

**สรุปผลการดำเนินงาน**  
**ศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**  
**ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง กันยายน ๒๕๖๑**

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 โดยกำหนดให้คณะทำงานมีหน้าที่ดำเนินงานดังนี้

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

การดำเนินงานของคณะทำงานที่ผ่านมา (ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ – ๒๕๖๑)

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 และสายด่วนกระทรวงยุติธรรม ๑๑๑๑ กด ๗๗
  - 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/สำนักงานฯ ส่วนภูมิภาค)
๕. สื่อสังคมออนไลน์ Facebook กรมคุมประพฤติ  
[https://www.facebook.com/กรมคุมประพฤติ\\_กระทรวงยุติธรรม](https://www.facebook.com/กรมคุมประพฤติ_กระทรวงยุติธรรม)
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

### ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

ผลการดำเนินงานศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกอบด้วย

๑. ทบทวนช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติและดำเนินการจัดทำผังกระบวนการดำเนินการต่อการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติ และขั้นตอนการทำงานเมื่อมีผู้ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น
๒. ติดตามรายงานผลการปฏิบัติงานจากผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางการรับเรื่องของศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติประจำเดือนเสนอผู้บริหารทราบ
๓. มีช่องทางให้บริการสายด่วนกระทรวงยุติธรรม ๑๑๑๑ กด ๗๗ และบริการด้วยโปรแกรมสมาร์ตโฟน (Zoiper)
๔. วิเคราะห์ สรุป ปัญหา/อุปสรรค แนวทางการปรับปรุง พร้อมทั้งจัดทำสถิติรายงานการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๑ มีผลการดำเนินงานตามรายละเอียดสถิติการรับฟังฯ ดังนี้

สถิติการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐- กันยายน ๒๕๖๑  
สำนักงานคุมประพฤติ

เดือน	ช่องทางการร้องเรียน							รวม
	Internet		จดหมาย	โทรศัพท์	ตู้แสดง ความคิดเห็น	ด้วย ตนเอง	อื่น ๆ (ตอบแบบสอบถาม จากผู้รับผิดชอบ บริเวณด้านหน้า สำนักงาน	
	เว็บกรม	สายด่วน อิจิบดี						
ตุลาคม	-	-	-	๑๔	๑๐	-	๕๗	๘๑
พฤศจิกายน	-	-	-	-	๒๒	-	๕๕	๗๗
ธันวาคม	-	-	-	-	๒๙	-	๖๗	๙๖
มกราคม	-	-	-	-	๔๕	-	๒๑	๖๖
กุมภาพันธ์	-	-	-	-	๓๕	-	๖๖	๑๐๑
มีนาคม	-	-	-	-	๔๘	-	๗๑	๑๑๙
เมษายน	-	-	-	-	๓๕	-	๘๑	๑๑๖
พฤษภาคม	-	-	๑	-	๓๒	-	๕๐	๘๓
มิถุนายน	-	-	-	๑	๓๐	-	๗๕	๑๐๖
กรกฎาคม	-	-	-	๓	๔๓	-	๔๘	๙๔
สิงหาคม	-	-	๑	๑๒	๔๔	-	๔๒	๙๙
กันยายน	๘	-	-	-	๔๐	-	๕๐	๙๘
รวม	๘	-	๒	๓๐	๔๑๓	-	๖๘๓	๑๑๓๖
ร้อยละ	๐.๗๐	-	๐.๑๘	๒.๖๔	๓๖.๓๖	-	๖๐.๑๒	๑๐๐

จากสถิติการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของสำนักงานคุมประพฤติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๐-กันยายน ๒๕๖๑ พบว่า

ผู้รับบริการมาใช้บริการทั้งสิ้น ๑๑๓๖ ราย ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางอื่นๆ เช่น ตอบแบบสอบถามจากผู้รับผิดชอบบริเวณด้านหน้าสำนักงาน จำนวน ๖๘๓ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๖๐.๑๒ รองลงมาเป็นช่องทางผู้แสดงความความคิดเห็น จำนวน ๔๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖

จากการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการรับฟังความคิดเห็นและการรับข้อร้องเรียนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์รับฟังความคิดเห็นของกรมคุมประพฤติ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑ ด้วยการสอบถามความพึงพอใจจากผู้รับบริการทันทีภายหลังการบริการผ่าน ๒ ช่องทาง คือทางโทรศัพท์ และมาติดต่อด้วยตนเอง ปรากฏผลความพึงพอใจการให้บริการ ดังนี้

