



การสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการในหน่วยงานต่างๆ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๕
กรมคุมประพฤติ

กองแผนงานและสถิติสารสนเทศ
กรมการยุติธรรม
กันยายน ๒๕๕๕

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ในปีงบประมาณพ.ศ. 2555 กรมคุมประพฤติได้ทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ในงานด้านต่าง ๆ ระหว่างวันที่ 19-30 มีนาคม พ.ศ. 2555

การสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้พิพากษา คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ผู้มีส่วนร่วมในการ ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ และผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายทั้ง 7 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 85.2 หรือคิดเป็น 5.0 คะแนน (เมื่อเทียบกับคะแนนประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.)

กลุ่มผู้รับบริการที่ทำการสำรวจ ในปีพ.ศ. 2555 จำนวนทั้งสิ้น 15,425 ราย ประกอบด้วยผู้พิพากษา จำนวน 743 ราย คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ จำนวน 103 ราย คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด จำนวน 510 ราย คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ จำนวน 7 ราย ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จำนวน 3,483 ราย ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ จำนวน 10,133 ราย (ได้แก่ จำเลย ผู้เสียหาย พยาน ครอบครัว ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์ ผู้ถูกคุมความประพฤติ ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ และผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ) และ ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ จำนวน 446 ราย พบว่า คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัย อุทธรณ์ มีความพึงพอใจสูงสุดร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ คิดเป็นร้อยละ 90.8 คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ร้อยละ 88.2 ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่างๆ ร้อยละ 84.6 ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ ร้อยละ 83.9 ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานร้อยละ 79.8 และผู้พิพากษามีความพึงพอใจ ร้อยละ 75.6 ตามลำดับ

สำหรับประเด็นการให้บริการ **ในส่วนของผู้พิพากษา** พบว่ามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของการนำ ข้อมูลที่ได้จากรายงานไปใช้ประกอบดุลพินิจในการพิพากษาคดีถึงร้อยละ 81.6 คิดเป็นคะแนน 4.32 รองลงมาคือการ ที่เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ร้อยละ 81.2 คิดเป็นคะแนน 4.24 **คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ** มีความ พึงพอใจร้อยละ 93.0 (5.0 คะแนน) ในด้านความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ **คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ ตติดยาเสพติด** มีความพึงพอใจร้อยละ 93.2 (5.0 คะแนน) ในการทำหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการฯ ในการต้อนรับและ อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม **ผู้ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจร้อยละ 82.2 (4.44 คะแนน) ในด้านที่สำนักงานฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม **ส่วนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ** มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ร้อยละ 89.2 (5.0 คะแนน) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรในสัดส่วน ร้อยละ 88.8 (5.0 คะแนน) **และ คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์** มีความพึงพอใจเกือบทุกด้านที่ร้อยละ 94.2 (5.0 คะแนน) ยกเว้นในด้ว นการทำหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการฯ ในการต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม อยู่ที่ร้อยละ 91.4 คิดเป็นคะแนน 5.0 และ**ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ** มีสัดส่วนของความพึงพอใจสูงสุดในด้านของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ร้อยละ 89.2 (5.0 คะแนน) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในภาพรวมที่กรมคุมประพฤติ สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพงานบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ/ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

ด้านบุคลากร

1. ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
2. ควรให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงบุคลิกภาพ
3. ควรมีป้ายบอกหน้าที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละท่านให้ชัดเจน

ด้านระบบงาน

1. ควรมีป้ายขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน
2. ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน
3. มีการประชาสัมพันธ์รับทราบหน้าที่กรมคุมประพฤติให้ประชาชนทั่วไปทราบ
4. ควรมีการติดประกาศหรือแจกเอกสารแสดงขั้นตอนในการปฏิบัติตนให้ผู้มารายงานตัวได้ทราบ

ด้านสถานที่/อุปกรณ์/สิ่งแวดล้อม

1. ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน
2. สถานที่จอดรถ/เก้าอี้นั่ง/ห้องน้ำ ไม่เพียงพอ
3. สถานที่คับแคบ ควรขยายพื้นที่ในการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ห้องประชุม, สถานที่บำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด
4. ปรับปรุงสถานที่ในการจัดอบรมให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย
5. ควรมีเครื่องมือสื่อสารในการเรียกชื่อผู้มารับบริการ เช่น ไมโครโฟน

สำหรับข้อเสนอแนะ ของการให้บริการของกรมคุมประพฤติ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการดังนี้

