



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กรมสอบสวนคดีพิเศษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ส่วนเครือข่ายการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ
กองนโยบายและยุทธศาสตร์

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

วิธีการสำรวจความพึงพอใจ

วิธีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามพันธกิจที่สำคัญขององค์กร (กระบวนการป้องกันอาชญากรรมคดีพิเศษและกระบวนการดำเนินคดีพิเศษ (สืบสวน สอบสวน)) โดยใช้แบบสำรวจ ๓ แบบ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- ๑) แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (ประเมินผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่ทางกรมสอบสวนคดีพิเศษจัดขึ้น (ผู้รับบริการ))
- ๒) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ประเมินจากผู้ติดต่อรับบริการทั่วไป (ผู้รับบริการ) และผู้ติดต่อร้องทุกข์/กล่าวโทษ/ร้องเรียน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย))
- ๓) แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ประเมินจากผู้รับบริการที่ได้รับบริการที่เป็นสำนวนการสืบสวนและสำนวนการสอบสวน)

การรวบรวมข้อมูล

- ๑) รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มประชาชน/เครือข่ายที่เข้าร่วมกิจกรรมที่ทางกรมสอบสวนคดีพิเศษจัดขึ้น (ผู้รับบริการ) จากแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๒) รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มผู้มาติดต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ติดต่อรับบริการทั่วไป (ผู้รับบริการ) และติดต่อร้องทุกข์/กล่าวโทษ/ร้องเรียน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)) จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๓) รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นสำนวนการสืบสวนและสำนวนการสอบสวน (ผู้รับบริการ) จากแบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ)

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกัน การเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๔๐๕
๒	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๑๑๔
๓	แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๕๐
จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕		๕๖๙

การประเมินผลข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันตามกระบวนการทำงานที่สำคัญของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนที่แตกต่างกัน ทำให้น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับผลการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มแบบสำรวจมีความแตกต่างกัน ดังนี้

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	กลุ่มตัวอย่าง	คะแนนถ่วง น้ำหนัก
๑	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิด อาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๔๐๕	๘๐
๒	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๑๑๔	๑๕
๓	แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๕๐	๕
รวม		๕๖๙	๑๐๐

**คะแนนถ่วงน้ำหนัก หมายถึง น้ำหนักความสำคัญที่ให้กับแต่ละเป้าหมายผลผลิต และผลรวมของน้ำหนักของทุกเป้าหมายผลผลิตเท่ากับ ๑๐๐

/สรุปผล...

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยนำผลการสำรวจความพึงพอใจทั้ง ๓ แบบ แยกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑) แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (เอกสารแนบ ๑)

๒) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เอกสารแนบ ๒)

๓) แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (เอกสารแนบ ๓)

ลำดับ	แบบสำรวจความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ค่าเฉลี่ย ถ่วง น้ำหนัก	ร้อยละ ถ่วง น้ำหนัก
๑	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันการเกิดอาชญากรรมคดีพิเศษ	๔.๖๔	๙๒.๗๕	๘๐	๓.๗๑	๗๔.๒๐
๒	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๔.๖๘	๙๓.๖๕	๑๕	๐.๗๐	๑๔.๐๕
๓	แบบสำรวจความพึงพอใจในสำนวนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ	๔.๕๖	๙๑.๑๓	๕	๐.๒๓	๔.๕๖
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในภาพรวมของความพึงพอใจ				๑๐๐	๔.๖๔	๙๒.๘๐

จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๖๔ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

/ข้อเสนอแนะ...

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ แบ่งตามประเภทของการรับบริการ ดังนี้

๑. กลุ่มประชาชน/เครือข่ายที่เข้าร่วมกิจกรรมที่ทางกรมสอบสวนคดีพิเศษจัดขึ้น (ผู้รับบริการ) มีข้อเสนอแนะดังนี้

- ๑.๑ ขอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษให้ความรู้แก่ประชาชนให้มากขึ้น
- ๑.๒ ขอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษลงพื้นที่ให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นความรู้ให้แก่ชุมชนให้เข้มแข็งมากขึ้น
- ๑.๓ ขอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษเก็บข้อมูลผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ เพื่อไม่ให้เกิดความเดือดร้อนกับผู้ให้ข้อมูล
- ๑.๔ ต้องการให้กรมสอบสวนคดีพิเศษลงพื้นที่ให้ความรู้สร้างเข้าใจให้กับภาคประชาชนภายในชุมชน ตลอดจน การอบรมภาคปฏิบัติ
- ๑.๕ ต้องการให้กรมสอบสวนคดีพิเศษมีการแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับเครือข่ายภาคประชาชนอย่างต่อเนื่อง
- ๑.๖ ขอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษลงพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้และให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง
- ๑.๗ ต้องการให้จัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านกฎหมายให้มากกว่านี้
- ๑.๘ ชื่นชมเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่พิธีกรสื่อสารให้ฟังและเข้าใจได้ง่าย
- ๑.๙ ต้องการให้มีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง และควรเพิ่มขยายเครือข่ายให้มีความครอบคลุม
- ๑.๑๐ เนื้อหาในการอบรมมีเยอะ ควรมีการขยายระยะเวลาในการอบรมเพิ่มขึ้น แต่ทั้งนี้ ผู้จัดกิจกรรมมีการบริหารเวลาได้ดีทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับประโยชน์สูงสุด
- ๑.๑๑ ควรมีการทดลองระบบในการดำเนินการประชุมออนไลน์ให้พร้อมก่อนที่จะเริ่มดำเนินการประชุม และควรปรับปรุงด้านเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ๑.๑๒ ต้องการให้มีการเปิดศูนย์รับข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่เครือข่ายอาชญากรรมคดีพิเศษตามชุมชนเพิ่มเติม ขยายเครือข่าย เน้นชุมชนที่มีที่ทำการอยู่แล้ว หรือชุมชนที่มีความพร้อม
- ๑.๑๓ ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชนมากขึ้นกว่านี้
- ๑.๑๔ ควรเพิ่มระยะเวลาในการถ่ายทอดความรู้ให้มากขึ้น เนื่องจากมีเนื้อหาที่มีประเด็นรายละเอียดมาก
- ๑.๑๕ ควรเพิ่มช่วงเวลาในการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นให้มากขึ้น

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

๒.๑ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้การชื่นชมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างดีเยี่ยม พนักงานสอบสวนให้คำแนะนำที่ดี

๒.๒ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ชั้น ๘ (อาคารบี) ไม่อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ โดยการขอตรวจสอบเอกสารประกอบการร้องเรียนและพยายามไล่ผู้ร้องให้กลับบ้าน ไม่มีสิทธิ์พบเจ้าหน้าที่

/๒.๓ ควรมีการ...

๒.๓ ควรมีการติดตามชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานให้ผู้รับบริการรับทราบที่จัดรับเรื่องร้องเรียน

๒.๔ ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการจัดการและการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

๒.๕ ขอให้เร่งดำเนินการทางคดีให้รวดเร็ว

๓. กลุ่มผู้รับบริการที่เป็นส่วนงานสืบสวนและส่วนงานสอบสวน (ผู้รับบริการ) มีข้อเสนอแนะ
ดังนี้

๓.๑ ปรับปรุงแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐาน และมีความทันสมัย

๓.๒ ขอความร่วมมือในเรื่องการส่งสำนวนกระชั้นชิด ใกล้ครบกำหนดอายุความให้มีระยะเวลา
เพียงพอให้เจ้าหน้าที่และพนักงานอัยการพิจารณาสำนวน
