



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

ปริญญา

รัฐศาสตร์

สาขา

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ภาควิชา

เรื่อง ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง

The Correction Officer' Image in Aspect of The Prisoners' Relative

นามผู้วิจัย นายเทวฤทธิ์ สุนทร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ นวลจันทร์ ทัศนชัยกุล, สส.ม, นบ.ท.)

กรรมการ

(อาจารย์อรนันท กัตินทุประ, ร.ค.)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ โกวิท วงศ์สุรวัฒน์, กศ.ค.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์ จตุพร บานชื่น, M.S.S.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ วิมลย์ อาจคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 3 เดือน เมษายน พ.ศ. 2549

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง

The Correction Officer' Image in Aspect of The Prisoners' Relative

โดย

นายเทวรุทธ สุนทร

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

พ.ศ. 2549

ISBN 974-16-1143-9

เทวฤทธิ์ สุนทร 2549: ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และ
รัฐประศาสนศาสตร์ ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์นวนจันทร์ ทศนชัยกุล
สส.ม, นบ.ท. 110 หน้า
ISBN 974-16-1143-9

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของ
ญาติผู้ต้องขัง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ ญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ภายในทัณฑสถาน
วัยหนุ่มกลางซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาไม่สามารถกำหนดจำนวนที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยได้ใช้
สูตรในการคำนวณได้จำนวนประชากรประมาณ 385 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม
ข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การเสนอข้อมูลจะ
เสนอด้วยคำร้อยละและการแสดงตารางไขว้ (Cross-tabulation)

ผลการวิจัยพบว่า ญาติที่มีเยี่ยมผู้ต้องขังร้อยละ 34.5 จะมีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป และ มี
การศึกษาในระดับมัธยมศึกษาร้อยละ 33.0 โดยมีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.7 มีความถี่ในการ
เยี่ยมผู้ต้องขัง น้อยกว่า สัปดาห์/2 ครั้ง ร้อยละ 63.6 ซึ่งส่วนใหญ่จะอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร
ร้อยละ 64.4 ญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังที่รับรู้ข่าวสารของทางเรือนจำมาร้อยละ 42.2 จะมีทัศนะต่อ
ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงบวกสำหรับญาติที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์
น้อย ร้อยละ 40.0 จะมีทัศนะในภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ในเชิงบวก



ลายมือชื่อนิติติ



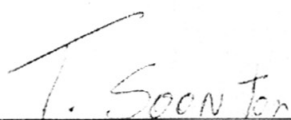
ลายมือชื่อประธานกรรมการ

29, 5ก, 49

Tewaroot Soonton 2006: The Correction Officer' Image in Aspect of The
Prisoners' Relative. Master of Arts (Political Science), Major Field:
Political Science, Department of Political Science and Public Administration.
Thesis Advisor: Associate Professor Naunjun Tasanachaikul. M.A., Thai Bars.
110 pages.
ISBN 974-16-1143-9

The purpose of this research is to study the images and the attitudes of the Officer
relatives toward the Correctional officers. The population selected for this actual research are
the offenders' relatives whom had been coming to visit at the "Central Correctional for Young
offenders". The number of population can not be fixed in particular way. There were 385
population resulted from the formulaic calculation the instrument using for collecting data are
Randomly Sampled by means of questionnaires, formulaic-programme analysis and the data
were statistically analyzed by percentages and Cross-tabulation.

According to the research, 34.5 percents of visitors were over 35 years old. 33.0
percents were educated in secondary school, 24.7 percents have been in the jobs of general
employment term. The regularity percentages of visiting which taken less than twice per week
ranking 63.6 percents and most of them have lived in Bangkok the capital. 64.4 percents of
visitors gained much information about the Correctional Institution, 42.2 percents had positively
attitudes toward Correctional Officers, 40.0 percents of those who had a good understanding
about correctional regulations would have positively attitudes toward the Correctional Officers
as well.



Student's signature



Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

“ไม่มีสิ่งใดไม่ประสบความสำเร็จ หากมีความตั้งใจขยันอดทน” เป็นวลีของท่านรองศาสตราจารย์ นวลจันทร์ ทัศนชัยกุล ซึ่งเป็นคำพูดที่แหลมคม ที่ให้ไว้กับพวกเรา J.A. รุ่น 11 ท่านอาจารย์ได้ สั่งสอนทุกเรื่องในวิชาการ ตลอดจนคุณสมบัติของความเป็นคนที่เราควรมี ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณท่านอาจารย์นวลจันทร์ฯ ที่สั่งสอน ดูแล ควบคุม ผู้วิจัยมาตลอด และขอกราบ ขอบพระคุณท่านอาจารย์อีก 2 ท่าน คือ รศ. ดร. โกวิท วงศ์สุววัฒน์ และท่านอาจารย์ ดร.อรนนท์ กันตปุระ ที่กรุณาให้คำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้อย่างเต็มที่

ผู้วิจัยขอระลึกถึงความเคารพท่านผู้ทรงคุณวุฒิอีก 3 ท่าน คือ ท่านอาจารย์ศักดิ์ชัย ทัศนชัยกุล ผู้พิพากษาอาวุโสศาลจังหวัดนนทบุรีแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ท่านอาจารย์กิตติ แก้วทับทิม อัยการพิเศษฝ่ายคดี ศาลแขวงปทุมวัน และ ท่านอาจารย์นันทิ จิตสว่าง อธิบดีกรมราชทัณฑ์ ที่ได้ให้ เกียรติพิจารณาแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้วิทยานิพนธ์มีคุณค่า ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้ที่คอยเป็นกำลังใจและสนับสนุนการศึกษาของผู้วิจัย มาตลอด กราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง นายทรงวุฒิ พัฒนกุล ที่ให้โอกาส ผู้ได้บังคับบัญชาตลอดมาและที่สำคัญคือ ผู้อำนวยการส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง นางอนงค์ ศรีวัชรกุล ผู้ที่เป็นเหมือนแม่ พี่ และเพื่อนในเวลาเดียวกันโดยให้คำปรึกษาและสอนสิ่งใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา

ขอขอบคุณพี่และเพื่อนร่วมรุ่นทุกคน ที่ได้คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอด

เทวรุทธ สุนทร

มีนาคม 2549

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	5
ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง	6
แนวคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่เรือนจำ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์	21
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนยะและความคิดเห็น	31
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ	33
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	37
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	41
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	52
กรอบแนวคิดในการวิจัย	53
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	54
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	61
ผลการวิจัย	61
ข้อวิจารณ์	79
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	83
สรุป	83
ข้อเสนอแนะ	85
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	89
ภาคผนวก	96
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	97
ภาคผนวก ข ทัณฑ์สถานวัยหนุ่มกลาง	106

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร	62
2	ระดับความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเรือนจำ	64
3	การรับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อ	65
4	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ ด้านความรู้เกี่ยวกับเรือนจำ	66
5	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ ด้านความรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์	67
6	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ด้านความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง	68
7	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ด้านความรู้เกี่ยวกับวินัยผู้ต้องขัง	69
8	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์	70
9	บุคลิกของเจ้าหน้าที่	71
10	ความประพฤติของเจ้าหน้าที่	72
11	การทำงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	73
12	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จำแนกกลุ่มเพศ	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จำแนกกลุ่มอายุ	74
14	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จำแนกกลุ่มการศึกษา	75
15	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จำแนกกลุ่มอาชีพ	75
16	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จำแนกกลุ่มสถานภาพสมรส	76
17	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จำแนกกลุ่มรายได้	76
18	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จำแนกกลุ่มความถี่ในการเยี่ยม	77
19	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จำแนกกลุ่มที่อยู่ปัจจุบัน	77
20	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จำแนกกลุ่มความถี่ในการ รับรู้ข่าวสาร	78
21	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จำแนกกลุ่มความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานราชทัณฑ์	78

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

53

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

กรมราชทัณฑ์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ดำเนินงานด้านกระบวนการยุติธรรมกลไกสุดท้ายในกลุ่มภารกิจพัฒนาพฤตินิสัย โดยปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามคำพิพากษาของศาลโดยควบคุมผู้ต้องขังมิให้หลบหนี รวมทั้งแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังให้เป็นพลเมืองดีกลับสู่สังคมโดยยึดหลักมนุษยธรรมเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับสังคมส่วนรวม ในปัจจุบันกรมราชทัณฑ์จำเป็นต้องพัฒนาระบบงานและปรับตัวในทุกมิติเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่ทันสมัยขึ้น ภายใต้กระแสการปฏิรูประบบราชการและการพัฒนากระบวนการยุติธรรม งานราชทัณฑ์จำเป็นต้องยกระดับในการปฏิบัติงานให้สามารถทัดเทียมหรือใกล้เคียงกับมาตรฐานสากล ที่มุ่งตอบสนองแนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลงของรัฐบาล โดยการกำหนดแผนยุทธศาสตร์และแผนการปฏิบัติการ กรมราชทัณฑ์ รวมถึง นโยบายเน้นหนักและแผนงาน โครงการขึ้นมา เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเร่งด่วน ทั้งนี้เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานราชทัณฑ์ต่อไปในอนาคต

การปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย มีผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ถ้าเจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญในการทำงานเป็นอย่างดีแล้วอาจนำมาซึ่งความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินของทางราชการเป็นอย่างมาก ในระยะเวลาที่ผ่านมา กรมราชทัณฑ์ได้เผชิญกับปัญหาและวิกฤติการณ์สำคัญ ได้แก่ ปัญหาของการหลบหนีของผู้ต้องขัง การตั้งข้อเรียกร้องต่างๆของผู้ต้องขัง การก่อเหตุร้ายที่เกิดจากญาติที่มาเยี่ยมเพื่อพาผู้ต้องขังหลบหนี เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์กระทำผิดวินัยเสียเอง เป็นต้น ซึ่งปัญหาต่างๆเหล่านี้ ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานนั่นเอง

กรมราชทัณฑ์ ได้พยายามกำหนดวิธีการต่างๆขึ้นเพื่อมาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของข้าราชการ รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร โดยมุ่งหวังที่จะให้ข้าราชการเป็นข้าราชการที่ดี เป็นที่พึ่งของประชาชน จึงได้จัดทำนโยบายเน้นหนักขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาจิตสำนึกที่ดี รู้จักตนเอง รู้จักหน้าที่รับผิดชอบ เสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ปัญหาของการดำเนินงานที่ผ่านมา คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะ

ทำงานตามความเคยชิน หรือ ทำตามที่เคยปฏิบัติกันมาจากรุ่นก่อนๆที่เคยปฏิบัติมาเช่นใดก็ปฏิบัติเช่นนั้น ซึ่งอาจเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่ผิดระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ การที่เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ที่กำหนดไว้ให้ปฏิบัติหรือให้เว้นการปฏิบัติ อาจนำมาซึ่งการ ทุจริต คอรัรัปชันของเจ้าหน้าที่ เช่น การรับสินบน การนำสิ่งของต้องห้ามเข้าภายในเรือนจำหรือทัณฑสถาน เป็นการส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เป็นอย่างมาก อีกทั้งประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งญาติผู้ต้องขังที่มาเยี่ยมยังคงติดภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ว่า โหดร้าย ลงโทษผู้ต้องขังอย่างทารุณ จึงเกิดภาพลักษณ์ในด้านลบมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของกรมราชทัณฑ์ ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ว่า ถ้าบุคลากรภายนอกมองเจ้าหน้าที่ในด้านลบแล้ว ความเชื่อมั่นศรัทธา ในตัวของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ประชาชนหรือญาติผู้ต้องขังมีความมุ่งหวังไว้ว่า สามารถที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนิสัยผู้ต้องขังให้เป็นคนดีได้ก็ต้องลดน้อยถอยลงไปด้วย เพราะฉะนั้นสิ่งที่จะสะท้อนภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ได้ดีที่สุดก็คือ ญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ซึ่งถือว่าเป็นบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มากที่สุด เพราะเหตุว่าญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังนั้นมีความหลากหลายมีหลายสาขาอาชีพ รวมไปถึงชาวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับการเยี่ยมด้วย อาจทำให้การมองภาพลักษณ์โดยรวมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ได้เป็นอย่างดี มีความละเอียดและชัดเจนที่สุด อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กรด้วย การวิจัยครั้งนี้จะได้ข้อมูลที่จะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรของเรือนจำและทัณฑสถานในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพจนเกิดผลดีต่อกรมราชทัณฑ์ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง
2. เพื่ออธิบายถึงรายละเอียดเกี่ยวกับภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้สามารถบรรยายถึงภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขังได้ และสามารถอธิบายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ในส่วนที่เป็นข้อดี ข้อเสียของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง นำผลของการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นข้อมูลที่จะ นำสู่การพัฒนาบุคลากรของเรือนจำและ ทัณฑสถานในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพจน เกิดผลดีต่อกรมราชทัณฑ์ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษา กรณีเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จะทำการศึกษาในระดับ 1-5 กรณีญาติ ของผู้ต้องขังที่มาเยี่ยมในทัณฑสถานวัยหนุ่มกลางที่อยู่ ในช่วงระยะเวลา 2 เดือน ตั้งแต่ เดือน พฤศจิกายน- เดือนธันวาคม 2548

นิยามศัพท์

“ ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง ” หมายถึง ความเห็นจาก ญาติผู้ต้องขังที่มีต่อเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ โดยการอาศัยประสบการณ์ของญาติแต่ละคนในการรับรู้ที่มี ต่อเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ในด้านของการบริการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆในการไปติดต่อ ราชการ ในเรื่องของการควบคุมผู้ต้องขังการแก้ไขพฤติกรรมนิสัยของผู้ต้องขัง ตลอดจนถึงการซื้อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

“คดีที่ต้องโทษ” หมายถึง เป็นคดีที่ผู้ต้องขังได้กระทำลงไปและศาลพิพากษาว่าเป็นความ ผิดคดีถึงที่สุดให้จำคุกหมายรวมถึงกำหนดโทษของผู้ต้องขังด้วย

“ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์” หมายถึง ญาติมีความสามารถในการรับรู้ การสัมผัส ติดต่อก การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

“การมาติดต่อราชการกับเรือนจำและทัณฑสถาน” หมายถึง การได้รับความสะดวก ในการบริการ ในการแนะนำ การให้ความร่วมมือ การพุดจา ในเรื่องของการประสานงานรวมถึงการขอใช้บริการเยี่ยมญาติ

“เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์” หมายถึง ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติ ราชการในเรือนจำและทัณฑสถานตั้งแต่ผู้บัญชาการเรือนจำ พัสดี และผู้คุม ซึ่งมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและจับกุมผู้กระทำความผิดที่เกิดขึ้นในเรือนจำและทัณฑสถาน

“ผู้ต้องขัง” หมายถึง นักโทษเด็ดขาดชายที่ศาลพิพากษาคดีถึงที่สุดแล้วหมายรวมถึงเด็ก ฝากจากสถานพินิจต่างๆ ตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายด้วย

“ญาติผู้ต้องขัง” หมายถึง บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง กล่าวคือ บิดา มารดา ลูก ภรรยา พี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน พี่น้องร่วมบิดาหรือร่วมมารดาเดียวกัน ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา หลาน ลูกพี่ลูกน้อง เพื่อน และบุคคลที่ผู้ต้องขังอาศัยอยู่ด้วย เป็นต้น

“ทัณฑสถาน” หมายถึง ที่ใช้ควบคุมผู้ต้องขัง มีหน้าที่ อบรม และฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง ที่แยกประเภทและเป็นการเฉพาะ โดยมีผู้อำนวยการ และผู้ปกครองเป็นผู้บังคับบัญชา

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง ได้ดำเนินการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง
2. แนวคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่เรือนจำ
3. แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์
4. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนะและความคิดเห็น
5. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
7. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง

ข้อมูลเบื้องต้นของทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง

ทัศนสถานวัยหนุ่มกลางจัดตั้งขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2518 แต่เดิมมีชื่อเรียกว่า “ทัศนสถานวัยหนุ่มบางเขน” เป็นสถานที่สำหรับควบคุมผู้ต้องขังวัยหนุ่มเพื่อให้เกิดการศึกษา และการฝึกวิชาชีพ ให้กับผู้ต้องขังได้มีความรู้ คุณวุฒิทางด้านการศึกษาและมีอาชีพติดตัวภายหลังการพ้นโทษออกไปแล้ว ซึ่งต่อมาได้ย้ายสถานที่ควบคุมแห่งใหม่ ตั้งอยู่ที่ จังหวัดปทุมธานี เปลี่ยนชื่อจาก “ทัศนสถานวัยหนุ่มบางเขน” เป็น “ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง”

ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง เป็นหน่วยงานที่สังกัด กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม มีอำนาจเทียบเท่ากับ กอง มีผู้อำนวยการทัศนสถาน (ระดับ 9) เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในหน่วยงาน ทัศนสถานฯ มีหน้าที่ในการควบคุมผู้ต้องขังที่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี คดีเด็ดขาด ที่ศาลได้พิพากษาลงโทษให้จำคุกทุกประเภทคดี และมีอำนาจในการควบคุมผู้ต้องขังที่มีกำหนดโทษไม่เกิน 30 ปี ต่อมากรมราชทัณฑ์ได้เกิดปัญหาผู้ต้องขังล้นเรือนจำ กรมราชทัณฑ์จึงมีกระบวนการผู้ต้องขังจากเรือนจำบางขวางให้ย้ายมาควบคุมที่ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง และได้เพิ่มอำนาจการควบคุมผู้ต้องขังจากเดิม ขยายให้สามารถควบคุมผู้ต้องขังกำหนดโทษตลอดชีวิตได้ ตามหนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ ขธ 0705/ว56 ลงวันที่ 29 ก.ย. 2547 ทัศนสถานฯ ได้ดำเนินการทางทัศนทปฏิบัติ จัดการศึกษาอบรม พัฒนาปรับปรุงและแก้ไขพฤติกรรมและฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง ดำเนินการเกี่ยวกับการใช้แรงงานผู้ต้องขัง จัดสวัสดิการให้การสงเคราะห์ พัฒนาสุขภาพอนามัยให้แก่ผู้ต้องขัง และดำเนินงานเกี่ยวกับการสุขภาพจิต รวมทั้งการปฏิบัติงานหรือสนับสนุนร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่มีการกิจกรรมร่วมกัน

ทัศนสถานวัยหนุ่มกลางสามารถที่จะรองรับผู้ต้องขังในกรอบของความจุเฉลี่ยประมาณ 5448 คน และความจุเต็มจำนวน 5660 คน

โครงสร้างในการบริหารงานของ ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง จะแบ่งออกเป็น 7 ส่วน 12 ฝ่าย

ผู้อำนวยการทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง (ระดับ 9) จะเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด มีส่วนต่างทั้งหมด 7 ส่วน

1. ส่วนปกครองผู้ต้องขัง ซึ่งจะมีอำนาจรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน และดำเนินการในการควบคุมผู้ต้องขัง การรักษาการณ์บริเวณทัณฑสถานฯ ป้องกันการลักลอบนำสิ่งของต้องห้ามเข้าหรือออกทัณฑสถาน ดำเนินการควบคุมผู้ต้องขังให้อยู่ในระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด

2. ส่วนฝึกวิชาชีพ มีอำนาจในการวางแผนและดำเนินการในการฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง ตลอดจนทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่ในด้านการฝึกวิชาชีพ การเตรียมความพร้อมให้กับผู้ต้องขังในด้านวิชาชีพแก่ผู้ต้องขังก่อนปลดปล่อย การจัดหาวัตถุดิบ ตลาดในการจำหน่ายสินค้าและจัดจำหน่ายสินค้าที่เป็นฝีมือผู้ต้องขัง การบริหารจัดการเงินทุนผลประโยชน์ที่ได้รับจากแรงงานผู้ต้องขัง นำผู้ต้องขังออกทำงานสาธารณะภายนอกทัณฑสถาน ฝึกวิชาชีพมวยไทย-สากล และวงโยธวาทิต

3. ส่วนทัณฑปฏิบัติ ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบหมายศาล จัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนชั้นลดชั้นของผู้ต้องขัง การย้ายผู้ต้องขัง ดำเนินการในขั้นตอนต่างเมื่อผู้ต้องขังถึงแก่ความตาย การปล่อยตัว การออกไปสำคัญให้กับผู้ต้องขังเช่น ใบรับรองการต้องโทษ ใบบริสุทธิ์เมื่อผู้ต้องขังพ้นโทษ รวมไปถึงการจัดทำลดวันต้องโทษ พักการลงโทษ การขอพระราชทานอภัยโทษ ให้แก่ผู้ต้องขัง

4. ส่วนพัฒนาผู้ต้องขัง ดำเนินการในเรื่องของการศึกษาผู้ต้องขัง วางแผนเกี่ยวกับการศึกษาและพัฒนาจิตใจให้กับผู้ต้องขัง จัดการศึกษาวิชาสามัญ วิชาชีพและธรรมศึกษา ตลอดจนจัดอบรมหลักสูตรเพื่อสนับสนุน ส่งเสริม ปลูกฝัง ปรับเปลี่ยนทัศนคติ จิตสำนึก ค่านิยม และพฤติกรรมของผู้ต้องขังให้ไปในแนวทางที่เหมาะสม จัดกิจกรรมเสริมสร้างการศึกษา

