สำนักงานอธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ
เลขรับที่ 5157
วันที่ ๒๓ ก.ย. ๒๕๖๔
เวลา 13.26 น. ผู้รับ กฤษฎา.

สำนักงานรองอธิบดี (๔)
เลขที่รับ 3361
วันที่ ๒๑ ก.ย. ๒๕๖๔
เวลา 16.29 น. ผู้รับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๓๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๕/๙๐๑ **วันที่** ๒๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน อธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ ผ่านรองอธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ (พันตำรวจเอก อัครพล บุณโยปัษฎัมภ์)

ตามที่ กองนโยบายและยุทธศาสตร์รับผิดชอบการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีกระบวนงานในการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ นั้น

กองนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ และวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผลสรุปในภาพรวมระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๘ รายละเอียดปรากฏตามรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบทางกองนโยบายและยุทธศาสตร์ จักได้รายงานผลการสำรวจในแก่ทุกหน่วยงานในสังกัดเพื่อเป็นการเผยแพร่และพัฒนาการดำเนินงานด้านเครือข่ายต่อไป

(นายนิคม สุวรรณรุ่งเรือง)
ผู้อำนวยการกองนโยบายและยุทธศาสตร์

เรียน อสพ.

เพื่อโปรดทราบรายงานผลฯ และเห็นชอบตามเสนอ ผอ.กนย.

พ.ต.อ.
(อัครพล บุณโยปัษฎัมภ์)
รองฯ สพ. (๔)
๒๓ ก.ย. ๒๕๖๔

- ทราบ
- เห็นชอบตามเสนอ ผอ.กนย. และ รองฯ สพ.(๔)

พ.ต.ท.
(กรวัชร์ ปานประภากร)
อสพ.
๒๗ กันยายน ๒๕๖๔

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมสอบสวนคดีพิเศษ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ
กองนโยบายและยุทธศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

<u>วิธีการสำรวจความพึงพอใจ</u>

วิธีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามพันธกิจที่สำคัญขององค์กร (กระบวนการป้องกันอาชญากรรมคดีพิเศษและกระบวนการดำเนินคดีพิเศษ (สืบสวน สอบสวน)) โดยใช้แบบสำรวจ ๓ แบบ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑) แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (ประเมินผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ทางกรมสอบสวนคดีพิเศษจัดขึ้น (ผู้รับบริการ))

๒) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ประเมินจากผู้ที่ติดต่อรับบริการทั่วไป (ผู้รับบริการ) และผู้ที่ติดต่อร้องทุกข์/กล่าวโทษ/ร้องเรียน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย))

๓) แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ประเมินจากผู้รับบริการที่ได้รับบริการที่เป็นสำนวนการสืบสวนและสำนวนการสอบสวน)

<u>การรวบรวมข้อมูล</u>

๑) รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มประชาชน/เครือข่ายที่เข้าร่วมกิจกรรมที่ทางกรมสอบสวนคดีพิเศษจัดขึ้น (ผู้รับบริการ) จากแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔

๒) รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มผู้ที่มาติดต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ติดต่อรับบริการทั่วไป (ผู้รับบริการ) และติดต่อร้องทุกข์/กล่าวโทษ/ร้องเรียน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)) จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔

๓) รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นสำนวนการสืบสวนและสำนวนการสอบสวน (ผู้รับบริการ) จากแบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔

/จำนวน...

จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ)

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๑๔๖
๒	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๑,๐๗๔
๓	แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๓๘
จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		**๑,๒๕๘**

การประเมินผลข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันตามกระบวนการทำงานที่สำคัญของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนที่แตกต่างกัน ทำให้น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับผลการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มแบบสำรวจมีความแตกต่างกัน ดังนี้

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	กลุ่มตัวอย่าง	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
๑	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๑๔๖	๑๕
๒	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๑,๐๗๔	๘๐
๓	แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๓๘	๕
รวม		**๑,๒๕๘**	**๑๐๐**

**คะแนนถ่วงน้ำหนัก หมายถึง น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับแต่ละเป้าหมายผลผลิต และผลรวมของน้ำหนักของทุกเป้าหมายผลผลิตเท่ากับ ๑๐๐

/สรุปผล...

