

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้จัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยออกเป็น การบริหารราชการส่วนกลาง (กระทรวง, ทบวง กรม) การบริหารราชการส่วนภูมิภาค (จังหวัด และอำเภอ) และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนจังหวัด, เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล) และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) ปรับปรุง พ.ศ. 2550 ได้มีการประกาศใช้เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารราชการให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการจัดองค์กรภาครัฐให้สอดคล้องกับทิศทางการนำพาประเทศไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน และเพื่อให้การปฏิบัติราชการสามารถอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สนับสนุนให้มีการมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการได้กว้างขวางขึ้น เพื่อเน้นการบริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็ว (ราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ 124 : 10)

กระทรวงยุติธรรมเป็นหน่วยงานการบริหารราชการส่วนกลาง มีการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านกฎหมาย แบ่งส่วนราชการออกเป็นกรมต่างๆ ได้แก่ สำนักงานรัฐมนตรี, สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม, สำนักงานอัยการสูงสุด, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ปปส.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.), สำนักงานกิจการยุติธรรม, สถาบันนิติวิทยาศาสตร์, กรมราชทัณฑ์, กรมสอบสวนคดีพิเศษ, กรมบังคับคดี, กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน, กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และกรมคุมประพฤติ ประเทศไทยเริ่มมีการนำระบบคุมประพฤติมาใช้เป็นครั้งแรกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2495 โดยนำมาใช้กับผู้กระทำผิดที่เป็นเด็กและเยาวชนก่อน ส่วนผู้กระทำผิดที่เป็นผู้ใหญ่่นั้นแม้ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2499 มาตรา 56, 57 และ 58 จะได้บัญญัติถึงวิธีการเกี่ยวกับการคุมประพฤติไว้ แต่อย่างไรก็ตามศาลคงใช้มาตรการรอการลงโทษเพียงอย่างเดียวโดยไม่ใช้วิธีการคุมความประพฤติ เนื่องจากไม่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่จะรับผิดชอบดำเนินการตามคำพิพากษาของศาลได้ จนกระทั่งรัฐบาลได้ผ่านพระราชบัญญัติวิธีดำเนินการคุมความประพฤติตามประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2522 และได้จัดตั้งสำนักงานคุมประพฤติกลาง ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานส่งเสริมงาน

ตุลาการ กระทรวงยุติธรรมและได้เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2522 โดยดำเนินการในกรุงเทพมหานครก่อน จึงปรากฏผลเป็นที่น่าพอใจ และเพื่อเป็นการให้โอกาสแก่ประชาชนในทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ให้ได้รับประโยชน์จากวิธีการคุมความประพฤติ จึงได้มีการเปิดดำเนินการสำนักงานคุมประพฤติในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ เนื่องจากมีการขยายงานออกสู่ภูมิภาคมากขึ้น ดังนั้นเพื่อประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สำนักงานคุมประพฤติกลางจึงได้รับการยกฐานะให้เป็น “ กรมคุมประพฤติ ” เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2535 ตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2535 และราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่และกิจการ บริหารบางส่วนของสำนักงานส่งเสริมงานตุลาการ กระทรวงยุติธรรมไปเป็นของกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม (ศูนย์วิจัยและพัฒนา กรมคุมประพฤติ. 2548: 1)

