



สำนักงานรองอธิบดี (ณ)
เลขที่รับ 2172
วันที่ ๑๑ ก.ย. ๒๕๖๒
เวลา 14.43- ผู้รับ กษิต

สำนักงานอธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ
เลขที่รับ 6795
วันที่ 13 ก.ย. 2562
เวลา 14.06 น.

สำนักงานกฤษฎีกา
เลขที่รับ 15430
วันที่ 11.1. ก.ย. 2562
เวลา 16.14 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๕/๙๖๕

วันที่ ๑๑

กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ

เรียน อธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ ผ่านรองอธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ (นายมนทล แก้วเก่า)

ตามที่ กองนโยบายและยุทธศาสตร์รับผิดชอบการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปี ๒๕๖๒ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รหัส ๓.๒ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

กองนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผลสรุปในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๐ รายละเอียดปรากฏตามรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบทางกอง นโยบายและยุทธศาสตร์ จักได้รายงานผลการสำรวจในแก่ทุกหน่วยงานในสังกัดเพื่อเป็นการเผยแพร่และพัฒนาการดำเนินงานด้านเครือข่ายต่อไป

(นายนิคม สุวรรณรุ่งเรือง)

ผู้อำนวยการกองนโยบายและยุทธศาสตร์

เรียน อสพ.

เพื่อโปรดทราบ และมอบหมายให้ กนย.
รายงานผลสำรวจให้แก่ทุกหน่วยงานในสังกัดทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายมนทล แก้วเก่า)

รองฯสพ.(๓)

๑๖ ก.ย. ๒๕๖๒

- ทราบ

- ดำเนินการตามที่ ผอ.กนย. และรองฯ สพ.(๓) เสนอ

พันตำรวจเอก

(ไพสิฐ วงศ์เมือง)

อธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ

๑๗ ก.ย. ๒๕๖๒



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ
กองนโยบายและยุทธศาสตร์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

วิธีการสำรวจความพึงพอใจ

วิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามพันธกิจที่สำคัญขององค์กร (กระบวนการป้องกันอาชญากรรมคดีพิเศษและกระบวนการดำเนินคดีพิเศษ (สืบสวน สอบสวน)) โดยใช้แบบสำรวจ ๓ แบบ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (ประเมินผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ทางกรมสอบสวนคดีพิเศษจัดขึ้น (ผู้รับบริการ))

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

๓) แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ประเมินจากผู้รับบริการที่ได้รับบริการที่เป็นสำนวนการสืบสวนและสำนวนการสอบสวน)

การรวบรวมข้อมูล

๑) รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มประชาชน/เครือข่ายที่เข้าร่วมกิจกรรมที่ทางกรมสอบสวนคดีพิเศษจัดขึ้น (ผู้รับบริการ) จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑

๒) รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มผู้มาติดต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ติดต่อรับบริการทั่วไป (ผู้รับบริการ) และติดต่อร้องทุกข์/กล่าวโทษ/ร้องเรียน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)) จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑

๓) รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นสำนวนการสืบสวนและสำนวนการสอบสวน (ผู้รับบริการ) จากแบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

/จำนวน...

จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ)

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรม คดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๕๓๕
๒	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๕๖๗
๓	แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๖๓
จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒		๑,๑๖๕

การประเมินผลข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันตามกระบวนการทำงานที่สำคัญของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนที่แตกต่างกันทำให้น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับผลการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มแบบสำรวจมีความแตกต่างกัน ดังนี้

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	กลุ่มตัวอย่าง	คะแนนถ่วง น้ำหนัก
๑	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิด อาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๕๓๕	๔๐
๒	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๕๖๗	๕๐
๓	แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๖๓	๑๐
รวม		๑,๑๖๕	๑๐๐

**คะแนนถ่วงน้ำหนัก หมายถึง น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับแต่ละเป้าหมายผลผลิต และผลรวมของน้ำหนักของทุกเป้าหมาย
ผลผลิตเท่ากับ ๑๐๐

/สรุปผล...

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยนำผลการสำรวจความพึงพอใจทั้ง ๓ แบบ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (เอกสารแนบ ๑)

๒) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เอกสารแนบ ๒)

๓) แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เอกสารแนบ ๓)

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ย ถ่วง น้ำหนัก	ร้อยละ ถ่วง น้ำหนัก
๑	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ	๔.๔๙	๘๙.๘	๔๐	๑.๘๐	๓๕.๙๒
๒	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๔.๖๕	๙๓.๐๒	๕๐	๒.๓๓	๔๖.๕๑
๓	แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๔.๑๗	๘๓.๔๔	๑๐	๐.๔๒	๘.๓๔
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในภาพรวมของความพึงพอใจ				๑๐๐	๔.๕๕	๙๑.๑๐

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๕ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๐

/ข้อเสนอแนะ...

