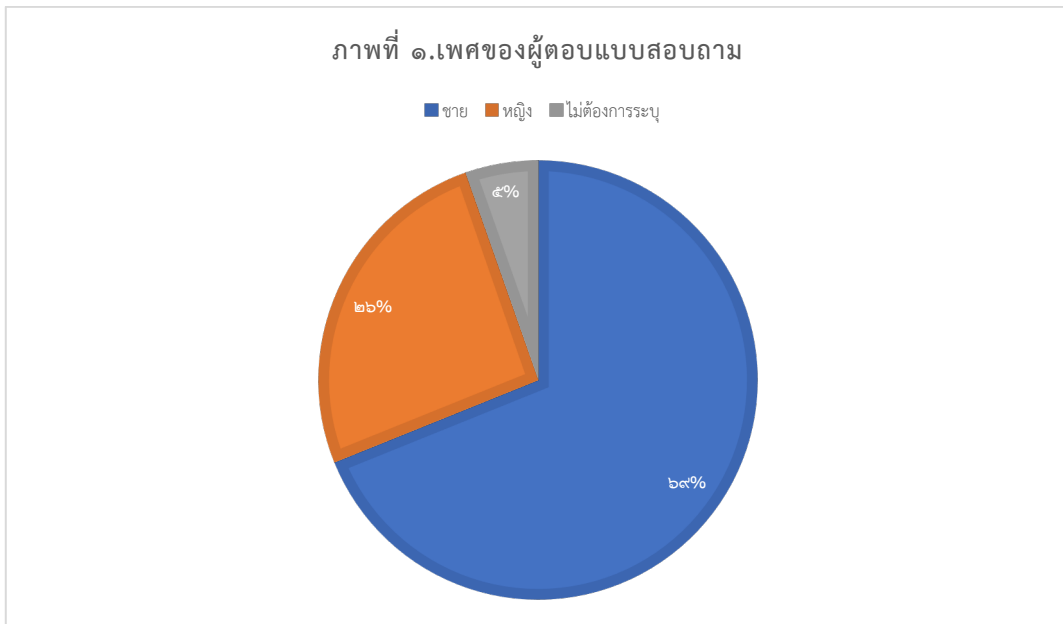


สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ห้องศูนย์บริการร่วม กรมราชทัณฑ์ (Call Center : ๐๒-๙๖๗๒๒๒๒)  
และ Line Official Account กรมราชทัณฑ์ (@thaidoc)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

การเก็บข้อมูล เป็นการเก็บข้อมูลโดยสำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มงานประชาสัมพันธ์และการสื่อสารผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) จากผู้ใช้บริการห้องศูนย์บริการร่วม กรมราชทัณฑ์ (Call Center : ๐๒-๙๖๗๒๒๒๒) และ Line Official Account กรมราชทัณฑ์ (@thaidoc) ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๒๒๕ คน

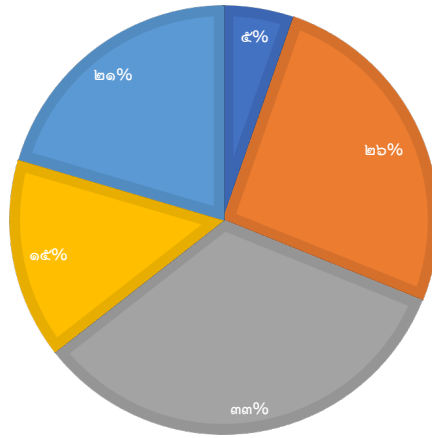
จากแบบสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการห้องศูนย์บริการร่วมกรมราชทัณฑ์ (Call Center : ๐๒-๙๖๗๒๒๒๒) และ Line Official Account กรมราชทัณฑ์ (@thaidoc) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๗ จาก ๕ คะแนน และมีค่าความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๙๕.๕๑

