



บันทึกข้อความ

สำนักบริหารกลาง
เลขที่รับ 196
วันที่ 16 ส.ค. 2560
เวลา 10:00 / ผู้รับ

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๔.๕/ ๐๕๐

วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๐

ประชาสัมพันธ์
รับเลขที่ 46
วันที่ 16 ส.ค. 2560

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เดือนธันวาคม ๒๕๕๙)

เรียน ผู้บัญชาการสำนักบริหารกลาง

ตามหนังสือสำนักบริหารงานกลาง ที่ ยธ ๐๘๐๑/๑๙ ลงวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๐ สำนักบริหารงานกลางได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๑๐ ชุด นั้น

ศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๓๐	๘๖.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๑๐	๘๒.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๗	มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๓.๙๐	๗๘.๐๐
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๓.๙๐	๗๘.๐๐
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๑๓	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๑๐	๘๒.๐๐
๑๔	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๒๐	๘๔.๐๐
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๑๖	๘๓.๒๙

/อภิปรายผล...

สรุปตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมโครงการฯ

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
*ชาย	5	50.00
*หญิง	5	50.00
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
2. ระดับอายุ		
*ต่ำกว่า 30 ปี	7	70.00
*31-40 ปี	2	20.00
*41 ปีขึ้นไป	1	10.00
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
3. อาชีพ		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ป.ช./ป.ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	3	30.00
*หน่วยงานเอกชน	0	0.00
*อื่นๆ เช่น ท้ามา ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น	6	60.00
*ไม่ให้ข้อมูล	1	10.00
4. การศึกษา		
*ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
*ปริญญาตรี	10	100.00
*ปริญญาโท	0	0.00
*ปริญญาเอก	0	0.00
*อื่นๆ	0	0.00
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
5. ใช้บริการที่กรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะเป็น		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ป.ช./ป.ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	1	10.00
*หน่วยงานเอกชน	1	10.00
*ประชาชน	6	60.00
*อื่นๆ	1	10.00
*ไม่ให้ข้อมูล	1	10.00
6. บริการที่ใช้ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ		
*แจ้งข้อมูลข่าวสาร/เบาะแส	0	0.00
*ร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ	4	40.00
*ขอข้อมูลข่าวสาร	2	20.00
*ให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ	0	0.00
*ร่วมประชุม/สอบสวน	1	10.00
*ติดตามผลการดำเนินคดีพิเศษ	1	10.00
*อื่นๆ	0	0.00
*ไม่ให้ข้อมูล	2	20.00
7. หน่วยงานภายในที่มาติดต่อขอรับบริการ		
สบก	10.00	100.00

สรุปตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ2

ประเด็นความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ					x bar	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	f	4	6	0	0	0	4.40	มากที่สุด
	%	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	88.00 %	
2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	f	4	5	1	0	0	4.30	มากที่สุด
	%	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	86.00 %	
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	f	2	7	1	0	0	4.10	มาก
	%	20.0	70.0	10.0	0.0	0.0	82.00 %	
4 เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	f	3	6	1	0	0	4.20	มาก
	%	30.0	60.0	10.00	0.0	0.0	84.00 %	
5 มีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	f	3	4	3	0	0	4.00	มาก
	%	30.0	40.0	30.0	0.0	0.0	80.00 %	
6 มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	f	2	6	2	0	0	4.00	มาก
	%	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	80.00 %	
มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	f	4	4	2	0	0	4.20	มาก
	%	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	84.00 %	
8 ให้บริการด้วยความเสมอภาค	f	4	6	0	0	0	4.40	มากที่สุด
	%	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	88.00 %	
9 มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	f	1	7	2	0	0	3.90	มาก
	%	10.0	70.0	20.0	0.0	0.0	78.00 %	
10 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	f	4	6	0	0	0	4.40	มากที่สุด
	%	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	88.00 %	
11 มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการ ดำเนินคดีฯ หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ	f	1	7	2	0	0	3.90	มาก
	%	10.0	70.0	20.0	0.0	0.0	78.00 %	
12 ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	f	3	6	1	0	0	4.20	มาก
	%	30.0	60.0	10.0	0.0	0.0	84.00 %	
13 การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	f	2	7	1	0	0	4.10	มาก
	%	20.0	70.0	10.0	0.0	0.0	82.00 %	
14 ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	f	2	8	0	0	0	4.20	มาก
	%	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	84.00 %	
ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ							4.16	มาก
							83.29 %	

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ (รายข้อ)

คน/ข้อ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4
5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
10	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4



ประชาสัมพันธ์
รับเลขที่ 224
วันที่ 17 ก.พ. 2560

บันทึกข้อความ

สำนักบริหารกลาง
เลขที่รับ 224
วันที่ 17 ก.พ. 2560
เวลา 9.56 / ผู้รับ.....

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๐๑.๕/๑๖๘

วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เดือนมกราคม ๒๕๖๐)

เรียน ผู้บัญชาการสำนักบริหารกลาง

ตามหนังสือสำนักบริหารกลาง ที่ ยธ ๐๘๐๑/๐๘๖ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ สำนักบริหารกลางได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๑๙ ชุด นั้น

ศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	๔.๗๙	๙๕.๗๙
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๗๔
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	๔.๖๓	๙๒.๖๓
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๗๙	๙๕.๗๙
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๓	๙๐.๕๓
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๖๘	๙๓.๖๘
๗	มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๖๓	๙๒.๖๓
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๖๘	๙๓.๖๘
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๔.๕๘	๙๑.๕๘
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๔๒	๘๘.๔๒
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๔.๓๗	๘๗.๓๗
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๕๓	๙๐.๕๓
๑๓	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๓๗	๘๗.๓๗
๑๔	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๕๓	๙๐.๕๓
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๕๙	๙๑.๘๐

/อภิปรายผล...

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
สำนักบริหารกลาง ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๑๐ คน และเพศหญิง ๙ คน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ ๔๑ ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และรับจ้าง
จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท โดยติดต่อใช้บริการของกรมสอบสวน
คดีพิเศษในฐานะประชาชน เข้ารับบริการในส่วนของการร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักบริหารกลาง

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 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน
ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องมีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมี
ความเหมาะสม การแจ้ง 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 เรื่องการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และ
ในภาพรวมที่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักบริหารกลาง ประจำเดือน
มกราคม ๒๕๖๐ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๙
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ทางศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนัก
นโยบายและยุทธศาสตร์ จักได้นำผลการสำรวจข้างต้นไปใช้ประกอบการจัดทำความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษต่อไป

แล้วแจ้งทุกภาคส่วนทราบ

(นางสุวิมล สายสุวรรณ)
รอง ผบ.สบก. รรท.ผบ.สบก
17 ก.พ. 2560

(นายนิคม สุวรรณรุ่งเรือง)

ผู้บัญชาการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

- ทราบ / มอบหมาย

พ.ต.ท.หญิง

(พรพนทิพย์ เต็มเจริญ)

ผู้ต้นขอท.เลื่อน/ร้องเรียนขอทราบผล:ปง.ราสัมพันธ์

สรุปตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมโครงการฯ

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
*ชาย	10	52.63
*หญิง	9	47.37
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
2. ระดับอายุ		
*ต่ำกว่า 30 ปี	2	10.53
*31-40 ปี	3	15.79
*41 ปีขึ้นไป	8	42.11
*ไม่ให้ข้อมูล	6	31.58
3. อาชีพ		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ป.ช./ป.ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	1	5.26
*หน่วยงานเอกชน	0	0.00
*อื่นๆ เช่น ท้ามา คำชาย ธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น	11	57.89
*ไม่ให้ข้อมูล	7	36.84
4. การศึกษา		
*ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	36.84
*ปริญญาตรี	8	42.11
*ปริญญาโท	3	15.79
*ปริญญาเอก	0	0.00
*อื่นๆ	0	0.00
*ไม่ให้ข้อมูล	1	5.26
5. ใช้บริการที่กรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะเป็น		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ป.ช./ป.ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	1	5.26
*หน่วยงานเอกชน	2	10.53
*ประชาชน	14	73.68
*อื่นๆ	0	0.00
*ไม่ให้ข้อมูล	2	10.53
6. บริการที่ใช้ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ		
*แจ้งข้อมูลข่าวสาร/เบาะแส	1	5.26
*ร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ	7	36.84
*ขอข้อมูลข่าวสาร	0	0.00
*ให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ	1	5.26
*ร่วมประชุม/สอบสวน	0	0.00
*ติดตามผลการดำเนินคดีพิเศษ	2	10.53
*อื่นๆ	4	21.05
*ไม่ให้ข้อมูล	4	21.05
7. หน่วยงานภายในที่มาติดต่อขอรับบริการ		
สบก	19.00	100.00

สรุปตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ 2

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					x bar	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	f	15	4	0	0	0	4.79	มากที่สุด
	%	78.9	21.1	0.0	0.0	0.0	95.79 %	
2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	f	15	3	1	0	0	4.74	มากที่สุด
	%	78.9	15.8	5.3	0.0	0.0	94.74 %	
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	f	13	5	1	0	0	4.63	มากที่สุด
	%	68.4	26.3	5.3	0.0	0.0	92.63 %	
4 เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	f	15	4	0	0	0	4.79	มากที่สุด
	%	78.9	21.1	0.00	0.0	0.0	95.79 %	
5 มีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	f	11	7	1	0	0	4.53	มากที่สุด
	%	57.9	36.8	5.3	0.0	0.0	90.53 %	
6 มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	f	13	6	0	0	0	4.68	มากที่สุด
	%	68.4	31.6	0.0	0.0	0.0	93.68 %	
7 มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	f	12	7	0	0	0	4.63	มากที่สุด
	%	63.2	36.8	0.0	0.0	0.0	92.63 %	
8 ให้บริการด้วยความเสมอภาค	f	13	6	0	0	0	4.68	มากที่สุด
	%	68.4	31.6	0.0	0.0	0.0	93.68 %	
9 มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	f	11	8	0	0	0	4.58	มากที่สุด
	%	57.9	42.1	0.0	0.0	0.0	91.58 %	
10 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	f	10	7	2	0	0	4.42	มากที่สุด
	%	52.6	36.8	10.5	0.0	0.0	88.42 %	
11 มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินงาน หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ	f	8	10	1	0	0	4.37	มากที่สุด
	%	42.1	52.6	5.3	0.0	0.0	87.37 %	
12 ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	f	10	9	0	0	0	4.53	มากที่สุด
	%	52.6	47.4	0.0	0.0	0.0	90.53 %	
13 การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	f	8	10	1	0	0	4.37	มากที่สุด
	%	42.1	52.6	5.3	0.0	0.0	87.37 %	
14 ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	f	10	9	0	0	0	4.53	มากที่สุด
	%	52.6	47.4	0.0	0.0	0.0	90.53 %	
ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ						4.59	มากที่สุด	
						91.80 %		



สำนักบริหารกลาง
 เลขที่รับ..... 4558
 วันที่..... ๑๐ มี.ค. ๒๕๖๐
 เวลา..... 16:42 /ผู้รับ.....

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐

ที่ ยธ ๐๘๐๑๔.๕/๒๗๑

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๐

ประชาสัมพันธ์
 เลขที่.....
 วันที่..... 1.3...มี.ค...2560...
 เวลา.....

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐)

เรียน ผู้บัญชาการสำนักบริหารกลาง

ตามหนังสือสำนักบริหารกลาง ที่ ยธ ๐๘๐๑/๑๖๕ ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๐ สำนักบริหารกลางได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๕ ชุด นั้น

ศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพ และเป็นมิตร	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๗	มีความชัดเจน และโปร่งใสในการให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑๓	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑๔	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๙๔	๙๘.๘๖

/อภิปรายผล...

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
สำนักบริหารกลาง ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๒ คน และเพศหญิง ๓ คน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ ๔๑ ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ค้าขาย และ
ธุรกิจส่วนตัว จบการศึกษาในระดับปริญญาโท โดยติดต่อใช้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะ
ประชาชน เข้ารับการบริการในส่วนของการร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักบริหารกลาง

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 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน
ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องมีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมี
ความเหมาะสม การแจ้ง เผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความชัดเจนโปร่งใสในการ
ให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในเรื่องมีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์ม
ในการให้บริการ และมีความเพียงพอของช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ โดยในเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวก
(ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย ห้องน้ำ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก

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

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักบริหารกลาง ประจำเดือน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๙๔ ระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๖ และผู้รับบริการเสนอแนะในเรื่องที่จอดรถไม่มีความสะดวก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ทางศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนัก
นโยบายและยุทธศาสตร์ จักได้นำผลการสำรวจข้างต้นไปใช้ประกอบการจัดทำความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษต่อไป

แจ้งผู้อำนวยการทราบ

๑. งามศรี,

(นางอรุณีพร งามศรี)

ผู้อำนวยการศูนย์

13 ส.ค. 2560

(นายนิคม สุวรรณรุ่งเรือง) - ทราบ / มณฑล ศาลเจ้าหลวง

ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

พ.ต.ต.หญิง

(พรณทิพย์ เต็มเจริญ)

พนักงานสอบสวนคดีพิเศษชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติ

ผู้อำนวยการส่วนช่วยอำนวยความสะดวกและประชาสัมพันธ์

สรุปตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมโครงการฯ

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
*ชาย	2	40.00
*หญิง	3	60.00
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
2. ระดับอายุ		
*ต่ำกว่า 30 ปี	0	0.00
*31-40 ปี	0	0.00
*41 ปีขึ้นไป	5	100.00
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
3. อาชีพ		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ป.ช./ป.ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	1	20.00
*หน่วยงานเอกชน	1	20.00
*อื่นๆ เช่น ทานา ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น	3	60.00
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
4. การศึกษา		
*ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
*ปริญญาตรี	0	0.00
*ปริญญาโท	2	40.00
*ปริญญาเอก	0	0.00
*อื่นๆ	0	0.00
*ไม่ให้ข้อมูล	3	60.00
5. ใช้บริการที่กรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะเป็น		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ป.ช./ป.ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	0	0.00
*หน่วยงานเอกชน	0	0.00
*ประชาชน	5	100.00
*อื่นๆ	0	0.00
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
6. บริการที่ใช้ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ		
*แจ้งข้อมูลข่าวสาร/เบาะแส	0	0.00
*ร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ	2	40.00
*ขอข้อมูลข่าวสาร	0	0.00
*ให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ	0	0.00
*ร่วมประชุม/สอบสวน	0	0.00
*ติดตามผลการดำเนินคดีพิเศษ	0	0.00
*อื่นๆ	0	0.00
*ไม่ให้ข้อมูล	3	60.00
7. หน่วยงานภายในที่มาติดต่อขอรับบริการ		
สบก	5.00	100.00

สรุปตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ2

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					x bar	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	f	5	0	0	0	0	5.00	มากที่สุด
	%	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.00 %	
2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	f	5	0	0	0	0	5.00	มากที่สุด
	%	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.00 %	
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	f	5	0	0	0	0	5.00	มากที่สุด
	%	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.00 %	
4 เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	f	5	0	0	0	0	5.00	มากที่สุด
	%	100.0	0.0	0.00	0.0	0.0	100.00 %	
5 มีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	f	5	0	0	0	0	5.00	มากที่สุด
	%	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.00 %	
6 มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	f	5	0	0	0	0	5.00	มากที่สุด
	%	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.00 %	
7 มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	f	5	0	0	0	0	5.00	มากที่สุด
	%	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.00 %	
8 ให้บริการด้วยความเสมอภาค	f	5	0	0	0	0	5.00	มากที่สุด
	%	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.00 %	
9 มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	f	5	0	0	0	0	5.00	มากที่สุด
	%	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.00 %	
10 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	f	2	2	1	0	0	4.20	มาก
	%	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	84.00 %	
11 มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการ ดำเนินคดีฯ หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ	f	5	0	0	0	0	5.00	มากที่สุด
	%	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.00 %	
12 ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และระบบสืบค้นดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	f	5	0	0	0	0	5.00	มากที่สุด
	%	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.00 %	
13 การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	f	5	0	0	0	0	5.00	มากที่สุด
	%	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.00 %	
14 ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	f	5	0	0	0	0	5.00	มากที่สุด
	%	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.00 %	
ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ							4.94	มากที่สุด
							98.86 %	

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ไม่สะดวกเรื่องที่พัก

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ (รายชื่อ)

คนที/ชื่อ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5



บันทึกข้อความ

สำนักบริหารกลาง
เลขที่รับ 6150
วันที่ 19 มิ.ย. 2560
เวลา 11:28 / ผู้รับ

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๔.๕/ ๔๑๒

วันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๐

ประชาสัมพันธ์
รับเลขที่ 472
วันที่ 19 มิ.ย. 2560

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เดือนมีนาคม ๒๕๖๐)

เรียน ผู้บัญชาการสำนักบริหารกลาง

ตามหนังสือสำนักบริหารกลาง ที่ ยธ ๐๘๐๑/๒๕๒ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๐ สำนักบริหารกลางได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๑๕ ชุด นั้น

ศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพ และเป็นมิตร	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๗	มีความชัดเจน และโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๑๓	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๑๔	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๖๗	๙๓.๓๓
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๖๒	๙๒.๓๘

/อภิปรายผล...