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ แบ่งตามประเภทของการรับบริการ ดังนี้

๑. กลุ่มประชาชน/เครือข่ายที่เข้าร่วมกิจกรรมที่ทางกรมสอบสวนคดีพิเศษจัดขึ้น (ผู้รับบริการ)
มีข้อเสนอแนะดังนี้

๑.๑ อยากให้จัดกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษต่อเนื่อง และขยายเครือข่ายให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

๑.๒ ควรให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำเสนอ แลกเปลี่ยน เพื่อให้รู้จักกันในการประสานงานเครือข่ายกันต่อไป

๑.๓ ชื่นชมผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่จัดกิจกรรม ที่มีการสื่อสารได้ดีตั้งแต่ก่อนจัดกิจกรรม ระหว่างจัดกิจกรรม และหลังจัดกิจกรรม

๑.๔ ภาษาที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมเป็นทางการไป ทำให้เข้าใจยากเกินไปสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นแรงงาน ควรจะมีการอธิบายศัพท์เพิ่มเติม และควรมีล่ามแปลภาษาอย่างเป็นทางการ

๑.๕ ปรับหลักสูตรในการอบรมให้สอดคล้องกับระดับความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถของผู้เข้ารับการอบรม และมีการทบทวนอบรมให้ความรู้แก่เครือข่ายเป็นระยะ ๆ

๑.๖ ควรมีการทำแบบสอบถามความต้องการและข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้าร่วมกิจกรรมก่อนจัดกิจกรรม ในกรณีที่มีคนแพ้อาหาร

๑.๗ มีการจัดกิจกรรมเยอะเกินไป ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่รู้สึกเหนื่อย และไม่เข้าถึงวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรม

๑.๘ อยากให้กรมสอบสวนคดีพิเศษลงพื้นที่มาให้ความรู้แก่เครือข่ายภาคประชาชนทุกพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

๑.๙ เนื้อหาน่าสนใจตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

๑.๑๐ การบรรยายควรดำเนินตามตารางที่กำหนดไว้ ให้ชัดเจนตามที่ระบุไว้

๑.๑๑ ควรเพิ่มระยะเวลานำเสนอความรู้ให้มากกว่านี้อีก

๑.๑๒ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางขอให้อยู่ในความเหมาะสมกับระยะทางจากบ้านมาถึงที่จัดกิจกรรม ควรเบิกจ่ายเป็นกิโลเมตร (ไป - กลับ)

๑.๑๓ เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเป็นกันเอง สามารถอธิบายเรื่องกฎหมาย ให้ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และมีการประสานงานที่ดีทั้งก่อนอบรม ระหว่างอบรม และหลังการอบรม

๑.๑๔ ขอให้มีการปิดความลับข้อมูลผู้ที่แจ้งข้อมูล/เบาะแสให้ทางกรมสอบสวนคดีพิเศษ

/๑.๑๕ ควรมีการ...

๑.๑๕ ควรมีการอบรมเพิ่มศักยภาพของเครือข่ายภาคประชาชน ทำการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบ ๒ ทาง คือ การลงพื้นที่ไปให้ความรู้ และการให้ความรู้แบบรวมตัวกันที่ส่วนกลาง

๑.๑๖ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยไปใช้กับชุมชน และให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

๑.๑๗ ต้องการให้มีการจัดตั้งศูนย์รับข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่เครือข่ายอาชญากรรมคดีพิเศษที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของกรมสอบสวนคดีพิเศษในทุกพื้นที่ เพื่อเป็นที่พึ่งให้กับประชาชน

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

๒.๑ ผู้รับบริการชื่นชมการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ตอบข้อสงสัยได้ดี และให้บริการด้วยความมีไมตรี

๒.๒ ควรทำที่จอดรถสำหรับผู้พิการให้มากขึ้น และห้ามบุคคลธรรมดาจอดที่ผู้พิการ

๒.๓ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ เช่น กระดาษชำระในห้องน้ำหญิง

๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ประทับใจ และมีความชัดเจนในการให้ข้อมูลและตั้งคำถาม

๓. กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นสำนวนการสืบสวนและสำนวนการสอบสวน (ผู้รับบริการ) มีข้อเสนอแนะดังนี้

๓.๑ ช่วงเวลาในการส่งสำนวน กรณีส่งสำนวนช่วงเช้าอย่าให้ติดเวลา ๑๒.๐๐ น. และในส่วนช่วงบ่าย ไม่ควรเกิน ๑๕.๐๐ น.