5. ส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านสุทธกรรมในการเลี้ยงอาหารผู้ต้องขังภายในเรือนจำทั้งหมด รวมถึงการจัดซื้อวัตถุดิบในการมาปรุงอาหาร งานเย็บญาติจะปฏิบัติในส่วนของการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง งานเงินฝากจะรับผิดชอบเกี่ยวกับเงินของผู้ต้องขังทั้งหมดไม่ว่าจะมาทางที่ญาติผู้ต้องขังนำมาฝากโดยตรง หรือส่งมาทางธนาคารหรือด้วยวิธีการอื่นๆที่ถูกต้องตามระเบียบ งานรายค่าสงเคราะห์มีหน้าที่ในการจัดหาสินค้าเครื่องอุปโภค บริโภคที่จำเป็นมาจำหน่ายให้กับผู้ต้องขังและญาติที่มาเยี่ยมภายในทัณฑสถาน สังคมสงเคราะห์ให้การสงเคราะห์ผู้ต้องขังในด้านต่างเช่นการประสานงานขอความช่วยเหลือจาก

มูลนิธิต่างๆ ขอบทุนเพื่อเป็นการศึกษาของบุตรผู้ต้องขังที่ยากจน ให้คำปรึกษาแก่ผู้ต้องขังเมื่อเกิดปัญหาที่จำเป็นขึ้น

6. ส่วนบริหารทั่วไป มีหน้าที่ในงานธุรการการตอบรับส่งหนังสือจากหน่วยภายในและภายนอก ดูแลเรื่องของงานพัสดุ ที่ใช้ภายในทัณฑสถาน รับผิดชอบในเรื่องของเงินเดือนของเจ้าหน้าที่และสวัสดิการต่างๆของเจ้าหน้าที่ ดูแลงานด้านการประชาสัมพันธ์ และรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ

7. ส่วนสถานพยาบาล ดูแลเรื่องของการพยาบาลทั้งหมด เช่น การชันสูตรโรค การรักษาผู้ต้องขังที่เจ็บป่วยการส่งผู้ต้องขังที่เจ็บป่วยออกไปรักษาที่โรงพยาบาลที่มีเครื่องมือด้านการแพทย์พร้อม งานเภสัชกรรม รวมถึงการป้องกันกันโรคโดยมีฝ่ายส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคเป็นผู้รับผิดชอบ

ภารกิจหลักของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จะควบคุมผู้ต้องขังมิให้หลบหนี ฝึกอบรมในทุกๆด้านเพื่อคืนคนดีให้กับสังคม ให้ผู้ต้องขังกลับเข้าสู่สังคมโดยเป็นบุคคลที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยรวม และจะนำ เทคโนโลยี เข้ามาใช้ในการพัฒนาทัณฑสถานให้ก้าวไปสู่สากลให้เร็วที่สุดตามนโยบายของกรมราชทัณฑ์ และรัฐบาล ดังคำกล่าวที่ว่า “ควบคุมด้วยใจ แก้ไขด้วยเมตตา พัฒนาสู่สากล”

กรมราชทัณฑ์ได้ประสบกับปัญหาผู้ต้องขังล้นเรือนจำจึงทำให้ทัณฑสถานฯแห่งนี้ ต้องขยายการควบคุมผู้ต้องขังจากเดิม เพิ่มเป็นการรับผู้ต้องขัง ที่มีกำหนดโทษ ตั้งแต่ 30 ปี จนถึงโทษตลอดชีวิต ญาติของผู้ต้องขังที่มาเยี่ยมย่อมมีความหลากหลายมากขึ้น มีหลายสาขาอาชีพรวมถึงชาวต่างชาติที่มามีติดต่อขอเยี่ยมด้วย อาจทำให้การมองภาพลักษณ์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ มีความละเอียดยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลถึงภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กรด้วย ผู้วิจัยจึงเลือกทัณฑสถานแห่งนี้ในการทำงานวิจัยครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของเรือนจำ

วิวัฒนาการของงานราชทัณฑ์

ในอดีตการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด หรืองานราชทัณฑ์ เป็นเพียงการลงโทษโดยใช้วิธีรุนแรง เช่นการเฆี่ยน การใส่ขื่อคา การประหารชีวิต ต่อมามีการพัฒนารูปแบบของงานราชทัณฑ์ เป็นการแก้ไขพฤติกรรมของผู้กระทำผิดซึ่งมีความเป็นมาตามลำดับดังนี้

1. งานราชทัณฑ์ในสมัยดั้งเดิม
2. งานราชทัณฑ์ที่ใช้ระบบเรือนจำ
3. งานราชทัณฑ์ที่เน้นการแก้ไขฟื้นฟู
4. งานราชทัณฑ์ที่เน้นการบำบัดรักษา
5. งานราชทัณฑ์ที่เน้นการใช้ชุมชน

งานราชทัณฑ์สมัยดั้งเดิม

การลงโทษในสมัยก่อนมีเรือนจำ เป็นการลงโทษที่รัฐหรือสังคมไม่เกี่ยวข้องด้วย การลงโทษถือเป็นเรื่องส่วนตัว ประชาชนในชุมชนจะลงโทษกันเอง ยกเว้นการกระทำที่อาจเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความสงบสุขของสังคมรัฐจะเป็นผู้ลงโทษเอง

ส่วนวิธีการลงโทษที่ใช้เป็นการลงโทษต่อเนื้อตัว เช่นการใส่ขื่อคา การเฆี่ยน การตีตรา การตัดอวัยวะ การประหารชีวิต เป็นต้น

ซึ่งในยุคนี้ ยังไม่มีเรือนจำแต่มีที่คุมขังในรูปแบบอื่น ไว้คุมขังพวกนักโทษที่อยู่ระหว่างพิจารณาคดี เพื่อรอรับการลงโทษด้วยวิธีอื่นต่อไป สถานที่คุมขังเหล่านี้ มีสภาพเลวร้าย ไม่มีการจัดหาอาหารให้แก่ักโทษ นักโทษจะถูกขังรวมกัน โดยไม่มีการแยกเพศ อายุ และการกระทำผิด

งานราชทัณฑ์ที่ใช้ระบบเรือนจำ

ต่อมาได้มีการพัฒนารูปแบบเรือนจำขึ้น เรือนจำแห่งแรก คือ เรือนจำ วอลนัทสตีท ตั้งอยู่ที่เมือง ฟิลาเดเฟีย สหรัฐอเมริกาซึ่งได้รับความนิยมจนเป็นต้นแบบในการสร้างเรือนจำเป็นเวลาต่อมา ในช่วงแรกนั้น เรือนจำยังคงเป็นเพียงที่คุมขังนักโทษ และถือว่าการคุมขังนั้นเป็นการลงโทษอยู่แล้วในตัว เนื่องจากผู้ต้องขังถูกจำกัดเสรีภาพ ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบและการควบคุมที่เข้มงวด ต้องทำงานในตอนกลางวัน และถูกแยกขังในตอนกลางคืน รวมทั้งถูกห้ามมิให้ติดต่อระหว่างผู้ต้องขังด้วยกันและสังคมภายนอก

งานราชทัณฑ์ที่เน้นการแก้ไขฟื้นฟู

เมื่อมีการวิพากษ์วิจารณ์แนวคิดที่ควบคุมโดยใช้เรือนจำ การคุมขังและใช้แรงงานเพียงอย่างเดียว ถือเป็นการปฏิบัติโดยไร้มนุษยธรรม ผู้ต้องขังไม่ได้รับผลดีจากการคุมขังเลย และยังได้ผลกระทบในแง่ลบอีก เช่น มีมลทินจากการถูกคุมขังซึ่งจะติดตัวไปตลอด การเลียนแบบและเรียนรู้การกระทำที่ผิดจึงได้มีการปรับปรุงวัตถุประสงค์ของงานราชทัณฑ์ โดยเน้นการแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง ขณะที่อยู่ในเรือนจำผู้ต้องขังควรได้รับการแก้ไขพฤติกรรมที่ผิดและสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีได้ ก็ควรได้รับการปล่อยตัวเป็นรางวัล

จากวัตถุประสงค์ของงานเรือนจำที่เน้นการฟื้นฟูนี้ จึงมีการพัฒนาวิธีการสมัยใหม่ในงานราชทัณฑ์ควบคู่กันไปด้วย คือ การแก้ไขเป็นรายบุคคล (Individualized treatment) การลงโทษแบบไม่มีกำหนดตายตัว (Indeterminate sentence) การจัดแบ่งชั้นผู้ต้องขังตามพฤติกรรม ซึ่งวิธีเหล่านี้คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ต้องขังเป็นหลักจึงแตกต่างจากงานราชทัณฑ์สมัยแรกเป็นอย่างมากที่เน้นการลงโทษเพียงอย่างเดียว

งานราชทัณฑ์ที่เน้นการบำบัดรักษา

งานราชทัณฑ์ได้พัฒนามาเรื่อยๆจนถึงสมัยที่มีทฤษฎีจิตวิทยาเป็นที่นิยมแพร่หลาย และมีอิทธิพลต่องานราชทัณฑ์ในสมัยต่อมาอย่างมาก งานราชทัณฑ์จึงเน้นการบำบัดรักษาโดยใช้ทฤษฎีจิตวิทยา แนวคิดนี้ เห็นว่าอาชญากรรมเกิดจากความผิดปกติทางจิตใจและชีวภาพ ดังนั้นการแก้ไขผู้กระทำผิดจึงต้องแก้ไขที่จิตใจที่บกพร่อง ซึ่งแสดงออกมาในรูปของอาชญากรรมนี้ และเรือนจำมี

หน้าที่ต้องแก้ไขผู้ต้องขังให้หายจากการติดปกติ โดยอาศัยวิธีการทางจิตเข้าช่วย มีระบบจำแนก
ลักษณะผู้ต้องขัง การฝึกวิชาชีพ การให้การศึกษา

การจำแนกลักษณะเป็นวิธีการที่ใช้กับผู้ต้องขังก่อนที่รับการแก้ไขด้วยวิธีการอื่นๆ ผู้ต้องขัง
จะต้องได้รับการวิเคราะห์เป็นรายบุคคล เพื่อที่จะรับการแก้ไขที่เหมาะสมต่อไป หลังจากการ
จำแนกแล้วจะต้องมีเรือนจำที่เหมาะสมกับผู้ต้องขังแต่ละประเภท

งานราชทัณฑ์ที่เน้นการใช้ชุมชน

ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดในเรื่องการแก้ไข หรือการบำบัดรักษาผู้ต้องขัง ต่างก็ถูกประเมินว่าล้ม
เหลวในการแก้ไขผู้ต้องขัง โดยใช้เกณฑ์วัดในการกระทำผิดซ้ำ เรือนจำไม่ได้แสดงให้เห็นว่าเป็น
สถานที่แก้ไขผู้ต้องขัง

แนวคิดเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ จึงเริ่มเปลี่ยนการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดในชุมชน แนวคิดนี้
เห็นว่าอาชญากรรมเกิดขึ้นเพราะผู้กระทำผิดมีความแปลกแยกกับสังคมโดยรวม และขาดโอกาสที่
จะปรับตัวให้เข้ากับสังคมหรือชุมชนได้ วิธีการแก้ไขจึงควรเน้นที่จะช่วยให้ผู้กระทำผิดเหล่านี้กลับ
เข้าสู่สังคมได้ โดยการให้โอกาสแก่เขาใหม่และควนเลี้ยงไม่ให้ผู้กระทำผิดเข้ามาสู่กระบวนการยุติ
ธรรมอีก หรือถ้าจำเป็นต้องเข้ามา ก็ควรจะใช้วิธีการที่จะทำให้ผู้กระทำผิดนั้นออกจากกระบวนการ
โดยเร็วที่สุด และใช้วิธีการชุมชนแทน การปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดในชุมชนจึงเป็นการแก้ไขผู้กระทำ
ผิดโดยใช้ทรัพยากรที่มีในชุมชน เช่น คน สถานที่ องค์กรต่างๆ เป็นต้น มาใช้ในการแก้ไขพฤติกรรม
ที่ผิดและเป็นการให้โอกาสแก่ผู้กระทำผิดกลับเข้าสู่ชุมชน

ปรัชญาของงานราชทัณฑ์

แนวคิดในแต่ละยุคแต่ละสมัยสะท้อนให้เห็นถึงปรัชญาของงานราชทัณฑ์ที่อาจเหมือน
หรือต่างกัน ไปขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆอย่างทางสังคม เช่น ค่านิยม สภาพสังคม เศรษฐกิจ
การเมือง เป็นต้น ปรัชญาในแต่ละข้อยังคงปรากฏอยู่ในงานราชทัณฑ์ยุคปัจจุบัน

1. ปรัชญาการลงโทษเพื่อแก้แค้นทดแทน จะเป็นปรัชญาที่มีมาแต่ดั้งเดิม ตั้งแต่สมัยที่
มนุษย์ยังป่าเถื่อนล้าหลังและยังคงมีอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นปรัชญาที่สนองต่อความต้องการ

ของสังคมโดยตรงที่สุด ประชานิยมมีข้อดีตรงที่ว่าทำให้กฎหมายนั้นศักดิ์สิทธิ์ขึ้น สังคมมั่นใจได้ว่าคนที่กระทำความผิดจะต้องได้รับการลงโทษที่สาสมกับในสิ่งที่ได้กระทำ แต่มีข้อเสียว่าการลงโทษนั้นไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้กระทำความผิดเลย และยังยากที่จะตัดสินได้ว่าโทษที่ได้รับนั้นมากหรือน้อยกว่าความผิดที่ได้กระทำลงไปหรือไม่

2. ประชานิยมการลงโทษเพื่อข่มขู่ยับยั้งหรือปราบอาชญากรรม เป็นแนวคิดที่ไม่ให้เกิดการกระทำความผิดขึ้นอีกในอนาคต มีอยู่ 2 ลักษณะ

2.1 การข่มขู่ยับยั้งโดยทั่วไป เป็นการลงโทษผู้กระทำความผิด เพื่อข่มขู่ป้องกันไม่ให้คนอื่นในสังคมกระทำความผิดแบบเดียวกัน เพราะเกรงกลัวต่อการลงโทษ เช่น การตัดคอประจาน การโบยตีในที่สาธารณะ เป็นต้น

2.2 การข่มขู่ยับยั้งเฉพาะรายเป็นการลงโทษต่อผู้กระทำความผิดเพื่อมิให้ผู้กระทำความผิดกลับมากระทำความผิดซ้ำการลงโทษมีความรุนแรงเหมาะสมไม่เท่าเทียมกันผู้ที่มีความรู้ถึงโทษเพียงเล็กน้อย ผู้กระทำความผิดมีสันดานเป็นผู้ร้ายก็จะลงโทษหนักขึ้นตามลำดับ

3. ประชานิยมการลงโทษเพื่อป้องกันสังคมหรือตัดโอกาสกระทำความผิด เมื่ออาชญากรรมถูกระงับไม่ให้กระทำความผิด อาชญากรรมย่อมไม่เกิดขึ้น ซึ่งการระงับการกระทำความผิดอาจทำได้โดยการ จำคุก เนรเทศ การตัดอวัยวะ หรือการประหารชีวิต

4. ประชานิยมการลงโทษเพื่อแก้ไขผู้กระทำความผิด เป็นกระบวนการที่แยกผู้กระทำความผิดมาไว้ในสถานที่สร้างขึ้น เพื่อแก้ไขพฤติกรรมที่ผิด โดยให้การศึกษา ฝึกวิชาชีพ และบำบัดด้วยวิธีการต่างๆ และเมื่อผู้กระทำความผิดได้รับการแก้ไขจนมีพฤติกรรมตามที่สังคมต้องการแล้ว จึงจะได้รับการปล่อยตัวสู่สังคมอีกครั้ง

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

เนื่องจากโครงสร้างการกำหนดตำแหน่งภายในกรมราชทัณฑ์ ได้เปลี่ยนแปลงไปดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2479 และพระราชกฤษฎีกาการแบ่งส่วนราชการของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2539 เป็นไปอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับการ

กำหนดตำแหน่งในปัจจุบัน จึงอาศัยอำนาจตามความในข้อที่ 4 และข้อ 19 แห่งกฎกระทรวงมหาดไทย ออกตามความใน มาตรา 58 แห่งพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ.2479 ให้ยกเลิกคำสั่งกรมราชทัณฑ์ที่ 735/2541 ลงวันที่ 16 กันยายน 2535 และแต่งตั้งข้าราชการกรมราชทัณฑ์ปฏิบัติหน้าที่ดังนี้ (คำสั่งกรมราชทัณฑ์ ที่ 328/2541 ลงวันที่ 30 เมษายน 2541)

ข้าราชการพลเรือนสามัญ ระดับ 1 ระดับ 2 ระดับ 3 ระดับ 4 ระดับ 5 และข้าราชการพลเรือนวิสามัญ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำและทัณฑสถาน ให้ทำหน้าที่ผู้คุมตามกฎกระทรวงข้อ 21 และระดับ 6 ขึ้นไปทำหน้าที่พัศดี

เรือนจำหรือทัณฑสถานใด ไม่มีข้าราชการพลเรือนตั้งแต่ระดับ 6 ขึ้นไป หรือมีแต่ไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติหน้าที่ ให้ขออนุมัติกรมราชทัณฑ์ เพื่อแต่งตั้งข้าราชการผู้ดำรงตำแหน่งระดับอื่นที่เหมาะสม ทำหน้าที่เป็นพัศดีเป็นกรณีพิเศษ

ดังนั้นผู้คุมจึงได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญระดับ 1-5 และข้าราชการพลเรือนวิสามัญซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำและทัณฑสถานเท่านั้น ส่วนข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ตามสำนัก กอง ต่างๆ ที่ส่วนกลางกรมราชทัณฑ์ไม่ใช่ ผู้คุม นอกจากนี้ผู้ที่ทำการในหน้าที่ผู้คุม ยังอาจจะเป็นพนักงานนอกสังกัดกรมราชทัณฑ์ก็ได้ ซึ่งผู้บัญชาการเรือนจำออกหนังสือแต่งตั้ง ภายใต้งื่อนไขและระเบียบของกรมราชทัณฑ์ให้เป็นผู้คุมพิเศษ ด้วย โดยมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับผู้คุมสามัญตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงมหาดไทยออกตามความในมาตรา 58 แห่งพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ 2479 ข้อที่ 22 นอกจากบุคคลดังกล่าวแล้ว กฎกระทรวงมหาดไทย ข้อที่ 24 ระบุว่า “กิจการของเรือนจำซึ่งต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญพิเศษ เช่น สมุห์บัญชี อนุศาสนาจารย์ ครู วิชาสามัญ ให้กรมราชทัณฑ์ดำเนินการให้มีขึ้น และผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งดังกล่าว ถือว่าเป็นเจ้าพนักงานเรือนจำ นอกจากมีหน้าที่ซึ่งต้องใช้ความรู้ความชำนาญพิเศษดังกล่าว ผู้บัญชาการเรือนจำมีอำนาจกำหนดให้ทำการในหน้าที่พัศดีหรือผู้คุมอีกด้วย ”

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

ผู้คุมเป็นเจ้าพนักงานเรือนจำและทัณฑสถาน ระดับต่ำสุด รองลงมาจากพัศดี ในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว จะต้องมีความรับผิดชอบควบคู่กันไปด้วย และเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวบังเกิดผลดีแก่ทางราชการ ผู้คุมจะต้องรอบรู้เกี่ยวกับหน้าที่ ที่ตนต้องปฏิบัติเป็นอย่างดียิ่ง กล่าวคือ

1. การปกครองและการควบคุมระเบียบวินัยผู้ต้องขัง จะต้องปกครองด้วยความเป็นธรรม และเสมอภาคไม่เล่นพรรคเล่นพวก หรือเห็นแก่ประโยชน์อันมิควรได้ นอกจากนี้ยังต้องวางตัวให้เป็นที่เป็นที่เคารพศรัทธาของผู้ต้องขังด้วย การพูดจากับผู้ต้องขังจะต้องไม่ใช่วาจาที่หยาบคาย
2. ในการตรวจตราป้องกัน การกระทำผิดวินัย ผู้คุมย่อมทราบดีว่าการกระทำอย่างไรของผู้ต้องขังเป็นการกระทำผิดวินัย ควรให้คำแนะนำแก่ผู้ต้องขัง เพื่อมิให้กระทำผิดวินัย
3. ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น โดยเคร่งครัดเมื่อมีคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายของทนายการ

การควบคุมผู้ต้องขัง

หลักการควบคุมผู้ต้องขัง เน้นที่ควบคุมไม่ให้ผู้ต้องขังหลบหนี และอยู่ในระเบียบวินัย และมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการควบคุมดังนี้

1. สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่ และบริเวณทั่วไปของเรือนจำและทัณฑสถาน
2. ขนาดความจุและความมั่นคงแข็งแรงของเรือนจำและทัณฑสถาน
3. สภาพของกำแพงหรือรั้วของเรือนจำและทัณฑสถาน
4. การตรวจตราดูแลประตูเรือนจำและทัณฑสถาน
5. การจัดระบบการควบคุมการรักษาและตรวจตราอุปกรณ์เพื่อความมั่นคงอย่างสม่ำเสมอ
6. การตรวจค้นอาคารสถานที่และสิ่งของต้องห้าม
7. การจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง
8. การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังด้วยความเป็นธรรม

กฎหมายระเบียบและจรรยาบรรณที่เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ต้องปฏิบัติ

