

**สรุปผลการดำเนินงาน**  
**ศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐**  
**ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๙-กันยายน ๒๕๖๐**

เนื่องจาก รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้หลัก ธรรมาภิบาล ที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชมได้โดยสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนด้วยความเสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม กรมคุมประพฤติจึงได้จัดตั้งศูนย์รับฟังความคิดเห็นของกรมคุมประพฤติ (ศรพ.) ขึ้น ศูนย์รับฟังกลางมีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า Probation Contact Center (PCC) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน และนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม ศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติตั้งอยู่ที่กลุ่มประสานราชการและช่วยอำนวยความสะดวก สำนักงานเลขาธิการกรม กรมคุมประพฤติ ทั้งนี้เป็นไปตามคำสั่งกรมคุมประพฤติ ที่ ๑๓๐/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๕๓ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับฟังความคิดเห็นของกรมคุมประพฤติ ต่อมาได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานขึ้นใหม่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงาน ตามคำสั่งกรมคุมประพฤติที่ ๕/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๔ เรื่อง ยกเลิกคำสั่งจัดตั้งศูนย์รับฟังความคิดเห็นของกรมคุมประพฤติ และแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติ และคำสั่งกรมคุมประพฤติที่ ๖๖๕/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๘ เรื่อง ยกเลิกคำสั่งและแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติ และคำสั่งกรมคุมประพฤติ ที่ ๙๙๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๘ เรื่อง เปลี่ยนแปลงประธานคณะทำงานศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติ โดยกำหนดให้คณะทำงาน มีหน้าที่ดำเนินงานดังนี้

๑. กำหนดแผนการทำงานของศูนย์รับฟังความคิดเห็นของกรมคุมประพฤติ
๒. กำกับดูแล เสนอแนะ และให้คำปรึกษา เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับฟังความคิดเห็นของกรมคุมประพฤติเป็นไปตามเป้าหมาย
๓. พิจารณารับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และทำการศึกษาวิเคราะห์และรวบรวมเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการปรับปรุงงาน
๔. ติดตามผลและจัดทำรายงานสรุปผลในภาพรวม
๕. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

การดำเนินงานของคณะทำงานที่ผ่านมา

๑. คณะทำงานได้ปรับผังกระบวนการดำเนินการต่อการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติ (ปรากฏตามเอกสารแนบที่ ๑)
๒. ปรับขั้นตอนการทำงานเมื่อมีผู้ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น (ปรากฏตามเอกสารแนบที่ ๒)
๓. ปรับปรุงช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและการร้องเรียนใหม่ โดยปัจจุบันมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติ รวม ๙ ช่องทาง ดังนี้

๑. ศูนย์รับฟังความคิดเห็นของกรมคุมประพฤติ
  - ๑.๑ โทรศัพท์หมายเลข ๐๒๑๔๑ ๔๗๔๙
  - ๑.๒ สายด่วนกรมคุมประพฤติ ๑๑๑๑ กด ๗๘
  - ๑.๓ มาติดต่อด้วยตนเอง
๒. ทางไปรษณีย์ที่ ตู้ ปณ. ๒๙ ปณฝ. ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๕

๓. เว็บไซต์กรมคุมประพฤติ [www.probation.go.th](http://www.probation.go.th)
  - ๓.๑ ช่องทาง “สายด่วนอธิบดี”
  - ๓.๒ ช่อง “ร้องเรียน”
  - ๓.๓ กระดานถาม/ตอบ (Webboard)
๔. หน่วยงานในสังกัดกรมคุมประพฤติ (ส่วนกลาง/สนง.ส่วนภูมิภาค)
๕. สื่อสังคมออนไลน์ Facebook กรมคุมประพฤติ Department of probation  
[https://www.facebook.com/กรมคุมประพฤติ Department of probation](https://www.facebook.com/กรมคุมประพฤติ%20Department%20of%20probation)
๖. E-mail
  - ๖.๑ [prprobation@gmail.com](mailto:prprobation@gmail.com)
  - ๖.๒ [webmaster@probation.go.th](mailto:webmaster@probation.go.th)
๗. ส่วนราชการ หน่วยงานในองค์กรอื่นๆ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรม  
ศูนย์บริการประชาชน และ GCC๑๑๑๑
๘. เครือข่ายยุติธรรมชุมชน
๙. สื่อมวลชน

### ผลการดำเนินงานประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖

ผลการดำเนินงานศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ – เดือนกันยายน ๒๕๖๐ ประกอบด้วย

๑. พิจารณาทบทวนช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติและดำเนินการจัดทำผังกระบวนการดำเนินการต่อการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติ และขั้นตอนการทำงานเมื่อมีผู้ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น

๒. ติดตามรายงานผลการปฏิบัติงานจากผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางการรับเรื่องของศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติประจำเดือนเสนอผู้บริหารทราบ

๓. วิเคราะห์ สรุป ปัญหา/อุปสรรค แนวทางการปรับปรุง พร้อมทั้งจัดทำสถิติรายงานการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนประจำปี มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

สถิติการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐  
ส่วนกลาง

เดือน	งานคุมประพฤติ	งานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด	บริการของเจ้าหน้าที่	บริหารงานของเจ้าหน้าที่	ปฏิบัติหน้าที่มิชอบ	พฤติกรรมไม่เหมาะสม	ทุจริต	อื่นๆ	รวม	ช่องทางร้องเรียน														
										ศูนย์รับฟังความคิดเห็น		ไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๒๙	เว็บไซต์กรม			หน่วยงาน ในสังกัด ส่วน กลาง/ สนง.ส่วน ภูมิภาค	สื่อสังคม ออนไลน์ <a href="http://www.facebook.com/กรมคุมประพฤติ">www.facebook.com/กรมคุม ประพฤติ</a> กระทรวง ยุติธรรม	E- mail	ส่วน ราชการ อื่นๆ และ GCC1111	เครือข่าย ชุมชน	สื่อ มวลชน	อื่น ๆ	รวม	
										โทรศัพท์	มาด้วย ตนเอง		สายด่วน อธิปไตย	ร้องเรียน	กระดาน ถามตอบ									
ตุลาคม	๑๓	๙	๔		๑	-	๒	-	๒๙	๒๓	๑	-	-	๔	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	๒๙
พฤศจิกายน	๒๒	๘	-	-	-	-	-	๒	๓๒	๓๐	๑	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๓๒
ธันวาคม	๑๖	๑๔	-	-	-	-	-	๕	๓๕	๓๐	-	๑	-	๓		-	-	-	๑	-	-	-	-	๓๕
มกราคม	๑๖	๑๐	๔		-	-	-	๔	๓๔	๒๖	-	-	-	๓	๓	-	-	-	๒	-	-	-	-	๓๔
กุมภาพันธ์	๑๐	๑๔	-	๓	-	-	-	๕	๓๒	๒๔	๑	-	-	๑	๕	-	-	-	๑	-	-	-	-	๓๒
มีนาคม	๑๓	๑๗	๘	๒	-	๑	-	๕	๔๖	๓๕	๑	๑	-	๑	๗	-	-	-	๑	-	-	-	-	๔๖
เมษายน	๑๓	๑๑	-	๑	-	-	-	๕	๓๐	๒๗	-	-	-	-	๒	-	-	-	๑	-	-	-	-	๓๐
พฤษภาคม	๑๗	๑๓	๒	๙	-	-	-	-	๔๑	๓๒	-	-	-	-	๒	-	๔	๑	๒	-	-	-	-	๔๑
มิถุนายน	๒๖	๗	๑	๑๔	-	-	-	-	๔๘	๒๙	-	-	-	๑	๑๔	-	๒	๑	๑	-	-	-	-	๔๘
กรกฎาคม	๒๐	๘	๑	๑๑	-	๑	-	-	๔๑	๒๖	-	๑	-	๑	๑๑	-	๒	-	-	-	-	-	-	๔๑
สิงหาคม	๑๖	๔	-	๑๓	-	-	-	-	๓๓	๑๙		-	-	๒	๑๐	-	๒	-	-	-	-	-	-	๓๓
กันยายน	๓๐	๖	-	๕	-	๑	-	-	๔๒	๓๕	-	-	-	๑	๔	-	๑	-	๑	-	-	-	-	๔๒
รวม	๒๑๒	๑๒๑	๒๐	๕๘	๑	๓	๒	๒๖	๔๔๓	๓๓๖	๔	๓	-	๑๘	๕๙	-	๑๑	๒	๑๐	-	-	-	-	๔๔๓
ร้อยละ	๔๗.๘๖	๒๗.๓๑	๔.๕๑	๑๓.๓	๐.๒๓	๐.๖๘	๐.๔๕	๕.๘๗	๑๐๐	๗๕.๘๕	๐.๙๐	๐.๖๘	-	๔.๐๖	๑๓.๓๒	-	๒.๔๘	๐.๔๕	๒.๒๖	-	-	-	-	๑๐๐

จากสถิติการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐ พบว่า

- ผู้รับบริการมาใช้บริการทั้งสิ้น ๔๔๓ ราย ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๓๖ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๗๕.๘๕  
รองลงมาเป็นช่องทางเว็บไซต์กรมคุมประพฤติ จำนวน ๕๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๒
- ผู้รับบริการส่วนใหญ่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจงานคุมประพฤติ จำนวน ๒๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๐  
รองลงมาคือภารกิจงานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด จำนวน ๑๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๑

/สถิติ...

สถิติการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐  
สำนักงานคุมประพฤติ

เดือน	ช่องทางการร้องเรียน							รวม
	Internet		จดหมาย	โทรศัพท์	ผู้แสดง ความคิดเห็น	ด้วย ตนเอง	อื่น ๆ	
	เว็บกรม	สายด่วน อิจิบดี						
ตุลาคม	-	-	-	๑๑	๒๗		๔๖	๘๔
พฤศจิกายน	-	-	-	-	๓๕	-	-	๓๕
ธันวาคม	-	-	-	๑๒	๘	-	-	๒๐
มกราคม	-	-	-	๑๖	๒๘	-	-	๔๔
กุมภาพันธ์	-	-	-	๑๑	๘๑	๕	-	๙๗
มีนาคม	-	-	-	๑๖	๑๐๙	-	-	๑๒๕
เมษายน	-	-	-	๑๑	๒๐	-	-	๓๑
พฤษภาคม	-	-	-	๑๖	๓๕	-	๔๘	๙๙
มิถุนายน	-	-	-	๑๓	-	-	๔๙	๖๒
กรกฎาคม	-	-	-	๓๑	๓๑	-	๓๘	๑๐๐
สิงหาคม	-	-	-	๑๗	๒๓	-	๕๑	๙๑
กันยายน	-	-	-	-	-	-	๔๒	๔๒
รวม	-	-	-	๑๕๔	๓๙๗	๕	๒๗๔	๘๓๐
ร้อยละ	-	-	-	๑๘.๕๖	๔๗.๘๓	๐.๖๐	๓๓.๐๑	๑๐๐

จากสถิติการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของสำนักงานคุมประพฤติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๙-กันยายน ๒๕๖๐ พบว่า

ผู้รับบริการมาใช้บริการทั้งสิ้น ๘๓๐ ราย ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางผู้แสดงความคิดเห็น จำนวน ๓๕๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๓ รองลงมาเป็นช่องทางอื่นๆ จำนวน ๒๗๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๑

จากการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการรับฟังความคิดเห็นและการรับข้อร้องเรียนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์รับฟังความคิดเห็นของกรมคุมประพฤติ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ – กันยายน ๒๕๖๐ ด้วยการสอบถามความพึงพอใจจากผู้รับบริการทันทีภายหลังการบริการผ่าน ๒ ช่องทาง คือทางโทรศัพท์ และมาติดต่อด้วยตนเอง ปรากฏผลความพึงพอใจการให้บริการ ดังนี้