ภารกิจหน้าที่การคุมประพฤติผู้กระทำผิดในประเทศไทยยังคงมีหน่วยงานรับผิดชอบอยู่หลายหน่วยงานทั้งกรมราชทัณฑ์ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนและกรมคุมประพฤติ ดังนั้น เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2544 คณะรัฐมนตรีมีมติให้กรมคุมประพฤติเป็นหน่วยงานหลักในการคุมความประพฤติผู้กระทำผิดทั้งในชั้นก่อนฟ้อง ชั้นพิจารณาคดีของศาลและชั้นภายหลังศาลมีคำพิพากษา ซึ่งส่งผลให้โครงสร้างของกรมคุมประพฤติใหม่ตามแนวทางการการปฏิรูปราชการ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2545 มีการครอบคลุมถึงการคุมความประพฤติ ผู้ต้องหาและผู้กระทำผิดในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมซึ่งนำมา ตู้อัดใ้ในการที่จะพัฒนางานคุมประพฤติให้เป็นระบบและมีทิศทางต่อไป การปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดโดยวิธีการลงโทษจำคุกเป็นการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการลงโทษในหลายประการด้วยกัน ตั้งแต่การแก้แค้นทดแทน การข่มขู่ยับยั้งทั้งแบบทั่วไป คือ การลงโทษผู้กระทำผิดเพื่อยับยั้งมิให้ผู้อื่นกระทำตาม และเกรงกลัวที่จะกระทำผิด รวมทั้งการข่มขู่ยับยั้งเฉพาะราย ซึ่งการลงโทษตัวผู้กระทำผิดโดยตรง เพื่อให้เกิดความเกรงกลัว และไม่กล้ากระทำผิดอีกในอนาคต ขณะเดียวกันการจำคุกยังเป็นการตัดโอกาสในการกระทำผิด โดยแยกผู้กระทำผิดออกจากสังคม เพื่อมิให้สามารถก่อความเดือดร้อนต่อสังคมได้อีก แต่การแยกผู้กระทำผิดออกจากสังคมโดยวิธีการจำคุกนั้นเป็นเพียงการแยกออกจากสังคมชั่วคราว เนื่องจากผู้กระทำผิดเหล่านี้ต้องพ้นโทษและกลับไปใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ดังนั้น การปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด จึงเป็นการปรับเปลี่ยนจากวิธีการที่เน้นเพียงการควบคุมอย่างเฉียวให้มีการแก้ไขฟื้นฟู ผู้กระทำผิดเข้าไปด้วย และถือเป็นภารกิจสำคัญที่กรมคุมประพฤติได้จัดทำแผนทิศทางของกรมคุมประพฤติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2546 -

2550) โดยมีพันธกิจ (Mission) ที่สำคัญคือ การแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดเพื่อคืนคนดีสู่สังคม (ศูนย์วิจัยและพัฒนากรมคุมประพฤติ. 2548: 1)

จากพันธกิจดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่ากรมคุมประพฤติ มิใช่มีหน้าที่เพียงควบคุมผู้กระทำผิดเพียงอย่างเดียว แต่ต้องจัดการให้ได้รับการแก้ไขปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมเสีย ให้เป็นบุคคลที่สังคมพึงปรารถนา และสามารถเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาประเทศ เมื่อพิจารณาจากตัวแบบของระบบงานคุมประพฤติในปัจจุบันกำลังเดินไปตามแนวทางของระบบการคุมประพฤติเชิงอบรมแก้ไข การปลูกฝังทัศนคติที่ถูกต้องแก่ผู้กระทำผิด การส่งเสริมการให้ความรู้พื้นฐาน รวมทั้งการฝึกวิชาชีพแก่ผู้กระทำผิดเน้นในเรื่องการพัฒนา อบรมแก้ไขทั้งทางจิตใจ ทัศนคติ การศึกษา การฝึกอาชีพ และพัฒนาคุณภาพชีวิต ทั้งนี้เพื่อให้ผู้กระทำผิดได้มีทักษะความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตหลังพ้นจากความประพฤติ โดยไม่กลับมากระทำผิดซ้ำอีก (ศูนย์วิจัยและพัฒนากรมคุมประพฤติ. 2548: 2) แม้ว่ากฎหมายจะบัญญัติบทลงโทษผู้กระทำผิดกฎหมายด้วยการจำคุกจนถึงโทษสูงสุดคือการประหารชีวิตก็ตาม แต่จากข่าวการก่ออาชญากรรมในสื่อต่าง ๆ ทั้งหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ ที่มีให้เห็นอยู่ไม่เว้นแต่ละวัน ทำให้ทราบว่าปัญหาอาชญากรรมเป็นปัญหาของชาติ อย่างหนึ่งที่นับวันจะยิ่งทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งวิธีการก่ออาชญากรรมก็มีความแปลกใหม่ให้เห็นอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้กระทำผิดเหล่านั้นไม่หวั่นเกรงต่อกฎหมายของบ้านเมืองเลย ถึงแม้ว่าท้ายที่สุดแล้ว ผู้กระทำผิดเหล่านั้นก็ต้องถูกดำเนินคดีตามขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมเพื่อรับโทษที่เขาก่อไว้ต่อไปก็ตาม

