



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๕.๕/ ๑๑๕๕

วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ

เรียน อธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ ผ่านรองอธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ (พันตำรวจเอก ทรงศักดิ์ รักศักดิ์สกุล)

ตามที่ กองนโยบายและยุทธศาสตร์รับผิดชอบการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปี ๒๕๖๑ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รหัส RM ๓ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

กองนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผลสรุปในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๘ รายละเอียดปรากฏตามรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบทางกอง นโยบายและยุทธศาสตร์ จักได้รายงานผลการสำรวจในแก่ทุกหน่วยงานในสังกัดเพื่อเป็นการเผยแพร่และพัฒนาการดำเนินงานด้านเครือข่ายต่อไป

(นายนิคม สุวรรณรุ่งเรือง)

ผู้อำนวยการกองนโยบายและยุทธศาสตร์



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ
กองนโยบายและยุทธศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

วิธีการสำรวจความพึงพอใจ

วิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามพันธกิจที่สำคัญขององค์กร (กระบวนการป้องกันอาชญากรรมคดีพิเศษและกระบวนการดำเนินคดีพิเศษ (สืบสวน สอบสวน)) โดยใช้แบบสำรวจ ๒ แบบ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (ประเมินประชาชน/เครือข่ายที่รับความรู้ (ผู้รับบริการ))

๒) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ประเมินจากผู้ติดต่อรับบริการทั่วไป (ผู้รับบริการ) และผู้ติดต่อร้องทุกข์/กล่าวโทษ/ร้องเรียน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย))

การรวบรวมข้อมูล

๑) รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มประชาชน/เครือข่ายที่รับความรู้ (ผู้รับบริการ) จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการกระทำความผิดกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๐

๒) รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มผู้มาติดต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ติดต่อรับบริการทั่วไป (ผู้รับบริการ) และติดต่อร้องทุกข์/กล่าวโทษ/ร้องเรียน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)) จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๐

จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ)

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๑๖๔
๒	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๘๘๙
จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑		๑,๐๕๓

/การประเมิน...

การประเมินผลข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ตามกระบวนการทำงานที่สำคัญของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนที่แตกต่างกัน ทำให้น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับผลการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มแบบสำรวจมีความแตกต่างกัน ดังนี้

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	กลุ่มตัวอย่าง	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
๑	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๑๖๔	๓๐
๒	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๘๘๙	๗๐
รวม		๑,๐๕๓	๑๐๐

**คะแนนถ่วงน้ำหนัก หมายถึง น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับแต่ละเป้าหมายผลผลิต และผลรวมของน้ำหนักของทุกเป้าหมายผลผลิตเท่ากับ ๑๐๐

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยนำผลการสำรวจความพึงพอใจทั้ง ๓ แบบ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (เอกสารแนบ ๑)

๒) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เอกสารแนบ ๒)

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนถ่วงน้ำหนัก	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
๑	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการทำความผิด	๔.๒๔	๘๔.๙๐	๓๐	๑.๒๗	๒๕.๔๗
๒	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๔.๔๙	๘๙.๘๗	๗๐	๓.๑๔	๖๒.๙๑
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในภาพรวมของความพึงพอใจ				๑๐๐	๔.๔๑	๘๘.๔๘

/จะเห็นได้ว่า...

จะเห็นว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ
กรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจ
มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๑ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๘

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

กลุ่มประชาชน/เครือข่ายที่รับความรู้ (ผู้รับบริการ) จากการเข้าร่วมกิจกรรมของกรมสอบสวนคดี
พิเศษ มีข้อเสนอแนะดังนี้