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
สำนักบริหารกลาง ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๘ คน
และเพศหญิง ๗ คน มีอายุอยู่ในทุกกลุ่ม ประกอบอาชีพรับจ้าง พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่
จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยติดต่อใช้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะประชาชน เข้ารับ
การบริการในส่วนของการร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ และขอข้อมูลข่าวสาร

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักบริหารกลาง

๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจ
ให้บริการ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว โดยในเรื่องเจ้าหน้าที่มีการชี้แจง ให้ข้อมูล และคำแนะนำ
ต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการทราบ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก

๒.๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน
ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในเรื่องมีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
มีความชัดเจนโปร่งใสในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยในเรื่องการแจ้ง เผยแพร่ข้อมูล
ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในเรื่องมีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน โดยในเรื่องการ
มีสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย ห้องน้ำ) การมีแบบฟอร์มในการให้บริการ และ
มีความเพียงพอของช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก

๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และ
ในภาพรวมที่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักบริหารกลาง ประจำเดือน
มีนาคม ๒๕๖๐ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๑ ระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ทางศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนัก
นโยบายและยุทธศาสตร์ จักได้นำผลการสำรวจข้างต้นไปใช้ประกอบการจัดทำความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษต่อไป

แจ้งเวียนทุกส่วนราชการ

(นางสุวิมล สายสุวรรณ)

รอง ผบ.สบก. รรท.ผบ.สบก

19 เม.ย. 2560

(นายนิคม สุวรรณรุ่งเรือง) - ทราย / มอญ / ช่าง,

ผู้บัญชาการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

พ.ต.ต.หญิง

(พรณทิพย์ เต็มเจริญ)

พนักงานสอบสวนคดีพิเศษชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการส่วนช่วยอำนวยความสะดวกและประชาสัมพันธ์

สรุปตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมโครงการฯ

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
*ชาย	8	53.33
*หญิง	7	46.67
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
2. ระดับอายุ		
*ต่ำกว่า 30 ปี	5	33.33
*31-40 ปี	5	33.33
*41 ปีขึ้นไป	4	26.67
*ไม่ให้ข้อมูล	1	6.67
3. อาชีพ		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ช./ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	1	6.67
*หน่วยงานเอกชน	4	26.67
*อื่นๆ เช่น ทำนา ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น	9	60.00
*ไม่ให้ข้อมูล	1	6.67
4. การศึกษา		
*ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	20.00
*ปริญญาตรี	8	53.33
*ปริญญาโท	2	13.33
*ปริญญาเอก	0	0.00
*อื่นๆ	0	0.00
*ไม่ให้ข้อมูล	2	13.33
5. ใช้บริการที่กรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะเป็น		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ช./ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	0	0.00
*หน่วยงานเอกชน	0	0.00
*ประชาชน	11	73.33
*อื่นๆ	1	6.67
*ไม่ให้ข้อมูล	3	20.00
6. บริการที่ใช้ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ		
*แจ้งข้อมูลข่าวสาร/เบาะแส	0	0.00
*ร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ	4	26.67
*ขอข้อมูลข่าวสาร	2	13.33
*ให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ	1	6.67
*ร่วมประชุม/สอบสวน	0	0.00
*ติดตามผลการดำเนินคดีพิเศษ	0	0.00
*อื่นๆ	4	26.67
*ไม่ให้ข้อมูล	4	26.67
7. หน่วยงานภายในที่มาติดต่อขอรับบริการ		
สบก	15.00	100.00

สรุปตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ 2

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					x_bar	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	f	7	6	1	1	0	4.27	มากที่สุด
	%	46.7	40.0	6.7	6.7	0.0	85.33 %	
2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	f	7	6	1	1	0	4.27	มากที่สุด
	%	46.7	40.0	6.7	6.7	0.0	85.33 %	
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	f	7	6	1	1	0	4.27	มากที่สุด
	%	46.7	40.0	6.7	6.7	0.0	85.33 %	
4 เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	f	6	7	1	1	0	4.20	มาก
	%	40.0	46.7	6.67	6.7	0.0	84.00 %	
5 มีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	f	7	6	1	1	0	4.27	มากที่สุด
	%	46.7	40.0	6.7	6.7	0.0	85.33 %	
6 มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	f	6	7	1	1	0	4.20	มาก
	%	40.0	46.7	6.7	6.7	0.0	84.00 %	
7 มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	f	7	6	1	1	0	4.27	มากที่สุด
	%	46.7	40.0	6.7	6.7	0.0	85.33 %	
8 ให้บริการด้วยความเสมอภาค	f	7	6	1	1	0	4.27	มากที่สุด
	%	46.7	40.0	6.7	6.7	0.0	85.33 %	
9 มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	f	8	4	2	1	0	4.27	มากที่สุด
	%	53.3	26.7	13.3	6.7	0.0	85.33 %	
10 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	f	6	7	1	1	0	4.20	มาก
	%	40.0	46.7	6.7	6.7	0.0	84.00 %	
11 มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการ ดำเนินงาน หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ	f	7	4	2	2	0	4.07	มาก
	%	46.7	26.7	13.3	13.3	0.0	81.33 %	
12 ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	f	8	3	3	1	0	4.20	มาก
	%	53.3	20.0	20.0	6.7	0.0	84.00 %	
13 การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	f	6	5	3	1	0	4.07	มาก
	%	40.0	33.3	20.0	6.7	0.0	81.33 %	
14 ภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	f	6	6	2	1	0	4.13	มาก
	%	40.0	40.0	13.3	6.7	0.0	82.67 %	
ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ						4.21	มากที่สุด	
						84.19 %		

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ (รายข้อ)

คน/ข้อ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4
2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3



ประชาสัมพันธ์
รับเลขที่ 549
วันที่ 08 พ.ค. 2560
เวลา 15.26 น.

สำนักบริหารกลาง
เลขที่รับ 8037
วันที่รับ 5 พ.ค. 2560
เวลา 14.19 น. / ผู้รับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๕๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๕๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๔.๕/ ๒๗๖

วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เดือนเมษายน ๒๕๖๐)

เรียน ผู้บัญชาการสำนักบริหารกลาง

ตามหนังสือสำนักบริหารกลาง ที่ ยธ ๐๘๐๑/๓๑๓ ลงวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ สำนักบริหารกลางได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๑๒ ชุด นั้น

ศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพ และเป็นมิตร	๔.๘๓	๙๖.๖๗
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๒๕	๘๕.๐๐
๗	มีความชัดเจน และโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๕๘	๙๑.๖๗
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๔๒	๘๘.๓๓
๑๓	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๑๔	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๕๘	๙๑.๖๗
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๕๗	๙๑.๓๑

/อภิปรายผล...

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
สำนักบริหารกลาง ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๔ คน
และเพศหญิง ๘ คน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ ๔๑ ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพค้าขาย เกษตรกร และพนักงานบริษัท
จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี โดยติดต่อใช้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษใน
ฐานะประชาชน เข้ารับบริการในส่วนของการร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักบริหารกลาง

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 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน
ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องมีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมี
ความเหมาะสม การแจ้ง 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 เรื่องการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และ
ในภาพรวมที่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักบริหารกลาง ประจำเดือน
เมษายน ๒๕๖๐ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๗ ระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ทางศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนัก
นโยบายและยุทธศาสตร์ จักได้นำผลการสำรวจข้างต้นไปใช้ประกอบการจัดทำความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษต่อไป

แจ้งเวียนทั่วกรมทราบ

๑. งามศิริ
(นางวรภัตรา งามศิริ)
ผอ.ปส.รท.ผบ.สบก.
๕ พ.ค. ๒๕๖๐

- มอบ
 โสภ
 บริหาร
 ข้อมูลข่าวสาร
ผู้บัญชาการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
พ.ต.ต.หญิง

(พรหมทิพย์ เต็มเจริญ)
พนักงานสอบสวนคดีพิเศษชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่
ผู้อำนวยการส่วนช่วยผู้อำนวยการและประชาสัมพันธ์
๕ ๘ พ.ค. ๒๕๖๐

สรุปตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมโครงการฯ

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
*ชาย	4	33.33
*หญิง	8	66.67
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
2. ระดับอายุ		
*ต่ำกว่า 30 ปี	3	25.00
*31-40 ปี	3	25.00
*41 ปีขึ้นไป	6	50.00
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
3. อาชีพ		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ช./ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	1	8.33
*หน่วยงานเอกชน	4	33.33
*อื่นๆ เช่น ท้ามา ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น	7	58.33
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
4. การศึกษา		
*ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	33.33
*ปริญญาตรี	5	41.67
*ปริญญาโท	1	8.33
*ปริญญาเอก	0	0.00
*อื่นๆ	1	8.33
*ไม่ให้ข้อมูล	1	8.33
5. ใช้บริการที่กรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะเป็น		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ช./ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	0	0.00
*หน่วยงานเอกชน	0	0.00
*ประชาชน	11	91.67
*อื่นๆ	1	8.33
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
6. บริการที่ใช้ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ		
*แจ้งข้อมูลข่าวสาร/เบาะแส	1	8.33
*ร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ	7	58.33
*ขอข้อมูลข่าวสาร	1	8.33
*ให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ	1	8.33
*ร่วมประชุม/สอบสวน	0	0.00
*ติดตามผลการดำเนินงานคดีพิเศษ	1	8.33
*อื่นๆ	1	8.33
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
7. หน่วยงานภายในที่มาติดต่อขอรับบริการ		
สบก	12.00	100.00

สรุปตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ2

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					x bar	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	f	10	2	0	0	0	4.83	มากที่สุด
	%	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	96.67 %	
2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	f	9	2	1	0	0	4.67	มากที่สุด
	%	75.0	16.7	8.3	0.0	0.0	93.33 %	
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	f	8	4	0	0	0	4.67	มากที่สุด
	%	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	93.33 %	
4 เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	f	9	2	1	0	0	4.67	มากที่สุด
	%	75.0	16.7	8.33	0.0	0.0	93.33 %	
5 มีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	f	7	4	1	0	0	4.50	มากที่สุด
	%	58.3	33.3	8.3	0.0	0.0	90.00 %	
6 มีจุดแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	f	5	5	2	0	0	4.25	มากที่สุด
	%	41.7	41.7	16.7	0.0	0.0	85.00 %	
7 มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	f	8	4	0	0	0	4.67	มากที่สุด
	%	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	93.33 %	
8 ให้บริการด้วยความเสมอภาค	f	6	6	0	0	0	4.50	มากที่สุด
	%	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	90.00 %	
9 มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	f	6	6	0	0	0	4.50	มากที่สุด
	%	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	90.00 %	
10 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	f	7	5	0	0	0	4.58	มากที่สุด
	%	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	91.67 %	
11 มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการ ดำเนินคดีฯ หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ	f	9	3	0	0	0	4.75	มากที่สุด
	%	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	95.00 %	
12 ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	f	7	4	0	1	0	4.42	มากที่สุด
	%	58.3	33.3	0.0	8.3	0.0	88.33 %	
13 การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	f	6	5	0	1	0	4.33	มากที่สุด
	%	50.0	41.7	0.0	8.3	0.0	86.67 %	
ภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	f	7	5	0	0	0	4.58	มากที่สุด
	%	58.3	41.7	0.0	0.0	0.0	91.67 %	
ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ						4.57	มากที่สุด	
						91.31 %		



สำนักบริหารกลาง
เลขที่รับ.....10249
วันที่.....รับ..... 2560
เวลา.....รับ..... ๓

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๔.๕/ ๖๑๙ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐)

เรียน ผู้บัญชาการสำนักบริหารกลาง

ตามหนังสือสำนักบริหารกลาง ที่ ยธ ๐๘๐๑/๔๒๐ ลงวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐ สำนักบริหารกลางได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๑๓ ชุด นั้น

ศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพ และเป็นมิตร	๔.๖๙	๙๓.๘๕
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๓๑
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๖	๙๑.๒๓
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๕๖	๙๑.๒๓
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๘	๘๗.๖๙
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๒๓	๘๔.๖๒
๗	มีความชัดเจน และโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๓๑	๘๖.๑๕
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๓๑	๘๖.๑๕
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๔.๒๓	๘๔.๖๒
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๐๘	๘๑.๕๔
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๔.๒๓	๘๔.๖๒
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๕๖	๙๑.๒๓
๑๓	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๓๑	๘๖.๑๕
๑๔	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๓๑	๘๖.๑๕
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๓๖	๘๗.๒๕

/อภิปรายผล...

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
สำนักบริหารกลาง ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๖ คน
เพศหญิง ๖ คน และไม่ให้ข้อมูล ๑ คน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ ๔๑ ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพรับจ้าง ธุรกิจ
ส่วนตัว และพนักงานบริษัท จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท ส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ
กรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะประชาชน เข้ารับการบริการในส่วนของการร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ
และให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักบริหารกลาง

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 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน
ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องมีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมี
ความเหมาะสม การแจ้ง เผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความชัดเจนโปร่งใสในการ
ให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในเรื่องมีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน
การมีแบบฟอร์มในการให้บริการ และมีความเพียงพอของช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ โดยในเรื่อง
การมีสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย ห้องน้ำ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก

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

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักบริหารกลาง ประจำเดือน
พฤษภาคม ๒๕๖๐ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๖
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ทางศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนัก
นโยบายและยุทธศาสตร์ จักได้นำผลการสำรวจข้างต้นไปใช้ประกอบการจัดทำความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษต่อไป

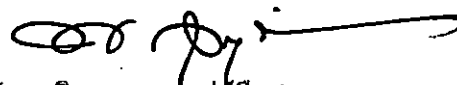
แจ้งเวียนทุกส่วนกลาง



(นายพิเชษฐ อดิศัย)

ผ.ส.บก.

- ๗ มิ.ย. ๒๕๖๐



(นายนิคม สุวรรณรุ่งเรือง)

ผู้บัญชาการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

สรุปตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมโครงการฯ

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
*ชาย	6	46.15
*หญิง	6	46.15
*ไม่ให้ข้อมูล	1	7.69
2. ระดับอายุ		
*ต่ำกว่า 30 ปี	2	15.38
*31-40 ปี	2	15.38
*41 ปีขึ้นไป	8	61.54
*ไม่ให้ข้อมูล	1	7.69
3. อาชีพ		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ป.ช./ป.ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	2	15.38
*หน่วยงานเอกชน	1	7.69
*อื่นๆ เช่น ทำนา ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น	9	69.23
*ไม่ให้ข้อมูล	1	7.69
4. การศึกษา		
*ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	15.38
*ปริญญาตรี	4	30.77
*ปริญญาโท	7	53.85
*ปริญญาเอก	0	0.00
*อื่นๆ	0	0.00
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
5. ใช้บริการที่กรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะเป็น		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ป.ช./ป.ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	0	0.00
*หน่วยงานเอกชน	2	15.38
*ประชาชน	10	76.92
*อื่นๆ	0	0.00
*ไม่ให้ข้อมูล	1	7.69
6. บริการที่ใช้ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ		
*แจ้งข้อมูลข่าวสาร/เบาะแส	0	0.00
*ร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ	9	69.23
*ขอข้อมูลข่าวสาร	1	7.69
*ให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ	2	15.38
*ร่วมประชุม/สอบสวน	0	0.00
*ติดตามผลการดำเนินคดีพิเศษ	0	0.00
*อื่นๆ	0	0.00
*ไม่ให้ข้อมูล	1	7.69
7. หน่วยงานภายในที่มาติดต่อขอรับบริการ		
สบก	13.00	100.00

สรุปตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ2

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					x bar	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	f	9	4	0	0	0	4.69	มากที่สุด
	%	69.2	30.8	0.0	0.0	0.0	93.85 %	
2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	f	9	3	1	0	0	4.62	มากที่สุด
	%	69.2	23.1	7.7	0.0	0.0	92.31 %	
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	f	6	7	0	0	0	4.46	มากที่สุด
	%	46.2	53.8	0.0	0.0	0.0	89.23 %	
4 เจ้าหน้าที่ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	f	7	5	1	0	0	4.46	มากที่สุด
	%	53.8	38.5	7.69	0.0	0.0	89.23 %	
5 มีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	f	5	8	0	0	0	4.38	มากที่สุด
	%	38.5	61.5	0.0	0.0	0.0	87.69 %	
6 มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	f	3	10	0	0	0	4.23	มากที่สุด
	%	23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	84.62 %	
7 มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	f	4	9	0	0	0	4.31	มากที่สุด
	%	30.8	69.2	0.0	0.0	0.0	86.15 %	
8 ให้บริการด้วยความเสมอภาค	f	4	9	0	0	0	4.31	มากที่สุด
	%	30.8	69.2	0.0	0.0	0.0	86.15 %	
9 มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	f	4	8	1	0	0	4.23	มากที่สุด
	%	30.8	61.5	7.7	0.0	0.0	84.62 %	
10 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	f	4	6	3	0	0	4.08	มาก
	%	30.8	46.2	23.1	0.0	0.0	81.54 %	
11 มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินงาน หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ	f	4	8	1	0	0	4.23	มากที่สุด
	%	30.8	61.5	7.7	0.0	0.0	84.62 %	
12 ความเพียงพอของช่องทางติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ พลิกซ์ชั่นดีเอสไอ กล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	f	7	5	1	0	0	4.46	มากที่สุด
	%	53.8	38.5	7.7	0.0	0.0	89.23 %	
13 การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	f	5	7	1	0	0	4.31	มากที่สุด
	%	38.5	53.8	7.7	0.0	0.0	86.15 %	
14 ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	f	4	9	0	0	0	4.31	มากที่สุด
	%	30.8	69.2	0.0	0.0	0.0	86.15 %	
ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ						4.36	มากที่สุด	
						87.25 %		

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ (รายข้อ)

คน/ข้อ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4
8	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
10	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4
11	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
12	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4
13	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4



บันทึกข้อความ

สำนักบริหารกลาง
เลขที่รับ 13118
วันที่ 14.01.2561
เวลา 13.20 น. / ผู้รับ

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๔.๕/๑๗๗๙ วันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐)

ประชาสัมพันธ์
รับเลขที่.....
วันที่ 11.7.01.2560

เรียน ผู้บัญชาการสำนักบริหารกลาง

ตามหนังสือสำนักบริหารกลาง ที่ ยธ ๐๘๐๑/๕๓๐ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐ สำนักบริหารกลางได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๑๘ ชุด นั้น

ศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพ และเป็นมิตร	๔.๖๑	๙๒.๒๒
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๔	๘๘.๘๘
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๒๘	๘๕.๕๖
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๘	๘๕.๕๖
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๓.๗๘	๗๕.๕๖
๗	มีความชัดเจน และโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๒๘	๘๕.๕๖
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๔๔	๘๘.๘๘
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๓๙	๘๗.๗๘
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๑๓	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๒๒	๘๔.๔๔
๑๔	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๓๙	๘๗.๗๘
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๓๓	๘๖.๕๙

/อภิปรายผล...

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
สำนักบริหารกลาง ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๙ คน และเพศหญิง ๙ คน อยู่ในทุกกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพในหน่วยงานของรัฐ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยติดต่อใช้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะประชาชน เข้ารับบริการในส่วนของการร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ ให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ ร่วมประชุม/สอบสวน และติดตามผลการดำเนินคดีพิเศษ

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักบริหารกลาง

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


๒.๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในเรื่องมีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความชัดเจนโปร่งใสในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยในเรื่องการแจ้ง เผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก

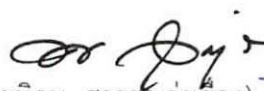
๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องมีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย ห้องน้ำ) การมีแบบฟอร์มในการให้บริการ และมีความเพียงพอของช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ

๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และในภาพรวมที่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักบริหารกลาง ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๓ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๙ ทั้งนี้ ผู้รับบริการเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ควรปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์ และควรเพิ่มพื้นที่จอดรถให้มากขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ทางศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ จักได้นำผลการสำรวจข้างต้นไปใช้ประกอบการจัดทำความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษต่อไป

แจ้งเวียนทุกส่วนทราบ

(นางสุวิมล สายสุวรรณ)
รอง ผบ.สบก. พรท.ผบ.สบก


(นายนิคม สุวรรณรุ่งเรือง)
ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
พ.ต.ต. ทวีฤทธิ์
(พรรณทิพย์ เต็มเจริญ)

สรุปตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมโครงการฯ

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
*ชาย	9	50.00
*หญิง	9	50.00
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
2. ระดับอายุ		
*ต่ำกว่า 30 ปี	5	27.78
*31-40 ปี	4	22.22
*41 ปีขึ้นไป	7	38.89
*ไม่ให้ข้อมูล	2	11.11
3. อาชีพ		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ช./ป.ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	10	55.56
*หน่วยงานเอกชน	1	5.56
*อื่นๆ เช่น ทำนา ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น	7	38.89
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
4. การศึกษา		
*ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	5.56
*ปริญญาตรี	11	61.11
*ปริญญาโท	5	27.78
*ปริญญาเอก	0	0.00
*อื่นๆ	0	0.00
*ไม่ให้ข้อมูล	1	5.56
5. ใช้บริการที่กรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะเป็น		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ช./ป.ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	5	27.78
*หน่วยงานเอกชน	1	5.56
*ประชาชน	10	55.56
*อื่นๆ	2	11.11
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
6. บริการที่ใช้ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ		
*แจ้งข้อมูลข่าวสาร/เบาะแส	0	0.00
*ร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ	2	10.53
*ขอข้อมูลข่าวสาร	0	0.00
*ให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ	1	5.26
*ร่วมประชุม/สอบสวน	2	10.53
*ติดตามผลการดำเนินคดีพิเศษ	1	5.26
*อื่นๆ	13	68.42
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
7. หน่วยงานภายในที่มาติดต่อขอรับบริการ		
สบก.	18.00	100.00

สรุปตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ2

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						x bar	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	f	12	5	1	0	0	4.61	มากที่สุด
	%	66.7	27.8	5.6	0.0	0.0	92.22 %	
2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	f	11	5	2	0	0	4.50	มากที่สุด
	%	61.1	27.8	11.1	0.0	0.0	90.00 %	
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	f	10	6	2	0	0	4.44	มากที่สุด
	%	55.6	33.3	11.1	0.0	0.0	88.89 %	
4 เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	f	8	7	3	0	0	4.28	มากที่สุด
	%	44.4	38.9	16.67	0.0	0.0	85.56 %	
5 มีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	f	7	9	2	0	0	4.28	มากที่สุด
	%	38.9	50.0	11.1	0.0	0.0	85.56 %	
6 มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	f	2	11	4	1	0	3.78	มาก
	%	11.1	61.1	22.2	5.6	0.0	75.56 %	
7 มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	f	6	11	1	0	0	4.28	มากที่สุด
	%	33.3	61.1	5.6	0.0	0.0	85.56 %	
8 ให้บริการด้วยความเสมอภาค	f	9	8	1	0	0	4.44	มากที่สุด
	%	50.0	44.4	5.6	0.0	0.0	88.89 %	
9 มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	f	7	10	1	0	0	4.33	มากที่สุด
	%	38.9	55.6	5.6	0.0	0.0	86.67 %	
10 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	f	9	7	2	0	0	4.39	มากที่สุด
	%	50.0	38.9	11.1	0.0	0.0	87.78 %	
11 มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการ ดำเนินคดีฯ หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ	f	9	7	1	1	0	4.33	มากที่สุด
	%	50.0	38.9	5.6	5.6	0.0	86.67 %	
12 ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แ และ ไลน์โซเชียล กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	f	10	5	2	1	0	4.33	มากที่สุด
	%	55.6	27.8	11.1	5.6	0.0	86.67 %	
13 การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	f	7	8	3	0	0	4.22	มากที่สุด
	%	38.9	44.4	16.7	0.0	0.0	84.44 %	
14 ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	f	9	7	2	0	0	4.39	มากที่สุด
	%	50.0	38.9	11.1	0.0	0.0	87.78 %	
ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ							4.33	มากที่สุด
							86.59 %	

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1 ด้านเทคโนโลยีในการจัดต้องเพิ่มเติมให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานที่ใหม่ประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์

2 การเพิ่มพื้นที่จอดรถให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกต่อผู้มาติดต่อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมโครงการฯ (รายคน)