1) ผู้พิพากษา

1. ในรายงานควรจะมีหัวข้อว่าหากใช้วิธีการคุมประพฤติแก่จำเลยแล้ว จำเลยมีโอกาสกลับตัวเป็นพลเมืองดีได้หรือไม่ เพราะพนักงานคุมประพฤติ เป็นบุคคลที่ไปรู้เห็นและสัมผัสกับครอบครัวของจำเลยโดยตรง
2. การให้ข้อเท็จจริงควรจะเป็นแบบตรงไปตรงมา ไม่ช่วยเหลือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
3. การรายงานควรมีข้อเท็จจริงมากพอสมควร โดยเฉพาะพฤติการณ์การกระทำความผิด ประวัติการกระทำความผิด และการชดใช้ค่าเสียหาย ตลอดจนปรับปรุงการเรียบเรียงข้อเท็จจริงให้เป็นไปตามลำดับ
4. ควรมีการเพิ่มบุคลากร เพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงาน
5. ควรส่งรายงานให้เร็วขึ้น
6. ขอให้มีความซื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่การงาน โดยเฉพาะในการจัดทำรายงาน เพื่อประโยชน์ของผู้เสียหายและจำเลย
7. เพิ่มความรู้ความเข้าใจกับรายงานบางประเด็น เช่น ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประวัติผู้กระทำผิด และให้เสนอความคิดเห็นของพนักงานคุมประพฤติครบทุกคดี

2) คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ

1. ควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบหลักฐานเอกสารด้านการสืบเสาะข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน เช่น บางครั้งขาดสำเนาบัตรประชาชนของผู้ต้องขัง หรือสำเนาทะเบียนบ้านของผู้อุทธรณ์

3) คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

1. คาดหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากงานคุ้มครองประพฤติดีตลอดไป และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาคีต่าง ๆ

2. ควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น
3. ควรให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและประทับใจ
4. การขอความร่วมมือสืบเสาะข้อเท็จจริง ควรจะมีการพิจารณาให้เร็วกว่าเดิม

4) คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ
2. ควรผลักดันให้มีการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องการปฏิบัติงานในหน้าที่ของคณะอนุกรรมการให้เร็วขึ้น
3. ควรเพิ่มบุคลากรสาขานักจิตวิทยา และนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์และนักกิจกรรมบำบัด
4. ควรเพิ่มสถานที่ฟื้นฟูมากขึ้น
5. มีการสรุปผลการปฏิบัติงานให้อนุกรรมการได้ทราบเป็นระยะ ๆ และมีผลวินิจฉัยที่มีต่อผู้อุทธรณ์

5) ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ
2. ไม่ควรสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ในการทำงานบ่อยจนเกินไป เพราะจะทำให้เกิดความสับสน
3. เจ้าหน้าที่และผู้ถูกคุมควรมีป้ายชื่อแสดงบอกให้ชัดเจน

6) ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่บางท่านควรปรับปรุงบุคลิกส่วนตัว มีน้ำใจต่อผู้ที่มารับบริการ
3. ควรจัดให้มีที่นั่งพัก และห้องอาหาร
4. เพิ่มบริเวณสถานที่จอดรถ
5. ขั้นตอนการประกันตัวเข้าไป ควรเร่งรัดขั้นตอนให้เร็วขึ้น
6. ควรติดประกาศขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน เข้าใจง่าย

7) ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. ควรจัดให้มีที่นั่งพัก
3. เพิ่มบริเวณสถานที่จอดรถ
4. ควรจัดให้มีสถานที่สำหรับผู้สูบบุหรี่

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

กรมคุมประพฤติ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ในงานด้านต่าง ๆ ของกรมคุมประพฤติ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตอบตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ (PMQA) และการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้บริหารของสำนักงานคุมประพฤติทั่วประเทศ รวมทั้งปรับปรุง/แก้ไขการปฏิบัติงานของกรมคุมประพฤติให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับ และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการของกรมคุมประพฤติ และยังสามารถนำไปประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร การปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

2. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสะท้อนความต้องการให้กรมคุมประพฤติดำเนินการ และนำข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุง/แก้ไขการปฏิบัติงานของกรมคุมประพฤติให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น

ขอบข่ายของการสำรวจ

กรมคุมประพฤติ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในกลุ่มผู้เข้ารับบริการ ต่อการบริการของกรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ดังนี้

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

2. คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ ทำการสำรวจฯ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ และด้านเอกสารการสรุปจาก สำนักงานคุมประพฤติ

3. คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด และคณะอนุกรรมการพิจารณาวินัยผู้ถูกระงับ การสำรวจฯ ประกอบด้วย ด้านการประชุมและเอกสารการประชุม และด้านการดำเนินงานของสำนักงาน

4. ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ประเด็นการสำรวจประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสำนักงาน และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม เป็นต้น

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

ระยะเวลาการดำเนินงาน

สำรวจผู้เข้ารับบริการ ต่องานบริการของสำนักงานคุมประพฤติทั่วประเทศ ระหว่างวันที่ 19-30 มีนาคม 2555