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยนำผลการสำรวจความพึงพอใจทั้ง ๓ แบบ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑) แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (เอกสารแนบ ๑)

๒) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เอกสารแนบ ๒)

๓) แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เอกสารแนบ ๓)

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนถ่วงน้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
๑	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ	๔.๕๗	๙๑.๓๙	๑๕	๐.๖๙	๑๓.๗๑
๒	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๔.๖๙	๙๓.๗๙	๒๐	๓.๗๕	๗๕.๐๓
๓	แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๔.๕๔	๙๐.๗๕	๕	๐.๒๓	๔.๕๔
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในภาพรวมของความพึงพอใจ				**๑๐๐**	**๔.๖๖**	**๙๓.๒๘**

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๖ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๘

/ข้อเสนอแนะ...

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ แบ่งตามประเภทของการรับบริการ ดังนี้

๑. กลุ่มประชาชน/เครือข่ายที่เข้าร่วมกิจกรรมที่ทางกรมสอบสวนคดีพิเศษจัดขึ้น (ผู้รับบริการ) มีข้อเสนอแนะดังนี้

๑.๑ ขอให้มีการขยายเครือข่ายให้มากขึ้น และเพิ่มเติมให้ความรู้กับเครือข่ายที่พร้อมจะเข้ามาเป็นสมาชิก

๑.๒ ขอให้มีการจัดกิจกรรมในลักษณะการระดมความคิดเห็นเพื่อพัฒนากลไกภาคประชาชนอย่างต่อเนื่อง

๑.๓ จัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และเพิ่มศักยภาพเครือข่ายภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้นำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการทำงาน

๑.๔ ขอให้มีเครือข่ายในพื้นที่เพิ่มขึ้น เพื่อประชาสัมพันธ์ภารกิจของดีเอสไอและการเฝ้าระวังอาชญากรรมคดีพิเศษต่อไป

๑.๕ ขอให้มีการจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพสมาชิกเครือข่ายภาคประชาชนอย่างต่อเนื่อง

๑.๖ ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำ

๑.๗ ขอให้มีการจัดการประชุมเพื่อรับฟังปัญหาในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

๑.๘ เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันควรให้มีการประชุมในลักษณะออนไลน์แบบนี้อีก เนื่องจากมีความสะดวกในการประชุม

๑.๙ ขอให้เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษเข้าร่วมแก้ไขปัญหาและเป็นตัวกลางเรื่องพื้นที่ทำกินของชาวบ้านที่ทับซ้อนกับพื้นที่ป่าไม้ เพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม

๒. กลุ่มผู้ที่มาติดต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ติดต่อรับบริการทั่วไป (ผู้รับบริการ) และติดต่อร้องทุกข์/กล่าวโทษ/ร้องเรียน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)) จากการเข้ารับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีข้อเสนอแนะดังนี้

๒.๑ ต้องการให้กรมสอบสวนคดีพิเศษทำคดีให้รวดเร็วที่สุด ทำให้ผู้เสียหายได้รับความเป็นธรรมและดำเนินคดีอย่างโปร่งใส

๒.๒ ปรับปรุงระบบการเลือกลงสถานที่ให้ปากคำเนื่องจากไม่สามารถลงทะเบียนเลือกสถานที่เดินทางมาสอบปากคำได้

๒.๓ ผู้รับบริการชื่นชมการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีมีคุณธรรม เอาใจใส่ ให้การบริการที่ดี ให้คำแนะนำที่ชัดเจน รวดเร็ว และสอบปากคำเข้าใจง่าย ขอให้รักษาคุณภาพการให้บริการ ที่ดีเช่นนี้ตลอดไป

๒.๔ ขอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษยึดมั่นในความเป็นธรรม และโปร่งใสตลอดไป

๒.๕ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในแต่ละคดี

/๒.๖ ควรเพิ่ม...