จากสถิติของกองแผนงาน กรมคุมประพฤติ สํารวจ ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2548 พบว่า มีผู้ถูกคุมความประพฤติทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 21,320 คน เมื่อแยกตามจำนวนครั้งที่ต้องโทษนั้น พบว่า มีผู้กระทำผิดชาย จำนวน 20,020 คน คิดเป็นร้อยละ 90.61 เป็นหญิง จำนวน 1,300 คน คิดเป็นร้อยละ 9.39 (ศูนย์วิจัยและพัฒนากรมคุมประพฤติ. 2548 : 11)

จากสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่าจำนวนผู้ถูกคุมความประพฤติที่กระทำผิดมีจำนวนมากต่อปี โดยผู้กระทำผิดเหล่านี้ถือเป็นทรัพยากรสังคมที่เป็นปัญหา ซึ่งกรมคุมประพฤติต้องให้ความสำคัญในการแก้ไข เพราะการที่จะสามารถลดจำนวนผู้ต้องขังที่กระทำผิดซ้ำซากลงได้ ซึ่งจะทำให้สังคมยอมรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรมคุมประพฤติ รวมทั้งการยอมรับผู้กระทำผิดที่ผ่านการอบรมแก้ไขจากสำนักงานคุมประพฤติกลับไปสู่สังคมได้อีกด้วย

สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานสังกัดกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม มีหน้าที่รับผิดชอบในการสืบเสาะ สอดส่องต่อผู้ถูกคุมความประพฤติให้

เป็นไปตามนโยบายของกรมคุมประพฤติ ซึ่งมีขอบเขตความรับผิดชอบในการสืบเสาะข้อมูล ก่อนการพิจารณาของศาล และมีการสอดคล้องความประพฤติของผู้กระทำผิด ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2550 มีผู้กระทำความผิดที่ถูกคุมความประพฤติ ทั้งสิ้น 1,200 คน (ข้อมูลประจำ เดือนตุลาคม 2550 ตาม กป.103) แต่ในปัจจุบันพบว่า การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงาน คุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏตามรายงานของ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ได้รับรายงานผลการดำเนินงานและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความต้องการให้สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด ร้อยเอ็ด แข็งขันตอนการปฏิบัติให้ชัดเจน และให้เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและชี้แจงรายละเอียด ต่าง ๆ และจากสถิติของการไม่พำนักคุมประพฤตร้อยละ 40 พบว่า ผู้ถูกคุมความประพฤติ ยังไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติและไม่อยากมารายงานตัวเพราะความไม่สะดวกในการรับบริการ (สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด, 2549 : 12)

จะเห็นได้ว่าการบริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดสะท้อนผ่าน การบริการ อาจจะส่งผลต่อความสำเร็จและการดำเนินการไปสู่เป้าหมายขององค์กร การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ ดังที่ จรัส โพธิ์จันทร์ (2527: 41) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกใน ทางบวก เป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ และนอกจากนี้ กรมคุมประพฤติ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน คุมประพฤติ พบว่าผู้รับบริการในงานคุมประพฤตินี้มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน คุมประพฤติอยู่ในระดับดี ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวเป็นผลการวิจัยที่กรมคุมประพฤติได้ทำ การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของกรมคุมประพฤติ ในภาพรวมทั้งทั้งประเทศ

ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสนใจ ที่ จะศึกษาวิจัยเฉพาะเจาะจงถึงความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาวิจัยจากกลุ่มผู้ถูกคุมความประพฤติผู้ใหญ่ ที่หมายถึงผู้กระทำความผิดที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในขณะที่ผู้ถูกคุมความประพฤติเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นผู้กระทำความผิดที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี นั้นมีจำนวน ไม่มากและเป็นกลุ่มผู้ถูกคุมความประพฤติ ที่มีผู้ปกครองพามารายงานตัวและรับบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาวิจัยเฉพาะกลุ่มผู้ถูก คุมความประพฤติผู้ใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ และ

