



หน่วยบริการประชาชน  
เลขที่ 151  
วันที่ 16 มิ.ย. 2559  
เวลา 10.30 น.

ศูนย์บริหารคดีพิเศษ  
เลขที่รับ 1-5 2385  
วันที่ 15 มิ.ย. 2559  
เวลา 8.06  
ผู้รับ พงษ์พันธ์

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๔.๕/๗๗๖๐ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙)

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บริหารคดีพิเศษ

ตามหนังสือศูนย์บริหารคดีพิเศษ ที่ ยธ ๐๘๐๑.๔/๒๓๖๖ ลงวันที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๕๙ ศูนย์บริหารคดีพิเศษได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๖๑ ชุด นั้น

ศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	๔.๕๗	๙๑.๔๘
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๑๑
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	๔.๖๔	๙๒.๗๙
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๖๖	๙๓.๑๑
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๖	๙๑.๑๕
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๖๑	๙๒.๑๓
๗	มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๑๑
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๖๔	๙๒.๗๙
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๔.๔๘	๘๙.๕๑
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๒๕	๘๔.๙๒
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๔.๕๑	๙๐.๑๖
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๔๙	๘๙.๘๔
๑๓	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๕๑	๙๐.๑๖
๑๔	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๕๖	๙๑.๑๕
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๕๖	๙๑.๑๐

/อภิปรายผล...

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ศูนย์บริหารคดีพิเศษ ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๒๔ คน เพศหญิง ๓๖ คน และไม่ให้ข้อมูล ๑ คน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ ๔๑ ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย แม่บ้าน และรับจ้าง และไม่ให้ข้อมูล ๒๒ คน โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ติดต่อกับใช้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะประชาชน และเข้ารับบริการในส่วนของการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/กล่าวโทษ

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริหารคดีพิเศษ

๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีการชี้แจง ให้ข้อมูล และคำแนะนำ ต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการทราบ

๒.๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องมีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีการแจ้ง เผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความชัดเจนโปร่งใสในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องมีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย ห้องน้ำ) การมีแบบฟอร์มในการให้บริการ และมีความเพียงพอของช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ

๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและในภาพรวมที่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม

๓. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ผู้รับบริการของศูนย์บริหารคดีพิเศษ ได้เสนอไว้มีดังนี้

๓.๑ ควรมีการจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนเพื่อเป็นการรักษาความลับ สถานที่คับแคบ ไม่เป็นส่วนตัว ควรจัดเก้าอี้ให้มากขึ้น

๓.๒ การค้นข้อมูลจาก website ของกรมสอบสวนคดีพิเศษผ่านมือถือไม่สามารถคลิก เข้าดูข้อมูลได้

๓.๓ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการดี และได้ชมเชยการปฏิบัติหน้าที่ของ ร้อยเอกนวินภพ ปานะวิภาต เจ้าของสำนวนที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม

/จะเห็นได้ว่า...





หน่วยบริการประชาชน  
เลขที่ 125  
วันที่ ๑๘ พ.ค. ๒๕๕๙  
10.26 น.

## บันทึกข้อความ

เลขที่รับ 1897  
วันที่ 172 พ.ค. 2559  
เวลา 10.31  
ผู้รับ พิรวัฒน์

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๐๑.๔/๖๒๕ วันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เดือนเมษายน ๒๕๕๙)

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บริหารคดีพิเศษ

ตามหนังสือศูนย์บริหารคดีพิเศษ ที่ ยธ ๐๘๐๑.๔/๑๘๒๗ ลงวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ศูนย์บริหารคดีพิเศษได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๓๘ ชุด นั้น

ศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	๔.๕๓	๙๐.๕๓
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๗๑	๙๔.๒๑
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๕	๘๘.๙๕
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๖๑	๙๒.๑๑
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๔๗	๘๙.๔๗
๗	มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๖๖	๙๓.๑๖
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๗๑	๙๔.๒๑
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๔.๔๒	๘๘.๔๒
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๐๓	๘๐.๕๓
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๔๗	๘๙.๔๗
๑๓	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๓๙	๘๗.๘๙
๑๔	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๖๘	๙๓.๖๘
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๕๑	๙๐.๑๙

/อภิปรายผล...