๒.๖ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ และเพิ่มเจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดและระยะเวลาในการดำเนินการ

๒.๗ ควรมีป้ายบอกทางไปหน่วยงานต่าง ๆ ในกรมสอบสวนคดีพิเศษให้ชัดเจน

๒.๘ ขอให้ดำเนินการเรื่องคดีความต่าง ๆ อย่างละเอียด และนำผู้กระทำความผิดมาลงโทษให้ได้โดยเร็วที่สุด

๒.๙ คำถามที่ใช้มากเกินไป ทำให้ใช้เวลาในการดำเนินการนานมากไป

๒.๑๐ ผู้รับบริการที่ไปรับบริการไม่มีความรู้กฎหมาย ไม่เข้าใจในคำศัพท์ที่เป็นทางการ จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่มีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และใจเย็นในการบริการ

๒.๑๑ ควรเพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลผู้รับบริการผ่านข้อความทางเบอร์โทรศัพท์ เนื่องจากปัจจุบันแจ้งผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทำให้พลาดการติดต่อ

๒.๑๒ ควรเพิ่มที่จอดรถผู้รับบริการให้มากขึ้น

๒.๑๓ ควรปรับปรุงการจัดลำดับการให้บริการให้ดีขึ้น

๒.๑๔ ควรมีการติดป้ายชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานให้ผู้รับบริการรับทราบที่จัดรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑๕ ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริหารจัดการและการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

๒.๑๖ ควรมีการปรับปรุงระบบการติดตามผลการร้องเรียนทางเว็บไซต์ และพัฒนาการติดตามสอบถามทางโทรศัพท์ที่ติดตามได้ยาก

๒.๑๗ ขอให้เร่งดำเนินการทางคดีให้รวดเร็ว

๒.๑๘ พัฒนาระบบการติดต่อสอบถามของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เนื่องจากไม่สามารถโทรศัพท์เข้ามาสอบถามได้

๓. <u>กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นสำนวนการสืบสวนและสำนวนการสอบสวน (ผู้รับบริการ)</u> มีข้อเสนอแนะดังนี้

๓.๑ ปรับปรุงแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐาน และมีความทันสมัย

๓.๒ ขอความร่วมมือในเรื่องการส่งสำนวนกระชั้นชิด ใกล้ครบกำหนดอายุความให้มีระยะเวลาเพียงพอให้เจ้าหน้าที่และพนักงานอัยการพิจารณาสำนวน

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
การป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ
กองนโยบายและยุทธศาสตร์

รายงานการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
การป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้มีหนังสือแจ้งเวียนขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงานที่มีผู้รับบริการ (บุคคลภายนอก) มาเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางหน่วยงานในสังกัดกรมสอบสวนคดีพิเศษจัดขึ้น จัดเก็บข้อมูลตามแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (แบบสำรวจออนไลน์) ตามที่กำหนดขึ้น (หนังสือกองนโยบายและยุทธศาสตร์ ที่ ยธ ๐๘๑๕/ว ๑๒๖๙ ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒) โดยตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๑๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ หน่วยงานในสังกัดกรมสอบสวนคดีพิเศษได้แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น ๓ กิจกรรม ดังนี้ ดังนี้

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้ตอบแบบสำรวจ	หน่วยงาน
๑	กิจกรรมการพัฒนาศักยภาพสมาชิกเครือข่ายด้านเทคนิคการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานอาชญากรรมคดีพิเศษ	๑๖ – ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๓	๔๒ คน	ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์
๒	กิจกรรมเลื่องลือขยายผลชุมชนเครือข่ายประเทศไทย (บูรณาการศูนย์รับข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่เครือข่ายอาชญากรรมคดีพิเศษ DSI STATION)	๑๗ – ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๔	๒๔ คน	
๓	กิจกรรมการประชุมคณะทำงานส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๑๓ กันยายน ๒๕๖๔	๘๐ คน	

/การรวบรวม...