- ๑) เป็นกิจกรรมที่ให้ความรู้แก่ประชาชน และเกิดประสิทธิผลในภาพรวมที่ดีกับองค์กร
- ๒) ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม ควรปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ระหว่างดำเนินการเพื่อความ
เหมาะสมมากกว่านี้
- ๓) ควรมีการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รู้จักกันมากขึ้นผ่านกิจกรรมต่าง ๆ
- ๔) อยากให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการค้ามนุษย์ในเขตภาคเหนือให้มากกว่านี้
- ๕) ควรมีการจัดแลกเปลี่ยนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง
- ๖) ควรมีการแจกเอกสารในการบรรยายให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
- ๗) อยากให้มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ภาคประชาชนในทุกจังหวัด และเปิดโอกาสให้ประชาชน
ได้รับทราบมากขึ้น
- ๘) ควรมีการติดตามเครือข่ายอยู่ตลอดเวลา แม้ว่าจะไม่มีการยื่นคดีเข้ามา เพื่อสนับสนุนการทำงานของ
เครือข่าย
- ๙) การทำงานเป็นเครือข่ายจะทำให้ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในวงกว้าง ซึ่งประชาชนจะทำ
หน้าที่ในการดูแลชุมชนได้ทั่วประเทศ ในการเฝ้าระวังอาชญากรรม
- ๑๐) ควรจัดอบรมให้สมาชิกเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการทบทวนความรู้
- ๑๑) ส่งเสริมการจัดการประชุมสีเขียว (Green Meeting)
- ๑๒) บุคลากรที่เข้าร่วมการอบรมกับหลักสูตรบางคนอาจจะไม่สอดคล้องกับหลักสูตร
- ๑๓) เป็นหลักสูตรที่ทำให้เราใส่ใจสิ่งรอบข้าง ระมัดระวัง สังเกตมากขึ้น ได้ประโยชน์มาก
- ๑๔) อยากให้จัดกิจกรรมฯ แบบนี้ให้บ่อยครั้ง เพราะว่าจะได้รับทราบปัญหาของแต่ละพื้นที่
- ๑๕) อยากให้กรมสอบสวนคดีพิเศษแจ้งให้ชัดเจนว่าต้องการให้ประชาชนเข้าไปช่วยในเรื่องอะไร เช่น
งานป้องกันประชาชนในพื้นที่

/กลุ่มผู้ที่...

กลุ่มผู้มาติดต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ติดต่อรับบริการทั่วไป (ผู้รับบริการ) และติดต่อร้องทุกข์/กล่าวโทษ/ร้องเรียน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) จากการเข้ารับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีข้อเสนอแนะดังนี้

- ๑) ขอให้ปรับปรุงในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่พักคอย และห้องน้ำ
- ๒) ควรตั้งแฟ้มเฉพาะเรื่องสำหรับติดต่อประสานงานกับผู้ร้องเรียนและผู้เสียหายเป็นกรณีเฉพาะราย
- ๓) เสนอให้ปรับปรุงป้ายแวนบอกทาง
- ๔) ต้องการให้ทำคดีให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม
- ๕) ผู้รับบริการชื่นชมเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีและพูดจาไพเราะ ให้ความเป็นกันเอง
- ๖) ผู้รับบริการชื่นชมเจ้าหน้าที่ให้บริการทำเป็นกันเอง ทำให้ประชาชนไม่หวาดกลัว และให้บริการดีเยี่ยม
- ๗) ขอให้รักษาคุณภาพในการบริการลักษณะนี้ต่อไป
- ๘) แบบประเมินควรจัดทำเป็นลักษณะใช้เทคโนโลยีแทนการใช้กระดาษ
- ๙) ได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างมาก และสามารถดำเนินการต่อไปด้วยตัวเองได้อย่างถูกต้อง
- ๑๐) ขอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษออกหน่วยลงพื้นที่ให้บริการด้านคำปรึกษาทางกฎหมายกับประชาชน โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทาง
- ๑๑) ควรจัดสถานที่บริการประชาชนให้เป็นสัดส่วน เนื่องจากห้องบริการประชาชนมีความคับแคบ
- ๑๒) ควรจัดที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการให้เพียงพอ



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ

กรมสอบสวนคดีพิเศษ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ

กองนโยบายและยุทธศาสตร์

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการกระทำความผิด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้มีหนังสือแจ้งเวียน ขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงานที่มีโครงการ/กิจกรรมที่เชิญเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคประชาชน เป็นกลุ่มเป้าหมาย ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมตามที่กำหนดขึ้น (หนังสือสำนักนโยบาย ยุทธศาสตร์ ที่ ยธ ๐๘๑๔.๕/ว ๑๐๘๕ ลงวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๘ และหนังสือสำนักนโยบายยุทธศาสตร์ ที่ ยธ ๐๘๑๔.๕/ว ๑๓๖ ลงวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๕๙) โดยตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑ มีหน่วยงานที่แจ้งว่ามีการจัดกิจกรรมที่เชิญเครือข่ายเข้าร่วมกิจกรรมและส่งผลการสำรวจความ พึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น ๒ หน่วยงาน ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	โครงการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	กลุ่มเป้าหมาย
๑	กองคดีการคุ้มครอง	การประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อ จัดทำแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้า มนุษย์เบื้องต้น	๓๐ พฤศจิกายน - ๑ ธันวาคม ๒๕๖๐	๑๕ คน
		การสัมภาษณ์ผู้เสียหายเรือประมงชาว กัมพูชา	๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๐	๒ คน
		การประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ โครงการบูรณาการพัฒนาศักยภาพ สอบสวน การค้าประเวณีที่เข้าข่าย การค้ามนุษย์	๑๓ - ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๐	๒๑ คน
		การประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ โครงการเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อ การป้องกันและปราบปรามคดีความผิด ฐานค้ามนุษย์	๑๓ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๑	๔๐ คน
		การประชุมทวิภาคีระหว่างกรมสอบสวน คดีพิเศษและตำรวจแห่งสาธารณรัฐแห่ง สหภาพเมียนมา เพื่อต่อต้านการค้า มนุษย์ข้ามพรมแดน	๓๐ พฤษภาคม - ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑	๑๔ คน

