

สรุปผลการดำเนินงาน
ศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน ๒๕๖๓

เนื่องจาก รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้หลัก ธรรมมาภิบาล ที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชมได้โดยสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือ ประชาชนด้วยความเสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม กรมคุมประพฤติจึงได้จัดตั้งศูนย์รับฟังความคิดเห็นของกรมคุมประพฤติ (ศรพ.) ขึ้น ศูนย์รับฟังกลางมีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า Probation Contact Center (PCC) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรับฟัง ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน และนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม ศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติตั้งอยู่ที่กลุ่มประสานราชการและช่วยอำนวยความสะดวก สำนักงานเลขาธิการกรม กรมคุมประพฤติ ทั้งนี้เป็นไปตามคำสั่งกรมคุมประพฤติ ที่ ๑๓๐/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๕๓ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับฟังความคิดเห็นของกรมคุมประพฤติ ต่อมาได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นใหม่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างการบริหารงาน ตามคำสั่งกรมคุมประพฤติที่ ๕/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๔ เรื่อง ยกเลิกคำสั่งจัดตั้งศูนย์รับ ฟังความคิดเห็นของกรมคุมประพฤติ และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติ และ คำสั่งกรมคุมประพฤติที่ ๖๖๕/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๘ เรื่อง ยกเลิกคำสั่งและแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับฟังความ คิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติ และคำสั่งกรมคุมประพฤติ ที่ ๙๙๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๘ เรื่อง เปลี่ยนแปลงประธานคณะกรรมการศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติ โดยกำหนดให้คณะกรรมการ มีหน้าที่ดำเนินงานดังนี้

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

การดำเนินงานของคณะกรรมการที่ผ่านมา (ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ - ๒๕๖๓)

๑. คณะกรรมการได้ปรับผังกระบวนการดำเนินการต่อการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของ กรมคุมประพฤติ (ปรากฏตามเอกสารแนบที่ ๑)
๒. ปรับขั้นตอนการทำงานเมื่อมีผู้ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น (ปรากฏตามเอกสารแนบที่ ๒)
๓. ปรับปรุงช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและการร้องเรียนใหม่ โดยปัจจุบันมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติ รวม ๙ ช่องทาง ดังนี้

๑. ศูนย์รับฟังความคิดเห็นของกรมคุมประพฤติ

๑.๑ โทรศัพท์หมายเลข ๐๒๑๔๑ ๔๗๔๙

๑.๒ สายด่วนกรมคุมประพฤติ ๑๑๑๑ กศ ๗๘ และสายด่วนกระทรวงยุติธรรม ๑๑๑๑ กศ ๗๗

๑.๓ มาติดต่อด้วยตนเอง

๒. ทางไปรษณีย์ที่ ตู้ ปณ. ๒๙ ปณฝ. ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๕

๓. เว็บไซต์กรมคุมประพฤติ 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
๖. E-mail
 - ๖.๑ prprobation@gmail.com
 - ๖.๒ webmaster@probation.go.th
๗. ส่วนราชการ หน่วยงานในองค์กรอื่นๆ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรม
ศูนย์บริการประชาชน และ GCC๑๑๑๑ / สายด่วนยุติธรรม
๘. เครือข่ายยุติธรรมชุมชน
๙. สื่อมวลชน

ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

ผลการดำเนินงานศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกอบด้วย

๑. ทบทวนช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติและดำเนินการจัดทำผังกระบวนการดำเนินการต่อการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติ และขั้นตอนการทำงานเมื่อมีผู้ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น
๒. ติดตามรายงานผลการปฏิบัติงานจากผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางการรับเรื่องของศูนย์รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของกรมคุมประพฤติประจำเดือนเสนอผู้บริหารทราบ
๓. มีช่องทางให้บริการสายด่วนกระทรวงยุติธรรม ๑๑๑๑ กด ๗๗ และบริการด้วยโปรแกรมสมาร์ตโฟน (Zoiper)
๔. วิเคราะห์ สรุป ปัญหา/อุปสรรค แนวทางการปรับปรุง พร้อมทั้งจัดทำสถิติรายงานการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๓ มีผลการดำเนินงานตามรายละเอียดสถิติการรับฟังฯ ดังนี้

สถิติการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒-กันยายน ๒๕๖๓
สำนักงานคุมประพฤติ