การรวบรวมข้อมูล

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มผู้ที่เข้าร่วมมากิจกรรมที่ทางหน่วยงานในสังกัดกรมสอบสวนคดีพิเศษจัดขึ้น โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (แบบสำรวจออนไลน์) และดึงข้อมูลในระบบมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมพิเศษ ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม excel ในการวิเคราะห์และประมวลผล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติแจกแจงความถี่ และร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางและอธิบายเชิงพรรณา

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ที่ให้ผู้ตอบแบบสำรวจประเมินค่าแต่ละข้อความเป็น ๕ ระดับความพึงพอใจและกำหนดคะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	๑	คะแนน
พึงพอใจน้อย	เท่ากับ	๒	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	๓	คะแนน
พึงพอใจมาก	เท่ากับ	๔	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	๕	คะแนน

เมื่อให้คะแนนตามการประเมินค่าของแต่ละข้อความแล้ว จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ของแต่ละระดับความคิดเห็น สถิติค่าเฉลี่ย และร้อยละ การจัดกลุ่มของระดับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales โดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยกำหนดช่วงคะแนนจาก

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด = ๕ – ๑ = ๐.๘ ดังนี้

จำนวนชั้น ๕

ค่าเฉลี่ย

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
๕	๔.๒๑ – ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๔	๓.๔๑ – ๔.๒๐	พึงพอใจมาก
๓	๒.๖๑ – ๓.๔๐	พึงพอใจปานกลาง
๒	๑.๘๑ – ๒.๖๐	พึงพอใจน้อย
๑	๑.๐๐ – ๑.๘๐	พึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าร้อยละ = ค่าเฉลี่ย * ๑๐๐/๕

ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์ประมวลผลโดยจัดกลุ่มคะแนนที่ตอบ จะแสดงผลการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละของแต่ละข้อความ ในรูปตารางและใช้การอธิบายประกอบ

/ผลการสำรวจ...

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ภาพรวมทุกกิจกรรม)

โดยในภาพรวมความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กลุ่มเป้าหมายจำนวนทั้งสิ้น ๑๔๖ คน ผลการสำรวจความพึงพอใจดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านการดำเนินกิจกรรมและความคาดหวัง			
๑	ความเหมาะสมของเวลา สถานที่ และรูปแบบการจัดกิจกรรม '	๔.๔๔	๘๘.๗๙
๒	ความเหมาะสมของรูปแบบและสื่อ/เอกสารที่นำมาใช้	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๓	การถาม-ตอบของวิทยากร/ผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๔.๖๒	๙๒.๔๒
๔	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่โครงการ/กิจกรรม	๔.๗๔	๙๔.๘๕
๕	ได้รับความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากวิทยากรและผู้ร่วมกิจกรรม	๔.๕๕	๙๐.๙๑
๖	การนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	๔.๔๗	๘๙.๓๙
ด้านผลสัมฤทธิ์และความผูกพันต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ			
๗	การมีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอในการป้องกันการเกิดอาชญากรรมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๔.๒๙	๘๕.๗๖
๘	การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ	๔.๓๙	๘๗.๘๘
๙	การร่วมกิจกรรมครั้งนี้สามารถนำไปสร้างเครือข่ายในการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษได้	๔.๔๑	๘๘.๑๘
๑๐	ความภาคภูมิใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๔.๘๐	๙๖.๐๖
๑๑	ความยินดีและเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษอีกในครั้งต่อไป	๔.๘๓	๙๖.๖๗
๑๒	ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมครั้งนี้	๔.๗๔	๙๔.๘๕
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ		**๔.๕๗**	**๙๑.๓๙**

/อภิปรายผล...