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นการสำรวจกลุ่มผู้รับบริการต่อการบริการของกรมคุมประพฤติ ในช่วงวันที่ 19-30 มีนาคม 2555 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการสำรวจประกอบด้วย

1.กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ
1.ผู้พิพากษา	ไปรษณีย์	743
2.คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ	สัมภาษณ์	103
3.คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด	สัมภาษณ์	510
4.คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์	สัมภาษณ์	7
5.มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน (ได้แก่ อสค. สมาชิกเครือข่ายหน่วยงานภาคี และอื่น ๆ)	สัมภาษณ์	3,483
6.ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ (ได้แก่ จำเลย ผู้เสียหาย พยาน ครอบครัว ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์ ผู้ถูกคุมความประพฤติ ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ และผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ)	สัมภาษณ์	10,133
7.ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ (ได้แก่ ผู้พ้นการคุมความประพฤติ ผู้พ้นการฟื้นฟูฯ นักโทษฯ ที่ถูกปล่อยตัวตามคำพิพากษา เด็กฯที่ถูกปล่อยตัวฯ และผู้พ้นจากการทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ)	สัมภาษณ์และไปรษณีย์	446
รวม		15,425

2.เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

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

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน ระยะเวลาที่เป็นคณะอนุกรรมการฯ ฟื้นฟูฯ และพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ระยะเวลาที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการฯ พักลด ระยะเวลาที่ผู้พิพากษาสั่งใช้งานคุมประพฤติ รวมทั้งสถานภาพ และตำแหน่ง เป็นต้น

2. การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) พอใจน้อยที่สุด 2) พอใจน้อย 3) พอใจปานกลาง 4) พอใจมาก 5) พอใจมากที่สุด โดยมีการวัดระดับความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้รับบริการทั้ง 7 กลุ่ม รายละเอียดของประเด็นการสำรวจได้กล่าวไว้ในหัวข้อ **ขอบข่ายของการสำรวจ**

3. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความประทับใจ จุดที่ไม่พึงพอใจ หรือจุดที่ควรปรับปรุง รวมทั้งข้อเสนอแนะและความคาดหวัง เกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคต ซึ่งเป็นข้อถามเปิดที่ให้ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็น

3. การประมวลผลและการนำเสนอผลการสำรวจ

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูลแล้วนำไปประมวลผลเป็นรูปตาราง โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การนำเสนอผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการของกรมคุ้มครองผู้บริโภค ได้แสดงในรูปร้อยละ คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ทั้งในภาพรวมของกรมคุ้มครองผู้บริโภค รายงานสำนักงาน และรายประเด็นที่ใช้ในการสำรวจจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

4. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

1. การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ความพึงพอใจ	ระดับ	เกณฑ์คะแนน	เกณฑัร้อยละ
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. ในการคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของกรมคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึงคะแนนที่ได้จากการนำคะแนนของทุกกลุ่มเป้าหมายมาคำนวณ ดังนี้

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

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

8. หลังจากนั้นนำค่าร้อยละที่ได้จากข้อ 7 มาเทียบกับเกณฑ์คะแนนตามข้อ 1

บทที่ 3

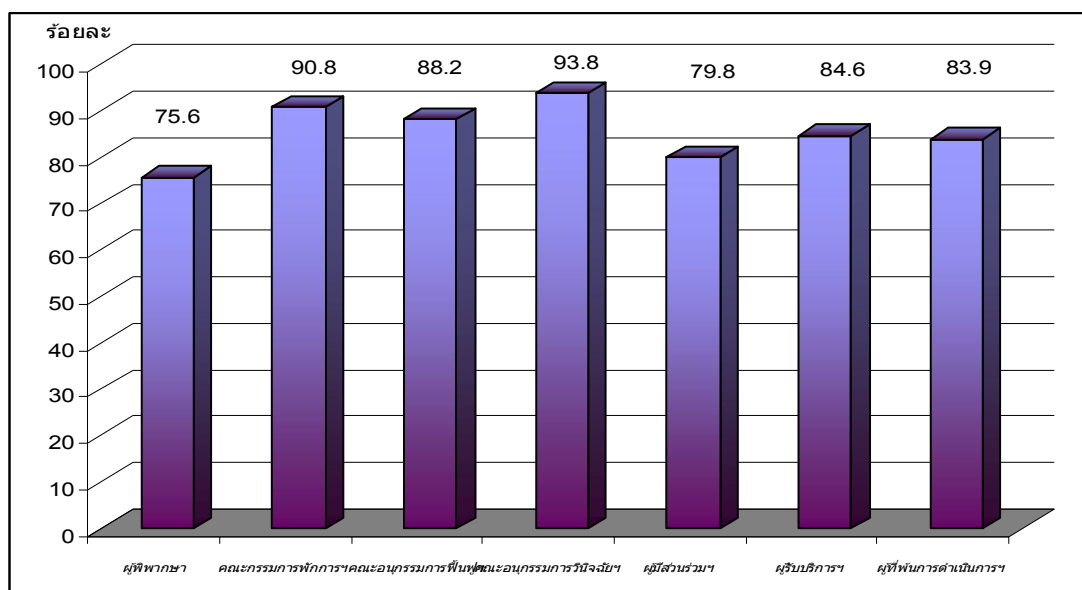
สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 85.2 ซึ่งเมื่อนำมาเทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ได้เท่ากับ 5.0 คะแนน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 สามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

ภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกรมคุมประพฤติภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 85.2 หรือคิดเป็น 5.0 คะแนน (อยู่ในช่วงความพึงพอใจระดับมากที่สุด) และพบว่าสัดส่วนความพึงพอใจในปีนี้ต่ำกว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 96.7 (เนื่องจากการวัดมีความแตกต่างกัน ตามหมายเหตุท้ายตาราง 1) เมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้รับบริการปรากฏว่า คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ มีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 93.8 คิดเป็น 5.0 คะแนน (พอใจในระดับมากที่สุด) รองลงมาคือ คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ด้วยคะแนน 5.0 (พอใจในระดับมากที่สุด) คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ร้อยละ 88.2 คิดเป็น 5.0 คะแนน (พอใจในระดับมากที่สุด) ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ ร้อยละ 84.6 อยู่ที่ 4.9 คะแนน (พอใจระดับมาก) ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ ร้อยละ 83.9 คิดเป็น 4.8 คะแนน (พอใจระดับมาก) ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน อยู่ที่ร้อยละ 79.8 ด้วยคะแนน 4.0 (พอใจในระดับมาก) และ ผู้พิพากษามีความพึงพอใจ ร้อยละ 75.6 คิดเป็น 3.1 คะแนน (พอใจในระดับปานกลาง) ตามลำดับ ขณะที่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 อยู่ในกลุ่ม คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ คิดเป็นร้อยละ 100.0 คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ร้อยละ 99.4 ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีต่าง ๆ ร้อยละ 97.6 ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 95.3 และผู้พิพากษา ร้อยละ 90.6 เป็นต้น (รายละเอียดตามกราฟ 1 และตาราง 1)

กราฟ 1 ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของกรมคุมประพฤติ
ต่อผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย ปีงบประมาณ พ.ศ.2555



ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย ของกรมคุมประพฤติ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เปรียบเทียบกับร้อยละของความพึงพอใจฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

ผู้รับบริการ	ปีงบประมาณ 2555		ปีงบประมาณ 2554
	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ภาพรวม	85.2	5.0	96.7
1.ผู้พิพากษา	75.6	3.1	90.6
2.คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ	90.8	5.0	100
3.คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด	88.2	5.0	99.4
4.คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์	93.8	5.0	-
5.ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	79.8	4.0	95.3
5.1.อาสาสมัครคุมประพฤติ	79.0	3.8	-
5.2.สมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน	77.2	3.4	-
5.3.หน่วยงานภาคีการทำงานบริการสังคม	78.6	3.7	-
5.4.อื่น ๆ	84.0	4.8	-
6.ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี	84.6	4.9	97.6
6.1.จำเลย	84.3	4.9	97.5
6.2.ผู้เสียหาย	84.6	4.9	96.8
6.3.พยาน	85.4	5.0	97.6
6.4.ครอบครัว	83.4	4.7	97.5
6.5.ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์	84.6	4.9	97.2
6.6.ผู้ถูกคุมความประพฤติ	84.5	4.9	97.8
6.7.ผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ	85.0	5.0	97.5
6.8.ผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ	84.5	4.9	96.9
7.ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ	83.9	4.8	-
7.1.ผู้พ้นการคุมความประพฤติ	83.6	4.7	-
7.2.ผู้พ้นการฟื้นฟูฯ	84.1	4.8	-
7.3.นักโทษที่พักการลงโทษ	84.2	4.8	-
7.4.นักโทษที่ถูกปล่อยตัวตามคำพิพากษา	84.0	4.8	-
7.5.เด็กที่ถูกปล่อยตัวตามคำพิพากษาโดยไม่มีเงื่อนไข	84.6	4.9	-
7.6.ผู้พ้นจากการทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ	82.7	4.5	-