๓.๒ การส่งสำนวนควรมีคลิปดำเนินมาด้วย เพื่อความเรียบร้อย เอกสารไม่หลุดหาย และสะดวกในการนำเสนอ



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ

กรมสอบสวนคดีพิเศษ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ
กองนโยบายและยุทธศาสตร์

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้มีหนังสือแจ้งเวียน ขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงานที่มีผู้รับบริการ (บุคคลภายนอก) มาติดต่อขอรับบริการกับหน่วยงาน จัดเก็บข้อมูลตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ (แบบสำรวจออนไลน์) ตามที่กำหนดขึ้น (หนังสือกองนโยบายยุทธศาสตร์ ที่ ยธ ๐๘๑๕.๕/๑๒๓๕ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑) โดยตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ มีหน่วยงานที่แจ้งว่ามีการ จัดกิจกรรมที่เชิญเครือข่ายเข้าร่วมกิจกรรม และส่งผลการสำรวจความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น ๓ หน่วยงาน ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	โครงการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	กลุ่มเป้าหมาย
๑	กองคดีการคุ้มครอง	โครงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีการ กระทำความผิดฐานคุ้มครอง	๒๘ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑	๕ คน
		กิจกรรมเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อการป้องกันและปราบปรามคดี ความผิดฐานคุ้มครอง	๑๓ - ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	๒๘ คน
		กิจกรรมเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อการป้องกันและปราบปรามคดี ความผิดฐานคุ้มครองด้านแรงงาน	๑๙ - ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒	๖๐ คน
๒	กองคดี ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มาตรการเชิงรุกด้านการป้องกัน และปราบปรามการบุกรุกพื้นที่ ของรัฐ	๓๑ มกราคม ๒๕๖๒	๖๑ คน
		การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มาตรการเชิงรุกด้านการป้องกัน และปราบปรามการบุกรุกพื้นที่ ของรัฐโดยระบบแม่ข่ายแผนที่ผ่าน อินเทอร์เน็ต	๖ - ๗ มี.ค. และ ๒๙ มี.ค. ๒๕๖๒	๑๑๙ คน

/ตาราง (ต่อ)...

ลำดับ	หน่วยงาน	โครงการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	กลุ่มเป้าหมาย
		การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ มาตรการเชิงรุกด้านการป้องกัน และปราบปรามการบุกรุกพื้นที่ ของรัฐโดยระบบแม่ข่ายแผนที่ผ่าน อินเทอร์เน็ต	๒๙ มี.ค. ๒๕๖๒ และ ๒๒ - ๒๖ เม.ย. ๒๕๖๒	๖๕ คน
๓	ส่วนเครือข่ายการ ป้องกันการเกิด อาชญากรรมคดี พิเศษ กองนโยบาย และยุทธศาสตร์	โครงการเสริมสร้างการมีส่วนร่วม และความเข้มแข็งของภาคประชา สังคมในการป้องกันอาชญากรรม คดีพิเศษและการเฝ้าระวัง การแจ้ง เบาะแสอาชญากรรมคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑	ต.ค. ๒๕๖๐ - ก.ย. ๒๕๖๑	๑๙๗ คน

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม excel ในการวิเคราะห์ และประมวลผล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติแจกแจงความถี่ และร้อยละ และนำเสนอในรูป ตารางและอธิบายเชิงพรรณนา

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ที่ให้ผู้ตอบแบบสำรวจประเมินค่าแต่ละ ข้อความเป็น ๕ ระดับความพึงพอใจและกำหนดคะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

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

เมื่อให้คะแนนตามการประเมินค่าของแต่ละข้อความแล้ว จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ แจกแจงความถี่ของแต่ละระดับความคิดเห็น สถิตีค่าเฉลี่ย และร้อยละ การจัดกลุ่มของระดับความคิดเห็นใน ด้านต่าง ๆ ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales โดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยกำหนดช่วงคะแนนจาก

