผลงาน (คุณภาพของรายงาน ความละเอียด ครบถ้วนของรายงาน) เป็นต้น

2. คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก ทำการสำรวจฯในประเด็นดังนี้ การส่งรายงานอยู่ในกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนด เนื้อหาของรายงานสืบเสาะฯมีความสอดคล้อง และเพียงพอต่อการพิจารณา มีเอกสารประกอบการพิจารณาครบถ้วน และการบริการที่สะดวกรวดเร็วเมื่อติดต่อกับสนง.คป.

3. คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ประเด็นการสำรวจฯประกอบด้วย ด้านการประชุมและเอกสารการประชุม ด้านการดำเนินงานของสำนักงาน และด้านเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

4. ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ประเด็นการสำรวจประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสำนักงาน ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่นสำนักงานฯให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม เป็นต้น

5. ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ สำรวจประเด็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ , ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระยะเวลาการดำเนินงาน

สำรวจผู้เข้ารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการของสำนักงานคุมประพฤติทั่วประเทศ ระหว่างวันที่ 16 -27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 โดยวิธีการสัมภาษณ์ ส่วนผู้พิพากษา โดยวิธีส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เป็นการสำรวจกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการของกรมคุมประพฤติ ในช่วงวันที่ 16-27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการสำรวจ ประกอบด้วย

1.กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ
1.ผู้พิพากษา	ไปรษณีย์	642
2.คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษลดวันต้องโทษจำคุก	สัมภาษณ์	115
3.คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด	สัมภาษณ์	582
4.มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน (ได้แก่ อสค. สมาชิกเครือข่ายหน่วยงานภาคี และอื่น ๆ)	สัมภาษณ์	3,193
5.ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ (ได้แก่ จำเลย ผู้เสียหาย พยาน ครอบครัวยุติธรรม ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์ ผู้ถูกคุมความประพฤติ ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ และผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ)	สัมภาษณ์	9,607
รวม		14,139

2.เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถามจำนวน 5 ชุดจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการทั้ง 5 กลุ่ม คือ ผู้พิพากษา คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่องานบริการของกรมประพฤติ และข้อถามเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะการให้บริการ รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน ระยะเวลาที่เป็นคณะกรรมการฯฟื้นฟูฯ ระยะเวลาที่เป็นคณะกรรมการฯพักลด ระยะเวลาที่ผู้พิพากษาสั่งใช้งานคุมประพฤติ รวมทั้งสถานภาพ และตำแหน่ง เป็นต้น

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

3. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับผู้รับบริการมีความประทับใจ หรือจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งข้อเสนอแนะและความคาดหวัง เกี่ยวกับงานคุมประพฤติในอนาคต ซึ่งเป็นข้อถามเปิดที่ให้ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็น

3. การประมวลผลและการนำเสนอผลการสำรวจ

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล แล้วนำไปประมวลผลในรูปตาราง โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การนำเสนอผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ได้แสดงในรูปร้อยละ คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ทั้งในภาพรวมของกรมคุมประพฤติ 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. ในการคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของกรมคุมประพฤติ หมายถึงคะแนนที่ได้จากการนำคะแนนของทุกกลุ่มเป้าหมายมาคำนวณ ดังนี้

$$\text{คะแนน (ในภาพรวม)} = \frac{\text{คะแนนของกลุ่มเป้าหมายที่ 1} + \dots + \text{คะแนนของกลุ่มเป้าหมายที่ 5}}{5}$$

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

8. หลังจากนั้นนำค่าร้อยละที่ได้จากข้อ 7 มาเทียบกับเกณฑ์คะแนนตามข้อ 1

บทที่ 3

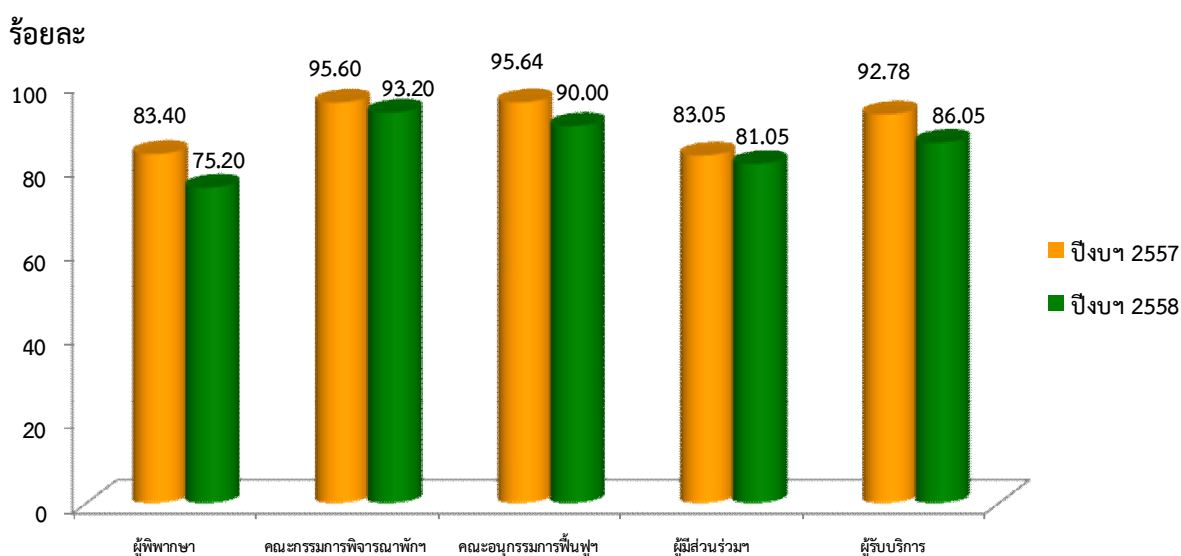
สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 86.05 ซึ่งเมื่อนำมาเทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 ได้เท่ากับ 5.0 คะแนน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

ภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกรมคุมประพฤติภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 86.05 หรือคิดเป็น 5.0 คะแนน (อยู่ในช่วงความพึงพอใจระดับมากที่สุด) และพบว่าสัดส่วนความพึงพอใจในปีนี้ต่ำกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้รับบริการปรากฏว่า คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้วยคะแนน 5.0 (พอใจในระดับมากที่สุด) รองลงมาคือ คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ร้อยละ 90.00 คิดเป็น 5 คะแนน (พอใจในระดับมากที่สุด) ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ ร้อยละ 86.05 คิดเป็น 5.0 คะแนน (พอใจในระดับมากที่สุด) ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน อยู่ที่ร้อยละ 81.05 ด้วยคะแนน 4.0 (พอใจในระดับมาก และผู้พิพากษามีความพึงพอใจ ร้อยละ 75.20 คิดเป็น 3.04 คะแนน (พอใจในระดับปานกลาง) ตามลำดับ ขณะที่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 อยู่ในกลุ่มคณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก และคณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดที่มีสัดส่วนความพึงพอใจเท่ากัน คือร้อยละ 95.6 รองลงมาได้แก่ ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ ร้อยละ 92.8 ผู้พิพากษา ร้อยละ 83.4 และผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 83.1 เป็นต้น (รายละเอียดตามกราฟ 1 และตาราง 1)

กราฟ 1 ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของกรมคุมประพฤติ
ต่อผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ.2557



ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย ของกรมคุมประพฤติ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เปรียบเทียบกับร้อยละของความพึงพอใจฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