/ตาราง (ต่อ)...

ลำดับ	หน่วยงาน	โครงการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	กลุ่มเป้าหมาย
๓	ส่วนเครือข่ายการ ป้องกันการเกิด อาชญากรรมคดี พิเศษ กองนโยบาย และยุทธศาสตร์	โครงการเสริมสร้างการมีส่วนร่วม และความเข้มแข็งของภาคประชา สังคมในการป้องกันอาชญากรรม คดีพิเศษและการเฝ้าระวัง การแจ้ง เบาะแสอาชญากรรมคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	ต.ค. ๒๕๖๐ – ก.ย. ๒๕๖๑	๗๒ คน

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม excel ในการวิเคราะห์และประมวลผล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติแจกแจงความถี่ และร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางและอธิบายเชิงพรรณนา

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ที่ให้ผู้ตอบแบบสำรวจประเมินค่าแต่ละข้อความ เป็น 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 สถิตินี้ค่าเฉลี่ย 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...

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

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ (ภาพรวมทุกโครงการ)

โดยในภาพรวมความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ กลุ่มเป้าหมายจำนวนทั้งสิ้น ๑๖๔ คน ผลการสำรวจความพึงพอใจดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านการดำเนินงาน			
๑	ความเหมาะสมของใช้เวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม	๔.๒๓	๘๔.๖
๒	ความเหมาะสมของสถานที่จัดกิจกรรม	๔.๒๙	๘๕.๙
๓	ความเหมาะสมของรูปแบบในการจัดกิจกรรม	๔.๒๐	๘๓.๙
๔	ความเหมาะสมของสื่อ/เอกสารที่นำมาใช้	๔.๑๒	๘๒.๔
๕	ความเหมาะสมของวิทยากร/ผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๔.๓๐	๘๖.๑
๖	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่โครงการ/กิจกรรม	๔.๓๕	๘๗.๐
๗	การถาม-ตอบชัดเจน	๔.๑๕	๘๒.๙

/ตาราง (ต่อ)...

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านผลสัมฤทธิ์ในการจัดกิจกรรม			
๘	สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	๔.๒๓	๘๔.๖
๙	การร่วมกิจกรรมครั้งนี้สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานระหว่างผู้ร่วมกิจกรรมได้	๔.๒๓	๘๔.๖
๑๐	การร่วมกิจกรรมครั้งนี้สามารถนำไปสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้	๔.๑๗	๘๓.๔
๑๑	ความคุ้มค่าของการร่วมกิจกรรม	๔.๒๙	๘๕.๙
๑๒	ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม	๔.๓๖	๘๗.๒
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฯ		๔.๒๔	๘๔.๙

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรม คดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๙๒ คน เพศหญิง ๖๗ คน และไม่ให้ข้อมูล ๕ คน ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ ๔๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๑ ประกอบอาชีพเกษตรกร รับจ้าง และธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๓ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาด้านการศึกษาพบว่า จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๔ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมาจากเครือข่ายจากทุกภาคส่วน โดยส่วนใหญ่เป็นเครือข่ายภาคประชาชน หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ตามลำดับ

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ

๒.๑ ด้านการดำเนินงาน พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ ขึ้นไป) ในเรื่องความเหมาะสมของการใช้เวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม สถานที่จัดกิจกรรม ความเหมาะสมของวิทยากร ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ โดยในเรื่องความเหมาะสมของรูปแบบในการจัดกิจกรรม สื่อ เอกสารที่นำมาใช้ และการถามตอบมีความชัดเจน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ มีความพึงพอใจระดับมาก

๒.๒ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการจัดกิจกรรม พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ ขึ้นไป) ในเรื่องการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนางานระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรม ความคุ้มค่าในการร่วมกิจกรรม และในภาพรวมมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรม โดยในเรื่องการความรู้ที่ได้รับไปสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ มีความพึงพอใจระดับมาก

/จะเห็นได้...