ได้ข้อสารสนเทศที่อาจสามารถนำไปวางแผนการให้บริการของสำนักคุมประพฤติในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ถูกคุมความประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ถูกคุมความประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
 - 1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ถูกคุมความประพฤติผู้ใหญ่ ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มารายงานตัว จำนวน 1,200 คน (สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด. 2551 : 1)
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ถูกคุมความประพฤติผู้ใหญ่ ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 300 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัย
 การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตพื้นที่การวิจัยในสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด
3. ระยะเวลา
 ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2551

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของของผู้ถูกคุมความประพฤติ ต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยได้ปรับจากแนวศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของ กุลนดา โชติมุกตะ (2538 : 50-51) ศิริพร ตันติพลวินัย (2538 : 5 – 8) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539: 38-40) และทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของ ประยูร กาญจนกุล (2538 : 183) ประกอบข้อมูลจากการศึกษาความต้องการของผู้ถูกคุมความประพฤติจากกองวิชาการและแผนงาน กรมคุมประพฤติ (2544 : 15 – 20) จึงกำหนดตัวแปรตามซึ่งเป็นปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ 4 ด้านดังนี้

- 4.2.1 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม
- 4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่
- 4.2.3 ด้านกระบวนการและข้อมูลข่าวสาร
- 4.2.4 ด้านความเสมอภาค

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักงานคุมประพฤติ หมายถึง หน่วยงานในการดำเนินการจัดการควบคุมผู้กระทำความผิดด้วยวิธีการ ไม่ควบคุมตัว โดยการกำหนดเงื่อนไข ซึ่งในการวิจัยนี้จะหมายถึง สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด
2. ผู้ถูกคุมความประพฤติผู้ใหญ่ หมายถึง ผู้ถูกคุมความประพฤติซึ่งเป็นบุคคลที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่ได้รับคำพิพากษาของศาลถึงที่สุดตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายหรือบุคคลที่ต้องคำพิพากษาให้ลงโทษจำคุกมาระยะเวลาหนึ่งและได้รับ โอกาสการพักโทษหรือลดวันต้องโทษ ให้ได้รับการคุมความประพฤติของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่ผู้ถูกคุมความประพฤติแต่ละบุคคล ได้รับ และเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

4. การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำ อันเป็นการดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกเพื่อทำให้ผู้ถูกคุมความประพฤติ ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ได้รับความพอใจและความสมหวังใน 4 ด้านดังนี้

4.1 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง ความพึงพอใจ สภาพแวดล้อมที่อยู่ในบริเวณและตัวสถานที่ตั้งนี้ ทำเลที่ตั้งของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสะดวกในการติดต่อ สถานที่ภายในสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสะอาด ที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการมีพอเพียง การจัดสถานที่ภายในสะดวกในการติดต่อ และป้ายประชาสัมพันธ์ระดับฐานที่ให้บริการอย่างชัดเจน

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความพึงพอใจ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดย เจ้าหน้าที่รับฟังเรื่องราวของผู้ถูกคุมความประพฤติ เจ้าหน้าที่สามารถรักษาความลับของผู้ถูกคุมความประพฤติ เจ้าหน้าที่แสดงความยอมรับต่อผู้ถูกคุมความประพฤติ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลางต่อผู้ถูกคุมความประพฤติ และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ถูกคุมความประพฤติด้วยความเอาใจใส่

4.3 ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ความพึงพอใจ กระบวนการจัดการอย่างมีระบบตามการปฏิบัติ และการให้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนเข้าใจได้ง่าย แผนภูมิแสดงขั้นตอนการทำงานมีความชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน การให้บริการหนังสือพิมพ์และวารสารมีพอเพียง มีผู้ให้แสดงความคิดเห็นการให้บริการ

4.4 ด้านความเสมอภาค หมายถึง ความพึงพอใจ โอกาสในการได้รับสิ่งเดียวกัน ภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน ดังนี้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม การให้การแนะนำและดูแลอย่างเสมอภาค การได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาค การแก้ไขปัญหาด้วยความเสมอภาค และการให้บริการทุกคนมีความเท่าเทียมกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดและสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดอื่นๆ ต่อไป