ผู้รับบริการ	ปีงบประมาณ 2558		ปีงบประมาณ 2557
	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	คะแนน	ร้อยละ	ร้อยละ
ภาพรวม (เฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี)	5.00	86.05	92.78
1.ผู้พิพากษา	3.04	75.20	83.40
2.คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก	5.00	93.20	95.60
3.คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด	5.00	90.00	95.64
4.ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	4.00	81.05	83.05
4.1 อาสาสมัครคุมประพฤติ	4.64	83.20	87.00
4.2 สมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน	4.64	83.20	85.80
4.3 หน่วยงานภาคีการทำงานบริการสังคม	4.08	80.40	84.00
5.4 อื่น ๆ	3.48	77.40	75.40
5.ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี (เก็บข้อมูลโดยสำนักงาน)	5.00	86.05	92.78
5.1 จำเลย	5.00	85.60	93.20
5.2 ผู้เสียหาย	5.00	86.60	94.20
5.3 พยาน	4.88	84.40	94.60
5.4 ครอบครัว	4.88	84.40	92.80
5.5 ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์	4.68	83.40	92.60
5.6 ผู้ถูกคุมความประพฤติ	5.00	87.80	93.00
5.7 ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ	4.44	82.20	92.80
5.8 ผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ	5.00	94.00	89.00

เมื่อพิจารณาผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย (ยกเว้นกลุ่มผู้พิพากษา) จำแนกรายสำนักงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีจำนวน 103 สำนักงานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในช่วงเวลาที่กำหนด พบว่าสำนักงานที่มีผลความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับ ได้แก่ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนนทบุรี ร้อยละ 96.96 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดบึงกาฬ ร้อยละ 96.68 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสุรินทร์ ร้อยละ 94.44 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดหนองบัวลำภู ร้อยละ 91.92 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสงคราม ร้อยละ 91.79 สำนักงานคุมประพฤติสงขลา ร้อยละ 91.77 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพัทลุง ร้อยละ 91.71 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสกลนคร ร้อยละ 91.47 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดชุมพร ร้อยละ 91.02 และสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ร้อยละ 90.87 ตามลำดับ

สำหรับประเด็นการให้บริการ *ในส่วนของผู้พิพากษา* พบว่ามีความพึงพอใจในด้านการนำข้อมูลที่ได้จากรายงานไปใช้ประกอบดุลพินิจในการพิพากษาคดี ถึงร้อยละ 81.6 (4.08 คะแนน) รองลงมาคือความเหมาะสมของหัวข้อรายงานและเนื้อหาในด้านต่างๆ ถึงร้อยละ 79.6 (3.98 คะแนน) และความมีคุณภาพในภาพรวมของรายงาน ร้อยละ 79.2 (3.96 คะแนน) เป็นต้น *คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก* มีความพึงพอใจ ร้อยละ 94.8 (4.74 คะแนน) ที่ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วเมื่อมีการติดต่อประสานงานกับสำนักงานคุมประพฤติ และการที่มีเอกสารประกอบการพิจารณาครบถ้วน ร้อยละ 93.6 (4.68 คะแนน) เป็นต้น *คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด* มีความพึงพอใจร้อยละ 94.4 (4.72 คะแนน) ในการทำหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการในการต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม และด้านการประสานงานของเจ้าหน้าที่เรื่องกรณีประชุม มีความชัดเจนและรวดเร็ว ร้อยละ 93.0 (4.65 คะแนน) เป็นต้น *ผู้ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน* มีความพึงพอใจ ร้อยละ 84.2 (4.21 คะแนน) ในด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม และการที่สำนักงานให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ร้อยละ 84.0 (4.20 คะแนน) เป็นต้น *ส่วนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ* มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ในสัดส่วนร้อยละ 90.0 (4.5 คะแนน) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และเป็นกันเอง ร้อยละ 89.8 (4.49 คะแนน) เป็นต้น

ตาราง 2 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ (เฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับจำนวนคดี)
ของสำนักงานคุมประพฤติ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2558		ปีงบประมาณ 2557		
	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ		
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	
กรุงเทพฯ					
แขวงดุสิต	} กทม.1	5.00	87.71	4.74	83.68
แขวงตลิ่งชัน				5.00	92.51
อาญา	} กทม.2	5.00	86.36	5.00	99.35
แขวงเหนือ				5.00	97.98
แขวงใต้	} กทม.3	5.00	90.03	5.00	94.93
อาญากรุงเทพใต้				5.00	99.24
แขวงธนบุรี	} กทม.4	5.00	89.09	5.00	93.91
อาญาธนบุรี				5.00	98.01
มีนบุรี	} กทม.5	5.00	85.64	5.00	99.12
แขวงพระโขนง				5.00	97.96
ภาค 1					
สมุทรปราการ		4.42	82.08	5.00	85.61
อยุธยา		5.00	88.76	5.00	95.57
นนทบุรี		5.00	99.77	5.00	99.83
ลพบุรี		5.00	86.64	5.00	92.48
สระบุรี		4.24	81.21	5.00	96.16
อ่างทอง		5.00	89.92	5.00	95.67
ปทุมธานี		5.00	89.65	5.00	91.25
สิงห์บุรี		5.00	88.24	5.00	93.54
ชัยนาท		5.00	89.07	5.00	95.95
ชัยบาดาล		5.00	90.34		
ภาค 2					
ชลบุรี		5.00	86.08	5.00	93.24
จันทบุรี		4.58	82.90	5.00	90.50
ระยอง		5.00	86.01	5.00	91.59
นครนายก		4.78	83.92	5.00	89.84
ฉะเชิงเทรา		4.57	82.84	5.00	95.38
ปราจีนบุรี		5.00	86.06	5.00	91.40
กบินทร์บุรี		5.00	86.08	5.00	89.04
ตราด		5.00	88.90	5.00	88.09
สระแก้ว		5.00	88.29	5.00	95.54
ภาค 3					
อุบลราชธานี		3.38	76.88	5.00	86.94
นครราชสีมา		5.00	86.84	5.00	97.91
สุรินทร์		4.97	84.84	5.00	96.76

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2558		ปีงบประมาณ 2557	
	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
บุรีรัมย์	5.00	91.01	5.00	87.06
นางรอง	4.34	81.71	5.00	86.16
ศรีสะเกษ	5.00	86.68	5.00	94.03
ยโสธร	5.00	87.88	5.00	92.32
อำนาจเจริญ	5.00	85.80	5.00	93.93
ภูเขียว	5.00	87.14	5.00	93.33
สีคิ้ว	5.00	85.87	5.00	93.58
ชัยภูมิ	5.00	87.51	5.00	98.62
บัวใหญ่	5.00	87.76	5.00	93.39

ภาค 4

อุดรธานี	5.00	85.65	5.00	94.80
ขอนแก่น	5.00	85.55	5.00	94.73
มหาสารคาม	5.00	85.21	5.00	90.29
สกลนคร	5.00	91.17	5.00	91.62
ร้อยเอ็ด	5.00	87.82	5.00	96.17
กาฬสินธุ์	5.00	87.50	5.00	90.20
มุกดาหาร	4.44	82.18	5.00	92.74
บึงกาฬ	5.00	95.74	5.00	95.67
หนองบัวลำภู	4.42	82.09	5.00	95.35
นครพนม	3.60	77.99	5.00	86.43
เลย	4.72	83.59	5.00	87.49
หนองคาย	5.00	89.61	5.00	97.55

ภาค 5

เชียงใหม่	4.37	81.86	5.00	98.53
ฝาง	5.00	88.76	5.00	96.43
เชียงใหม่	5.00	88.26	5.00	97.17
เทิง	5.00	89.86	5.00	88.28
ลำปาง	5.00	86.84	5.00	96.38
แพร่	5.00	86.83	5.00	97.43
พะเยา	4.92	84.62	5.00	91.00
แม่ฮ่องสอน	4.62	83.10	5.00	93.52
ลำพูน	5.00	88.65	5.00	94.69
น่าน	5.00	87.50	5.00	89.93