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ  
ศูนย์บริหารคดีพิเศษ ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๑๗ คน  
และเพศหญิง ๒๑ คน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ ๔๑ ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพทั่วไป และจบการศึกษาในระดับ  
ปริญญาตรี ส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะประชาชน และเข้ารับบริการใน  
ส่วนของการร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ ทั้งนี้ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่ให้ข้อมูลส่วนตัวในเรื่องของ  
อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ใช้บริการในฐานะใด และใช้บริการใดของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริหารคดีพิเศษ

๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  
(ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ เป็นมิตร กระตือรือ  
ร้น เต็มใจให้บริการ สะดวก รวดเร็ว และการชี้แจง ให้ข้อมูล คำแนะนำต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการทราบ

๒.๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน  
ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องมีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมี  
ความเหมาะสม มีการแจ้ง เผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความชัดเจนโปร่งใสในการ  
ให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  
(ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องมีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่าง  
ชัดเจน การมีแบบฟอร์มในการให้บริการ และมีความเพียงพอของช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ  
โดยในเรื่องการมีสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย ห้องน้ำ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน  
ระดับมาก

๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  
(ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและ  
ในภาพรวมที่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริหารคดีพิเศษ  
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๙ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๑  
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๙ ทั้งนี้ ผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องสถานที่คับแคบ  
ที่จอดรถไม่เพียงพอ และในส่วนของ การรักษาความปลอดภัยที่ต้องมีการปรับปรุง เจ้าหน้าที่ที่เคาร์เตอร์ขาด  
ความกระตือรือร้นในการทำงาน และเจ้าหน้าที่ควรระมัดระวังการให้ข้อมูลประชาชนมากกว่านี้

/จึงเรียนมา...





หน่วยบริการประชาชน  
เลขที่ 112  
วันที่ ๒๕ เม.ย. ๒๕๕๙  
เวลา ๐๙.๔๑ น.

ศูนย์บริการคดีพิเศษ  
เลขที่รับ 2-5 1621  
วันที่ ๒๕ เม.ย. 2559  
เวลา 10.10  
ผู้รับ อนุวิภาณ

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๔.๕/๕๗๐

วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เดือนมีนาคม ๒๕๕๙)

เรียน ผู้บัญชาการศูนย์บริการคดีพิเศษ

ตามหนังสือศูนย์บริการคดีพิเศษ ที่ ยธ ๐๘๐๑.๔/๑๔๐๘ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ ศูนย์บริการคดีพิเศษได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๕๕ ชุด นั้น

ศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	๔.๗๓	๙๔.๕๕
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๗๕	๙๔.๙๑
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๘	๙๕.๖๔
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๖๕	๙๓.๐๙
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๗	๙๓.๔๕
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๗	มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๗๓	๙๔.๕๕
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๖๗	๙๓.๔๕
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๔.๕๖	๙๑.๒๗
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๒๒	๘๔.๓๖
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๔.๕๕	๙๐.๙๑
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๕๕	๙๐.๙๑
๑๓.	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๕๓	๙๐.๕๕
๑๔.	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๖๗	๙๓.๔๕
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๖๒	๙๒.๓๖

/อภิปรายผล...