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๙๙ คน และเพศหญิง ๔๗ คน ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ ๔๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร รับจ้าง แม่บ้าน และธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๖ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาด้านการศึกษาพบว่า จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๓ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ เคยเข้าร่วมกิจกรรมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษมากกว่า ๓ ครั้ง จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ โดยส่วนใหญ่เป็นเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๗

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ

๒.๑ ด้านการดำเนินกิจกรรมและความคาดหวัง พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ มีความพึงพอใจและความผูกพันในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องความเหมาะสมของการใช้เวลาและรูปแบบในการเข้าร่วมกิจกรรม สถานที่ สื่อ/เอกสารที่นำไปใช้ในการจัดกิจกรรม การถามตอบของวิทยากร ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ การได้รับความรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากวิทยากรและผู้เข้าร่วมกิจกรรม ตลอดจน การนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

๒.๒ ด้านผลสัมฤทธิ์และความผูกพันต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องการมีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอในการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความภาคภูมิใจ ยินดีเต็มใจที่เข้าร่วมกิจกรรมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ การเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้สามารถนำไปสร้างเครือข่ายในการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษได้ และโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมครั้งนี้

๓. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป ดังนี้

๓.๑ ขอให้มีการขยายเครือข่ายให้มากขึ้น และเพิ่มเติมให้ความรู้กับเครือข่ายที่พร้อมจะเข้ามาเป็นสมาชิก

๓.๒ ขอให้มีการจัดกิจกรรมในลักษณะการระดมความคิดเห็นเพื่อพัฒนากลไกภาคประชาชนอย่างต่อเนื่อง

๓.๓ จัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และเพิ่มศักยภาพเครือข่ายภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้นำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการทำงาน

๓.๔ ขอให้มีเครือข่ายในพื้นที่เพิ่มขึ้น เพื่อประชาสัมพันธ์ภารกิจของดีเอสไอและการเฝ้าระวังอาชญากรรมคดีพิเศษต่อไป

๓.๕ ขอให้มีการจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพสมาชิกเครือข่ายภาคประชาชนอย่างต่อเนื่อง

๓.๖ ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำ

/๓.๗ ขอให้มี...

๓.๗ ขอให้มีการจัดการประชุมเพื่อรับฟังปัญหาในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

๓.๘ เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันควรให้มีการประชุมในลักษณะออนไลน์แบบนี้อีก เนื่องจากมีความสะดวกในการประชุม

๓.๙ ขอให้เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษเข้าร่วมแก้ไขปัญหาและเป็นตัวกลางเรื่องพื้นที่ทำกินของชาวบ้านที่ทับซ้อนกับพื้นที่ป่าไม้ เพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๗ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๙

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ
กองนโยบายและยุทธศาสตร์

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้มีหนังสือแจ้งเวียนขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงานที่มีผู้รับบริการ (บุคคลภายนอก) มาติดต่อขอรับบริการกับหน่วยงาน จัดเก็บข้อมูลตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (แบบสำรวจออนไลน์) ตามที่กำหนดขึ้น (หนังสือกองนโยบายและยุทธศาสตร์ ที่ ยธ ๐๘๑๕/ว ๑๒๖๙ ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒) โดยตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๑๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ หน่วยงานในสังกัดกรมสอบสวนคดีพิเศษได้แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๗๔ คน ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนผู้รับบริการ
๑	กองคดีธุรกิจการเงินนอกระบบ	๖๖๗
๒	กองคดีการเงินการธนาคารและการฟอกเงิน	๑๖๐
๓	กองบริหารคดีพิเศษ	๑๑๒
๔	กองปฏิบัติการพิเศษ	๑๙
๕	กองปฏิบัติการคดีพิเศษภาค	๑๖
๖	กองพัฒนาและสนับสนุนคดีพิเศษ	๑๔
๗	ศูนย์ช่วยเหลือลูกหนี้และประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๒
๘	สำนักงานเลขานุการกรม	๑๑
๙	กองคดีคุ้มครองผู้บริโภค	๑๐
๑๐	กองคดีทรัพย์สินทางปัญญา	๕
๑๑	กองคดีความมั่นคง	๓
๑๒	กองกิจการต่างประเทศและคดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ	๒
๑๓	กองคดีการค้ามนุษย์	๒
๑๔	กองกฎหมาย	๒
๑๕	กองคดีความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ	๑
๑๖	กองคดีเทคโนโลยีและสารสนเทศ	๑
๑๗	กองนโยบายและยุทธศาสตร์	๑
๑๘	ไม่ระบุ	๓๖
รวมทั้งสิ้น		**๑,๐๗๔**