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

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 ๕๓๕ คน ผลการสำรวจความพึงพอใจดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<u>ด้านการดำเนินงาน</u>			
๑	ความเหมาะสมของการใช้เวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม	๔.๔๐	๘๗.๙
๒	ความเหมาะสมของสถานที่จัดกิจกรรม	๔.๕๒	๙๐.๔
๓	ความเหมาะสมของรูปแบบในการจัดกิจกรรม	๔.๔๗	๘๙.๓
๔	ความเหมาะสมของสื่อ/เอกสารที่นำมาใช้	๔.๔๔	๘๘.๗
๕	ความเหมาะสมของวิทยากร/ผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๔.๕๕	๙๑.๐
๖	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่โครงการ/กิจกรรม	๔.๕๗	๙๑.๔
๗	การถาม-ตอบชัดเจน	๔.๔๕	๘๙.๐

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านผลสัมฤทธิ์ในการจัดกิจกรรม			
๘	สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	๔.๔๕	๘๙.๐
๙	การร่วมกิจกรรมครั้งนี้สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานระหว่างผู้ร่วมกิจกรรมได้	๔.๔๗	๘๙.๔
๑๐	การร่วมกิจกรรมครั้งนี้สามารถนำไปสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้	๔.๔๖	๘๙.๒
๑๑	ความคุ้มค่าของการร่วมกิจกรรม	๔.๕๕	๙๑.๐
๑๒	ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม	๔.๕๗	๙๑.๕
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ		๔.๔๙	๘๙.๘

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๓๒๔ คน เพศหญิง ๒๐๙ คน และไม่ให้ข้อมูล ๒ คน ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ ๔๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗๔ ประกอบอาชีพรับราชการ เกษตรกร รับจ้าง และธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๓ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาด้านการศึกษาพบว่า จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๙๑ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมาจากเครือข่ายจากทุกภาคส่วน โดยส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐ เครือข่ายภาคประชาชน และหน่วยงานเอกชน ตามลำดับ

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ

๒.๑ ด้านการดำเนินงาน พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๑ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องความเหมาะสมของการใช้เวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม สถานที่ รูปแบบในการจัดกิจกรรม วิทยากร ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ และการถามตอบมีความชัดเจน

๒.๒ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการจัดกิจกรรม พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๑ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนางานระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรม สร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงาน ได้ความคุ้มค่าในการร่วมกิจกรรม และโดยรวมมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรม

๓. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป ดังนี้

๓.๑ อยากให้จัดกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษต่อเนื่อง และขยายเครือข่ายให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

๓.๒ ควรให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำเสนอ แลกเปลี่ยน เพื่อให้รู้จักกันในการประสานงานเครือข่ายกันต่อไป

๓.๓ ชื่นชมผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่จัดกิจกรรม ที่มีการสื่อสารได้ดีตั้งแต่ก่อนจัดกิจกรรม ระหว่างจัดกิจกรรม และหลังจัดกิจกรรม

๓.๔ ภาษาที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมเป็นทางการไป ทำให้เข้าใจยากเกินไปสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นแรงงาน ควรจะมีการอธิบายศัพท์เพิ่มเติม และควรมีล่ามแปลภาษาอย่างเป็นทางการ

๓.๕ ปรับหลักสูตรในการอบรมให้สอดคล้องกับระดับความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถของผู้เข้ารับการอบรม และมีการทบทวนอบรมให้ความรู้แก่เครือข่ายเป็นระยะ ๆ

๓.๖ ควรมีการทำแบบสอบถามความต้องการและข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ก่อนจัดกิจกรรม ในกรณีที่มีคนแพ้อาหาร

๓.๗ มีการจัดกิจกรรมเยอะเกินไป ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่รู้สึกเหนื่อย และไม่เข้าถึงวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรม

๓.๘ อยากให้กรมสอบสวนคดีพิเศษลงพื้นที่มาให้ความรู้แก่เครือข่ายภาคประชาชนทุกพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

๓.๙ เนื้อหาน่าสนใจตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

๓.๑๐ การบรรยายควรดำเนินตามตารางที่กำหนดไว้ ให้ชัดเจนตามที่ระบุไว้

๓.๑๑ ควรเพิ่มระยะเวลานำเสนอความรู้ให้มากกว่านี้อีก

๓.๑๒ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางขอให้อยู่ในความเหมาะสมกับระยะทางจากบ้านมาถึงที่จัดกิจกรรม ควรเบิกจ่ายเป็นกิโลเมตร (ไป - กลับ)

๓.๑๓ เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเป็นกันเอง สามารถอธิบายเรื่องกฎหมายให้ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และมีการประสานงานที่ดีทั้งก่อนอบรม ระหว่างอบรม และหลังการอบรม