ภาค 6

นครสวรรค์	5.00	88.20	5.00	92.84
พิษณุโลก	5.00	86.73	5.00	90.98
กำแพงเพชร	5.00	92.29	5.00	92.18
สุโขทัย	5.00	88.77	5.00	98.10
เพชรบูรณ์	4.01	80.03	5.00	86.81
พิจิตร	4.90	84.49	5.00	86.53

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2558		ปีงบประมาณ 2557	
	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
แม่สอด	4.44	82.21	5.00	89.07
อุทัยธานี	4.85	84.24	5.00	99.56
สวรรคโลก	4.38	81.91	5.00	95.78
ตาก	5.00	90.38	5.00	85.71
อุตรดิตถ์	5.00	90.00	5.00	94.02
หล่มสัก	5.00	85.88	5.00	97.01
ภาค 7				
นครปฐม	4.86	84.31	4.99	84.93
สุพรรณบุรี	5.00	86.08	5.00	92.25
กาญจนบุรี	4.14	80.70	5.00	91.66
เพชรบุรี	5.00	88.73	5.00	92.70
ประจวบคีรีขันธ์	5.00	85.27	-	-
ราชบุรี	4.56	82.80	5.00	96.93
สมุทรสงคราม	5.00	91.51	5.00	95.35
สมุทรสาคร	4.28	81.40	5.00	94.08
ภาค 8				
นครศรีธรรมราช	5.00	86.03	5.00	94.67
ทุ่งสง	4.94	84.69	5.00	95.64
ภูเก็ต	5.00	85.82	5.00	97.71
สุราษฎร์ธานี	4.81	84.07	5.00	93.13
สมุย	5.00	88.72	5.00	90.92
ไชยา			5.00	96.58
ชุมพร	5.00	95.80	5.00	91.10
หลังสวน	5.00	92.93	5.00	97.81
กระบี่	5.00	87.94	5.00	95.72
ระนอง	5.00	89.67	5.00	96.41
พังงา	5.00	85.99	5.00	94.43
ภาค 9				
สงขลา	5.00	89.34	5.00	95.72
นาทวี	5.00	89.17	5.00	96.69
ตรัง	5.00	87.53	5.00	96.47
พัทลุง	5.00	85.27	5.00	94.38
ยะลา	5.00	97.67	5.00	99.93
นราธิวาส	4.61	83.06	4.84	84.19
ปัตตานี	4.95	84.75	5.00	92.14
สตูล	5.00	85.96	5.00	93.55

หมายเหตุ : 1.เกณฑ์คะแนน ดังนี้ ระดับ 1 2 3 4 5

ร้อยละ 65 70 75 80 85

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

สำนักงาน	ระดับความพึงพอใจ									
	คณะอนุกรรมการฟื้นฟูฯ		คณะกรรมการพักโทษ		ผู้มีส่วนร่วม		ผู้รับบริการ		ผู้พิพากษา	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
กรุงเทพฯ										
กทม.1	5.00	85.29			4.44	82.22	5.00	87.71		
กทม.2	5.00	87.42	5.00	90.71	2.65	73.27	5.00	86.36	4.09	80.43
กทม.3	5.00	94.36	5.00	85.00	4.73	83.64	5.00	90.03		
กทม.4	5.00	90.00	5.00	95.00	5.00	86.89	5.00	89.09	4.10	80.50
กทม.5	5.00	91.74			5.00	90.73	5.00	85.64	4.55	82.76
ภาค 1										
สมุทรปราการ	4.05	80.26	5.00	85.00	2.62	73.09	4.42	82.08	1.47	67.37
อยุธยา	5.00	96.31	5.00	88.75	5.00	86.51	5.00	88.76	4.93	84.67
นนทบุรี	5.00	88.31	5.00	100.00	5.00	99.76	5.00	99.77	5.00	86.52
ลพบุรี	5.00	89.09	5.00	95.00	4.64	83.22	5.00	86.64	1.95	69.74
สระบุรี	5.00	93.94	5.00	90.00	5.00	89.58	4.24	81.21		
อ่างทอง	5.00	87.27	5.00	100.00	2.61	73.06	5.00	89.92		
ปทุมธานี	5.00	88.73	5.00	100.00	1.25	66.26	5.00	89.65	2.53	72.67
สิงห์บุรี	5.00	90.91	5.00	90.00	2.47	72.34	5.00	88.24		
ชัยนาท	5.00	89.61	5.00	100.00	3.27	76.34	5.00	89.07	4.40	82.00
ชัยบาดาล			5.00	100.00	4.09	80.46	5.00	90.34		
ภาค 2										
ชลบุรี	5.00	96.00	4.00	80.00	1.48	67.41	5.00	86.08		
จันทบุรี	5.00	89.35	5.00	100.00	2.38	71.90	4.58	82.90	1.00	64.00
ระยอง	5.00	93.64	5.00	100.00	3.89	79.45	5.00	86.01		
นครนายก	5.00	96.10	5.00	95.00	3.74	78.70	4.78	83.92		
ฉะเชิงเทรา	5.00	93.33	5.00	100.00	4.37	81.86	4.57	82.84		
ปราจีนบุรี	4.97	84.85	5.00	100.00	5.00	87.96	5.00	86.06		
กบินทร์บุรี	5.00	94.91	5.00	100.00	4.00	80.00	5.00	86.08	3.20	76.00
ตราด	5.00	85.19	5.00	95.00	2.88	74.41	5.00	88.90		
สระแก้ว	5.00	86.97	5.00	85.00	5.00	93.77	5.00	88.29		
ภาค 3										
อุบลราชธานี	5.00	87.08	5.00	100.00	5.00	86.57	3.38	76.88	4.00	80.00
นครราชสีมา	5.00	91.05	4.00	80.00	3.29	76.45	5.00	86.84	3.58	77.89
สุรินทร์	5.00	95.32	5.00	100.00	5.00	97.58	4.97	84.84	1.33	66.67
บุรีรัมย์	5.00	93.25	5.00	100.00	2.68	73.41	5.00	91.01	4.20	81.00
นางรอง	5.00	89.54	5.00	100.00	5.00	86.86	4.34	81.71	3.60	78.00
ศรีสะเกษ	5.00	86.97	5.00	97.50	4.18	80.91	5.00	86.68	1.00	62.00
ยโสธร	4.97	84.85	4.00	80.00	5.00	93.98	5.00	87.88	1.00	64.00
อำนาจเจริญ	5.00	93.45	5.00	95.00	4.24	81.21	5.00	85.80	4.00	80.00
ภูเขียว	4.85	84.24	4.00	80.00	4.87	84.36	5.00	87.14	4.60	83.00
สีกะ	5.00	95.64	5.00	95.00	4.39	81.96	5.00	85.87	3.20	76.00
ชัยภูมิ	4.79	83.95	5.00	85.00	3.05	75.26	5.00	87.51	4.00	80.00
บัวใหญ่	5.00	88.36			5.00	85.57	5.00	87.76	1.00	65.00
ภาค 4										
อุดรธานี	4.06	80.30	5.00	90.00	4.24	81.20	5.00	85.65	5.00	95.33
ขอนแก่น	4.73	83.64			5.00	87.21	5.00	85.55	1.87	69.33
มหาสารคาม	5.00	93.23	5.00	90.00	3.33	76.65	5.00	85.21	5.00	100.00
สกลนคร	5.00	85.23	5.00	100.00	5.00	89.48	5.00	91.17		
ร้อยเอ็ด	5.00	93.64	5.00	90.00	2.55	72.73	5.00	87.82		
กาฬสินธุ์	5.00	97.45			2.31	71.55	5.00	87.50	1.60	68.00
มุกดาหาร	5.00	86.67	4.00	80.00	4.17	80.85	4.44	82.18		
บึงกาฬ	5.00	91.82	5.00	100.00	5.00	99.16	5.00	95.74		
หนองบัวลำภู	5.00	90.30	5.00	100.00	5.00	95.27	4.42	82.09		
นครพนม	5.00	85.91	5.00	100.00	4.00	80.00	3.60	77.99	1.00	60.00
เลย	4.22	81.09	4.00	80.00	2.07	70.33	4.72	83.59	2.00	70.00
หนองคาย	5.00	87.27	4.00	80.00	4.57	82.85	5.00	89.61	2.00	70.00