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายอยู่หลายฉบับไม่ว่าจะเป็น ประมวลกฎหมายอาญา พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติวินัยข้าราชการกรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2482 พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2479 และจรรยาบรรณข้าราชการราชทัณฑ์

พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พุทธศักราช 2479 กำหนดอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ดังนี้

การรับตัวผู้ต้องขัง

มาตรา 8 เจ้าพนักงานเรือนจำจะไม่รับบุคคลใดๆ ไว้เป็นผู้ต้องขังในเรือนจำ เว้นแต่ จะได้รับหมายอาญา หรือเอกสารอันเป็นคำสั่งของเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจ

มาตรา 10 ให้แพทย์เรือนจำตรวจอนามัยของผู้ถูกจับตัวเข้าใหม่

อนึ่งให้เจ้าหน้าที่เรือนจำตรวจและบันทึกข้อความเกี่ยวกับลักษณะแห่งความผิดที่ผู้นั้นได้กระทำหรือดำเนินรูปพรรณ ความแข็งแรงแห่งร่างกายและความสามารถแห่งสติปัญญาเกี่ยวกับความอื่นๆตามที่ข้อบังคับที่อธิบดีตั้งขึ้นไว้

อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานเรือนจำ

มาตรา 14 ห้ามมิให้ใช้เครื่องพันธนาการแก่ผู้ต้องขัง เว้นแต่

- (1) เป็นบุคคลที่น่าจะทำอันตรายต่อชีวิตหรือร่างกายของตนเองหรือผู้อื่น
- (2) เป็นบุคคลวิกลจริต หรือจิตไม่สมประกอบอันอาจเป็นอันตรายแก่ผู้อื่น
- (3) เป็นบุคคลที่น่าจะพยายามหลบหนีการควบคุม

(4) เมื่อถูกควบคุมตัวไปนอกเรือนจำ เจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ควบคุมเห็นเป็นการสมควรที่ต้องใช้เครื่องพันธนาการ

(5) เมื่อรัฐมนตรีสั่งว่าเป็นการจำเป็นต้องใช้เครื่องพันธนาการ เนื่องแต่สภาพของเรือนจำ หรือสภาพการแห่งท้องถิ่น

ภายใต้ข้อบังคับอนุมาตรา (4) และ(5) แห่งมาตรานี้

ให้พัศดีเป็นเจ้าหน้าที่มีอำนาจที่จะสั่งใช้เครื่องพันธนาการ แก่ผู้ต้องขัง และที่จะเพิกถอนคำสั่งนั้น

มาตรา 15 รัฐมนตรีมีอำนาจกำหนดชนิดของอาวุธ ที่เจ้าพนักงานเรือนจำจะพึงใช้ และวางเงื่อนไขในการถือหรือมีอาวุธนั้นๆ

มาตรา 16 เจ้าพนักงานเรือนจำอาจใช้อาวุธนอกจากอาวุธปืนแก่ผู้ต้องขังได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) เมื่อปรากฏว่าผู้ต้องขังกำลังหลบหนีหรือพยายามจะหลบหนี และไม่มีทางจะป้องกันอย่างอื่นนอกจากใช้อาวุธ

(2) เมื่อผู้ต้องขังหลายคนก่อความวุ่นวายหรือพยายามใช้กำลังเปิดหรือทำลายประตู รั้ว หรือกำแพงเรือนจำ

(3) เมื่อปรากฏว่า ผู้ต้องขังจะใช้กำลังทำร้ายเจ้าพนักงานหรือผู้อื่น

มาตรา 17 เจ้าพนักงานเรือนจำอาจใช้อาวุธปืนแก่ผู้ต้องขังในกรณีดังต่อไปนี้

(1) ผู้ต้องขังไม่ยอมวางอาวุธเมื่อเจ้าพนักงานสั่งให้วาง

(2) ผู้ต้องขังกำลังหลบหนี ไม่ยอมหยุดเมื่อเจ้าพนักงานสั่งให้หยุด และไม่มืออย่างอื่นที่จะจับกุมได้

(3) ผู้ต้องขังตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ก่อการวุ่นวายหรือพยายามใช้กำลังเปิดหรือทำลาย ประตู รั้ว หรือกำแพงเรือนจำ หรือใช้กำลังทำร้ายเจ้าพนักงานหรือผู้อื่น และไม่ยอมหยุดเมื่อเจ้าพนักงานสั่งให้หยุด เมื่อเจ้าพนักงานเห็นตนอยู่ในขณะนั้นด้วย จะใช้อาวุธปืนได้ก็ต่อเมื่อ ได้รับคำสั่งจากพนักงานผู้นั้นแล้วเท่านั้น

มาตรา 19 ในการจับกุมผู้หลบหนีภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาที่หนีไป เจ้าพนักงานเรือนจำอาจใช้อำนาจตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 15 ถึง 17 แห่งพระราชบัญญัตินี้โดยอนุโลม เมื่อสิ้นกำหนดนี้แล้ว จะใช้อำนาจเช่นนั้นต่อไปมิได้ แต่ทั้งนี้ไม่เป็นการตัดอำนาจของเจ้าพนักงานเรือนจำในการที่จะจัดการจับกุมผู้หลบหนีโดยประการอื่น

มาตรา 21 เจ้าพนักงานเรือนจำผู้ใช้อำนาจที่ได้ให้ไว้ในหมวดนี้โดยสุจริต และตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ไม่ต้องรับผิดชอบทางแพ่งและทางอาญาในผลแห่งการกระทำของตน

มาตรา 35 เมื่อผู้ต้องขังคนใดกระทำผิดวินัยให้เจ้าพนักงานเรือนจำผู้มีหน้าที่พิจารณาโดยถ่องแท้แล้วลงโทษสถานใดสถานหนึ่งหรือหลายสถาน ดังต่อไปนี้

(1) ภาคทัณฑ์

(2) งดการเลื่อนชั้นโดยมีกำหนดเวลา

(3) ลดชั้น

(4) ตัดการอนุญาตให้ได้รับการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อไม่เกิน 3 เดือน เว้นไว้แต่ในกรณีที่ระบุไว้ในมาตรา 8 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

(5) ลดหรืองดประโยชน์และรางวัลทั้งหมดหรือแต่บางส่วนบางอย่าง

(6) ขังเดี่ยวไม่เกิน 3 เดือน

(7) ขังห้องมืดไม่มีเครื่องหลับนอนไม่เกิน 2 วัน ในหนึ่งสัปดาห์ โดยความเห็นชอบของแพทย์

(8) เชียนคราวหนึ่งไม่เกิน 20 ที ในความควบคุมของแพทย์ แต่ห้ามเชียนคราวต่อไป เว้นแต่จะล่วงพ้นเวลา 30 วันจากวันที่เชียนคราวที่แล้ว ถ้าผู้ต้องขังเป็นหญิงห้ามเชียน

(9) ตัดจำนวนวันที่ได้รับการลดวันต้องโทษจำคุกตามมาตรา 32 (6)

ในกรณีและเงื่อนไขอย่างใดจะลงโทษดังระบุไว้ข้างต้นให้กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

หมายเหตุ ตามหนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ ขธ 0711/ว23 ลงวันที่ 18 เมษายน 2548 เรื่อง การยกเลิกข้อบังคับและระเบียบกรมราชทัณฑ์ที่ล้าสมัยไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน กรมราชทัณฑ์ได้ยกเลิกระเบียบกรมราชทัณฑ์ ฉบับที่ 3 เรื่อง การลงโทษเชียน ลงวันที่ 7 กรกฎาคม พ.ศ. 2480 เพราะเหตุ การลงโทษโดยการเชียนถือได้ว่าเป็นการลงโทษที่ไร้มนุษยธรรม กระทั่งต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากองค์กรต่างๆ ต้องเผชิญกับสถานะการแข่งขันมากขึ้น ประกอบกับในระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาองค์กรทั้งภาครัฐและ เอกชนได้ให้ความสำคัญในเรื่องของทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดให้ทรัพยากรมนุษย์มีสถานะเป็น “ทุน” ที่มีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้น การบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ จึงมีส่วนสำคัญที่จะดำรงรักษานุเคราะห์ที่มีคุณภาพไว้

จรรยาบรรณข้าราชการราชทัณฑ์

1. สำนักและรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพราชทัณฑ์
2. อุทิศร่างกาย แรงใจ ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จโดยไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยาก ชี้ออกความถูกต้องเที่ยงธรรมและมีความรับผิดชอบ

3. ปฏิบัติต่อผู้ต้องขังด้วยความเป็นธรรม ตามหลักสิทธิมนุษยชน
4. มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันฟื้นฟู แก่ไข พัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นคนดีของสังคม
5. สอดส่อง ดูแล ตรวจสอบ ตรวจสอบและหาข่าว เพื่อประสิทธิภาพในการควบคุมและร่วมมือกันแก้วิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น
6. ให้บริการแก่ญาติผู้ต้องขังและผู้มาติดต่อด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว และประทับใจ

สาเหตุอันเนื่องมาจากลักษณะเชิงลบของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

จุดมุ่งหมายหลักของงานราชทัณฑ์นั้น คือ การควบคุมมิให้ผู้ต้องขังหลบหนี และให้อยู่ในระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด ดังนั้นถ้าเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ใช้อำนาจที่มีอยู่ปฏิบัติต่อผู้ต้องขังอย่างไม่เป็นธรรมแล้ว นับเป็นการทำลายศรัทธาและก่อให้เกิดความปวศรัวทางจิตใจแก่ผู้ต้องขังอย่างมาก ซึ่งตรงกับข้อสรุปของ Gresham Sykes ศาสตราจารย์ทางอาชญาวิทยา กล่าวว่า “การลงโทษก่อให้เกิดความปวศรัวทางจิตใจ” (ประเสริฐ, 2523: 363-365)

1. การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่เข้มงวดเกินไป
2. การวางตนไม่เป็นมิตรแสดงอำนาจ บาทใหญ่ ดุด่า กดขี่ ผู้ต้องขังตามอารมณ์
3. การปฏิบัติโดยถืออภิสิทธิ์โดยอาศัยระเบียบข้อบังคับ เป็นเครื่องมือเกินกว่าที่จำเป็น
4. การไม่ยอมรับรู้หรือพัฒนานิสัยในการทำงาน ที่จะก่อให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ต้องขัง
5. การละเลยที่จะสอบสวนหาข้อเท็จจริงโดยถ่องแท้ หรือการให้เหตุผลแก่ผู้ต้องขังที่ถูกลงโทษทางวินัย

6. การใช้อำนาจอันไม่ชอบด้วยระเบียบแบบแผน หรือการเรียกร้องผลประโยชน์จากผู้ต้องขังในลักษณะช่วยเหลือผู้สมัครแก่ผู้ต้องขังเป็นพิเศษ โดยการละเลยเพิกเฉยพิจารณาโทษแก่ผู้ต้องขังที่กระทำผิดวินัย และการปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือผู้ต้องขังเพื่อหวังผลตอบแทนแบบถ้อยที่ถ้อยอาศัยระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ต้องขัง