/การรวบรวม...

การรวบรวมข้อมูล

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานในสังกัดกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (แบบสำรวจออนไลน์) และดึงข้อมูลในระบบมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม excel ในการวิเคราะห์และประมวลผล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติแจกแจงความถี่ และร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางและอธิบายเชิงพรรณา

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ที่ให้ผู้ตอบแบบสำรวจประเมินค่าแต่ละข้อความเป็น ๕ ระดับความพึงพอใจและกำหนดคะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	๑	คะแนน
พึงพอใจน้อย	เท่ากับ	๒	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	๓	คะแนน
พึงพอใจมาก	เท่ากับ	๔	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	๕	คะแนน

เมื่อให้คะแนนตามการประเมินค่าของแต่ละข้อความแล้ว จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ของแต่ละระดับความคิดเห็น สถิติค่าเฉลี่ย และร้อยละ การจัดกลุ่มของระดับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales โดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยกำหนดช่วงคะแนนจาก

$\frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘$ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
๕	๔.๒๑ – ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๔	๓.๔๑ – ๔.๒๐	พึงพอใจมาก
๓	๒.๖๑ – ๓.๔๐	พึงพอใจปานกลาง
๒	๑.๘๑ – ๒.๖๐	พึงพอใจน้อย
๑	๑.๐๐ – ๑.๘๐	พึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าร้อยละ = ค่าเฉลี่ย * ๑๐๐/๕

ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์ประมวลผลโดยจัดกลุ่มคะแนนที่ตอบ จะแสดงผลการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละของแต่ละข้อความ ในรูปตารางและใช้การอธิบายประกอบ

/ผลการสำรวจ...

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	๔.๘๑	๙๖.๒๕
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๘๐	๙๖.๐๖
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๕	๙๕.๐๙
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๗๔	๙๔.๘๙
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๕	๙๒.๙๑
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๖๒	๙๒.๔๑
๗	มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๗๖	๙๕.๑๗
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๘๑	๙๖.๑๐
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๔.๖๗	๙๓.๓๘
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๕๓	๙๐.๕๘
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๔.๖๕	๙๓.๐๔
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๕๓	๙๐.๖๓
๑๓	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๖๒	๙๒.๓๓
๑๔	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๗๑	๙๔.๒๒
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		**๔.๖๙**	**๙๓.๗๙**

/อภิปรายผล...

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๕๐๖ คน เพศหญิง ๕๖๒ คน และไม่ให้ข้อมูล ๖ คน อยู่ในทุกกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย รับจ้าง และเกษตรกร จำนวน ๘๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๓ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒๔ โดยใช้บริการกรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะประชาชน จำนวน ๙๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๖ และเข้ารับการบริการในส่วนของการให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ จำนวน ๖๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๗ และการร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ จำนวน ๓๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๑

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

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) ในทุกด้าน ได้แก่ มีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีการแจ้ง เผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความชัดเจนโปร่งใสในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ – ๔.๒๐) ในทุกด้าน ได้แก่ การมีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย ห้องน้ำ) มีแบบฟอร์มในการให้บริการ และมีความเพียงพอของช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ

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

๓. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้รับบริการกรมสอบสวนคดีพิเศษได้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการต่อไป ดังนี้