๓.๑๔ ขอให้มีการปิดความลับข้อมูลผู้ที่แจ้งข้อมูล/เบาะแสให้ทางกรมสอบสวนคดีพิเศษ

๓.๑๕ ควรมีการอบรมเพิ่มศักยภาพของเครือข่ายภาคประชาชน ทำการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบ ๒ ทาง คือ การลงพื้นที่ไปให้ความรู้ และการให้ความรู้แบบรวมตัวกันที่ส่วนกลาง

๓.๑๖ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยไปใช้กับชุมชน และให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

๓.๑๗ ต้องการให้มีการจัดตั้งศูนย์รับข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่เครือข่ายอาชญากรรม
คดีพิเศษที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของกรมสอบสวนคดีพิเศษในทุกพื้นที่ เพื่อเป็นที่พึ่งให้กับประชาชน

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิด
อาชญากรรมคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม
กิจกรรมฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๙ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ
กองนโยบายและยุทธศาสตร์

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้มีหนังสือแจ้งเวียนขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงานที่มีผู้รับบริการ (บุคคลภายนอก) มาติดต่อขอรับบริการกับหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ (แบบสำรวจออนไลน์) ตามที่กำหนดขึ้น (หนังสือกองนโยบายยุทธศาสตร์ ที่ ยธ ๐๘๑๕.๕/๑๒๓๕ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑) โดยตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ หน่วยงานในสังกัดกรมสอบสวนคดีพิเศษได้แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น ๕๖๗ คน ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนผู้รับบริการ
๑	กองปฏิบัติการพิเศษ	๘๖
๒	กองคดีภาษีอากร	๑
๓	กองคดีการเงินการธนาคารและการฟอกเงิน	๑๓
๔	กองคดีความมั่นคง	๒๖
๕	กองคดีธุรกิจการเงินนอกระบบ	๑๗
๖	กองคดีความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ	๑๗
๗	กองคดีการค้ามนุษย์	๑๕
๘	กองคดีคุ้มครองผู้บริโภค	๑๑๖
๙	กองคดีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖
๑๐	กองกิจการต่างประเทศและคดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ	๔
๑๑	กองคดีเทคโนโลยีและสารสนเทศ	๙
๑๒	กองเทคโนโลยีและศูนย์ข้อมูลการตรวจสอบ	๑๑
๑๓	กองปฏิบัติการคดีพิเศษภาค	๗๐
๑๔	กองคดีทรัพย์สินทางปัญญา	๓๙
๑๕	กองบริหารคดีพิเศษ	๘๕
๑๖	กองกฎหมาย	๑๓
๑๗	กองพัฒนาและสนับสนุนคดีพิเศษ	๑
๑๘	สำนักงานเลขานุการกรม	๓๔
๑๙	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๑
๒๐	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๑
๒๑	กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล	๒
รวมทั้งสิ้น		๕๖๗

/ขั้นตอน...

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม excel ในการวิเคราะห์และประมวลผล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติแจกแจงความถี่ และร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางและอธิบายเชิงพรรณนา

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

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \text{ ดังนี้}$$

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

$$\text{ค่าร้อยละ} = \text{ค่าเฉลี่ย} * 100/5$$

ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์ประมวลผลโดยจัดกลุ่มคะแนนที่ตอบ จะแสดงผลการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละของแต่ละข้อความ ในรูปตารางและใช้อธิบายประกอบ

/ผลการสำรวจ...

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	๔.๘๐	๙๕.๙๘
๒	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๔.๗๘	๙๕.๐๖
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๗	๙๕.๓๔
๔	เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	๔.๗๐	๙๓.๙๗
๕	มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๔	๙๒.๘๐
๖	มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๕๙	๙๑.๘๙
๗	มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ	๔.๗๓	๙๔.๖๗
๘	ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๗๗	๙๕.๔๕
๙	มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน	๔.๔๔	๘๘.๘๙
๑๐	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ	๔.๔๔	๘๘.๘๙
๑๑	มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ	๔.๕๗	๙๑.๔๓
๑๒	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	๔.๕๕	๙๑.๐๑
๑๓	การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	๔.๖๐	๙๒.๐๖
๑๔	ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม	๔.๗๑	๙๔.๒๒
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		๔.๖๕	๙๓.๐๒

/อภิปรายผล...

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๒๙๑ คน และเพศหญิง ๒๗๖ คน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ ๔๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๕ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย รับจ้าง และเกษตรกร จำนวน ๓๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๓ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๒ โดยใช้บริการกรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะประชาชน จำนวน ๔๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓ และเข้ารับการบริการในส่วนของการให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ จำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๒ และร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ จำนวน ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๕

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 เรื่องมีขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีการแจ้ง เผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความชัดเจนโปร่งใสในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

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

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

๓. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้รับบริการกรมสอบสวนคดีพิเศษได้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการต่อไป ดังนี้

๓.๑ ผู้รับบริการชื่นชมการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ตอบข้อสงสัยได้ดี และให้บริการด้วยความมีไมตรี

๓.๒ ควรทำที่จอดรถสำหรับผู้พิการให้มากขึ้น และห้ามบุคคลธรรมดาจอดที่ผู้พิการ

/๓.๓ ควรจัดสิ่ง...