เดือน	ช่องทางการร้องเรียน							รวม
	Internet		จดหมาย	โทรศัพท์	ผู้แสดง ความคิดเห็น	ด้วย ตนเอง	อื่น ๆ (ตอบแบบสอบถาม จากผู้รับผิดชอบ บริเวณด้านหน้า สำนักงาน	
	เว็บกรม	สายด่วน อิจิบดี						
ตุลาคม	-	-	-	๑๓	๖๐	-	๖๑	๑๓๔
พฤศจิกายน	-	-	-	๒๔	๕๑	-	๗๕	๑๔๙
ธันวาคม	-	-	-	๑๕	๕๖	-	๖๗	๑๓๘
มกราคม	-	-	-	๑๒	๕๗	-	๓๑	๑๐๐
กุมภาพันธ์	-	-	-	๑๕	๖๐	-	๗๕	๑๕๐
มีนาคม	-	-	-	๑๓	๔๘	-	๘๔	๑๔๕
เมษายน	-	-	-	-	๕๕	-	๕๕	๑๑๐
พฤษภาคม	-	-	-	๑	๑๕	-	๖	๒๒
มิถุนายน	-	-	-	-	๕๖	-	๔	๖๐
กรกฎาคม	-	-	-	-	๔๕	-	๕	๕๐
สิงหาคม	-	-	-	-	๕๗	-	๕	๖๒
กันยายน	-	-	-	-	๔๙	-	๓๙	๘๘
รวม	-	-	-	๙๓	๖๐๙	-	๕๐๖	๑๒๐๘
ร้อยละ	-	-	-	๗.๖๙	๕๐.๔๒	-	๔๑.๘๙	๑๐๐

จากสถิติการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของสำนักงานคุมประพฤติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒-กันยายน ๒๕๖๓ พบว่า ผู้รับบริการมาใช้บริการทั้งสิ้น ๑๒๐๘ ราย ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางอื่นๆ เช่น ตอบแบบสอบถามจากผู้รับผิดชอบบริเวณด้านหน้าสำนักงาน จำนวน ๕๐๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๙ รองลงมาเป็นช่องทางผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน ๖๐๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔๒

จากการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการรับฟังความคิดเห็นและการรับข้อร้องเรียนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์รับฟังความคิดเห็นของกรมคุมประพฤติ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓ ด้วยการสอบถามความพึงพอใจจากผู้รับบริการทันทีภายหลังการบริการผ่าน ๒ ช่องทาง คือทางโทรศัพท์ และมาติดต่อด้วยตนเอง ปรากฏผลความพึงพอใจการให้บริการ ดังนี้

เดือน	ช่องทาง	ราย	ระดับความพึงพอใจ			
			ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ไม่มี ความเห็น
ตุลาคม ๒๕๖๒	โทรศัพท์	๔๑	๔๑	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๒	โทรศัพท์	๔๐	๔๐	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๒	โทรศัพท์	๕๒	๕๒	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๓	โทรศัพท์	๖๙	๖๙	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓	โทรศัพท์	๒๙	๒๙	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๓	โทรศัพท์	๒๘	๒๘	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๓	โทรศัพท์	๒๗	๒๗	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๓	โทรศัพท์	๑๙	๑๙	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๓	โทรศัพท์	๒๑	๒๑	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๓	โทรศัพท์	๓๗	๓๗	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๓	โทรศัพท์	๔๐	๔๐	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๓	โทรศัพท์	๒๖	๒๖	-	-	-
	ติดต่อด้วยตนเอง	-	-	-	-	-
	รวม	๔๒๙	๔๒๙	-	-	-
	ร้อยละ	๑๐๐	๒๕.๖๑	-	-	-

สรุปผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ๙๙.๓๘ ไม่มีความเห็นคิดเป็นร้อยละรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

คำถามที่ผู้รับบริการถามบ่อย

ด้านกระบวนการงานยาเสพติด

๑. สอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด, ระยะเวลา และสถานที่ในการบำบัดฯ
๒. สอบถามผู้เข้ารับการบำบัดรักษา ยาเสพติดเมื่อถูกปล่อยตัวออกมา มีพฤติกรรมเสพยาเสพติด อีก

งานคุมประพฤติ

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

คำถามอื่นๆ

๑. สอบถามกรณี ผู้ถูกคุมประพฤติไม่มารายงานตัวเป็นเวลา ๕ ปี และจะขอกลับมารายงานตัวใหม่ ได้หรือไม่ และเมื่อไปติดต่อที่สำนักงานพนักงานจะจับกุมตัว หรือไม่
 ๒. สอบถาม เรื่อง จดหมาย และเอกสาร ดังนี้
 - สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเชียงใหม่จดหมายมาที่บ้านให้ไปพบพนักงานคุมประพฤติพร้อมสำเนาฯ (เอกสารมาแล้วช้าเลยวันนัดแล้ว)
 - สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสิงห์บุรี มีเอกสารมาที่บ้านให้ไป พบพนักงานคุมประพฤติ (พยาน) แต่ไม่อยู่เนื่องจากไปทำงานที่กรุงเทพฯ
 - สำนักงานคุมประพฤติกรุงเทพมหานคร ๘ มีเอกสารมาที่บ้านนัดให้ปากคำ แต่ช่วงวันนัดต้องไปต่างประเทศ
 ๓. สอบถาม เรื่อง มีพนักงานคุมประพฤตินาสืบเสาะฯ 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
-