ลำดับ	เพศ			อายุ			อาชีพ			การศึกษา						ใช้วิธีการประเมินตนเองตามผลสัมฤทธิ์เป็น						ใช้บันทึก			หน่วยงานต้นสังกัด								
	ชาย	หญิง	ไม่ระบุ	ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	ไม่ใช่วิทยากร	หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	อื่นๆ	ไม่ใช่วิทยากร	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	อื่นๆ	ไม่ใช่วิทยากร	หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	ประชาชน	อื่นๆ	ไม่ใช่วิทยากร	แจ้งวิทยากร	วัดผลประเมิน		ขอวิทยากร	ไม่ผ่านค่า	ประชุม	ติดตามผล	อื่นๆ	ไม่ใช่วิทยากร		
1		1		1						1			1								1									1		สนท.	
2		1			1			1					1							1										1		สนท.	
3		1				1		1					1				1										1					สนท.	
4		1					1			1			1							1										1		สนท.	
5		1		1				1					1							1										1		สนท.	
6		1		1						1			1							1										1		สนท.	
7		1		1						1			1							1										1		สนท.	
8		1				1				1			1					1												1		สนท.	
9	1					1		1								1	1										1		1			สนท.	
10	1						1	1					1							1							1					สนท.	
11	1					1		1					1							1										1			สนท.
12	1					1		1					1							1										1			สนท.
13	1				1			1					1							1										1			สนท.
14	1				1			1					1							1										1			สนท.
15	1			1						1			1							1				1									สนท.
16	1			1				1					1							1										1			สนท.
17	1					1				1			1							1				1									สนท.
18						1				1			1							1										1			สนท.
รวม	0	3	1	1	7	2	10	11	7	0	4	11	5	0	0	1	5	7	10	7	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0		สนท.	
รวม	0	3	1	1	7	2	10	11	7	0	4	11	5	0	0	1	5	7	10	7	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0		สนท.	

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ (รายข้อ)

ร.ย. / ร.ด.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5
7	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4
8	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
9	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
10	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
11	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
13	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3
15	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
16	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
18	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5



บันทึกข้อความ

สำนักบริหารกลาง
เลขที่รับ 18939
วันที่ 1 ธ.ค. 2560
เวลา 10:46

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๔.๕/ ๙๒๕

วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๐

ประชาสัมพันธ์
รับเลขที่ 1028
วันที่ 11 ธ.ค. 2560

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐)

เรียน ผู้บัญชาการสำนักบริหารกลาง

ตามหนังสือสำนักบริหารกลาง ที่ ยธ ๐๘๐๑/๖๓๓ ลงวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐ สำนักบริหารกลางได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๑๐ ชุด นั้น

ศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพ และเป็นมิตร	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	๔.๓๐	๘๖.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๓๐	๘๖.๐๐
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๓๐	๘๖.๐๐
๗	มีความชัดเจน และโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๓๐	๘๖.๐๐
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๔.๓๐	๘๖.๐๐
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๓.๕๐	๗๐.๐๐
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๔.๑๐	๘๒.๐๐
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๓๐	๘๖.๐๐
๑๓	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๑๔	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๑๐	๘๒.๐๐
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๒๓	๘๔.๕๗

/อภิปรายผล...

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
สำนักบริหารกลาง ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๔ คน
เพศหญิง ๕ คน และไม่ให้ข้อมูล ๑ คน อยู่ในทุกกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง และ
พนักงานบริษัท จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท โดยติดต่อใช้บริการของกรมสอบสวนคดี
พิเศษในฐานะหน่วยงานของรัฐ และประชาชน เข้ารับการบริการในส่วนของกาให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักบริหารกลาง

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

๒.๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน
ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในเรื่องมีการแจ้ง เผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการอย่าง
ต่อเนื่อง มีความชัดเจนโปร่งใสในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยในเรื่องการมีขั้นตอน
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องมีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่าง
ชัดเจน และมีความเพียงพอของช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ โดยในเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวก
(ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย ห้องน้ำ) และการมีแบบฟอร์มในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก

๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และ
ในภาพรวมที่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักบริหารกลาง ประจำเดือน
กรกฎาคม ๒๕๖๐ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๓ ระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ทางศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนัก
นโยบายและยุทธศาสตร์ จักได้นำผลการสำรวจข้างต้นไปใช้ประกอบการจัดทำความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษต่อไป

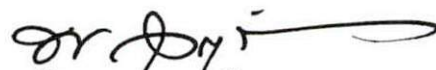
นางสุวิมล สายสุวรรณ



(นางสุวิมล สายสุวรรณ)

รอง ผบ.สภ.ก. รรท.ผบ.สภ.ก.

๑๑ ส.ค. ๒๕๖๐



(นายนิคม สุวรรณเรือง)

ผู้บัญชาการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

- ทราบ / มอบหมายให้ รรท.ผบ.สภ.ก.

พ.ต.ต.หญิง

(พรณทิพย์ เต็มเจริญ)

พนักงานสอบสวนคดีพิเศษชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการส่วนช่วยเหลือผู้เสียหาย

สรุปตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมโครงการฯ

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
*ชาย	4	40.00
*หญิง	5	50.00
*ไม่ให้ข้อมูล	1	10.00
2. ระดับอายุ		
*ต่ำกว่า 30 ปี	4	40.00
*31-40 ปี	2	20.00
*41 ปีขึ้นไป	4	40.00
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
3. อาชีพ		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ช./ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	3	30.00
*หน่วยงานเอกชน	1	10.00
*อื่นๆ เช่น ท้ามา ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น	5	50.00
*ไม่ให้ข้อมูล	1	10.00
4. การศึกษา		
*ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	10.00
*ปริญญาตรี	6	60.00
*ปริญญาโท	3	30.00
*ปริญญาเอก	0	0.00
*อื่นๆ	0	0.00
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
5. ใช้บริการที่กรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะเป็น		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ช./ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	2	20.00
*หน่วยงานเอกชน	2	20.00
*ประชาชน	3	30.00
*อื่นๆ	3	30.00
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
6. บริการที่ใช้ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ		
*แจ้งข้อมูลข่าวสาร/เบาะแส	0	0.00
*ร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ	1	10.00
*ขอข้อมูลข่าวสาร	1	10.00
*ให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ	3	30.00
*ร่วมประชุม/สอบสวน	1	10.00
*ติดตามผลการดำเนินคดีพิเศษ	1	10.00
*อื่นๆ	3	30.00
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
7. หน่วยงานภายในที่มาติดต่อขอรับบริการ		
สบก.	10.00	100.00

สรุปตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ2

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					x bar	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	f	4	6	0	0	0	4.40	มากที่สุด
	%	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	88.00 %	
2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	f	5	5	0	0	0	4.50	มากที่สุด
	%	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	90.00 %	
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	f	4	5	1	0	0	4.30	มากที่สุด
	%	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	86.00 %	
4 เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	f	4	5	1	0	0	4.30	มากที่สุด
	%	40.0	50.0	10.00	0.0	0.0	86.00 %	
5 มีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	f	4	4	2	0	0	4.20	มาก
	%	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	84.00 %	
6 มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	f	4	5	1	0	0	4.30	มากที่สุด
	%	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	86.00 %	
7 มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	f	5	3	2	0	0	4.30	มากที่สุด
	%	50.0	30.0	20.0	0.0	0.0	86.00 %	
8 ให้บริการด้วยความเสมอภาค	f	5	4	1	0	0	4.40	มากที่สุด
	%	50.0	40.0	10.0	0.0	0.0	88.00 %	
9 มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	f	3	7	0	0	0	4.30	มากที่สุด
	%	30.0	70.0	0.0	0.0	0.0	86.00 %	
10 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	f	2	3	3	2	0	3.50	มาก
	%	20.0	30.0	30.0	20.0	0.0	70.00 %	
11 มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินงาน หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ	f	3	5	2	0	0	4.10	มาก
	%	30.0	50.0	20.0	0.0	0.0	82.00 %	
12 ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์ ไลน์แชต ไลน์ไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	f	4	5	1	0	0	4.30	มากที่สุด
	%	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	86.00 %	
13 การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	f	4	4	2	0	0	4.20	มาก
	%	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	84.00 %	
14 ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	f	3	5	2	0	0	4.10	มาก
	%	30.0	50.0	20.0	0.0	0.0	82.00 %	
ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ						4.23	มากที่สุด	
						84.57 %		

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ (รายข้อ)

ลำดับ/ข้อ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	4	4	3	4	4	3	5	2	3	3	3	3
2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4