๓.๓ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ เช่น กระดาษชำระในห้องน้ำหญิง

๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ประทับใจ และมีความชัดเจนในการให้ข้อมูลและตั้งคำถาม

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



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมพิเศษ
กองนโยบายและยุทธศาสตร์

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ส่วนเครือข่ายการป้องกัน การเกิดอาชญากรรมพิเศษ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ ได้มีหนังสือแจ้งเวียนขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องจัดเก็บข้อมูลในแบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ซึ่งแบบที่ใช้สำหรับการ ประเมินความพึงพอใจสำนวนการสืบสวน สำนวนการสอบสวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่ส่งให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้รับแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจในสำนวน ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น ๖๓ แบบ

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม excel ในการ วิเคราะห์และประมวลผล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติแจกแจงความถี่ และร้อยละ และนำเสนอในรูป ตารางและอธิบายเชิงพรรณนา

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ที่ให้ผู้ตอบแบบสำรวจประเมินค่าแต่ละ ข้อความเป็น ๕ ระดับความพึงพอใจและกำหนดคะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

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

เมื่อให้คะแนนตามการประเมินค่าของแต่ละข้อความแล้ว จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ แจกแจงความถี่ของแต่ละระดับความคิดเห็น สถิตินี้ค่าเฉลี่ย และร้อยละ การจัดกลุ่มของระดับความคิดเห็นใน ด้านต่าง 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

ผลการสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
ดังนี้

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ ปฏิบัติงานเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	๔.๒๙	๘๕.๗๑
๒	พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔.๒๔	๘๔.๗๖
๓	พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ ให้คำอธิบาย ชี้แจงข้อมูล หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติงาน รับฟังปัญหาและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๒๔	๘๔.๗๖
๔	มีแผน ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	๔.๒๕	๘๕.๐๘
๕	การแจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	๓.๙๒	๗๘.๔๑
๖	มีช่องทางต่าง ๆ ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	๔.๐๘	๘๑.๕๙
๗	ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	๔.๑๑	๘๒.๒๒
๘	ในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การประชุมสัมมนา เป็นต้น	๔.๑๗	๘๓.๔๙
๙	รูปแบบสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีความชัดเจนและรายละเอียดถูกต้องและครบถ้วนตามกฎหมาย	๔.๑๖	๘๓.๑๗

/ตาราง (ต่อ)...

ข้อ	ประเด็นข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑๐	การปฏิบัติเกี่ยวกับการได้มาของพยานหลักฐาน ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม	๔.๑๗	๘๓.๔๙
๑๑	สำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีรายละเอียดถูกต้อง สมบูรณ์ และ ครบถ้วน	๔.๑๗	๘๓.๔๙
๑๒	ภาพรวมสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเหมาะสม	๔.๒๒	๘๔.๔๔
ภาพรวมผลสำรวจความพึงพอใจในสำนวน		๔.๑๗	๘๓.๓๙

อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจในสำนวนการสืบสวน สำนวนการสอบสวนของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ที่ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นเพศชาย ๓๘ คน เพศหญิง ๒๕ คน ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุตั้งแต่ ๔๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการในส่วนของ สำนวนการสอบสวน จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๕

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในสำนวนฯ

๒.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ ขึ้นไป) ในทุกด้าน ได้แก่ พนักงานสอบสวนคดีพิเศษปฏิบัติงานเป็นไปโดยชอบด้วย กฎหมาย ระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวข้อง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ ให้คำอธิบาย ชี้แจงข้อมูล หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติงาน รับฟังปัญหาและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น

๒.๒ ด้านขั้นตอนกระบวนการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ ขึ้นไป) ในเรื่องการมีแผน ขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในส่วนเรื่องการแจ้ง ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐) ในทุกด้าน ได้แก่ ในเรื่องการมีช่องทางต่าง ๆ ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ (เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์) ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ การปฏิบัติงานร่วมกัน มีการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การประชุม สัมมนา รวมทั้ง ในเรื่องรูปแบบสำนวน ของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีความชัดเจนและรายละเอียดถูกต้องและครบถ้วนตามกฎหมาย

/๒.๔ ด้านคุณภาพ...

๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ ขึ้นไป) ในภาพรวมสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเหมาะสม โดยในเรื่อง การปฏิบัติเกี่ยวกับการได้มาของพยานหลักฐานถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม และสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีรายละเอียดถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

๓. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้รับบริการกรมสอบสวนคดีพิเศษ (สำนวนการสืบสวน สำนวนการสอบสวน) ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป ดังนี้

๓.๑ ช่วงเวลาในการส่งสำนวน กรณีส่งสำนวนช่วงเช้าอย่าให้ติดเวลา ๑๒.๐๐ น. และในส่วนช่วงบ่าย ไม่ควรเกิน ๑๕.๐๐ น.

๓.๒ การส่งสำนวนควรมีคลิปคำพินิจมาด้วย เพื่อความเรียบร้อย เอกสารไม่หลุดหาย และสะดวกในการนำเสนอ

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจในสำนวนฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๗ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๙



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๔.๕/๐๒๗๕

วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมสอบสวนคดีพิเศษ

เรียน หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ตามหนังสือกองนโยบายและยุทธศาสตร์ ที่ ยธ ๐๘๑๔.๕/๑๓๖ ลงวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๑ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ขอความร่วมมือหน่วยงานในสังกัดกรมสอบสวนคดีพิเศษจัดเก็บข้อมูลในแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน ๒ แบบ ดังนี้

- ๑) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ (แบบ ๐๑) เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ทางกรมสอบสวนคดีพิเศษจัดขึ้น
- ๒) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (แบบ ๐๒) เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ หน่วยงานในกรมสอบสวนคดีพิเศษ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ดังกล่าว สอดคล้องกับมาตรการลดการใช้กระดาษ และเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ประเทศไทย ๔.๐ กองนโยบายและยุทธศาสตร์จึงได้จัดทำแบบสำรวจออนไลน์เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ๒ แบบข้างต้น และใคร่ขอความร่วมมือหน่วยงานของท่านดำเนินการจัดเก็บข้อมูลในแบบสำรวจออนไลน์ฯ ตามที่ส่งมาให้นี้ (เอกสารแนบ) เพื่อทางกองนโยบายและยุทธศาสตร์จะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายนิคม สุวรรณรุ่งเรือง)

ผู้อำนวยการกองนโยบายและยุทธศาสตร์

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
การป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ ๐๑





แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ ๐๑
กรมสอบสวนคดีพิเศษ

โครงการ

วันที่ สถานที่

คำชี้แจง กรุณาทำเต็มคำในช่องว่างหรือเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ๒. อายุ ปี

๓. อาชีพ

๔. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

๕. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมของกรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะเป็น

☐ หน่วยงานของรัฐ ☐ หน่วยงานเอกชน ☐ เครือข่ายภาคประชาชน

☐ ประชาชน ☐ อื่น ๆ (ระบุ)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	๕ 	๔ 	๓ 	๒ 	๑ 	
ด้านการดำเนินงาน						
๑. ความเหมาะสมของเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม						
๒. ความเหมาะสมของสถานที่จัดกิจกรรม						
๓. ความเหมาะสมของรูปแบบในการจัดกิจกรรม						
๔. ความเหมาะสมของสื่อ/เอกสารที่นำมาใช้						
๕. ความเหมาะสมของวิทยากร/ผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้						
๖. การอำนวยความสะดวกของผู้เจ้าหน้าที่โครงการ/กิจกรรม						
๗. การถาม-ตอบชัดเจน						
ด้านผลสัมฤทธิ์ในการจัดกิจกรรม						
๘. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้						
๙. การร่วมกิจกรรมครั้งนี้สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานระหว่างผู้ร่วมกิจกรรมได้						
๑๐.การร่วมกิจกรรมครั้งนี้สามารถนำไปสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้						
๑๑.ความคุ้มค่าของการร่วมกิจกรรม						
๑๒.ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม						

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือค่ะ



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ๐๒



Scan me





คำชี้แจง กรุณาเติมคำในช่องว่างหรือเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ๒. อายุ ปี ๓. อาชีพ

๔. การศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

๕. ท่านใช้บริการที่กรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะเป็น

☐ พนักงานอัยการ/อัยการทหาร/ป.ช./ป.ป.ท./หน่วยงานของรัฐ ☐ หน่วยงานเอกชน ☐ ประชาชน
☐ อื่น ๆ (ระบุ)