๓.๑ ต้องการให้กรมสอบสวนคดีพิเศษทำคดีให้รวดเร็วที่สุด ทำให้ผู้เสียหายได้รับความเป็นธรรม และดำเนินคดีอย่างโปร่งใส

๓.๒ ปรับปรุงระบบการเลือกลงสถานที่ให้ปากคำเนื่องจากไม่สามารถลงทะเบียนเลือกสถานที่เดินทางมาสอบปากคำได้

๓.๓ ผู้รับบริการชื่นชมการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีมีคุณธรรม เอาใจใส่ให้การบริการที่ดี ให้คำแนะนำที่ชัดเจน รวดเร็ว และสอบปากคำเข้าใจง่าย ขอให้รักษาคุณภาพการให้บริการที่ดีเช่นนี้ตลอดไป

๓.๔ ขอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษยึดมั่นในความเป็นธรรม และโปร่งใสตลอดไป

/๓.๕ ควรเพิ่ม...

๓.๕ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในแต่ละคดี

๓.๖ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ และเพิ่มเจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดและระยะเวลาในการดำเนินการ

๓.๗ ควรมีป้ายบอกทางไปหน่วยงานต่าง ๆ ในกรมสอบสวนคดีพิเศษให้ชัดเจน

๓.๘ ขอให้ดำเนินการเรื่องคดีความต่าง ๆ อย่างละเอียด และนำผู้กระทำความผิดมาลงโทษให้ได้โดยเร็วที่สุด

๓.๙ คำถามที่ใช้มากเกินไป ทำให้ใช้เวลาในการดำเนินการนานมากไป

๓.๑๐ ผู้รับบริการที่ไปรับบริการไม่มีความรู้กฎหมาย ไม่เข้าใจในคำศัพท์ที่เป็นทางการ จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่มีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และใจเย็นในการบริการ

๓.๑๑ ควรเพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลผู้รับบริการผ่านข้อความทางเบอร์โทรศัพท์ เนื่องจากปัจจุบันแจ้งผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทำให้พลาดการติดต่อ

๓.๑๒ ควรเพิ่มที่จอดรถผู้รับบริการให้มากขึ้น

๓.๑๓ ควรปรับปรุงการจัดลำดับการให้บริการให้ดีขึ้น

๓.๑๔ ควรมีการติดป้ายชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานให้ผู้รับบริการรับทราบที่จัดรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑๕ ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริหารจัดการและการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

๓.๑๖ ควรมีการปรับปรุงระบบการติดตามผลการร้องเรียนทางเว็บไซต์ และพัฒนาการติดตามสอบถามทางโทรศัพท์ที่ติดตามได้ยาก

๓.๑๗ ขอให้เร่งดำเนินการทางคดีให้รวดเร็ว

๓.๑๘ พัฒนาระบบการติดต่อสอบถามของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เนื่องจากไม่สามารถโทรศัพท์เข้ามาสอบถามได้

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๙ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๙

รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ
กองนโยบายและยุทธศาสตร์

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้มีหนังสือแจ้งเวียนขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดเก็บข้อมูลในแบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ซึ่งแบบที่ใช้สำหรับการประเมินความพึงพอใจสำนวนการสืบสวน สำนวนการสอบสวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้รับแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น ๓๘ แบบ

การรวบรวมข้อมูล

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับสำนวนการสืบสวน สำนวนการสอบสวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (แบบสำรวจออนไลน์) และดึงข้อมูลในระบบมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม excel ในการวิเคราะห์และประมวลผล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติแจกแจงความถี่ และร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางและอธิบายเชิงพรรณา

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ที่ให้ผู้ตอบแบบสำรวจประเมินค่าแต่ละข้อความเป็น ๕ ระดับความพึงพอใจและกำหนดคะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	๑	คะแนน
พึงพอใจน้อย	เท่ากับ	๒	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	๓	คะแนน
พึงพอใจมาก	เท่ากับ	๔	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	๕	คะแนน

เมื่อให้คะแนนตามการประเมินค่าของแต่ละข้อความแล้ว จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ของแต่ละระดับความคิดเห็น สถิติค่าเฉลี่ย และร้อยละ การจัดกลุ่มของระดับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales โดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยกำหนดช่วงคะแนนจาก

$\frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘$ ดังนี้

/ค่าเฉลี่ย...