หมายเหตุ : ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 การสำรวจความพึงพอใจจำแนกเป็น 5 ระดับ (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) ส่วน
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สำรวจเป็นพอใจ และไม่พอใจเท่านั้น ส่งผลให้ร้อยละของความพึงพอใจมีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายรายสำนักงานในปีงบประมาณพ.ศ. 2555 พบว่า มี 101 สำนักงานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในช่วงเวลาที่กำหนด ขณะที่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 มี 98 สำนักงาน และยังพบว่าสำนักงานที่มีผลความพึงพอใจสูงสุด (คะแนนเท่ากับ 5) 10 อันดับ ได้แก่ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสงคราม ร้อยละ 92.9 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 90.9 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดอุทัยธานี ร้อยละ 90.8 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ร้อยละ 89.9 สำนักงาน คุมประพฤติจังหวัดกระบี่ ร้อยละ 89.7 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิจิตร ร้อยละ 89.5 สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดพะเยา ร้อยละ 89.3 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดลำปางและอ่างทอง ร้อยละ 88.0 และสำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดลำพูน ร้อยละ 87.8 ตามลำดับ

นอกจากนี้ผลความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้รับบริการและรายสำนักงาน ที่มีสัดส่วนความพึงพอใจร้อยละ 100.0 มีอยู่ 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด มีเพียงสำนักงานเดียว คือ สำนักงาน คุมประพฤติจังหวัดสมุทรสงคราม 2) ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ ประกอบด้วย สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดหนองคาย และสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดลำพูน 3) คณะกรรมการพิจารณาพักการ ลงโทษ มีอยู่ 30 สำนักงาน ที่มีสัดส่วนของความพึงพอใจเต็มร้อยละ 100.0 (รายละเอียดตามตาราง 2)

สำหรับประเด็นการให้บริการ **ในส่วนของผู้พิพากษา** พบว่ามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของการนำ ข้อมูลที่ได้จากรายงานไปใช้ประกอบดุลพินิจในการพิพากษาคดีถึงร้อยละ 81.6 คิดเป็นคะแนน 4.32 รองลงมาคือ การที่เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ร้อยละ 81.2 คิดเป็นคะแนน 4.24 **คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ** มีความพึงพอใจร้อยละ 93.0 (5.0 คะแนน) ในด้านความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ **คณะอนุกรรมการฟื้นฟู สมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด** มีความพึงพอใจร้อยละ 93.2 (5.0 คะแนน) ในการทำหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการฯ ในการต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม **ผู้ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจร้อยละ 82.2 (4.44 คะแนน) ในด้านที่สำนักงานฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วม **ส่วนผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับ จำนวนคดีต่าง ๆ** มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ร้อยละ 89.2 (5.0 คะแนน) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรในสัดส่วน ร้อยละ 88.8 (5.0 คะแนน) **และคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์** มีความพึงพอใจเกือบทุกด้านที่ร้อยละ 94.2 (5.0 คะแนน) ยกเว้น ในด้านการทำหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการฯ ในการต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม อยู่ที่ร้อยละ 91.4 คิดเป็นคะแนน 5.0 และ**ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ** มีสัดส่วนของความพึงพอใจ สูงสุดในด้านของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ร้อยละ 89.2 (5.0 คะแนน) เป็นต้น

ตาราง 2 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย (ยกเว้นกลุ่มคณะอนุฯวินิจฉัย
อุทธรณ์)

ของสำนักงานคุมประพฤติ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2555		ปีงบประมาณ 2554
	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
กรุงเทพฯ			
อาญา	77.6	3.5	98.2
อาญากรุงเทพใต้	80.2	4.0	99.5
แขวงเหนือ	78.1	3.6	98.1
แขวงใต้	84.3	4.9	99.3
แขวงดุสิต	80.7	4.1	93.1
แขวงพระโขนง	85.7	5.0	99.4
มีนบุรี	81.2	4.2	91.9
อาญาธนบุรี	82.9	4.6	94.8
แขวงธนบุรี	85.2	5.0	90.1
แขวงตลิ่งชัน	78.2	3.6	94.6
ภาค 1			
สมุทรปราการ	74.7	2.9	92.4
อยุธยา	81.8	4.4	99.3
นนทบุรี	82.6	4.5	99.4
ลพบุรี	85.0	5.0	99.5
สระบุรี	79.6	3.9	94.2
อ่างทอง	88.0	5.0	99.6
ปทุมธานี	80.1	4.0	97.0
สิงห์บุรี	87.3	5.0	98.2
ชัยนาท	81.3	4.3	99.0
ภาค 2			
ชลบุรี	84.3	4.9	89.4
จันทบุรี	81.5	4.3	92.6
ระยอง	87.4	5.0	99.3