เดือน	ช่องทาง	ราย	ระดับความพึงพอใจ			
			ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ไม่มี ความเห็น
ตุลาคม ๒๕๕๙	โทรศัพท์	๒๔	๒๓	-	-	๑
	ติดต่อด้วยตนเอง	๑	๑	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๕๙	โทรศัพท์	๓๑	๓๐	-	-	๑
	ติดต่อด้วยตนเอง	๑	๑	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๕๙	โทรศัพท์	๓๕	๓๐	-	-	๕
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๐	โทรศัพท์	๒๙	๒๖	-	-	๓
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	โทรศัพท์	๒๕	๒๔	-	-	๑
	ติดต่อด้วยตนเอง	๑	๑	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๐	โทรศัพท์	๓๖	๓๕	-	-	๑
	ติดต่อด้วยตนเอง	๑	๑	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๐	โทรศัพท์	๒๗	๒๗	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๐	โทรศัพท์	๓๒	๓๒	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๐	โทรศัพท์	๓๐	๒๙	-	-	๑
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๐	โทรศัพท์	๒๗	๒๖	-	-	๑
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๐	โทรศัพท์	๒๑	๑๙	-	-	๒
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๐	โทรศัพท์	๓๖	๓๕	-	-	๑
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
	รวม	๓๕๗	๓๔๐	-	-	๑๗
	ร้อยละ	๑๐๐	๙๕.๒๔	-	-	๔.๗๖

สรุปผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ ไม่มีความเห็นคิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖ รวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

## คำถามที่ผู้รับบริการถามบ่อย

### ด้านกระบวนการงานยาเสพติด

๑. สอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด, ระยะเวลา และสถานที่ในการบำบัดฯ
๒. สอบถามผู้เข้ารับการบำบัดรักษา ยาเสพติดเมื่อถูกปล่อยตัวออกมา มีพฤติกรรมกลับไปเสพยาอีก

### งานคุมประพฤติ

๑. สอบถามเกี่ยวกับการรายงานตัว ดังนี้
  - ขาดนัดรายงานตัวของผู้ถูกคุมฯ เนื่องจากถูกคุมประพฤติใหม่
  - ผู้ถูกคุมประพฤติมีความประสงค์จะขอกลับมารายงานตัวใหม่ได้หรือไม่
  - ผู้ถูกคุมประพฤติแจ้งเหตุขัดข้องในการนัดรายงานตัวเนื่องจากทำงานอยู่แห่งอื่น
  - ผู้ถูกคุมประพฤติมีความประสงค์ขอย้ายสถานที่รายงานตัว
๒. สอบถามสถานที่ตั้งสำนักงานคุมประพฤติ ฯ
๓. สอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวระหว่างการถูกพักการลงโทษ / ลดวันต้องโทษ
๔. สอบถามเกี่ยวกับวิธีการ และเอกสารที่ใช้ประกอบในการยื่นขอปล่อยตัวชั่วคราว
๕. สอบถามวิธีการ เงื่อนไข ในการขออนุญาตเดินทางไปต่างประเทศระหว่างถูกคุมประพฤติ
๖. สอบถามวิธีการขอรับใบบริสุทธ์ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกรมคุมประพฤติ

### คำถามอื่นๆ

๑. สอบถามเรื่องผู้ถูกคุมประพฤติที่มาทำงานบริการสังคม (รพ.) มีพฤติกรรมไม่ใส่ใจ ดูแลผู้ป่วยเท่าที่ควร ขอให้สอดส่องและเข้มงวดมากกว่านี้
  ๒. สอบถาม เรื่อง จดหมาย และเอกสาร ดังนี้
    - สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครปฐมมีเอกสารมาที่บ้านนัดให้ปากคำขอทราบว่าจะขอเปลี่ยนตัวบุคคลได้หรือไม่
    - สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดขอนแก่น รายงานตัวครบตามกำหนดเงื่อนไขทุกประการ เหตุใดจึงมีจดหมายมาตามให้ไปรายงานตัว อีก
  ๓. สอบถาม เรื่อง ผู้ถูกคุมประพฤติมีพฤติกรรมกลับไปเสพยา/อาละวาด/สร้างความเดือดร้อนให้ชาวบ้าน ขอให้พนักงานคุมประพฤตินำจับตัวไป ได้หรือไม่
  ๔. สอบถาม กรณีผู้ต้องหาถูกจับคดีเสพยา ที่จังหวัดระยองจะยื่นประกันตัวคู่สมรสเป็นชายกับชาย ขอทราบว่ายื่นได้หรือไม่
-