ผู้ต้องขังที่ได้รับการปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ การจัดอาหารที่เลว การกระทำทารุณกรรมของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ต้องขังเกิดความไม่พอใจ มีกริยาต่อต้านเจ้าหน้าที่อย่างรุนแรงจนเป็นสาเหตุที่นำมาซึ่งภาวะความยุ่งเหยิงอาจเป็นสาเหตุการก่อเหตุร้ายหรือการแหกหักหลบหนีได้

ค่านิยมสร้างสรรค์เจ้าหน้าที่ของรัฐ 5 ประการ

1. กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง การบริหารงานราชทัณฑ์ ถ้าไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและข้อบังคับต่างๆ แล้วการบริหารก็จะเกิดปัญหาตามมาภายหลัง เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทุกระดับจึงควรมีจิตใต้สำนึกอยู่เสมอว่าต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ตามกฎหมายเท่านั้น
2. ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีหน้าที่ควบคุมไม่ให้ผู้ต้องหลบหนี แก้ไขพฤติกรรมของผู้ต้องขังให้กลับเป็นพลเมืองดีสู่สังคม ตลอดจนบริการประชาชนผู้มาติดต่อการเยี่ยม เจ้าหน้าที่ทุกระดับต้องปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง ให้การต้อนรับบริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการด้วยความรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ
3. โปร่งใสตรวจสอบได้ งานราชทัณฑ์จะต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ งานราชทัณฑ์ตามภารกิจมีบุคคลที่เกี่ยวข้องคือ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ผู้ต้องขัง บุคคลภายนอกผู้มาติดต่อราชการ และญาติผู้ต้องขัง เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ต้องปรับปรุงวิธีการทำงานให้รวดเร็วต่อการให้บริการอยู่เสมอ ต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ควรให้ผู้ต้องขังหรือผู้มาติดต่อราชการทราบ โดยเปิดเผยเพื่อประโยชน์ต่อบุคคลดังกล่าว

4. ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานจะต้องมีความตรงไปตรงมา ในการบริการประชาชนผู้มาติดต่อตลอดจนการให้บริการต่อผู้ต้องขัง ต้องได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดและถูกต้อง และมีน้ำใจ เมตตา เอื้อเฟื้อเสมอภาค

5. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน คือการควบคุมผู้ต้องขังภายในเรือนจำให้อยู่ในความสงบเรียบร้อยอบรมแก้ไขผู้ต้องขังให้เป็นพลเมืองดีภายหลังพ้นโทษ บริการบุคคลภายนอกที่มาติดต่อราชการหรือเยี่ยมญาติให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายและถูกต้อง

กรมราชทัณฑ์มีกรอบแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับ มิติด้านต่างๆ โดยคำนึงถึงหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เป็น การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM) โดยมีการกำหนดชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators: KPIs) และการจัดทำรับรองในการปฏิบัติราชการเพื่อเป็นการประกันประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริหารพัฒนากรมราชทัณฑ์สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรเพื่อให้เกิดการบริการและพัฒนาบุคลากรกรมราชทัณฑ์ในเชิงรุก ซึ่งจะดำเนินการพัฒนาทั้งระบบไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) การพัฒนาขีดความสามารถหรือสมรรถนะของข้าราชการ (Competency) ส่งเสริมความเป็นมืออาชีพ ใฝ่ใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดความสำเร็จงาน ต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

คำว่าภาพลักษณ์ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Image จะถูกรวบรวมโดยแนวความคิดของบุคคลนั้นๆทำให้เป็นรูปในระดับต่างๆ เป็นผลมาจากประสบการณ์ที่บุคคลคนนั้นได้รับมาไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมที่ทำให้เห็นภาพในอนาคตและมองย้อนหลังได้

ความสำคัญของภาพลักษณ์

ใจทิพย์ (2538: 31) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับสถาบันทุกแห่ง เพียงแต่จะเลื่อนกลางหรือชัดเจน เป็นภาพที่ดีหรือเลว ภาพลักษณ์ขององค์กรสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาว กล่าวคือ ทำให้องค์กรได้รับความสนใจจากสาธารณชนและมวลชนมากขึ้นความ

เจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารมวลชน ทำให้คนในสังคมต่างๆ ได้รับข่าวสารเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลกอย่างกว้างขวาง ทุกคนต้องรับรู้และมีส่วนเกี่ยวข้องในการแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ ถ้าองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้รับการเชื่อถือไว้วางใจและการสนับสนุนร่วมมือ แต่ถ้าองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีย่อมได้รับการต่อต้าน

ธนัญญา (2527: 31) ได้กล่าวถึงความสำคัญของภาพลักษณ์ต่อการดำเนินกิจการว่า สถาบันใดมีภาพลักษณ์ที่ดีประชาชนก็เกิดความเลื่อมใสศรัทธา ให้ความไว้วางใจ และให้ความร่วมมือต่อหน่วยงานนั้นๆ ก่อให้เกิดความราบรื่นในการดำเนินงาน และความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานนั้นๆ ถ้ามีภาพลักษณ์ในเชิงลบประชาชน ไม่ไว้วางใจ ไม่เชื่อถือ เกิดความระแวงสงสัย หรือพลอยเกลียดชังหน่วยงานนั้นไปในที่สุด

ประเวศ (2536: 9) ได้กล่าวถึงความสำคัญของภาพลักษณ์ว่า สรรพสิ่งทั้งหลายมีลักษณะ 2 ด้าน เป็นทวิลักษณ์ คือด้านบวกและด้านลบ มีดีและไม่ดี มีคุณและโทษ เป็นเช่นนี้เสมอไม่ว่าจะเป็นบ้านเมือง ผู้นำประเทศ องค์กร สถาบัน สังคม หรือแม้แต่บุคคลก็ตาม การที่สรรพสิ่งต่างๆ ถูกมองว่าดีหรือไม่ดีนั้น หมายถึงการมีภาพลักษณ์ของสรรพสิ่งต่างๆ เหล่านั้นกำกับมาแล้ว

พิสิณี (2545: 11) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์ของบุคคลหรือองค์กรเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นหรือเป็นเรื่องของการปรุงแต่งมาทั้งสิ้น ถือว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในยุคของค่านิยมที่ได้รับแรงเสริมจากความเจริญก้าวหน้าของวิทยาการใหม่ในปัจจุบัน

เสรี (2541: 84-85) ได้แบ่งความสำคัญของภาพลักษณ์เป็น 2 ประเด็นคือ

1. ด้านจิตวิทยา ภาพลักษณ์เปรียบเสมือนหางเสือที่กำหนดทิศทางพฤติกรรมของปัจเจกชนที่มีต่อสิ่งหนึ่งรอบตัวของบุคคลนั้น ถ้าบุคคลนั้นมีภาพลักษณ์เชิงบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อยู่รอบตัว ก็จะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมเชิงบวก แต่ถ้าหากว่าบุคคลนั้นมีภาพลักษณ์เชิงลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีแนวโน้มจะแสดงพฤติกรรมเชิงลบออกมาเช่นกัน และที่สำคัญภาพลักษณ์นั้นก่อให้เกิดอคติ กล่าวคือถ้ามองสิ่งใดว่าดีก็ดีไปหมด ถ้าสิ่งใดไม่ดีก็ไม่ได้ไปหมด

2. ด้านธุรกิจ ภาพลักษณ์ด้านนี้ถือว่าเป็นคุณค่าเพิ่ม (Value Added) ซึ่งเป็นความคุ้มค่าทางด้านความรู้สึกและนับวันยังมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ

วิรัช (2524: 88-89) กล่าวว่าภาพลักษณ์ หรือบางแห่งอาจใช้คำว่าจินตภาพหรือภาพพจน์ มีความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์มากจนกล่าวได้ว่า เมื่อใดที่มีการพูดถึงคำว่า การประชาสัมพันธ์ เมื่อนั้นมักจะมีความหมายว่า ภาพลักษณ์เข้าไปเกี่ยวข้องเสมอ

คำว่าภาพลักษณ์ จึงหมายถึงภาพที่เกิดขึ้นในใจ ของคนเรา อาจเป็นภาพที่มีต่อสิ่งมีชีวิต หรือไม่มีชีวิตก็ได้ เช่นภาพที่มีต่อบุคคล องค์กร สถาบัน หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจเราหรืออาจเป็นภาพที่เราสร้างขึ้นเองก็ได้ ภาพลักษณ์ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความประทับใจอย่างแท้จริงของบุคคล อย่างไรก็ตามภาพลักษณ์ที่บุคคลหรือประชาชนมีต่อบุคคล องค์กร สถาบัน จะเป็นอย่างไรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนได้รับ และสิ่งเหล่านี้ย่อมจะก่อตัวขึ้นเป็นความประทับใจซึ่งอาจจะกลายเป็นความประทับใจที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

กล่าวโดยสรุป ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นนั้น มักจะมีมุมมองอยู่ 2 แบบคือ ไม่เป็นไปในทางบวก ก็จะเป็นไปในทางลบ ดังนั้นภาพลักษณ์ที่ดีก็จะมีอิทธิพลให้ประชาชนทั่วไปเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา ชมเชย เทิดทูนและนำมาถึงความร่วมมือในด้านต่างๆ ในทางตรงกันข้ามถ้าเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีก็จะนำซึ่งการต่อต้านไม่ให้ความร่วมมือจนเกิดความเสียหายขึ้นเป็นต้น

ความหมายของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ (Image) ใช้คำว่า จินตภาพหรือจินตภาพ แต่ไม่ได้รับความนิยม กระทั่งปี พ.ศ. 2519 พลตรีพระวรวงศ์เธอ กรมหมื่นนคราธิพงษ์ประพันธ์ได้ประทานเสนอใช้คำว่า “ภาพลักษณ์” ภาพลักษณ์หมายถึง ภาพที่เกิดจากความนึกคิด หรือ คิดว่าจะเป็นเช่นนั้น

เสรี (2536: 41) ได้ให้ความหมายของคำว่าภาพลักษณ์ คือภาพรวมของชื่อเสียงขององค์กร บุคคล หรือสิ่งใด ที่รับรู้ได้จากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการได้รับมาทางข่าวสาร ความรู้ ความคิด จนเกิดเป็นความประทับใจไม่ว่าจะเป็นด้านบวกหรือด้านลบก็ตาม

กัญญา (2532: 41) ภาพลักษณ์คือความรู้สึกของคนๆเดียวหรือหลายคนรวมไปถึงกลุ่ม มีความประทับใจในภาพหรือความรู้สึกนึกคิดได้มาจากการที่บุคคลหรือกลุ่มคนเหล่านั้นได้รับข้อมูลต่างๆในเรื่องนั้นๆมาตลอด และสรุปเกี่ยวกับสิ่งนั้นจากความรู้และประสบการณ์เดิมที่มีอยู่