สำนักงาน	ระดับความพึงพอใจ										
	คณะกรรมการฟื้นฟู		คณะกรรมการพัทโทษ		ผู้มีส่วนร่วม		ผู้รับบริการ		ผู้พิพากษา		
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	
ภาค 5											
เชียงใหม่	5.00	87.88	5.00	96.50	4.64	83.18	4.37	81.86	2.40	72.00	
ฝาง	5.00	91.36	5.00	100.00	4.00	80.00	5.00	88.76	4.97	84.83	
เชียงราย	5.00	86.97	5.00	95.00	5.00	88.90	5.00	88.26	4.00	80.00	
เทิง	5.00	90.91			5.00	86.55	5.00	89.86	4.00	80.00	
ลำปาง	5.00	91.08	5.00	95.00	3.21	76.07	5.00	86.84	4.80	84.00	
แพร่	4.63	83.16	5.00	95.00	4.44	82.20	5.00	86.83	3.40	77.00	
พะเยา	5.00	92.00	5.00	90.00	1.74	68.68	4.92	84.62	4.00	80.00	
แม่ฮ่องสอน	5.00	96.36	5.00	95.00	2.73	73.65	4.62	83.10	3.60	78.00	
ลำพูน	4.55	82.73	5.00	100.00	5.00	85.95	5.00	88.65			
น่าน	3.75	78.77	5.00	100.00	5.00	92.22	5.00	87.50			
ภาค 6											
นครสวรรค์	5.00	85.76	5.00	100.00	5.00	89.52	5.00	88.20	3.58	77.89	
พิษณุโลก	5.00	96.62	5.00	91.43	1.44	67.18	5.00	86.73	1.00	62.22	
กำแพงเพชร	5.00	97.58	5.00	100.00	5.00	95.62	5.00	92.29	1.60	68.00	
สุโขทัย	5.00	85.09	5.00	100.00	3.27	76.36	5.00	88.77	1.00	56.00	
เพชรบูรณ์	5.00	88.83	5.00	100.00	2.47	72.37	4.01	80.03	2.40	72.00	
พิจิตร	5.00	93.51	5.00	100.00	3.76	78.79	4.90	84.49			
แม่สอด	5.00	94.55	5.00	85.00	3.62	78.11	4.44	82.21	4.40	82.00	
อุทัยธานี	4.97	84.85	5.00	100.00	5.00	86.17	4.85	84.24			
สวรรค์โลก	5.00	90.18			1.72	68.61	4.38	81.91	2.00	70.00	
ตาก	5.00	86.23	5.00	100.00	4.69	83.47	5.00	90.38			
อุดรดิตถ์	5.00	85.15	5.00	92.50	4.09	80.47	5.00	90.00	1.00	65.00	
หล่มสัก	5.00	93.64	5.00	90.00	3.49	77.45	5.00	85.88			
ภาค 7											
นครปฐม	5.00	88.79	5.00	85.00	2.71	73.54	4.86	84.31			
สุพรรณบุรี	5.00	85.26	5.00	95.00	4.66	83.28	5.00	86.08			
กาญจนบุรี	4.87	84.36	5.00	95.00	5.00	100.00	4.14	80.70	4.00	80.00	
เพชรบุรี	5.00	91.36			2.45	72.27	5.00	88.73	1.80	69.00	
ประจวบคีรีขันธ์	5.00	93.33	5.00	100.00	4.45	82.27	5.00	85.27	1.60	68.00	
ราชบุรี	5.00	85.45	5.00	100.00	3.63	78.14	4.56	82.80	4.40	82.00	
สมุทรสงคราม	5.00	93.94	5.00	100.00	4.34	81.70	5.00	91.51			
สมุทรสาคร	5.00	93.03			3.31	76.53	4.28	81.40			
ภาค 8											
นครศรีธรรมราช	5.00	87.88	4.00	80.00	4.28	81.38	5.00	86.03	4.00	80.00	
ทุ่งสง	5.00	93.18			5.00	85.32	4.94	84.69	3.80	79.00	
ภูเก็ต	5.00	90.00	5.00	100.00	4.56	82.81	5.00	85.82	1.00	62.00	
สุราษฎร์ธานี	5.00	91.25	4.00	80.00	4.39	81.93	4.81	84.07	3.58	77.89	
สมุย	5.00	93.09			4.06	80.32	5.00	88.72			
ไชยา									4.40	82.00	
ชุมพร	5.00	90.61	5.00	90.00	5.00	87.66	5.00	95.80	2.60	73.00	
หลังสวน	5.00	90.26			5.00	85.31	5.00	92.93			
กระบี่	5.00	95.45	5.00	100.00	3.72	78.61	5.00	87.94			
ระนอง	5.00	86.32	5.00	85.00	5.00	89.00	5.00	89.67	4.80	84.00	
พังงา	5.00	87.89	5.00	100.00	2.06	70.32	5.00	85.99	3.47	77.33	
ภาค 9											
สงขลา	5.00	93.23	5.00	95.00	5.00	89.50	5.00	89.34	3.20	76.00	
นาทวี					4.28	81.39	5.00	89.17			
ตรัง	4.65	83.27	4.00	80.00	5.00	85.58	5.00	87.53	2.80	74.00	
พัทลุง	5.00	88.48	5.00	100.00	5.00	93.11	5.00	85.27			
ยะลา	5.00	92.12	5.00	90.00	5.00	96.95	5.00	97.67	3.71	78.57	
นราธิวาส	5.00	87.01	5.00	95.00	3.88	79.40	4.61	83.06	2.00	70.00	
ปัตตานี	5.00	95.45	5.00	85.00	3.64	78.18	4.95	84.75	4.40	82.00	
สตูล	5.00	92.00	5.00	100.00	4.93	84.64	5.00	85.96	2.40	72.00	

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

ตาราง 4 ร้อยละของผู้พิพากษา จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	ค่า เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ			12.2	68.5	15.9	3.4	3.91	
1.1 พนักงานคุมประพฤติมีความรู้ ความสามารถเหมาะสม ในการปฏิบัติงาน			14.0	73.6	11.3	1.1	3.93	0.65
1.2 พนักงานคุมประพฤติปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต			10.4	63.4	20.5	5.6	3.88	1.09
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลงาน งานสืบเสาะ และพินิจ	1.0	2.6	21.4	60.9	14.3	0.2	3.85	
1.3 ความเหมาะสมของหัวข้อรายงานและเนื้อหาในด้านต่างๆ	0.2	0.3	15.2	68.8	15.2	0.3	3.98	0.62
1.4 พนักงานคุมประพฤติใช้หลักวิชาการในการวิเคราะห์ ข้อมูลในการเสนอความเห็น		1.4	25.4	61.6	11.4	0.2	3.83	0.65
1.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการส่งรายงาน	2.4	10.7	36.8	42.1	7.9	0.2	3.42	0.88
1.6 การนำข้อมูลที่ได้จากรายงานไปใช้ประกอบดุลพินิจ ในการพิพากษาคดี		0.2	13.9	63.1	22.7	0.2	4.08	0.63
1.7 ความมีคุณภาพในภาพรวมของรายงาน	0.3	0.3	15.9	68.9	14.4	0.2	3.96	0.61
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลงาน งานควบคุมและสอดส่อง	1.3	4.1	36.3	50.2	6.6	3.1	3.51	
1.8 พนักงานคุมประพฤติสามารถควบคุมดูแลให้ ผู้กระทำความผิดปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด	1.7	5.4	43.2	42.7	5.4	1.6	3.40	0.87
1.9 ผู้กระทำความผิดได้รับการแก้ไขฟื้นฟูให้กลับตนเป็นคนดี	0.8	5.1	47.8	37.7	4.0	4.6	3.25	0.99
1.10 รายงานการคุมความประพฤติมีหัวข้อและรายละเอียด ครบถ้วนเพียงพอ		1.7	17.8	70.1	10.3		3.89	0.58
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	1.1	3.3	23.3	59.9	12.3	2.2	3.76	
ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)							(75.20 : 3.04)	