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



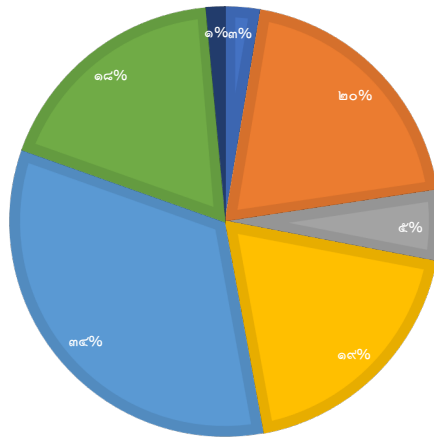
ภาพที่ ๒.อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

■ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ■ ๒๐ - ๒๙ ปี ■ ๓๐ - ๓๙ ปี ■ ๔๐ - ๔๙ ปี ■ ๕๐ ปีขึ้นไป



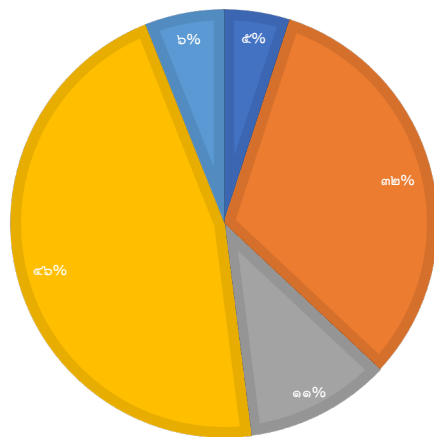
ภาพที่ ๓.อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

■ นักเรียน/นักศึกษา ■ ข้าราชการ/พนักงานรัฐ ■ บริษัทเอกชน ■ ธุรกิจส่วนตัว ■ รับจ้างทั่วไป ■ เกษตรกร ■ ข้าราชการบำนาญ/ว่างงาน



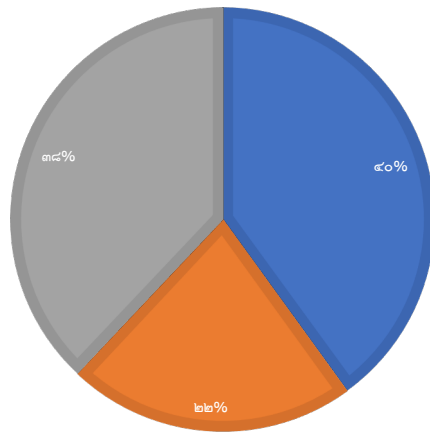
ภาพที่ ๔.ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

■ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ■ มัธยมศึกษา ■ ปวช./ปวส. ■ ปริญญาตรี ■ สูงกว่าปริญญาตรี



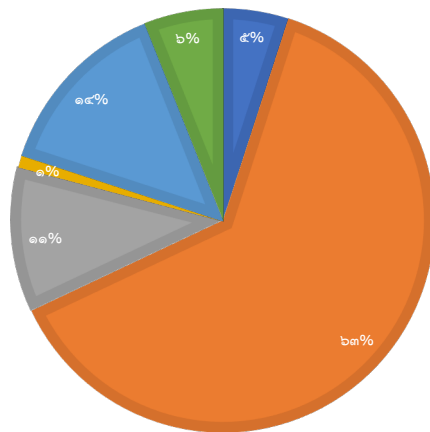
### ภาพที่ ๕. ช่องทางการใช้บริการ

■ Line Official Account ■ Call Center ■ ทั้ง ๒ ช่องทาง



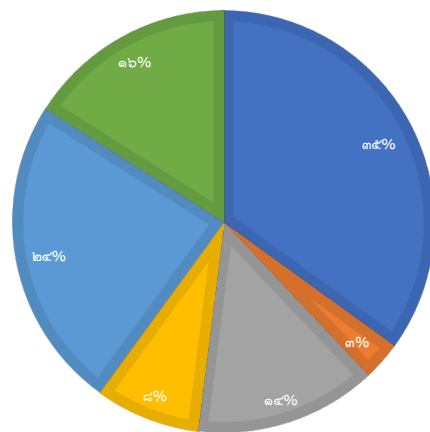
### ๖. ประเภทผู้รับบริการ

■ อดีตผู้ต้องขัง ■ ญาติผู้ต้องขัง ■ ประชาชนทั่วไป ■ สื่อมวลชน ■ หน่วยงานราชการ ■ อื่น ๆ