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2555		ปีงบประมาณ 2554
	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
นครนายก	84.8	5.0	98.0
ฉะเชิงเทรา	80.9	4.2	98.6
ปราจีนบุรี	83.9	4.8	99.5
กบินทร์บุรี	83.6	4.7	96.7
ตราด	84.3	4.9	98.7
สระแก้ว	85.2	5.0	99.5
ภาค 3			
อุบลราชธานี	82.5	4.5	88.4
นครราชสีมา	83.1	4.6	94.9
สุรินทร์	85.8	5.0	96.1
บุรีรัมย์	83.9	4.8	96.9
นางรอง	77.2	3.4	97.5
ศรีสะเกษ	79.2	3.8	97.0
ยโสธร	86.6	5.0	98.8
อำนาจเจริญ	82.5	4.5	94.3
ภูเขียว	80.7	4.1	96.4
สีคิ้ว	80.8	4.2	85.1
ชัยภูมิ	83.6	4.7	95.1
บัวใหญ่	79.4	3.9	99.9
ภาค 4			
อุดรธานี	78.8	3.8	99.9
ขอนแก่น	78.5	3.7	93.5
มหาสารคาม	87.3	5.0	100.0
สกลนคร	87.2	5.0	97.2
ร้อยเอ็ด	89.9	5.0	96.5
กาฬสินธุ์	79.3	3.9	97.9
มุกดาหาร	82.0	4.4	96.5
บึงกาฬ	84.2	4.8	97.4
หนองบัวลำภู	81.6	4.3	94.5

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2555		ปีงบประมาณ 2554
	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
นครพนม	78.1	3.6	98.7
เลย	79.5	3.9	99.9
หนองคาย	87.6	5.0	99.3
ภาค 5			
เชียงใหม่	85.3	5.0	96.4
ฝาง	82.3	4.5	97.1
เชียงใหม่	80.9	4.2	92.6
เทิง	78.0	3.6	-
ลำปาง	88.0	5.0	98.5
แพร่	84.1	4.8	96.6
พะเยา	89.3	5.0	95.1
แม่ฮ่องสอน	83.9	4.8	98.6
ลำพูน	87.8	5.0	99.9
น่าน	76.6	3.3	93.7
ภาค 6			
นครสวรรค์	85.8	5.0	98.3
พิจิตร	81.4	4.3	95.2
กำแพงเพชร	84.5	4.9	97.2
สุโขทัย	80.6	4.1	97.5
เพชรบูรณ์	83.8	4.8	96.8
พิจิตร	89.5	5.0	92.5
แม่สอด	81.9	4.4	95.8
อุทัยธานี	90.8	5.0	98.7
สวรรค์โลก	82.9	4.6	97.3
ตาก	86.9	5.0	99.5
อุตรดิตถ์	82.5	4.5	98.6
หล่มสัก	86.3	5.0	97.9
ภาค 7			
นครปฐม	80.1	4.0	93.4

สำนักงาน	ปีงบประมาณ 2555		ปีงบประมาณ 2554
	ระดับความพึงพอใจ		ความพึงพอใจ
	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
สุพรรณบุรี	83.8	4.8	95.7
กาญจนบุรี	86.8	5.0	98.8
เพชรบุรี	87.1	5.0	96.8
ประจวบคีรีขันธ์	81.0	4.2	98.3
ราชบุรี	82.6	4.5	97.2
สมุทรสงคราม	92.9	5.0	98.4
สมุทรสาคร	90.9	5.0	95.4
ภาค 8			
นครศรีธรรมราช	83.2	4.6	95.0
ทุ่งสง	80.7	4.1	96.8
ภูเก็ต	84.2	4.8	95.6
สุราษฎร์ธานี	86.3	5.0	97.6
สมุย	86.2	5.0	99.4
ไชยา	81.8	4.4	-
ชุมพร	83.5	4.7	99.7
หลังสวน	84.0	4.8	98.2
กระบี่	89.7	5.0	99.3
ระนอง	87.7	5.0	99.4
พังงา	83.7	4.7	98.0
ภาค 9			
สงขลา	82.8	4.6	96.7
นาทวี	81.8	4.4	-
ตรัง	84.6	4.9	93.4
พัทลุง	82.7	4.5	99.7
ยะลา	80.1	4.0	93.0
นราธิวาส	79.9	4.0	95.6
ปัตตานี	84.3	4.9	98.5
สตูล	86.3	5.0	95.9

บทที่ 4

ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในภาพรวมที่กรมคุมประพฤติ สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพงานบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ/ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

ด้านบุคลากร

1. ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
2. ควรให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงบุคลิกภาพ
3. ควรมีป้ายบอกหน้าที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละท่านให้ชัดเจน

ด้านระบบงาน

1. ควรมีป้ายขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน
2. ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน
3. มีการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่กรมคุมประพฤติให้ประชาชนทั่วไปทราบ
4. ควรมีการติดประกาศหรือแจกเอกสารแสดงขั้นตอนในการปฏิบัติตนให้ผู้มารายงานตัวได้ทราบ