ตาราง 5 ร้อยละของคณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก จำแนกตามระดับความพึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	ค่า เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ			1.7	37.4	61.8		4.61	
1.1 การส่งรายงานอยู่ในกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนด			1.7	41.7	56.5		4.55	0.53
1.2 เนื้อหาของรายงานสืบเสาะข้อเท็จจริงของนักโทษมีความ สอดคล้อง เป็นเหตุเป็นผล และเพียงพอต่อการพิจารณา				33.0	67.0		4.67	0.47
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเอกสารการสรุป จากสำนักงานคุมประพฤติ			0.9	27.5	71.6		4.71	
1.3 มีเอกสารประกอบการพิจารณาครบถ้วน			0.9	30.7	68.4		4.68	0.49
1.4 ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วเมื่อมีการติดต่อประสานงาน กับสำนักงานคุมประพฤติ			0.9	24.3	74.8		4.74	0.46
เฉลี่ยจากทุกประเด็น			1.3	32.4	66.7		4.66	
ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)							(93.20 : 5.00)	

ตาราง 6 ร้อยละของคณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ความพึงพอใจต่อการประชุมและเอกสารการประชุม		0.4	1.8	35.2	62.8		4.61	
1.1 การกำหนดวันและเวลาในการประชุม เหมาะสม สอดคล้อง กับปริมาณงาน		0.5	3.6	44.8	51.0		4.46	0.59
1.2 การประสานงานของเจ้าหน้าที่เรื่องการนัดประชุม มีความ ชัดเจนและรวดเร็ว			1.2	32.6	66.2		4.65	0.50
1.3 การต้อนรับและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ แก่ผู้เข้าร่วมประชุม			0.3	27.3	72.3		4.72	0.46
1.4 สถานที่จัดประชุมมีความสะดวกเหมาะสมและถูกสุขลักษณะ		0.3	1.9	36.1	61.6		4.59	0.55
2. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน	0.2	1.2	5.2	47.7	46.4	1.2	4.4	
1.5 การนำเสนอข้อมูลประกอบการพิจารณาวินิจฉัย มีความ ละเอียดและถูกต้อง			3.4	50.5	46.0		4.43	0.56
1.6 รายงานการตรวจพิสูจน์ มีเนื้อหาครบถ้วน เพียงพอ ต่อการวินิจฉัย			3.6	52.6	43.8		4.40	0.56
1.7 รายงานการฟื้นฟูฯ มีเนื้อหาครบถ้วน เพียงพอต่อการวินิจฉัย		0.2	3.8	50.7	45.3		4.41	0.57
1.8 เอกสารประกอบการปล่อยชั่วคราว มีรายละเอียดครบถ้วน เพียงพอต่อการวินิจฉัย			4.3	46.6	49.1		4.45	0.58
1.9 ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ฝ่ายเลขานุการฯ			1.2	44.4	54.4		4.53	0.52
1.10 ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ฝ่ายเลขานุการฯ		2.2	8.2	44.0	45.5		4.33	0.72
1.11 การดำเนินการแต่งตั้งอนุกรรมการฟื้นฟูฯ (ครบวาระ, ลาออก) มีความรวดเร็ว	0.2	1.2	11.6	45.2	40.7	1.2	4.21	0.86
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	0.2	0.8	3.5	41.5	54.6	1.2	4.50	
ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)							(90.00 : 5.00)	

ตาราง 7 ร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	ค่า เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ	
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการส่งเสริม การมีส่วนร่วมของสำนักงานฯ	0.3	2.0	16.3	48.9	32.4		4.11		
1.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงาน		1.7	15.9	48.7	33.7		4.14	0.74	
1.2 การรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ	0.1	0.8	13.1	53.3	32.7		4.18	0.68	
1.3 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในการวางแผน/โครงการ หรือกำหนดนโยบาย	0.2	2.1	14.4	48.7	34.6		4.15	0.75	
1.4 การส่งเสริมบทบาทในการดำเนินกิจกรรมของสำนักงานฯ									
1.4.1 วิธีการสรรหาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	0.2	2.5	16.8	48.0	32.5		4.10	0.78	
1.4.2 หลักสูตรการพัฒนาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	0.6	2.5	20.0	47.1	29.8		4.03	0.81	
1.4.3 วิธีการสร้างแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วม	0.7	3.0	17.0	48.4	30.8		4.06	0.81	
1.4.4 การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ และการบันทึกผลงาน	0.2	1.7	16.8	48.4	32.9		4.12	0.76	
2. ความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	0.4	1.6	13.0	46.7	59.1	0.1	4.21		
1.5 สำนักงานฯให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.5	1.2	11.8	45.9	40.6		4.25	0.75	
1.6 ความต่อเนื่องในการประสานงานของสำนักงานฯ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.4	2.0	12.9	48.0	36.8		4.19	0.76	
1.7 ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.2	0.6	12.3	47.5	39.4		4.25	0.70	
1.8 ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.4	2.7	15.1	45.2	36.6		4.15	0.80	
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	0.4	1.8	14.7	47.8	45.8	0.1	4.16		
ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)								(83.20 : 4.64)	

ตาราง 8 ร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	(สมาชิกเครือข่าย)		
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด		ค่า เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ	
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการส่งเสริม การมีส่วนร่วมของสำนักงานฯ	0.1	2.7	17.6	45.3	34.4	0.1	4.12		
1.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงาน	0.1	1.8	18.8	42.4	36.9		4.14	0.79	
1.2 การรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ		1.6	14.6	48.4	35.4		4.18	0.73	
1.3 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในการวางแผน/โครงการ หรือกำหนดนโยบาย		2.6	15.4	44.6	37.3	0.1	4.16	0.79	
1.4 การส่งเสริมบทบาทในการดำเนินกิจกรรมของสำนักงานฯ									
1.4.1 วิธีการสรรหาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน		3.4	17.9	45.9	32.7	0.1	4.12	1.71	
1.4.2 หลักสูตรการพัฒนาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	0.1	3.4	19.9	45.1	31.5	0.1	4.04	0.82	
1.4.3 วิธีการสร้างแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วม	0.1	3.1	18.7	44.5	33.5	0.1	4.08	0.81	
1.4.4 การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ และการบันทึกผลงาน	0.1	3.0	17.6	45.9	33.3	0.1	4.09	0.80	
2. ความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	0.2	2.0	14.8	42.7	40.4	0.1	4.21		
1.5 สำนักงานฯให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม		1.9	15.4	40.3	42.3	0.1	4.23	0.78	
1.6 ความต่อเนื่องในการประสานงานของสำนักงานฯ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.2	2.0	15.2	44.9	37.7	0.1	4.18	0.78	
1.7 ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.2	1.3	13.1	43.2	42.2	0.1	4.26	0.75	
1.8 ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม		2.8	15.6	42.2	39.3		4.18	0.79	
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	0.2	2.4	16.2	44.0	37.4	0.1	4.16		
ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)								(83.20 : 4.64)	