บันทึกข้อความ

จังหวัดชลบุรี
เลขที่รับ ๓4๐7
วันที่ 11 ก.ย. 2560
เวลา 11:39

ส่วนราชการ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๕.๕/๖๐๕๙

วันที่ ๑๖

กันยายน ๒๕๖๐

ประชาสัมพันธ์
รับเลขที่.....
วันที่ 12 ก.ย. 2560

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เดือนสิงหาคม ๒๕๖๐)

เรียน เลขาธิการกรม

ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการกรม ที่ ยธ ๐๘๐๑/๗๗๑ ลงวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๙ สำนักงานเลขาธิการกรมได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๑๔ ชุด (โดยมีข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจ จำนวน ๑๓ ชุด ไม่พึงพอใจ ๑ ชุด) นั้น

ศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพ และเป็นมิตร	๔.๕๖	๘๙.๒๓
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๓๘	๘๗.๖๙
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	๔.๓๘	๘๗.๖๙
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๕๖	๘๙.๒๓
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๓	๘๔.๖๒
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๑๕	๘๓.๐๘
๗	มีความชัดเจน และโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๓๘	๘๗.๖๙
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๓๑	๘๖.๑๕
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๔.๕๖	๘๙.๒๓
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๔.๑๕	๘๓.๐๘
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๒๓	๘๔.๖๒
๑๓.	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๓๘	๘๗.๖๙
๑๔.	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองของความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๓๘	๘๗.๖๙
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๓๑	๘๖.๒๖

/อภิปรายผล...

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานเลขานุการกรม ได้ดังนี้

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจมาทั้งสิ้น ๑๔ คน แต่เนื่องจากมีผู้ตอบแบบ ๑ คนที่ให้ข้อมูลในระดับไม่พึงพอใจ ซึ่งในกรณีนี้จะนำข้อมูลชุดนี้แยกออกไปวิเคราะห์ในส่วนของประเด็นความไม่พึงพอใจ และจะวิเคราะห์เฉพาะในระดับที่ให้ข้อมูลในระดับพึงพอใจ ซึ่งมีทั้งสิ้น ๑๓ คน ดังนี้

๑.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๘ คน และเพศหญิง ๕ คน ผู้รับบริการมีอายุอยู่ในช่วงทุกกลุ่มอายุ ประกอบอาชีพรับราชการ และรับจ้าง ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทั้งนี้ ติดต่อกับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะประชาชน และหน่วยงานของรัฐ โดยใช้บริการในส่วนของการร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ ร่วมประชุม/ สอบสวน และขอข้อมูลข่าวสาร

๑.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขานุการกรม

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

๑.๒.๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในเรื่องมีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความชัดเจนโปร่งใสในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยในเรื่องการแจ้ง เผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

๑.๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในเรื่องมีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน และมีความเพียงพอของช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ โดยในเรื่องการมีสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย ห้องน้ำ) และมีแบบฟอร์มในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

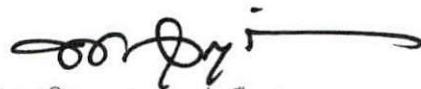
๑.๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และในภาพรวมที่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม

๒. ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ พบว่า มีผู้รับบริการให้ข้อมูลไม่พึงพอใจในเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะในเรื่องที่จอดรถ แต่ในภาพรวมด้านอื่นผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก

๓. ข้อเสนอแนะในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในเรื่อง
สิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการกรม
ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๐ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๑
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ทางศูนย์เครือข่ายและพันธมิตรภาคประชาชน สำนัก
นโยบายและยุทธศาสตร์ จักได้นำผลการสำรวจข้างต้นไปใช้ประกอบการจัดทำความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษต่อไป



(นายนิคม สุวรรณรุ่งเรือง)

ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ) ต้น รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองนโยบายและยุทธศาสตร์

แจ้งให้ทราบทุกส่วนทราบ

จ. งามศิริ

(นางวรรภัทรา งามศิริ)

พ.ศ.ช.ภ. ป.น.๒๕.๖๕.

ร.ร.๓.๒๕๓๓.๒๕๓๓

๑๑ ก.ย. ๒๕๖๑

- ทราบ / มอ.๒๕๓๓.๒๕๓๓

พ.ศ.๓.๒๕๓๓

(พรณทิพย์ เต็มเจริญ)

พนักงานสอบสวนคดีพิเศษชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่

๑๑ ก.ย. ๒๕๖๑

๑๑ ก.ย. ๒๕๖๑



บันทึกข้อความ

สำนักงานคณะกรรมการ
เลขที่รับ... 19720
วันที่... 12 ต.ค. 2560
เวลา... 16:54:26 / ผู้รับ...

ส่วนราชการ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๕.๕/๑๒๓๕

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๐

ประชาสัมพันธ์
รับเลขที่ 1372
วันที่ 16 ต.ค. 2560

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เดือนกันยายน ๒๕๖๐)

เรียน เลขาธิการกรม

ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการกรม ที่ ยธ ๐๘๐๑/๙๐๔ ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๐ สำนักงานเลขาธิการกรมได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๘ ชุด นั้น

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพ และเป็นมิตร	๓.๘๘	๗๗.๕๐
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๓.๘๘	๗๗.๕๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓.๗๕	๗๕.๐๐
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	๓.๗๕	๗๕.๐๐
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๗๕	๗๕.๐๐
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๓.๖๓	๗๒.๕๐
๗	มีความชัดเจน และโปร่งใสในการให้บริการ	๓.๖๓	๗๒.๕๐
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๓.๘๘	๗๗.๕๐
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๓.๖๓	๗๒.๕๐
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๓.๖๓	๗๒.๕๐
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๓.๖๓	๗๒.๕๐
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๓.๘๘	๗๗.๕๐
๑๓	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๑๔	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๐๐	๘๐.๐๐
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๓.๗๘	๗๕.๕๔

/อภิปรายผล...

- ทราย 1 กอง ณ ธารน้ำร้อน

พ.ต.ต.หญิง



(พรรณทิพย์ เต็มเจริญ)

พนักงานสอบสวนคดีพิเศษชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่

ว. ๗๐.๒๕๖

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานเลขานุการกรม ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๕ คน และเพศหญิง ๓ คน อยู่ในทุกกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการไม่ให้ข้อมูลการประกอบอาชีพ จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี โดยผู้รับบริการใช้บริการที่กรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะประชาชน และเข้ารับการบริการในส่วนของการขอข้อมูลข่าวสาร และร้องเรียน/ร้องทุกข์/เบาะแส

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขานุการกรม

๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีการชี้แจง ให้ข้อมูล และคำแนะนำต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการทราบ

๒.๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องมีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม การแจ้ง เผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความชัดเจนโปร่งใสในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องมีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงาน อย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย ห้องน้ำ) การมีแบบฟอร์มในการให้บริการ และมีความเพียงพอของช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ

๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และในภาพรวมที่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขานุการกรม ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๐ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๘ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ทางส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรม คดีพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ จักได้นำผลการสำรวจข้างต้นไปใช้ประกอบการจัดทำความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษต่อไป

แจ้งให้ทั่วทุกส่วนทราบ



(นางสุวิมล สายสุวรรณ)
พ.ต.ท. ร.ท. พล.ต.ท. เลขาฯ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

๒๖ ต.ค. ๒๕๖๐



(นายนิคม สุวรรณรุ่งเรือง)

ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ) ต้น รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการกองนโยบายและยุทธศาสตร์

สรุปยอดหนี้ 1 ผลการวิเคราะห์ความสามารถชำระหนี้ของคู่สัญญาในโครงการ

1. ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
รวม	5	62.50
*ชาย	3	37.50
*หญิง	0	0.00
2. ระดับอายุ		
*ต่ำกว่า 30 ปี	1	12.50
*31-40 ปี	1	12.50
*41 ปีขึ้นไป	2	25.00
*ไม่ชัดเจน	4	50.00
3. อาชีพ		
*พนักงานบริษัท/ข้าราชการ/อาชีพ/ป.ช./ป.ม./หน่วยงานของรัฐ	1	12.50
*หน่วยงานเอกชน	0	0.00
*อื่นๆ เช่น ทานา คำชาย ธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น	0	0.00
*ไม่ชัดเจน	7	87.50
4. การศึกษา		
*ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	37.50
*ปริญญาตรี	3	37.50
*ปริญญาโท	1	12.50
*ปริญญาเอก	0	0.00
*อื่นๆ	1	12.50
*ไม่ชัดเจน	0	0.00
5. ใช้บริการทางการเงินส่วนบุคคลพิเศษในฐานเป็น		
*พนักงานบริษัท/ข้าราชการ/อาชีพ/ป.ช./ป.ม./หน่วยงานของรัฐ	0	0.00
*หน่วยงานเอกชน	1	12.50
*ประชาชน	3	37.50
*อื่นๆ	4	50.00
*ไม่ชัดเจน	0	0.00
6. บริการสินเชื่อของกรมการธนาคารพิเศษ		
*สินเชื่อเช่าซื้อ/เช่ารถ/เช่าบ้าน	0	0.00
*สินเชื่อซื้อ/ผ่อน/กู้/ฝาก/ก.ส.ท.ช.	3	37.50
*ขอสินเชื่อเช่าซื้อ	5	62.50
*ไม่ชัดเจน	0	0.00
*อื่นๆ	0	0.00
*ไม่ชัดเจน	0	0.00
7. หน่วยงานในหน่วยงานของโครงการ		
รวม	8.00	100.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ (รายชื่อ)