### ๗. เรื่องที่ติดต่อเพื่อรับบริการ

■ เยี่ยมญาติออนไลน์ ■ ย้ายผู้ต้องขังกลับภูมิลำเนา ■ ด้านทัณฑปฏิบัติ ■ การซื้อสินค้าออนไลน์ ■ สอบถามข้อมูลผู้ต้องขัง ■ สอบถามข้อมูลทั่วไป



## ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจในการรับบริการและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล/ข่าวสาร

แบบสอบถาม ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม Call Center กรมราชทัณฑ์ (โทรศัพท์หมายเลข ๐๒-๙๖๗๒๒๒๒) และ Line Official Account กรมราชทัณฑ์ (@thaidoc) เป็นการประเมินความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านการให้ข้อมูล การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล/ข่าวสาร มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต ๕ ระดับ (๕ - Point Likert Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนน ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนน ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ กำหนดไว้ดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ดีมาก

๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ดี

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง พอใช้

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ต้องปรับปรุง

ต่ำกว่า ๑.๕๐ หมายถึง ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

**ตารางที่ ๑.ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องศูนย์บริการร่วม กรมราชทัณฑ์ (Call Center : ๐๒-๙๖๗๒๒๒๒) และ Line Official Account กรมราชทัณฑ์ (@thaidoc) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ</b>	๔.๗๘	๙๕.๗๒	ดีมาก
๑. การเอาใจใส่ในการให้บริการตอบข้อซักถาม/ประสานงาน	๔.๘๑	๙๖.๒๗	ดีมาก
๒. การใช้น้ำเสียงหรือภาษาที่เหมาะสมในการสนทนา	๔.๗๗	๙๕.๔๗	ดีมาก
๓. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	๔.๗๕	๙๕.๐๒	ดีมาก
๔. การได้รับข้อมูลที่ต้องการสอบถามถูกต้อง ครบถ้วน	๔.๘๖	๙๗.๒๔	ดีมาก
๕. การให้บริการตามที่ขอกายในเวลาอันรวดเร็ว	๔.๗๖	๙๕.๒๐	ดีมาก
๖. ความสะดวกในการใช้บริการ	๔.๘๔	๙๖.๘๐	ดีมาก
๗. ความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม	๔.๗๐	๙๔.๐๔	ดีมาก
<b>๒.๒ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร</b>	๔.๗๖	๙๕.๒๙	ดีมาก
๑.ความเหมาะสมของช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร	๔.๗๓	๙๔.๕๘	ดีมาก
๒. ความเหมาะสมของเรื่องราวและจำนวนเรื่องที่ทำเนิการเผยแพร่ข้อมูล/ข่าวสาร	๔.๗๘	๙๕.๕๖	ดีมาก
๓. ความเหมาะสมของจำนวนเรื่องที่ทำเนิการเผยแพร่ข้อมูล/ข่าวสาร	๔.๘๑	๙๖.๒๗	ดีมาก
๔. ข้อมูล/ข่าวสารที่ได้รับรู้ รับทราบถูกต้อง/ครบถ้วน	๔.๗๘	๙๕.๖๔	ดีมาก
๕. ความพึงพอใจในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล/ข่าวสารของกรมราชทัณฑ์	๔.๗๒	๙๔.๔๐	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจากผู้ให้บริการห้องศูนย์บริการร่วม กรมราชทัณฑ์ (Call Center : ๐๒-๙๖๗๒๒๒๒) และ Line Official Account กรมราชทัณฑ์ (@thaidoc) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕	๔.๗๗	๙๕.๕๑	ดีมาก