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิด
อาชญากรรมคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยภาพรวมผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ พบว่า ระดับ
ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๔ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ ได้มีข้อเสนอแนะ
เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป ดังนี้

- ๑) เป็นกิจกรรมที่ให้ความรู้แก่ประชาชน และเกิดประสิทธิผลในภาพรวมที่ดีกับองค์กร
- ๒) ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม ควรปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ระหว่างดำเนินการเพื่อความ
เหมาะสมมากกว่านี้
 - ๓) ควรมีการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รู้จักกันมากขึ้นผ่านกิจกรรมต่าง ๆ
 - ๔) อยากให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการค้ามนุษย์ในเขตภาคเหนือให้มากกว่านี้
 - ๕) ควรมีการจัดแลกเปลี่ยนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง
 - ๖) ควรมีการแจกเอกสารในการบรรยายให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
 - ๗) อยากให้มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ภาคประชาชนในทุกจังหวัด และเปิดโอกาสให้ประชาชน
ได้รับทราบมากขึ้น
 - ๘) ควรมีการติดตามเครือข่ายอยู่ตลอดเวลา แม้ว่าจะไม่มีการยื่นคดีเข้ามา เพื่อสนับสนุนการทำงานของ
เครือข่าย
 - ๙) การทำงานเป็นเครือข่ายจะทำให้ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในวงกว้าง ซึ่งประชาชนจะทำ
หน้าที่ในการดูแลชุมชนได้ทั่วประเทศ ในการเฝ้าระวังอาชญากรรม
 - ๑๐) ควรจัดอบรมให้สมาชิกเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการทบทวนความรู้
 - ๑๑) ส่งเสริมการจัดการประชุมสีเขียว (Green Meeting)
 - ๑๒) บุคลากรที่เข้าร่วมการอบรมกับหลักสูตรบางคนอาจจะไม่สอดคล้องกับหลักสูตร
 - ๑๓) เป็นหลักสูตรที่ทำให้เราใส่ใจสิ่งรอบข้าง ระวังภัย สังเกตมากขึ้น ได้ประโยชน์มาก
 - ๑๔) อยากให้จัดกิจกรรมฯ แบบนี้ให้บ่อยครั้ง เพราะว่าจะได้รับทราบปัญหาของแต่ละพื้นที่
 - ๑๕) อยากให้กรมสอบสวนคดีพิเศษแจ้งให้ชัดเจนว่าต้องการให้ประชาชนเข้าไปช่วยในเรื่องอะไร เช่น
งานป้องกันประชาชนในพื้นที่



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ
กองนโยบายและยุทธศาสตร์

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้มีหนังสือแจ้งเวียนขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงาน ที่มีโครงการ/กิจกรรมที่เชิญเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคประชาชนเป็นกลุ่มเป้าหมาย ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษตามที่กำหนดขึ้น (หนังสือสำนักนโยบายยุทธศาสตร์ ที่ ยศ ๐๘๑๔.๕/ว ๑๓๖ ลงวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๕๙) โดยตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ – เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑ หน่วยงานในสังกัดกรมสอบสวนคดีพิเศษได้แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น ๘๘๙ คน ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนผู้รับบริการ	หมายเหตุ
๑	กองปฏิบัติการพิเศษ	๘๑	
๒	กองคดีภาษีอากร	๓๖	
๓	กองคดีการเงินการธนาคารและการฟอกเงิน	๓๘	
๔	กองคดีความมั่นคง	๓๐	
๕	กองคดีธุรกิจการเงินนอกระบบ	๒๕	
๖	กองคดีความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ	๓๔	
๗	กองคดีการค้ามนุษย์	๙๐	
๘	กองคดีคุ้มครองผู้บริโภค	๑๐๗	
๙	กองกิจการต่างประเทศและคดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ	๔๒	
๑๐	กองปฏิบัติการคดีพิเศษภาค	๕๓	
๑๑	กองคดีทรัพย์สินทางปัญญา	๑๘	
๑๒	กองบริหารคดีพิเศษ	๒๑๒	
๑๓	กองนโยบายและยุทธศาสตร์	๗	
๑๔	สำนักงานเลขานุการกรม	๙๖	
๑๕	กลุ่มค่าใช้จ่ายคดีพิเศษ	๒๐	
รวมทั้งสิ้น		๘๘๙	

/ขั้นตอน...