ตาราง 9 ร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	(หน่วยงานภาคี)		
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด		ค่า เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ	
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการส่งเสริม การมีส่วนร่วมของสำนักงานฯ	0.1	2.7	25.1	43.5	28.5	0.2	3.97		
1.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงาน		3.0	24.4	43.1	29.5	0.1	3.99	0.82	
1.2 การรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ		2.0	21.9	43.5	32.3	0.3	4.05	0.81	
1.3 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในการวางแผน/โครงการ หรือกำหนดนโยบาย		2.7	26.3	42.2	28.5	0.3	3.96	0.84	
1.4 การส่งเสริมบทบาทในการดำเนินกิจกรรมของสำนักงานฯ									
1.4.1 วิธีการสรรหาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	0.1	3.0	25.1	43.9	27.6	0.3	3.95	0.84	
1.4.2 หลักสูตรการพัฒนาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน		3.0	29.2	42.6	25.0	0.3	3.89	0.83	
1.4.3 วิธีการสร้างแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วม		2.7	25.5	43.8	27.8	0.3	3.96	0.83	
1.4.4 การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ และการบันทึกผลงาน		2.6	23.3	45.2	28.8	0.1	4.00	0.80	
2. ความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	0.2	2.7	21.6	40.4	35.1	0.1	4.07		
1.5 สำนักงานฯให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.1	2.2	20.4	40.8	36.6		4.11	0.81	
1.6 ความต่อเนื่องในการประสานงานของสำนักงานฯ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.1	2.4	23.2	38.5	35.7		4.07	0.83	
1.7 ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.1	2.3	20.8	41.5	35.2	0.1	4.09	0.82	
1.8 ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0.3	4.0	21.9	40.9	32.9		4.02	0.86	
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	0.1	2.7	23.3	41.9	31.8	0.2	4.02		
ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)								(80.40: 4.08)	

ตาราง 10 ร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

(อื่นๆ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	ค่า เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ	
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการส่งเสริม การมีส่วนร่วมของสำนักงานฯ	3.2	7.4	20.9	41.4	27.9	3.3	3.83		
1.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของสำนักงาน	3.2	6.5	22.6	45.2	22.6		3.77	0.99	
1.2 การรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ		3.2	29.0	41.9	25.8		3.90	0.83	
1.3 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในการวางแผน/โครงการ หรือกำหนดนโยบาย		12.9	16.1	41.9	29.0		3.87	0.99	
1.4 การส่งเสริมบทบาทในการดำเนินกิจกรรมของสำนักงานฯ									
1.4.1 วิธีการสรรหาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน		10.0	20.0	43.3	23.3	3.3	3.70	1.15	
1.4.2 หลักสูตรการพัฒนาผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน		3.3	23.3	43.3	26.7	3.3	3.83	1.09	
1.4.3 วิธีการสร้างแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วม		9.7	16.1	35.5	35.5	3.2	3.87	1.20	
1.4.4 การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ และการบันทึกผลงาน		6.5	19.4	38.7	32.3	3.2	3.87	1.15	
2. ความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง		9.7	22.6	34.7	33.1		3.92		
1.5 สำนักงานฯให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม		12.9	12.9	41.9	32.3		3.94	1.00	
1.6 ความต่อเนื่องในการประสานงานของสำนักงานฯ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม		12.9	22.6	32.3	32.3		3.84	1.04	
1.7 ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม		6.5	25.8	35.5	32.3		3.94	0.93	
1.8 ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม		6.5	29.0	29.0	35.5		3.94	0.96	
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	3.2	8.6	21.8	38.0	30.5	3.3	3.87		
ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)								(77.40 : 3.48)	

ตาราง 11 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	ค่า เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ		0.3	6.6	40.4	52.8	0.1	4.83	
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง		0.4	6.9	37.4	55.3		5.00	0.64
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ		0.2	6.1	42.1	51.6		5.00	0.62
1.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มใจ		0.2	5.7	42.9	51.2		5.00	0.61
1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น		0.2	7.0	43.4	49.4		4.00	0.63
1.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด		0.4	6.7	40.3	52.5	0.1	5.00	0.65
1.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต			7.3	36.1	56.5	0.1	5.00	0.65
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.1	0.8	12.8	43.7	42.5	0.3	4.00	
1.7 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม		0.6	12.0	45.7	41.7		4.00	0.69
1.8 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง		0.3	10.3	42.0	47.3	0.1	4.00	0.69
1.9 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา		0.6	11.8	43.6	44.0		4.00	0.70
1.10 มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ	0.1	0.6	12.3	44.2	42.5	0.3	4.00	0.75
1.11 มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ		2.1	16.9	42.2	38.4	0.4	4.00	0.82
1.12 ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม		0.6	13.5	44.7	41.0	0.2	4.00	0.73
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0.2	1.0	14.2	41.1	43.5	0.2	4.00	
1.13 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	0.2	0.6	13.8	40.3	45.1		4.00	0.74
1.14 สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ		0.8	11.5	41.0	46.6		4.00	0.71
1.15 มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ		0.6	15.2	39.9	44.3		4.00	0.74
1.16 มีห้องน้ำที่สะอาด		1.3	15.4	43.2	39.9	0.1	4.00	0.76
1.17 มีน้ำดื่มบริการ	0.1	1.8	15.2	41.3	41.4	0.3	4.00	0.81
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	0.1	0.7	11.2	41.7	46.2	0.2	4.28	
ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)							(85.60 : 5.00)	

ตาราง 12 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	ค่า เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ	0.2	0.3	5.3	40.8	53.7	0.2	5.00	
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง			5.7	41.3	53.1		5.00	0.60
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	0.2	0.5	3.8	41.4	54.2		5.00	0.61
1.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มใจ		0.2	4.2	42.6	53.0		5.00	0.59
1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	0.2	0.2	5.8	42.1	51.6	0.2	5.00	0.65
1.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด		0.3	6.1	39.4	54.2		5.00	0.63
1.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต		0.2	6.0	37.8	55.9	0.2	5.00	0.64
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.2	0.5	11.7	44.2	43.5	0.3	4.00	
1.7 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	0.2	0.2	11.5	46.0	42.2		4.00	0.68
1.8 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง		0.2	8.3	42.9	48.7		4.00	0.65
1.9 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	0.2	0.8	11.1	40.7	47.3		4.00	0.72
1.10 มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ		0.3	10.4	44.9	44.4		4.00	0.67
1.11 มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	0.2	0.8	16.1	45.2	37.5	0.3	4.00	0.78
1.12 ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม		0.6	12.9	45.4	40.7	0.3	4.00	0.74
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0.3	0.5	14.3	42.6	42.4	0.2	4.00	
1.13 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ		0.6	14.1	41.6	43.5	0.2	4.00	0.74
1.14 สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ		0.3	12.1	40.4	47.2		4.00	0.70
1.15 มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ		0.3	13.0	42.4	44.3		4.00	0.70
1.16 มีห้องน้ำที่สะอาด	0.2	0.5	15.6	45.1	38.4	0.3	4.00	0.76
1.17 มีน้ำดื่มบริการ	0.3	0.8	16.6	43.3	38.8	0.2	4.00	0.78
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	0.2	0.4	10.4	42.5	46.5	0.2	4.33	
ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)								(86.60 : 5.00)