๖. ท่านใช้บริการใดของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ☐ ๑) แจ้งข้อมูลข่าวสาร/เบาะแส

☐ ๒) ร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวโทษ ☐ ๓) ขอข้อมูลข่าวสาร ☐ ๔) ให้ปากคำ/ให้ถ้อยคำ

☐ ๕) ร่วมประชุม/สอบสวน ☐ ๖) ติดตามผลการดำเนินคดีพิเศษ ☐ ๗) อื่นๆระบุ

๗. หน่วยงานภายในที่มติดต่อรับบริการ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

(โปรดประเมินตามงานบริการที่ท่านเลือก จากหน่วยงาน ตามข้อ ๗)

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร						
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ						
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
๔. เจ้าหน้าที่ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล คำแนะนำ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ						
๕. มีขั้นตอน ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม						
๖. มีการแจ้ง/เผยแพร่ข้อมูล และขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
๗. มีความชัดเจนและโปร่งใสในการให้บริการ						
๘. ให้บริการด้วยความเสมอภาค						
๙. มีป้ายแนะนำสถานที่ให้บริการของหน่วยงานอย่างชัดเจน						
๑๐. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย และห้องน้ำ						
๑๑. มีแบบฟอร์มการให้บริการ เช่น แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบคำร้องฯ แบบติดตามผลการดำเนินคดี หรือแบบฟอร์มอื่นๆ						
๑๒. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันดีเอสไอ กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม						
๑๓. การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม						
๑๔. ในภาพรวมได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม						

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ.....ทุกความเห็นท่านจะนำไปปรับปรุงการให้บริการ.....





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและยุทธศาสตร์ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๒๗๖๙ โทรสาร ๐ ๒๑๔๒๙๐๒๑

ที่ ยธ ๐๘๑๕/๑๕๕๕

วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

เรียน หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ตามที่ กองนโยบายและยุทธศาสตร์รับผิดชอบดำเนินการตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ซึ่งเป็นแบบที่ใช้สำหรับการประเมินความพึงพอใจสำนวนการสืบสวน สำนวนการสอบสวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ท. เป็นต้น นั้น

เพื่อให้การดำเนินสำรวจความพึงพอใจ ดังกล่าว สอดคล้องกับมาตรการลดการใช้กระดาษ และเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ประเทศไทย ๔.๐ กองนโยบายและยุทธศาสตร์จึงได้จัดทำแบบสำรวจออนไลน์เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และใคร่ขอความร่วมมือจากท่านจัดเก็บข้อมูลในแบบสำรวจฯ จากหน่วยงานที่ท่านประสานงานและได้รับบริการเป็นสำนวนการสืบสวน และ/หรือสำนวนการสอบสวน ทั้งนี้ ส่งข้อมูลให้กองนโยบายและยุทธศาสตร์เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ภายในวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

(นายนิคม สุวรรณรุ่งเรือง)

ผู้อำนวยการกองนโยบายและยุทธศาสตร์

แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวน
ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ๐๓





คำชี้แจง กรุณาเติมคำในช่องว่างหรือเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบ

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ๒. อายุ ปี

๓. การศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

๔. ตำแหน่ง/หน่วยงาน ☐ พนักงานอัยการ ☐ อัยการทหาร ☐ ป.ป.ช.

☐ ป.ป.ท. ☐ อื่น ๆ (ระบุ)

๕. การใช้บริการของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (ตอบเพียง ๑ ข้อ)

☐ ๑) ส่วนงานการสืบสวน

☐ ๒) ส่วนงานการสอบสวน

☐ ๓) อื่นๆระบุ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (โปรดประเมินตามงานบริการจากข้อ ๕)

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ ปฏิบัติงานเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย ระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวข้อง						
๒. พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ						
๓. พนักงานสอบสวนคดีพิเศษ ให้คำอธิบาย ชี้แจงข้อมูล หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติงาน รับฟังปัญหาและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
๔. มีแผน ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน						
๕. การแจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ						
๖. มีช่องทางต่าง ๆ ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์						
๗. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์						
๘. ในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การประชุม สัมมนา เป็นต้น						
๙. รูปแบบสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีความชัดเจนและรายละเอียดถูกต้องและครบถ้วนตามกฎหมาย						
๑๐. การปฏิบัติเกี่ยวกับการได้มาของพยานหลักฐาน ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม						
๑๑. สำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีรายละเอียดถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน						
๑๒. ภาพรวมสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีความเหมาะสม						

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ.....ทุกความเห็นของท่านจะนำไปปรับปรุง.....



