

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดชุมพร  
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ทั้งหมด ๒๑ ชุด)

|          |                                       |   |
|----------|---------------------------------------|---|
| เพศ      | ชาย.....๑๕.....คน                     | หญิง.....๖.....คน                           |
| อายุ     | ต่ำกว่า ๒๐ ปี.....๒.....คน            | ๒๐-๓๐ ปี.....๑๐.....คน                      |
|          | ๓๑-๔๐ ปี.....๖.....คน                 | ๔๑-๕๐ ปี.....๒.....คน                       |
|          | ๕๑ ปีขึ้นไป.....๑.....คน              | ไม่ระบุ.....-.....คน                        |
| การศึกษา | ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า.....๓.....คน    | มัธยมศึกษา/ปวช.....๑๕.....คน                |
|          | อนุปริญญาตรี (ปวส.).....๑.....คน      | ปริญญาตรี.....๑.....คน                      |
|          | สูงกว่าปริญญาตรี.....๑.....คน         | ไม่ระบุ.....-.....คน                        |
| อาชีพ    | เกษตรกร/ประมง.....๑.....คน            | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ.....-.....คน          |
|          | พนักงานบริษัท.....๑.....คน            | รับจ้าง/ลูกจ้าง.....๑๑.....คน               |
|          | นักเรียน/นักศึกษา.....-.....คน        | อื่น ๆ.....๓.....คน                         |
|          | ไม่ระบุ.....-.....คน                  |   |
| สถานภาพ  | จำเลย.....-.....คน                    | ผู้เสียหาย.....-.....คน                     |
|          | พยาน.....-.....คน                     | ครอบครัว.....๔.....คน                       |
|          | ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์.....-.....คน | ผู้ถูกคุมความประพฤติ.....๑๕.....คน          |
|          | ผู้เข้ารับการฟื้นฟู.....๒.....คน      | ผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับฯ.....-.....คน |
|          | ไม่ระบุ.....-.....คน                  |   |

๒. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมคุมประพฤตินาน้อยเพียงใด

| ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา   | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าเฉลี่ย | เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|-----|---------|------|------------|-----------|-----------------------|
| 😊 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ                  |           |     |         |      |            |           |                       |
| ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                         | ๑๓        | ๘   |         |      |            | ๔.๖๒      | ดีมาก                 |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                          | ๑๑        | ๗   | ๓       |      |            | ๓.๙๕      | พอใช้                 |
| ๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ               | ๑๒        | ๗   | ๒       |      |            | ๔.๑๙      | ดี                    |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี               | ๑๖        | ๔   | ๑       |      |            | ๔.๕๗      | ดีมาก                 |
| ๕. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคตามที่ได้รับ การร้องเรียน        | ๑๓        | ๖   | ๒       |      |            | ๔.๒๓      | ดี                    |
| ๖. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางไม่เข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด         | ๑๔        | ๕   | ๒       |      |            | ๔.๒๘      | ดี                    |
| ๗. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต                      | ๑๕        | ๖   |         |      |            | ๔.๗๑      | ดีมาก                 |
| 😊 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                    |           |     |         |      |            |           |                       |
| ๘. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน                                 | ๑๑        | ๘   | ๒       |      |            | ๔.๔๑      | ดี                    |
| ๙. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน                         | ๑๐        | ๑๐  | ๑       |      |            | ๔.๒๙      | ดี                    |
| ๑๐. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม             | ๑๑        | ๙   | ๑       |      |            | ๔.๔๘      | ดี                    |
| ๑๑. มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ อื่นๆ) อย่างชัดเจน | ๑๓        | ๖   | ๒       |      |            | ๔.๕๒      | ดีมาก                 |
| ๑๒. มีการแจ้งสิทธิของผู้รับบริการ                                     | ๑๐        | ๙   | ๒       |      |            | ๔.๓๖      | ดี                    |
| ๑๓. มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ                    | ๘         | ๑๐  | ๓       |      |            | ๔.๒๔      | ดี                    |

| ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา                        | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าเฉลี่ย | เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|-----|---------|------|------------|-----------|-----------------------|
| 😊 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                         |           |     |         |      |            |           |                       |
| ๑๔. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ         | ๑๑        | ๑๐  |         |      |            | ๔.๕๒      | ดีมาก                 |
| ๑๕. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ           | ๑๒        | ๙   |         |      |            | ๔.๕๗      | ดีมาก                 |
| ๑๖. มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ | ๑๓        | ๘   |         |      |            | ๔.๖๒      | ดีมาก                 |
| ๑๗. มีห้องน้ำสะอาด                               | ๙         | ๑๐  | ๒       |      |            | ๔.๓๓      | ดี                    |
| ๑๘. มีน้ำดื่มบริการ                              | ๙         | ๑๑  | ๑       |      |            | ๔.๒๙      | ดี                    |
| รวมเฉลี่ย/ระดับ                                  |           |     |         |      |            | ๔.๓๘      | ดี                    |

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ มีความพึงพอใจในข้อ ๗ มากที่สุด และมีความพึงพอใจในข้อ ๑๓ น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังนี้

|                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ ๔.๕๐ | ดีมาก                |
| ๔.๐๐ - ๔.๔๙            | ดี                   |
| ๓.๕๐ - ๓.๙๙            | พอใช้                |
| ๓.๐๐ - ๓.๔๙            | ควรปรับปรุง          |
| น้อยกว่า ๒.๙๙          | ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง |

๓. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ  
ด้านบวก

ด้านลบ

\*\*\*\*\*