ตาราง 13 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	ค่า เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ	0.1	0.2	6.0	41.7	51.9	0.1	4.67	
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	0.1	0.2	5.1	38.6	56.0		5.00	0.61
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ		0.3	5.6	44.5	49.5		4.00	0.61
1.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มใจ		0.2	5.9	44.2	49.7		4.00	0.61
1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น		0.5	6.6	42.6	50.2	0.1	5.00	0.65
1.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด	0.1	0.1	6.4	41.3	52.1	0.1	5.00	0.64
1.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต		0.1	6.4	39.2	54.1	0.2	5.00	0.66
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.2	0.8	12.2	43.3	43.2	0.4	4.00	
1.7 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	0.1	0.5	9.2	46.6	43.5	0.2	4.00	0.70
1.8 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง		0.2	8.6	42.0	49.0	0.2	4.00	0.68
1.9 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	0.1	0.4	11.5	41.4	46.5	0.1	4.00	0.71
1.10 มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ	0.2	0.7	12.6	43.5	42.9	0.2	4.00	0.75
1.11 มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	0.4	2.0	17.2	43.3	36.0	1.1	4.00	0.90
1.12 ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม	0.2	1.0	13.9	43.0	41.5	0.3	4.00	0.78
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0.3	1.6	16.6	40.3	41.0	0.3	4.00	
1.13 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	0.2	1.6	15.2	40.8	42.0	0.1	4.00	0.79
1.14 สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ		0.8	13.3	41.4	44.4	0.1	4.00	0.73
1.15 มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ	0.1	1.4	15.5	40.0	43.0	0.1	4.00	0.78
1.16 มีห้องน้ำที่สะอาด	0.4	1.8	20.4	40.8	35.8	0.7	4.00	0.89
1.17 มีน้ำดื่มบริการ	0.6	2.3	18.7	38.3	39.7	0.5	4.00	0.89
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	0.2	0.9	11.6	41.8	45.4	0.3	4.22	
ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)								(84.40 : 4.88)

ตาราง 14 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	ค่า เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ	
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ	0.2	0.3	7.4	41.7	50.4	0.2	4.67		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	0.1	0.2	7.9	39.0	52.8		5.00	0.65	
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	0.1	0.3	6.7	44.2	48.7		4.00	0.63	
1.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มใจ	0.1	0.4	6.7	45.9	46.9		4.00	0.64	
1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	0.3	0.4	7.1	41.3	51.0		5.00	6.70	
1.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด	0.2	0.3	8.8	39.2	51.3	0.3	5.00	0.71	
1.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	0.1	0.2	6.9	40.8	51.9	0.1	5.00	0.65	
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.3	1.2	14.9	45.9	37.6	0.6	4.00		
1.7 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม		0.7	14.8	48.3	36.3		4.00	0.71	
1.8 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	0.1	0.7	10.1	45.0	44.1		4.00	0.69	
1.9 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา		1.0	14.9	43.8	40.3		4.00	0.73	
1.10 มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ	0.2	0.9	15.7	46.3	36.5	0.4	4.00	0.78	
1.11 มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	0.4	2.9	18.7	46.3	30.9	0.9	4.00	0.89	
1.12 ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม	0.3	1.0	15.1	45.7	37.6	0.4	4.00	0.79	
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0.3	1.4	16.5	43.6	38.0	0.1	4.00		
1.13 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	0.3	1.7	16.0	43.4	38.7	0.1	4.00	0.79	
1.14 สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	0.2	0.8	14.3	43.9	40.8	0.1	4.00	0.75	
1.15 มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ	0.3	1.0	16.0	43.5	39.1	0.1	4.00	0.77	
1.16 มีห้องน้ำที่สะอาด	0.4	1.8	18.9	42.9	35.8	0.1	4.00	0.81	
1.17 มีน้ำดื่มบริการ	0.4	1.6	17.5	44.5	35.7	0.3	4.00	0.81	
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	0.2	1.0	12.9	43.8	42.0	0.3	4.22		
ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)								(84.40 : 4.88)	

ตาราง 15 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	ค่า เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ		0.7	6.8	42.1	50.4	0.4	4.50	
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง		0.7	5.5	42.0	51.7		5.00	0.63
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ		0.7	6.5	43.4	49.4		4.00	0.65
1.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มใจ		0.7	7.8	44.2	47.2		4.00	0.66
1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น		1.0	7.8	40.7	50.5		5.00	0.68
1.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด		0.6	7.5	42.2	49.3	0.4	4.00	0.71
1.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต		0.2	5.4	39.8	54.5		5.00	0.61
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.1	1.1	13.3	45.5	39.8	0.4	4.00	
1.7 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม		0.7	13.8	46.3	39.3		4.00	0.71
1.8 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง		0.6	10.0	42.9	46.5		4.00	0.68
1.9 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	0.1	0.8	12.3	45.4	41.3		4.00	0.71
1.10 มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ	0.1	1.1	13.9	45.3	39.4	0.2	4.00	0.76
1.11 มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	0.1	2.8	16.5	47.1	32.9	0.5	4.00	0.83
1.12 ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม	0.1	0.8	13.2	46.0	39.5	0.4	4.00	0.76
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0.3	2.0	15.7	42.4	39.7		4.00	
1.13 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ		2.7	15.4	42.5	39.4		4.00	0.79
1.14 สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ		1.4	12.9	41.7	44.0		4.00	0.74
1.15 มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ	0.2	1.6	14.9	43.4	39.9		4.00	0.77
1.16 มีห้องน้ำที่สะอาด	0.4	2.4	17.1	43.1	37.0		4.00	0.81
1.17 มีน้ำดื่มบริการ	0.2	1.8	18.3	41.2	38.4		4.00	0.80
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	0.2	1.3	11.9	43.3	43.3	0.4	4.17	
ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)							(83.40 : 4.68)	

ตาราง 16 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	(ผู้ถูกคุมประพฤติน)		
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด		ค่า เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ	
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ	0.1	0.2	5.5	39.2	54.8	0.2	5.00		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	0.1	0.2	5.1	36.4	58.2		5.00	0.62	
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	0.1	0.2	5.0	41.4	53.3		5.00	0.61	
1.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มใจ	0.1	0.4	5.9	42.0	51.5	0.1	5.00	0.65	
1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	0.1	0.2	6.8	40.6	52.2		5.00	0.65	
1.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด	0.1	0.2	5.6	39.1	54.6	0.3	5.00	0.67	
1.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	0.1	0.1	4.6	35.8	59.2	0.1	5.00	0.62	
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.1	0.7	11.4	43.0	44.6	0.3	4.17		
1.7 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	0.1	0.5	9.8	45.5	44.1		4.00	0.68	
1.8 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	0.1	0.4	8.2	40.5	50.7	0.1	5.00	0.68	
1.9 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	0.1	0.7	11.0	39.7	48.4	0.1	4.00	0.72	
1.10 มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ	0.1	0.6	11.6	43.7	43.8	0.2	4.00	0.73	
1.11 มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	0.2	1.5	16.5	44.2	36.9	0.7	4.00	0.84	
1.12 ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม	0.1	0.6	11.2	44.1	43.7	0.2	4.00	0.73	
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0.3	1.0	11.4	41.3	45.9	0.3	4.00		
1.13 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	0.4	1.4	12.6	39.9	45.7		4.00	0.77	
1.14 สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	0.1	0.4	8.6	41.2	49.7	0.1	4.00	0.68	
1.15 มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ	0.2	0.6	10.2	41.2	47.6	0.1	4.00	0.72	
1.16 มีห้องน้ำที่สะอาด	0.2	1.0	12.7	43.3	42.4	0.4	4.00	0.78	
1.17 มีน้ำดื่มบริการ	0.5	1.4	12.9	40.9	44.0	0.4	4.00	0.82	
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	0.2	0.6	9.4	41.2	48.4	0.2	4.39		
ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)								(87.80 : 5.00)	