เดือน	ช่องทาง	ราย	ระดับความพึงพอใจ			
			ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ไม่มี ความเห็น
ตุลาคม ๒๕๖๐	โทรศัพท์	๑๙	๑๙	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๐	โทรศัพท์	๒๕	๒๕	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๐	โทรศัพท์	๓๓	๓๒	-	-	๑
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๑	โทรศัพท์	๔๘	๔๗	-	-	๑
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	โทรศัพท์	๓๐	๒๙	-	-	๑
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๑	โทรศัพท์	๓๕	๓๓	-	-	๒
	ติดต่อด้วยตนเอง	๒	-	-	-	๒
เมษายน ๒๕๖๑	โทรศัพท์	๒๕	๒๕	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๑	โทรศัพท์	๓๑	๒๘	-	-	๓
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๑	โทรศัพท์	๕๐	๔๘	-	-	๒
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๑	โทรศัพท์	๒๙	๒๖	-	-	๓
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๑	โทรศัพท์	๓๔	๓๓	-	-	๑
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๑	โทรศัพท์	๔๔	๔๓	-	-	๑
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
	รวม	๔๐๕	๓๘๘	-	-	๑๗
	ร้อยละ	๑๐๐	๙๕.๘๐	-	-	๘.๒๐

สรุปผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ไม่มีความเห็นคิดเป็นร้อยละ รวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

## คำถามที่ผู้รับบริการถามบ่อย

### ด้านกระบวนการงานยาเสพติด

๑. สอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด, ระยะเวลา และสถานที่ในการบำบัดฯ
๒. สอบถามผู้เข้ารับการบำบัดรักษา ยาเสพติดเมื่อถูกปล่อยตัวออกมามีพฤติกรรมเสพยาเสพติด อีก

### งานคุมประพฤติ

๑. สอบถามเกี่ยวกับการรายงานตัว ดังนี้
  - ไม่ได้ไปรายงานตัวตามกำหนดนัด
  - ใกล้ถึงวันนัดรายงานตัวจะขอผ่อนผันไปวันอื่น เนื่องจากติดธุระ
  - วิธีการขอย้ายสถานที่รายงานตัว
  - การย้ายสถานที่รายงานตัวแต่ไม่มีชื่อเมื่อไปรายงานตัวแห่งใหม่
๒. สอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวระหว่างการถูกพักการลงโทษ / ลดวันต้องโทษ
๓. สอบถามเกี่ยวกับวิธีการ และเอกสารที่ใช้ประกอบในการยื่นขอปล่อยตัวชั่วคราว
๔. สอบถามวิธีการ เงื่อนไข ในการขออนุญาตเดินทางไปต่างประเทศระหว่างถูกคุมประพฤติ
๕. สอบถามวิธีการขอรับใบรับรองพ้นคุมประพฤติ (สอบติดทหาร ) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกรมคุมประพฤติ

### คำถามอื่นๆ

๑. สอบถามกรณี ผู้ถูกคุมประพฤติเดินทางไปต่างประเทศได้หรือไม่ ไปกับหน่วยงานราชการเพื่อศึกษาดูงานต่างประเทศ (คดีชั้นรถประมาท )
๒. สอบถาม เรื่อง จดหมาย และเอกสาร ดังนี้
  - สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเชียงใหม่จดหมายมาที่บ้านให้ไปพบพนักงานคุมประพฤติพร้อมสำเนาฯ (เอกสารมาแล้วซ้ำเลยวันนัดแล้ว)
  - สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสิงห์บุรี มีเอกสารมาที่บ้านให้ไป พบพนักงานคุมประพฤติ (พยาน ) แต่ไม่อยู่เนื่องจากไปทำงานที่กรุงเทพฯ
  - สำนักงานคุมประพฤติกรุงเทพมหานคร ๘ มีเอกสารมาที่บ้านนัดให้ปากคำ แต่ช่วงวันทีนัดต้องไปต่างประเทศ
๓. สอบถาม เรื่อง มีพนักงานคุมประพฤติมาสืบเสาะฯ ที่บ้าน ขอทราบว่ามีอีกนานหรือไม่ที่ผู้ต้องหาจะได้รับการพักโทษ ฯ
๔. สอบถาม ผู้ถูกคุมประพฤติ (พักโทษฯ ) สร้างความเดือดร้อนให้คนในหมู่บ้าน /พฤติกรรม เสพยา/ลักทรัพย์ /ส่งเสียตั้ง เมาสุรา ฯ
๕. สอบถามสมัครงานไม่ได้ผู้ประกอบการไม่รับเพราะมีประวัติโช้ว จะทำอย่างไรถึงสมัครงานได้ ใบบริสุทธิได้รับแล้ว ทำไมประวัติยังมีอยู่
๖. สอบถามกรณีผู้รับการพักการลงโทษ/ไม่ได้ไปรายงานตัวจะมีความผิดหรือไม่ (จังหวัดสระแก้ว) และจะถูกจับกุม หรือไม่