ด้านสถานที่/อุปกรณ์/สิ่งแวดล้อม

1. ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน
2. สถานที่จอดรถ/เก้าอี้นั่ง/ห้องน้ำ ไม่เพียงพอ
3. สถานที่คับแคบ ควรขยายพื้นที่ในการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ห้องประชุม, สถานที่บำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด
4. ปรับปรุงสถานที่ในการจัดอบรมให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย
5. ควรมีเครื่องมือสื่อสารในการเรียกชื่อผู้มารับบริการ เช่น ไมโครโฟน

ข้อเสนอแนะ/จุดเด่น/จุดด้อย ของการให้บริการของกรมคุมประพฤติ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการดังนี้

1) ผู้พิพากษา

จุดเด่น

1. พนักงานคุมประพฤติมีความเห็นประกอบข้อมูลนำเสนอ สามารถใช้ประกอบดุลพินิจในการกำหนดโทษของศาลได้เป็นอย่างดี
2. เจ้าหน้าที่สามารถสืบเสาะข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประวัติของผู้ถูกคุมประพฤติได้ดี
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการติดตามสอดส่องดูแลผู้กระทำผิด และให้ความร่วมมือในการที่จะช่วยแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด
4. เนื้อหาที่รายงานค่อนข้างสมบูรณ์ มีความละเอียดในการสืบเสาะและพินิจ
5. งานสอดส่อง มีความพยายาม ความตั้งใจในการติดตามผู้กระทำผิดให้ปฏิบัติตามกรอบการคุมประพฤติที่ดี

จุดด้อย

1. การส่งรายงานการสืบเสาะและพินิจล่าช้า
2. พนักงานคุมประพฤติควรรายงานตามระยะเวลาที่ศาลระบุไว้
3. ควรมีมาตรการในการคุมประพฤติสำหรับผู้ศาลสั่งคุมแบบเข้มงวดมากกว่าที่ปฏิบัติอยู่
4. ข้อมูลในรายงานบางครั้งไม่ตรงกับข้อเท็จจริง
5. กรณีศาลมีคำสั่งให้คุมประพฤติ แล้วจำเลยไม่ไปพบพนักงานคุมประพฤติตั้งแต่ครั้งแรก ควรจะรายงานให้เร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

1. ในรายงานควรจะมีหัวข้อว่าหากใช้วิธีการคุมประพฤติแก่จำเลยแล้ว จำเลยมีโอกาสกลับตัวเป็นพลเมืองดีได้หรือไม่ เพราะพนักงานคุมประพฤติ เป็นบุคคลที่ไปรู้เห็นและสัมผัสกับครอบครัวของจำเลยโดยตรง
2. การให้ข้อเท็จจริงควรจะเป็นแบบตรงไปตรงมา ไม่ช่วยเหลือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
3. การรายงานควรมีข้อเท็จจริงมากพอสมควร โดยเฉพาะพฤติการณ์การกระทำความผิด ประวัติการกระทำความผิด และการชดใช้ค่าเสียหาย ตลอดจนปรับปรุงการเรียบเรียงข้อเท็จจริงให้เป็นไปตามลำดับ
4. ควรมีการเพิ่มบุคลากร เพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงาน
5. ควรส่งรายงานให้เร็วขึ้น
6. ขอให้มีความซื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่การงาน โดยเฉพาะในการจัดทำรายงาน เพื่อประโยชน์ของผู้เสียหายและจำเลย
7. เพิ่มความรู้ความเข้าใจกับรายงานบางประเด็น เช่น ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประวัติผู้กระทำความผิด และให้เสนอความคิดเห็นของพนักงานคุมประพฤติครบทุกคดี

2) คณะกรรมการพิจารณาพักการลงโทษ

จุดเด่น

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้ดี
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมสามารถให้ข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ ชัดเจนและถูกต้องทันเวลา
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ และมีความเป็นกันเอง
4. เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ การประสานงานเป็นอย่างดี
5. เจ้าหน้าที่มีความเสียสละ กระตือรือร้นและมีความทุ่มเทในงานอย่างเต็มที่

จุดด้อย

1. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
2. ควรรายงานผลการสืบเสาะให้ทันกับวันปล่อยตัวพักการลงโทษ/ลดวันต้องโทษ
3. การประสานงานมักเน้นความเป็นทางการมากเกินไป ทำให้เพิ่มขึ้นขั้นตอนต้องทำหนังสือทุกครั้ง
4. เมื่อนักโทษเด็ดขาดปล่อยตัวไปผิดเงื่อนไขในการคุมประพฤติ ไม่ไปรายงานตัวเมื่อครบกำหนดโทษ ทางสำนักงานคุมประพฤติแจ้งทัณฑสถานล่าช้า ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานต่อเนื่องได้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบหลักฐานเอกสารด้านการสืบเสาะข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน เช่น บางครั้งขาดสำเนาบัตรประชาชนของผู้ต้องขัง หรือสำเนาทะเบียนบ้านของผู้อุปการะ

3) คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

จุดเด่น

1. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง เอาใจใส่ และร่วมมือร่วมใจกับทุกหน่วยงานและให้บริการที่ดีมาก พุดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์
2. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอุทิศตน
4. เจ้าหน้าที่ทำงานละเอียด รอบคอบ รวดเร็ว
5. การประสานงานดีมาก สามารถประสานงานเป็นการส่วนตัวได้
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

จุดด้อย

1. รายงานผลการสืบเสาะข้อเท็จจริงยังมีการรายงานที่ล่าช้า
2. สถานที่คับแคบ
3. เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่สุภาพกับผู้ขอรับบริการ
4. การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ น่าจะได้รับการสนับสนุนข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มากขึ้น

5. การนำเสนอสรุปข้อมูลของผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์ให้มีความกระชับชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. คาดหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากงานคุมประพฤติตลอดไป และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาคีต่าง ๆ

2. ควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น
3. ควรให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและประทับใจ
4. การขอความร่วมมือสืบเสาะข้อเท็จจริง ควรจะมีการพิจารณาให้เร็วกว่าเดิม

4) คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์

จุดเด่น

1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ให้บริการดี ทำงานรวดเร็ว รักษาสิทธิของผู้อุทธรณ์
2. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานกับประชาชน และมีการติดตามให้ข้อมูลการเข้าประชุมได้ดี
3. กรรมการของสำนักงานคุมประพฤติมีความสนใจศึกษาปัญหาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายมาเป็นอย่างดี

จุดด้อย

1. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีรายละเอียดมาก ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า
2. สถานที่ฟื้นฟูไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ
2. ควรผลักดันให้มีการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องการปฏิบัติงานในหน้าที่ของคณะอนุกรรมการให้เร็วขึ้น
3. ควรเพิ่มบุคลากรสาขานักจิตวิทยา และนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์และนักกิจกรรมบำบัด
4. ควรเพิ่มสถานที่ฟื้นฟูมากขึ้น
5. มีการสรุปผลการปฏิบัติงานให้อนุกรรมการได้ทราบเป็นระยะ ๆ และมีผลวินิจฉัยที่มีต่อผู้อุทธรณ์

5) ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

จุดเด่น

1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง สามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้เป็นอย่างดี
2. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย และสามารถให้ความรู้แก่ประชาชนได้ดี
3. สำนักงานหาง่ายติดต่อได้สะดวก
4. สถานที่สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยดี
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านสังคมและการติดตามพฤติกรรมของผู้ถูกคุมความประพฤติอย่างต่อเนื่อง
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ

จุดด้อย

1. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ
2. การจ่ายค่าตอบแทนในการประชุมให้อาสาสมัครคุมประพฤติยังไม่เหมาะสม
3. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
4. วิธีการและมาตรการสำหรับดำเนินการกับผู้ถูกคุมประพฤติที่ไม่มารายงานตัวหรือละเลยการปฏิบัติภาระงานบริการสังคมยังไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ
2. ไม่ควรสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ในการทำงานบ่อยจนเกินไป เพราะจะทำให้เกิดความสับสน
3. เจ้าหน้าที่และผู้ถูกคุมควรมีป้ายชื่อแสดงบอกให้ชัดเจน

6) ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี

จุดเด่น

1. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และเอาใจใส่เป็นอย่างดี
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับเป็นกันเองและเป็นมิตร
4. การปฏิบัติงานเป็นระเบียบขั้นตอน มีการให้บริการบัตรคิว
5. บริการรวดเร็ว และสะดวกดีมาก
6. สำนักงานเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม และสะอาด

จุดด้อย

1. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่บริการล่าช้า ทำให้ต้องรอนาน
3. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ เสียงดัง และต่อว่าผู้รับบริการ
4. สถานที่คับแคบ
5. เก้าอี้ไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่บางท่านควรปรับปรุงบุคลิกส่วนตัว มีน้ำใจต่อผู้ที่มารับบริการ
3. ควรจัดให้มีที่นั่งพัก และห้องอาหาร
4. เพิ่มบริเวณสถานที่จอดรถ
5. ขั้นตอนการประกันตัวเข้าไป ควรเร่งรัดขั้นตอนให้เร็วขึ้น
6. ควรติดประกาศขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน เข้าใจง่าย

7) ผู้รับบริการที่พ้นจากการดำเนินการของกรมคุมประพฤติ

จุดเด่น

1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาดีมาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว สุภาพและเป็นมิตร
3. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองและมีอัธยาศัยดี

จุดด้อย

- 1.เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 2.สถานที่หายาก และคับแคบ
- 3.เก้าอี้ไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- 2.ควรจัดให้มีที่นั่งพัก
- 3.เพิ่มบริเวณสถานที่จอดรถ
- 4.ควรจัดให้มีสถานที่สำหรับผู้สูบบุหรี่