คนที่/ขอ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4
4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4
7	3	3	2	3	2	2	4	5	5	4	4	5	4	4
8	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4



บันทึกข้อความ

เลขที่รับ..... ๑๑๑๑
 วันที่..... ๗ พ.ย. ๒๕๖๐
 เวลา ๑๑-๐๗ น. / ผู้รับ.....

ส่วนราชการ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๕๐๒๑ ประชาสัมพันธ์

ที่ ยธ ๐๘๐๕.๕/๑๓๓๓

วันที่ ๗

พฤศจิกายน ๒๕๖๐

รับเลขที่.....
 วันที่ ๐๘ พ.ย. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐)

เรียน เลขาธิการกรม

ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการกรม ที่ ยธ ๐๘๐๑/๙๖๘ ลงวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ สำนักงานเลขาธิการกรมได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๑๑ ชุด นั้น

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสำรวจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพ และเป็นมิตร	๔.๒๗	๘๕.๔๕
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๑๘	๘๓.๖๔
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๐๙	๘๑.๘๒
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๐๙	๘๑.๘๒
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๐๙	๘๑.๘๒
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๐๙	๘๑.๘๒
๗	มีความชัดเจน และโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๓๖	๘๗.๒๗
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๒๗	๘๕.๔๕
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๔.๐๙	๘๑.๘๒
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๑๘	๘๓.๖๔
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๔.๐๙	๘๑.๘๒
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๒๗	๘๕.๔๕
๑๓	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๐๙	๘๑.๘๒
๑๔	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๐๙	๘๑.๘๒
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๑๖	๘๓.๒๕

/อภิปรายผล...

- ทราบ 120706-สารารวบรวม

พ.ด.ด.หญิง



(พรรณทิพย์ เต็มเจริญ)

พนักงานสอบสวนคดีพิเศษชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่

40-ป.๖๘

08 พ.ย. 2560

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
สำนักงานเลขานุการกรม ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๔ คน และเพศหญิง ๗ คน ผู้รับบริการอยู่ในทุกกลุ่มอายุ ประกอบอาชีพค้าขาย และธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยติดต่อใช้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะประชาชน เข้ารับ การบริการในส่วนของการร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ และแจ้งข้อมูลข่าวสาร/เบาะแส

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขานุการกรม

๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และเป็นมิตร โดยในเรื่องเจ้าหน้าที่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีการชี้แจง ให้ข้อมูล และคำแนะนำ ต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการทราบ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก

๒.๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในเรื่องมีความชัดเจนโปร่งใสในการให้บริการ และให้บริการด้วย ความเสมอภาค โดยในเรื่องมีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการแจ้ง เผยแพร่ ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในเรื่องมีความเพียงพอของช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ โดยในเรื่อง มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย ห้องน้ำ) และการมีแบบฟอร์มในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก

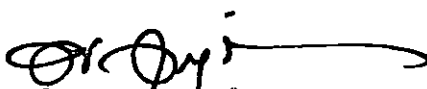
๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๒๐) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และ ในภาพรวมที่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขานุการกรม ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๖ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ทางส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรม คดีพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ จักได้นำผลการสำรวจข้างต้นไปใช้ประกอบการจัดทำความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษต่อไป

- ทราบ

- ขณลงนามในทำเนียบโดยที่ ๖๖


(นายนิคม สุวรรณรุ่งเรือง)

๑. งามศรี

(นางวรรณา งามศรี)

พ.ศ.๒๕๖๐, ๒๕๖๐, ๒๕๖๐

๒๕๖๐, ๒๕๖๐, ๒๕๖๐

- ๗ พ.ย. ๒๕๖๐

ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ) ต้น รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองนโยบายและยุทธศาสตร์

สรุปตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมโครงการฯ

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
*ชาย	4	36.36
*หญิง	7	63.64
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
2. ระดับอายุ		
*ต่ำกว่า 30 ปี	5	45.45
*31-40 ปี	5	45.45
*41 ปีขึ้นไป	1	9.09
*ไม่ให้ข้อมูล	0	0.00
3. อาชีพ		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ช./ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	1	9.09
*หน่วยงานเอกชน	1	9.09
*อื่นๆ เช่น ทำนา ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น	6	54.55
*ไม่ให้ข้อมูล	3	27.27
4. การศึกษา		
*ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	27.27
*ปริญญาตรี	5	45.45
*ปริญญาโท	1	9.09
*ปริญญาเอก	0	0.00
*อื่นๆ	1	9.09
*ไม่ให้ข้อมูล	1	9.09
5. ใช้บริการที่กรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะเป็น		
*พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ช./ป.ท./หน่วยงานของรัฐ	2	18.18
*หน่วยงานเอกชน	0	0.00
*ประชาชน	7	63.64
*อื่นๆ	1	9.09
*ไม่ให้ข้อมูล	1	9.09
6. บริการที่ใช้ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ		
*แจ้งข้อมูลข่าวสาร/เบาะแส	1	9.09
*ร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ	7	63.64
*ขอข้อมูลข่าวสาร	0	0.00
*ให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ	0	0.00
*ร่วมประชุม/สอบสวน	0	0.00
*ติดตามผลการดำเนินคดีพิเศษ	0	0.00
*อื่นๆ	1	9.09
*ไม่ให้ข้อมูล	2	18.18
7. หน่วยงานภายในที่มาติดต่อขอรับบริการ		
สลก	11.00	100.00

สรุปตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ2

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					x bar	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	f	4	6	1	0	0	4.27	มากที่สุด
	%	36.4	54.5	9.1	0.0	0.0	85.45 %	
2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	f	2	9	0	0	0	4.18	มาก
	%	18.2	81.8	0.0	0.0	0.0	83.64 %	
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	f	2	8	1	0	0	4.09	มาก
	%	18.2	72.7	9.1	0.0	0.0	81.82 %	
4 เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	f	2	8	1	0	0	4.09	มาก
	%	18.2	72.7	9.09	0.0	0.0	81.82 %	
5 มีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	f	4	5	1	1	0	4.09	มาก
	%	36.4	45.5	9.1	9.1	0.0	81.82 %	
6 มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	f	2	8	1	0	0	4.09	มาก
	%	18.2	72.7	9.1	0.0	0.0	81.82 %	
7 มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	f	4	7	0	0	0	4.36	มากที่สุด
	%	36.4	63.6	0.0	0.0	0.0	87.27 %	
8 ให้บริการด้วยความเสมอภาค	f	3	8	0	0	0	4.27	มากที่สุด
	%	27.3	72.7	0.0	0.0	0.0	85.45 %	
9 มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	f	2	8	1	0	0	4.09	มาก
	%	18.2	72.7	9.1	0.0	0.0	81.82 %	
10 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	f	3	7	1	0	0	4.18	มาก
	%	27.3	63.6	9.1	0.0	0.0	83.64 %	
11 มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินงานฯ หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ	f	3	7	0	1	0	4.09	มาก
	%	27.3	63.6	0.0	9.1	0.0	81.82 %	
12 ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	f	4	6	1	0	0	4.27	มากที่สุด
	%	36.4	54.5	9.1	0.0	0.0	85.45 %	
13 การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	f	2	8	1	0	0	4.09	มาก
	%	18.2	72.7	9.1	0.0	0.0	81.82 %	
ภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	f	2	8	1	0	0	4.09	มาก
	%	18.2	72.7	9.1	0.0	0.0	81.82 %	
ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ						4.16	มาก	
						83.25 %		

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ (รายข้อ)

คนที/ข้อ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
9	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3