ตาราง 17 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					(ผู้เข้ารับการฟื้นฟู)			
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ไม่มี/ไม่พบการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยจาก	ส่วนเบี่ยงเบน	
							การสำรวจ	มาตรฐานของระดับฯ	
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	0.1	0.4	6.0	42.7	50.9	0.2	4.33		
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	0.1	0.5	5.7	39.6	54.2		5.00	0.63	
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	0.1	0.4	5.6	44.2	49.7		4.00	0.62	
1.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	0.1	0.4	5.7	45.8	48.0		4.00	0.62	
1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	0.1	0.5	7.3	44.6	47.6	0.1	4.00	0.65	
1.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด	0.1	0.4	6.3	43.0	49.9	0.2	4.00	0.67	
1.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	0.1	0.3	5.1	38.7	55.9		5.00	0.61	
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.2	1.1	14.1	45.5	39.0	0.3	4.00		
1.7 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	0.2	0.5	13.3	48.0	38.0		4.00	0.70	
1.8 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	0.1	0.7	10.9	43.8	44.6		4.00	0.70	
1.9 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	0.2	1.0	13.7	43.2	42.0		4.00	0.74	
1.10 มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ	0.1	1.3	13.6	46.7	38.1	0.1	4.00	0.74	
1.11 มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	0.3	1.6	19.6	45.5	32.6	0.4	4.00	0.82	
1.12 ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม	0.2	1.6	13.4	45.8	38.7	0.3	4.00	0.78	
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0.3	1.3	14.1	42.8	41.5	0.2	4.00		
1.13 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	0.2	2.0	15.9	41.8	40.1		4.00	0.79	
1.14 สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	0.1	0.5	11.8	42.9	44.7		4.00	0.70	
1.15 มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ	0.1	1.0	13.4	43.4	42.2	0.1	4.00	0.73	
1.16 มีห้องน้ำที่สะอาด	0.4	0.8	15.3	43.8	39.5	0.2	4.00	0.77	
1.17 มีน้ำดื่มบริการ	0.5	2.0	14.0	42.3	40.9	0.3	4.00	0.82	
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	0.2	0.9	11.4	43.7	43.8	0.2	4.11		
ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)								(82.20 : 4.44)	

ตาราง 18 ร้อยละของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบ การให้บริการ	ค่า เฉลี่ยจาก การสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ของระดับฯ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด			
	(ผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ)							
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ	4.5		6.0	34.9	61.4		5.00	
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.5		4.5	27.3	63.6		5.00	0.96
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ				31.8	68.2		5.00	0.48
1.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ อย่างเต็มที่			4.5	31.8	63.6		5.00	0.59
1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น				40.9	59.1		5.00	0.50
1.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด			9.1	36.4	54.5		5.00	0.67
1.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต				40.9	59.1		5.00	0.50
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			7.0	38.0	55.0		5.00	
1.7 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม			4.5	40.9	54.5		5.00	0.60
1.8 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง			4.5	36.4	59.1		5.00	0.60
1.9 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา			4.5	40.9	54.5		5.00	0.60
1.10 มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ			19.0	28.6	52.4		5.00	0.80
1.11 มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ			4.8	38.1	57.1		5.00	0.60
1.12 ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์อย่างเหมาะสม			4.8	42.9	52.4		5.00	0.60
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		4.8	12.2	46.8	40.1		4.10	
1.13 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ			9.1	40.9	50.0		4.50	0.67
1.14 สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ			4.5	50.0	45.5		4.00	0.59
1.15 มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ			19.0	42.9	38.1		4.00	0.75
1.16 มีห้องน้ำที่สะอาด		4.8	19.0	47.6	28.6		4.00	0.84
1.17 มีน้ำดื่มบริการ			9.5	52.4	38.1		4.00	0.64
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	4.5	4.8	8.4	39.9	52.1		4.70	
ร้อยละของความพึงพอใจ (ร้อยละ : คะแนน)							(94.00 : 5.00)	

บทที่ 4

ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในภาพรวมที่กรมคุมประพฤติ สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพงานบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ/ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

ด้านบุคลากร

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

ด้านระบบงาน

1. ควรเขียนป้ายบอกทางให้ชัดเจน
2. มีการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่กรมคุมประพฤติให้ประชาชนทั่วไปทราบ
3. ควรมีการแจ้งสถานที่นัดหมายล่วงหน้า

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. พนักงานคุมประพฤติมีความรู้ความสามารถ มีความตั้งใจปฏิบัติงาน เสียสละและมีน้ำใจ/
3. พนักงานคุมประพฤติให้ความร่วมมือและประสานงานเป็นอย่างดี
4. มีการพัฒนานำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการคุมประพฤติ เช่น การใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในการติดตามผู้กระทำผิด (Electronic monitoring : EM)

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ควรส่งรายงานก่อนวันนัดฟังคำพิพากษา อย่างน้อย 1 สัปดาห์
2. ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเงื่อนไขการคุมประพฤติหลังศาลพิพากษาคดี
3. ควรมีรายละเอียดให้มากกว่านี้ หากมีข้อมูลเพิ่มเติมที่เห็นว่าเป็นประโยชน์แต่ศาลไม่ได้สั่ง ก็ควรเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมด้วย
4. เพิ่มมาตรการเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อป้องกันผู้กระทำผิดไม่ให้หวนกลับมากระทำผิดซ้ำ

2) คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก

สิ่งที่ประทับใจ

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

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. การส่งรายงานสืบเสาะข้อเท็จจริงขอให้ส่งตามกรอบเวลาที่ได้กำหนดไว้
2. ขอความร่วมมือแจ้งนักโทษเด็ดขาดที่กระทำผิดเงื่อนไขการคุมประพฤติโดยเร็ว เพื่อเรือนจำจะได้ปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องทันเวลา
3. เพิ่มสถานที่ฟื้นฟูฯ ให้เพียงพอกับผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ
4. สถานที่คับแคบ ควรขยายพื้นที่และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก

3) คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

สิ่งที่ประทับใจ

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

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน
2. ควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ ส่งเสริม อบรมความรู้ด้านยาเสพติดที่เกี่ยวข้องตาม พ.ร.บ. ฟื้นฟูฯ อย่างต่อเนื่อง
3. มีหลักสูตรการบำบัดฟื้นฟูที่หลากหลาย สามารถทำให้ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ เลิกเสพยาได้ ไม่กลับมาเสพยาซ้ำ ซึ่งจะทำให้ปริมาณการบำบัดลดลง
4. มีการติดตามประเมินผลผู้เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
5. ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย พ.ร.บ. ฟื้นฟูฯ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ควรให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอและเหมาะสม
7. สถานที่คับแคบ

4) ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ประทับใจ

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

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ให้ความสำคัญกับชุมชน สมาชิก อสค. และแจกจ่ายงานให้ทั่วกัน
2. เจ้าหน้าที่และ อสค.ควรมีการทำงานร่วมกันด้วยดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
3. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบบทบาทหน้าที่และขั้นตอนการทำงานคุ้มครองประพฤตินให้มาก
4. ควรเพิ่มงบประมาณสนับสนุนให้กับสำนักงานคุ้มครองประพฤติน
5. ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน
6. เพิ่มค่าตอบแทน ค่าอาหารและค่าพาหนะ
7. ควรมีการอบรมและพัฒนาบุคลากร อสค.อย่างต่อเนื่อง
8. การทำบัตร อสค. และการต่อบัตร ค่อนข้างล่าช้า
9. การประสานงานควรมีการสื่อสารที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย
10. เจ้าหน้าที่รักษาเวลาในการเข้าร่วมอบรมหรือร่วมประชุม
11. ควรมีการอบรมและพัฒนาบุคลากร อสค.อย่างต่อเนื่อง
12. สถานที่คับแคบ ควรปรับปรุงขยายพื้นที่ให้กว้างขวางมากขึ้น

5) ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี

สิ่งที่ประทับใจ

1. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ดี เป็นกันเอง บริการด้วยความประทับใจ
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีมาก
3. ให้ความเป็นกันเอง และช่วยเหลือผู้ที่มารับบริการ
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อธิบายดีมาก
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ควรเขียนป้ายบอกทางให้ชัดเจน
2. เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ อ่อนหวาน
3. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ
4. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ อธิบายอย่างชัดเจน
5. ควรมีระยะเวลาในการทำงาน และขั้นตอน
6. เจ้าหน้าที่ควรตรงตามเวลาที่นัดหมายกับผู้รับบริการ
7. ควรแจ้งสถานที่นัดหมายล่วงหน้า
8. ควรมีการเปิดให้บริการในวันเสาร์และวันอาทิตย์