ค่าเฉลี่ย

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
๕	๔.๒๑ – ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๔	๓.๔๑ – ๔.๒๐	พึงพอใจมาก
๓	๒.๖๑ – ๓.๔๐	พึงพอใจปานกลาง
๒	๑.๘๑ – ๒.๖๐	พึงพอใจน้อย
๑	๑.๐๐ – ๑.๘๐	พึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าร้อยละ = ค่าเฉลี่ย * ๑๐๐/๕

ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์ประมวลผลโดยจัดกลุ่มคะแนนที่ตอบ จะแสดงผลการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละของแต่ละข้อความ ในรูปตารางและใช้การอธิบายประกอบ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ ปฏิบัติงานเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	๔.๖๖	๙๓.๑๖
๒	พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔.๖๑	๙๒.๑๑
๓	พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ ให้คำอธิบาย ชี้แจงข้อมูล หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติงาน รับฟังปัญหาและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๕๘	๙๑.๕๘
๔	มีแผน ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	๔.๕๕	๙๑.๐๕
๕	การแจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	๔.๔๗	๘๙.๔๗
๖	มีช่องทางต่าง ๆ ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	๔.๔๒	๘๘.๔๒
๗	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	๔.๔๕	๘๘.๙๕
๘	ในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การประชุมสัมมนา เป็นต้น	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๙	รูปแบบสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีความชัดเจนและรายละเอียดถูกต้องและครบถ้วนตามกฎหมาย	๔.๔๕	๘๘.๙๕

/ตาราง (ต่อ)...

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑๐	การปฏิบัติเกี่ยวกับการได้มาของพยานหลักฐาน ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม	๔.๕๘	๙๑.๕๘
๑๑	สำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีรายละเอียดถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน	๔.๖๑	๙๒.๑๑
๑๒	ภาพรวมสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเหมาะสม	๔.๕๘	๙๑.๕๘
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจในสำนวน		**๔.๕๔**	**๙๐.๗๕**

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๒๙ คน และเพศหญิง ๙ คน ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุตั้งแต่ ๔๑ ปีขึ้น จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๔ จบการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๖ โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่รับบริการในส่วนของสำนวนการสอบสวน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๓ และสำนวนการสืบสวน จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๔

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ พนักงานสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติงานเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย ระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวข้อง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ให้คำอธิบาย ชี้แจงข้อมูล หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติงาน รับฟังปัญหาและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น

๒.๒ ด้านขั้นตอนกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องการมีแผน ขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการแจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องการมีช่องทางต่าง ๆ ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์) ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การประชุม สัมมนา รวมทั้ง ในเรื่องรูปแบบสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีความชัดเจนและรายละเอียดถูกต้องและครบถ้วนตามกฎหมาย

๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ ขึ้นไป) ในเรื่องการปฏิบัติเกี่ยวกับการได้มาของพยานหลักฐานถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม สำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีรายละเอียดถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน และในภาพรวมสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเหมาะสม

/ตาราง (ต่อ)...

๓. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้รับบริการกรมสอบสวนคดีพิเศษ (สำนวนการสืบสวน สำนวนการสอบสวน) ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป ดังนี้

๓.๑ ปรับปรุงแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐาน และมีความทันสมัย

๓.๒ ขอความร่วมมือในเรื่องการส่งสำนวนกระชั้นชิด ใกล้ครบกำหนดอายุความให้มีระยะเวลาเพียงพอให้เจ้าหน้าที่และพนักงานอัยการพิจารณาสำนวน

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจในสำนวนฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๔ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๕