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม excel ในการวิเคราะห์และประมวลผล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติแจกแจงความถี่ และร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางและอธิบายเชิงพรรณนา

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

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

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

$$\text{ค่าร้อยละ} = \text{ค่าเฉลี่ย} * ๑๐๐/๕$$

ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์ประมวลผลโดยจัดกลุ่มคะแนนที่ตอบ จะแสดงผลการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละของแต่ละข้อความ ในรูปตารางและใช้อธิบายประกอบ

/ผลการสำรวจ...

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	๔.๖๕	๙๓.๐๒
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔๓
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๕	๙๑.๐๘
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๕๖	๙๑.๑๕
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๔	๘๘.๗๖
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๔๕	๘๘.๙๔
๗	มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๕๗	๙๑.๓๗
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๕๘	๙๑.๖๐
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๔.๓๕	๘๖.๙๑
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๓๑	๘๖.๒๒
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๔.๔๕	๘๙.๐๕
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๔๑	๘๘.๒๒
๑๓	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๑๔	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๕๕	๙๐.๙๗
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๔๙	๘๙.๘๗

/อธิปราชผล...

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
ดังนี้

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจมาทั้งสิ้น ๘๘๙ คน แต่เนื่องจากมีผู้ตอบแบบ ๑ คนที่ให้ข้อมูลในระดับไม่พึงพอใจ ซึ่งในกรณีนี้จะนำข้อมูลชุดนี้แยกออกไปวิเคราะห์ในส่วนของการประเมินความไม่พึงพอใจ และจะวิเคราะห์เฉพาะในระดับที่ให้ข้อมูลในระดับพึงพอใจ ซึ่งมีทั้งสิ้น ๘๘๘ คน ดังนี้

๑.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๔๑๔ คน เพศหญิง ๔๗๒ คน และไม่ให้ข้อมูล ๕๒ คน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ ๔๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๓ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย รับจ้าง และเกษตรกร ร้อยละ ๕๔.๕๐ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ ๔๓.๙๒ โดยใช้บริการกรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะประชาชนร้อยละ ๕๖.๑๙ และเข้ารับการบริการในส่วนของการให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ ร้อยละ ๓๔.๖๒ และร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ ร้อยละ ๑๗.๒๕

๑.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

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) ในทุกด้าน ได้แก่ เรื่องมีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีการแจ้ง เผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความชัดเจนโปร่งใสในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

๑.๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องมีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงาน อย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย ห้องน้ำ) การมีแบบฟอร์มในการให้บริการ และมีความเพียงพอของช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ

๑.๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒ ขึ้นไป) ในที่ทุกด้าน ได้แก่ เรื่องการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และในภาพรวมที่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๙ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๗

/๒.ในการสำรวจ...

๒. ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ พบว่า มีผู้รับบริการให้ข้อมูลไม่พึงพอใจ จำนวน ๑ คน ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่พักคอย และห้องน้ำ

๓. ข้อเสนอแนะในการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการกรมสอบสวนคดีพิเศษมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๓.๑ ขอให้ปรับปรุงในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่พักคอย และห้องน้ำ

๓.๒ ควรตั้งแฟ้มเฉพาะเรื่องสำหรับติดต่อประสานงานกับผู้ร้องเรียนและผู้เสียหายเป็นกรณีเฉพาะราย

๓.๓ เสนอให้ปรับปรุงป้ายแขวนบอกทาง

๓.๔ ต้องการให้ทำคดีให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

๓.๕ ผู้รับบริการชื่นชมเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีและพูดจาไพเราะ ให้ความเป็นกันเอง

๓.๖ ผู้รับบริการชื่นชมเจ้าหน้าที่ให้บริการทำเป็นกันเอง ทำให้ประชาชนไม่หวาดกลัว และให้บริการดีเยี่ยม

๓.๗ ขอให้รักษาคุณภาพในการบริการลักษณะนี้ต่อไป

๓.๘ แบบประเมินควรจัดทำเป็นลักษณะใช้เทคโนโลยีแทนการใช้กระดาษ

๓.๙ ได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างมาก และสามารถดำเนินการต่อไปด้วยตัวเองได้ อย่างถูกต้อง

๓.๑๐ ขอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษออกหน่วยลงพื้นที่ให้บริการด้านคำปรึกษาทางกฎหมายกับประชาชน โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทาง

๓.๑๑ ควรจัดสถานที่บริการประชาชนให้เป็นสัดส่วน เนื่องจากห้องบริการประชาชนมีความคับแคบ

๓.๑๒ ควรจัดที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการให้เพียงพอ