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ  
ศูนย์บริหารคดีพิเศษ ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๒๕ คน  
และเพศหญิง ๒๙ คน ไม่ให้ข้อมูล ๑ คน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ ๔๑ ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพทั่วไป และ  
จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ติดต่อบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะประชาชน  
และเข้ารับการบริการในส่วนของการร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริหารคดีพิเศษ

๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  
(ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ เป็นมิตร กระตือรือ  
ร้น เต็มใจให้บริการ สะดวก รวดเร็ว และการชี้แจง ให้ข้อมูล คำแนะนำต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการทราบ

๒.๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน  
ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องมีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมี  
ความเหมาะสม มีการแจ้ง เผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความชัดเจนโปร่งใสในการ  
ให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  
(ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องมีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่าง  
ชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย ห้องน้ำ) การมีแบบฟอร์มในการให้บริการ และ  
มีความเพียงพอของช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ

๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  
(ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและ  
ในภาพรวมที่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริหารคดีพิเศษ  
ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๕๙ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๒  
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ทางศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนัก  
นโยบายและยุทธศาสตร์ จักได้นำผลการสำรวจข้างต้นไปใช้ประกอบการจัดทำความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษต่อไป

  
(นายนิคม สุวรรณรุ่งเรือง)

ผู้บัญชาการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์





หน่วยบริการประชาชน  
เลขที่ ๑๑  
วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๕๙  
เวลา ๑๖.๒๑ น

ศูนย์บริการคดีพิเศษ  
เลขที่รับ ๑๔๑๓  
วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๕๙  
เวลา ๘.๑๐  
ผู้รับ พชร สักน

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๔.๕/๖๕๕๙

วันที่ ๕

เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

เรียน หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ตามหนังสือสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ที่ ยธ ๐๘๑๔.๕/๔๖๖ ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๕๙ เรื่อง อธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน อธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ สั่งการทำหนังสือข่างต้น ให้สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ติดตาม ทวงถามหน่วยงานที่ยังไม่ได้รายงาน แล้วรวบรวมรายงานผู้บริหารอีกครั้ง นั้น

เพื่อให้การรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ในทุกเดือนเป็นไปตามสั่งการของผู้บริหาร ศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ จึงขอความร่วมมือทุกหน่วยงานจัดส่งข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจ ให้ทางสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ทุกวัน ที่ ๕ ของเดือน หากไม่มีข้อมูลในเดือนใดขอความกรุณาแจ้งให้ทางสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ทราบ เพื่อจักได้รายงานผู้บริหารต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทราบ.....

- มอบ  ส่วนอำนวยการ
- ส่วนสืบสวน
- ส่วนนิติการ
- ส่วนงานคณะกรรมการคดีพิเศษ
- หน่วยบริการประชาชนและข้อมูลข่าวสาร
- อื่น ๆ .....

  
(นายนิคม สุวรรณรุ่งเรือง)

ผู้บัญชาการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

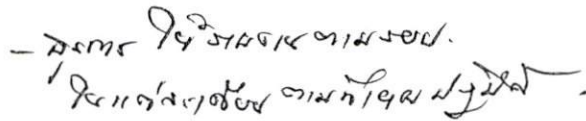
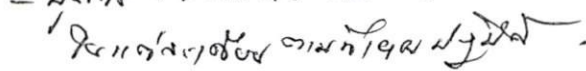
๑) 

พันตำรวจตรี

(วรรณ ศรีล้ำ)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการคดีพิเศษ

S 1๗๖ ๖๖

-   
/ 

๗.๖๑๗  
(นายดีรัฐ นิติวะยุทธ)

หัวหน้าหน่วยบริการประชาชนและบริการข้อมูลข่าวสาร

๗ ๑๗.๕.๕๙

๖) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริหารคดีพิเศษ ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	๔.๗๙	๙๕.๗๗
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๗๒	๙๔.๓๗
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๓	๙๕
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๗๒	๙๔.๖๕
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๙	๙๑.๘๓
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๐๙	๙๓.๘๐
๗	มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๔๕	๙๔.๓๗
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๓๖	๙๕.๗๗
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๔.๑๘	๙๓.๘๘
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๓๖	๙๒.๑๑
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๔.๐๙	๙๒.๙๖
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๒๗	๙๓.๕๒
๑๓.	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๒๗	๙๓.๘๐
๑๔.	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๔๕	๙๕.๔๙
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๓๑	๙๔.๑๘

/อภิปรายผล...