มานิต (2527) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์ เป็นความประทับใจในสิ่งที่เรารู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือคนใดคนหนึ่ง หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง จะเรียกว่าชื่อเสียงก็ได้

เกรียงศักดิ์ (2533: 79) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ที่จะเกิดขึ้นได้จะต้องอาศัยเวลาอันยาวนาน ประกอบกับการสะสมเพิ่มพูนขึ้นทีละน้อยจนแน่นหนาอยู่ในจิตใจจนเกิดสิ่งที่เกิดจากความประทับใจอย่างแท้จริง สังคมจะเป็นผู้ตัดสินตามหลักเกณฑ์หรือขนบธรรมเนียมประเพณีที่ได้ปฏิบัติสืบต่อกันมา ภาพลักษณ์ โดยทั่วไปแล้ว ในสายตาของคนส่วนใหญ่ ภาพที่ดีต่อความรู้สึกนึกคิด จะเกิดขึ้นได้จากการเชื่อถือ และศรัทธาของประชาชน ภาพลักษณ์ของบุคคลใดจะเป็นเช่นไรต้องขึ้นอยู่กับพฤติกรรม

พงษ์เทพ (2537: 77-79) ให้ความหมายของคำว่า ภาพลักษณ์หมายถึงภาพที่เกิดจากความประทับใจและความทรงจำ ซึ่งเกิดขึ้นทั้งทางบวกและทางลบสั่งสมและพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

ประจวบ (2532: 96) กล่าวว่าภาพลักษณ์หมายถึง

1. เจตคติของบุคคลกลุ่มบุคคลที่มีต่อสถาบันหรือ เป้าหมายซึ่งอาจเป็นกรณีบุคคลหรือสถาบันใดๆก็ได้
2. ความคาดหวังของบุคคลต่อบุคคลกรณีหรือสถาบันที่มีต่อกรณีใดกรณีหนึ่งซึ่งจะต้องสอดคล้องกับความเชื่อ ความรู้สึกของตนที่มีอยู่
3. เป็นสิ่งสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อกรณี หรือบุคคลหรือสถาบันคุณค่าเพิ่ม หรือความนิยมที่มีต่อสถาบัน บุคคลหรือกรณีเรื่องราวใดๆ
4. พลังแฝงที่จะนำไปสู่พฤติกรรม

Boulding (1975: 11) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเอง จาก “ข้อเท็จจริง” และ “คุณค่า” สะสมเป็นความรู้เชิงอัตวิสัย เกิดเป็นภาพลักษณะกว้างๆ ไม่ชัดเจนและส่งผลถึงการแสดงออกเป็นพฤติกรรม

Claude and Barlow (1959: 22) ให้ความหมาย ภาพลักษณ์หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจบุคคลที่มีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์การ สถาบันและภาพในใจนั้นๆ อาจได้มาจากประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อม

Lesly (1971) ให้ความหมายภาพลักษณ์ หมายถึง ความประทับใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อองค์การ สถาบัน บุคคล กลุ่มบุคคล ซึ่งความประทับใจดังกล่าวนี้มีรากฐานมาจากผลกระทบระหว่างบุคคลกับสิ่งนั้นๆ

Anderson and Rubin (1986) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ เป็นการรับรู้บริบทเกี่ยวกับองค์การทั้งหมด โดยองค์การเปรียบเสมือนคนซึ่งย่อมมีบุคลิกภาพ และภาพลักษณ์ที่แตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุปแล้ว ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพโดยรวมของบุคคลหรือองค์กรที่บุคคลภายนอกมองโดยใช้ความรู้สึกนึกคิดของตนเองที่ได้รับมาจากประสบการณ์ในด้านต่างๆ ของบุคคลนั้นๆ มาเป็นเครื่องชี้วัดต่อบุคคลหรือองค์กรที่เขากำลังสนใจ

องค์ประกอบของภาพลักษณ์

Boulding (1975: 91) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์ เป็นความรู้ที่บุคคลสร้างขึ้น ประกอบด้วย ข้อเท็จจริง และคุณค่าของบุคคลนั้นรวมอยู่ด้วย บุคคลแต่ละคนจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัยเกี่ยวกับสิ่งรอบๆ ตัวในโลก จะได้รับภาพกว้างๆ ซึ่งไม่มีความชัดเจนแน่นอน

องค์ประกอบของภาพลักษณ์อาจแบ่งได้ 4 ส่วน ในแต่ละส่วนไม่สามารถแยกออกจากกันได้ กล่าวคือ

1. องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลได้รับจากการสังเกตโดยตรง การสังเกตจะนำไปสู่การรับรู้ ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิด หรือวัตถุสิ่งของต่างๆ

2. องค์ประกอบเชิงความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะ ประเภทของความแตกต่างของสิ่งต่างๆ

3. องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ

4. องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Cognitive Component) เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความมุ่งหมายหรือเจตนา ที่จะป็นแนวทางปฏิบัติตอบโต้สิ่งเรานั้น อันเป็นผลปฏิสัมพันธ์ ระหว่าง องค์ประกอบเชิงความรู้สึกและความรู้

เสรี (2540: 41) ได้กล่าวถึงว่าภาพลักษณ์เป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนและมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันกับในเรื่องความคิดเห็นมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. ตัวองค์กร ได้แก่ แนวนโยบายขององค์กรทางด้านการบริหารจัดการ การประชาสัมพันธ์ และการตลาด เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ในสำนักงาน อาคารสถานที่

2. บุคลากร ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรในระดับผู้บริหารองค์กร และระดับพนักงาน ได้แก่ มุมมองและวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ตลอดจนความสามารถและจิตสำนึกของพนักงานที่มีต่องานในความรับผิดชอบ

3. สินค้าและบริการ ได้แก่ คุณภาพและมาตรฐานของสินค้าและบริการ

4. กิจกรรมต่างๆ ได้แก่ กิจกรรมที่มีการวางแผนไว้และกิจกรรมที่ไม่มีการวางแผน

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของภาพลักษณ์นั้นจะต้องมีหลายๆส่วนมาประกอบกันไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการรับรู้ ความรู้สึกในจิตใจ ระดับความรู้ของบุคคลนั้น เข้ามารวมด้วยกันจนเป็นมุมมองหนึ่งของบุคคลนั้นขึ้นมาและกระทำพฤติกรรมในด้านบวกหรือลบออกมา

ประเภทของภาพลักษณ์

อำนาจ (2527: 36-37) ได้ยกตัวอย่างของภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

1. ภาพของการเป็นองค์กรที่มีความรู้
2. ภาพของความมีมนุษยสัมพันธ์
3. ภาพของการก้าวหน้าทันสมัย
4. ภาพของการมีประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการ
5. ภาพความรับผิดชอบต่อลูกค้าประชาชน
6. ภาพของความรับผิดชอบต่อสังคม

Jefkins (1977: 55-56) จำแนกประเภทภาพลักษณ์ไว้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ซ้อน (Multiple Image) เป็นภาพลักษณ์ที่ตั้งมาจากบุคคล มาจากแหล่งต่างๆ โดย ที่มีความรู้ ความเชื่อ ฐานะ การศึกษา ต่างกัน
2. ภาพลักษณ์ปัจจุบัน (Current Image) เป็นภาพลักษณ์ที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นในเชิงบวกหรือลบก็ได้
3. ภาพลักษณ์กระจกเงา (Mirror Image) เหมือนที่คนเราส่องกระจกก็จะเห็นภาพของตนเอง อาจมองว่าสวย ดี แต่ผู้อื่นอาจมองในทางตรงกันข้ามก็ได้

4. ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา (Wish Image) เป็นภาพลักษณ์ที่ผู้บริหารหรือพนักงานต้องการให้เป็นอย่างที่ต้องการ
5. ภาพลักษณ์สูงสุดที่ทำได้ (Optimum Image) ภาพลักษณ์ที่เกิดจากการตระหนักถึงความ เป็นจริงและความเข้าใจ การเห็นภาพลักษณ์ดังกล่าวได้จะต้องประสบกับปัญหาของ การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร การใช้สื่อมวลชน ทำให้ไม่สามารถกำหนดภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนาได้อย่างที่ต้องการ
6. ภาพลักษณ์ที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง (Correct and Incorrect Image) เป็นภาพลักษณ์ที่เกิด ขึ้นไม่ตรงกับความเป็นจริง อาจเป็นเพราะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น บวกกับกระบวนการสื่อสาร หรือการ รับรู้ของผู้รับสาร ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ถูกต้องจำเป็นต้องแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป
7. ภาพลักษณ์สินค้าและบริการ (Product and Service Image) ภาพลักษณ์นี้เป็นภาพลักษณ์ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การเพราะเหตุ ยังคงต้องปรุงแต่งให้เห็นภาพลักษณ์ที่มีเอกลักษณ์และให้เป็นที่ ยอมรับจากประชาชน
8. ภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image) เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าชนิดนั้นๆแต่ เป็นเพียง ยี่ห้อของสินค้า หรือตราของสินค้า
9. ภาพลักษณ์ขององค์การ (Corporate Image) เป็นภาพลักษณ์ที่เน้นภาพรวมขององค์การ นั้นๆ
10. ภาพลักษณ์สถาบัน (Institutional Image) จะคล้ายกับภาพลักษณ์ขององค์การแต่จะต่าง กันที่ไม่มุ่งเน้นในเรื่องของธุรกิจการค้า

ขั้นตอนการเกิดภาพลักษณ์

พงษ์เทพ (2533: 122) ภาพลักษณ์จะเกิดขึ้นได้ 2 ประเด็น กล่าวคือ

1. พิจารณาในแง่ของปัจเจกบุคคลที่เหตุการณ์ได้มาถึงตัวและพัฒนาเป็นภาพลักษณ์ในที่สุด

2. มองในภาพที่กว้างขึ้นโดยพิจารณาในแง่ของกระบวนการสื่อสารที่ได้มีการส่งทอดจากเหตุการณ์ที่ปรากฏขึ้นจนมาถึงตัวของปัจเจกบุคคลนั้น

เหตุการณ์ยังไม่สามารถที่จะสร้างให้เป็นภาพลักษณ์ได้ทันที แต่กลับต้องมีขั้นตอนดังนี้

1. เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม กล่าวคือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นจะมีคุณค่าในด้านดีหรือเลว ไม่ได้อยู่กับตัวเขาเพียงอย่างเดียว แต่สภาพแวดล้อมจะมีอิทธิพลในการกำหนดคุณค่าเหล่านั้นทั้งก่อนและหลังการรับรู้
2. ช่องทางการสื่อสาร เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบุคคลสามารถรับรู้ได้โดยการสื่อสาร ได้แก่ การได้ยิน ได้เห็น การสัมผัส ได้ลิ้มรส และการได้กลิ่น เป็นต้น
3. องค์ประกอบเฉพาะบุคคล ได้แก่ องค์ประกอบทั้ง 5 ของแต่ละบุคคล กล่าวคือ ทักษะของการสื่อสาร ทักษะคติ ความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม
4. การรับรู้และความประทับใจ เมื่อมีเหตุการณ์ผ่านเข้ามาทางช่องทางการสื่อสาร โดยการรับรู้ซึ่งจะเปลี่ยนเหตุการณ์ให้เป็นไปใน ความหมายตามความคิดของบุคคลนั้น ส่วนความประทับใจ มีความสำคัญในการรับรู้อีกระดับหนึ่ง โดยจะเกี่ยวพันกับคุณภาพและปริมาณของความทรงจำ

การสร้างและรักษาภาพลักษณ์

บัญญัติ (2532: 33) กล่าวว่าภาพลักษณ์ เป็นสิ่งที่สร้างกันได้ยาก แต่เราสามารถกระทำได้ โดยการสร้างภาพลักษณ์ขึ้นใหม่ การเปลี่ยนภาพลักษณ์และการทำภาพลักษณ์นั้นให้ชัดเจนขึ้น ภาพลักษณ์เป็นเรื่องละเอียดอ่อน จะสร้างขึ้นได้จะต้องใช้เวลาสะสมคุณค่าของภาพลักษณ์นั้นๆ ไม่ว่าคุณค่านั้นจะเป็นไปในทางบวกหรือลบก็ตาม

สุพิน (2537: 101) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่เป็นผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรมีหลายประการ อาจเกิดขึ้นจากตัวขององค์กรเอง หรือภายนอกองค์กร

1. ข่าวลือ เป็นวิกฤตการณ์สำหรับองค์การโดยเฉพาะข่าวลือในเชิงทำลาย เพราะจะแพร่สะพัดเร็วมาก คนที่ได้รับข่าวสารต่อจะถูกแต่งเติมข้อความจนดูน่ากลัวกว่าที่เป็นจริง

2. พฤติกรรมขององค์การในเชิงลบ กล่าวคือ การบริการไม่มีประสิทธิภาพ การบริการไม่สะดวก ความไม่รับผิดชอบต่อหน้าที่ของพนักงานองค์การนั้นๆ ซึ่งเป็นผลกระทบต่อความรู้สึกรู้สึกของประชาชน

ทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์

สุวรรณา (2542: 13-14) ได้กล่าวถึง Adler ซึ่งแบ่งกลุ่มแนวคิดของภาพลักษณ์ในเชิงทฤษฎี และในเชิงปรัชญาออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่เน้นภาพลักษณ์ในเชิงประสบการณ์ความรู้ (ที่สัมผัสได้) และกลุ่มที่เน้นภาพลักษณ์ในเชิงจินตนาภาพหรือในเชิงนามธรรม (ที่สัมผัสไม่ได้)

1. กลุ่มที่เน้นภาพลักษณ์ในเชิงประสบการณ์การรับรู้ คือกลุ่มของ Hobbes and Berkely กล่าวว่า ภาพลักษณ์เกิดจากประสาทสัมผัสที่ได้จากประสบการณ์การรับรู้ในสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มากกว่าที่จะเกิดขึ้นจากความจำและจินตนาการ Henry James, Jame Joyck และ Virginia Woolf มีแนวความคิดเดียวกันกับ Hobbes และ Berkely แต่มีบางส่วนที่แตกต่างกันกล่าวคือกลุ่มนี้จะคิดว่า ความจำและจินตนาการที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์นั้นอยู่ในสมอง สมองเปรียบเสมือนโกดังเก็บของของที่อยู่ในโกดังแม้ไม่ได้นำมาใช้ก็ไม่ได้เปลี่ยนแปลงแต่ความจำและจินตนาการที่เก็บอยู่ในสมองถ้าไม่ได้นำมาใช้จะเปลี่ยนแปลงหรือไม่ และยังคงอยู่หรือหายไป ความจำและจินตนาการในสมองจะถูกเก็บแบบใดจึงจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ได้ นอกจากนี้ Virginia Woolf ยังมีความเห็นเพิ่มเติมจาก Henry James และ Jame Joyck อีกว่าความจำและจินตนาการที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์อาจไม่ใช่สิ่งที่ถูกเก็บอยู่ในสมองภาพลักษณ์อาจปรากฏขึ้นจากสิ่งที่อยู่ภายนอกสมองก็ได้ ธรรมชาติเป็นประสบการณ์และประสาทสัมผัสพื้นฐานที่ทำให้มนุษย์เกิดการรับรู้ และมีความสัมพันธ์กับความจำอันเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์

2. กลุ่มที่เน้นภาพลักษณ์ในเชิงจินตนาการหรือในเชิงนามธรรม (สัมผัสไม่ได้) ซึ่งเป็นกลุ่มที่เห็นว่าภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ คือกลุ่มของ Aritotel และ Plato ที่กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับมนุษย์เพราะว่าทำให้มนุษย์คิดได้ ความเชื่อที่ทำให้มนุษย์เกิดจินตนาการ ภาพลักษณ์ของมนุษย์เกิดจากความเชื่อในสิ่งที่เคยเห็นและเกิดการรับรู้ส่วน Aquinas มี

แนวความคิดอยู่ในกลุ่มที่เน้นภาพลักษณ์ในเชิงนามธรรมแต่เขามีความคิดว่ามนุษย์สามารถมีจินตนาการที่ไม่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ มนุษย์สามารถนึกภาพออกมาได้โดยไม่ต้องมีความจริง มนุษย์สามารถสร้างมโนทัศน์หรือจินตนาการด้วยความสามารถพิเศษทางสติปัญญาในโลกที่เป็นจริงได้

ในด้านแนวคิดของ Freud คิดว่า ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความฝันเป็นส่วนสำคัญทางด้านโครงสร้างของความฝัน จึงมีความหมายเหมือนกันกล่าวคือ ไม่ว่าผู้ที่ฝันจะเป็นชนชาติใดหรืออยู่ที่ไหนก็ตาม ก็จะมีภาพลักษณ์เหมือนกัน ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความฝันจึงเรียกว่าภาพลักษณ์สากลก็ได้

แนวคิดเกี่ยวกับทักษะและความคิดเห็น

ความหมายของทักษะและความคิดเห็น

Kolasa (1969: 386) ให้ความหมาย ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของแต่ละคนเพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง หรือประเมินผล จากกรณีแวดล้อมต่างๆ หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ถูกจำกัด แต่เป็นสิ่งที่เร้าที่ได้รับอิทธิพลมาจากความโน้มเอียงที่ทำให้คนปฏิบัติตาม เรียกว่า “โครงสร้างทางความคิดเห็น” ดังนั้นความคิดเห็น จึงเป็นพื้นฐานของความคิดเห็นและมีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

สงวน และคณะ (2522: 94) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นสภาพจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยที่ยังไม่ได้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเป็นที่ปรากฏต่อบุคคลและสาธารณะ

สุชา (2524: 104) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพราะคนเรามีความคิดที่แตกต่างกันออกไปและความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ

ทวี (2520: 3-4) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือ

สถานการณ์ เป็นต้น ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและทัศนคติของบุคคลนั้นอาจเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้นก็ได้

อุทัย (2519: 80) กล่าวว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คืออย่างผิวเผินก็มีอย่างลึกซึ้ง และติดตัวไปเป็นเวลานานเป็นความคิดเห็นทั่วไป ไม่เฉพาะอย่าง ซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน ส่วนความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่ในระยะเวลาอันสั้น

ประภาเพ็ญ (2526: 13) กล่าวว่า ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงออกความคิดเห็นนั้นมักมีอารมณ์เข้ามาเป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนหนึ่งที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

เรืองวิทย์ (2522: 13) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นเรื่องของการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โศนาศัยความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นอาจได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นได้

บุญธรรม (2520: 72) กล่าวว่า ความคิดเห็นหรือทัศนคติของบุคคลเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่างนี้ เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคลนับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้ เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการสังคมการณ์ (Socialization) ที่ได้รับการศึกษามาเป็นเวลาหลายปี จะเป็นรากฐานก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

สภาสตรีแห่งชาติ (2520: 48) กล่าวว่า ไม่สามารถที่จะแยกทัศนคติและความคิดเห็นออกจากกันได้ เพราะทัศนคติและความคิดเห็นนั้น มีลักษณะคล้ายๆกันแต่ลักษณะของความคิดเห็นจะไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ

เมตตา (2547: 24) กล่าวว่าความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ ด้วยการพูดหรือเขียน ซึ่งการแสดงออกดังกล่าวนี้ต้องอาศัย พื้นความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม เป็นส่วนช่วยในการพิจารณา ความคิดเห็นเป็นเรื่อง

ของแต่ละบุคคลจึงไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไป และอาจได้รับการยอมรับหรือการปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

จากแนวคิดของ Kolasa ข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็นและทัศนคตินั้นเป็นความคิดที่มีพื้นฐานบนรากฐานแห่งความเป็นจริงที่บุคคลคนนั้นได้รับมาไม่ว่าจะทางใดก็ตาม แนวคิดของแต่ละบุคคลที่จะแสดงออกมาอาจมองเห็นว่าเป็นความคิดที่ผิวเผินเพราะไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก หรืออาจเป็นความคิดเห็นที่เฉียบคมเมื่อบุคคลนั้นให้ความสนใจเรื่องนั้นๆอย่างจริงจัง

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

การที่จะรู้หรือเข้าใจ ได้จะต้องมีการพัฒนาแนวคิด เป้าหมาย จินตนาการ ยกระดับการเรียนรู้ให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บนพื้นฐานวินัย อันได้แก่ การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ รูปแบบวิธีการคิด การสร้างวิสัยทัศน์ การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม การพัฒนาระบบความคิด เป็นต้น

ความหมายของความรู้และความเข้าใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538: 706) ได้ให้ความหมายของคำว่ารู้ หมายถึง แจ้ง เข้าใจ ทราบ ส่วนคำว่าเข้าใจ หมายถึง รู้เรื่อง รู้ความหมาย ความสัมพันธ์ของความรู้และความเข้าใจ

ชัชวาล (2542: 62-64) สรุปความสำคัญของความรู้ความเข้าใจของมนุษย์ในการตัดสินใจ ข้อเท็จจริงต่างๆโดยยอมรับว่า การเรียนรู้จะเริ่มขึ้นจากในระดับง่ายก่อน แล้วจะมีการพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ แบ่งเป็น 6 ขั้น คือ

1. ความรู้(Knowledge) เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ อาจจะได้โดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือได้ฟัง ความรู้ในขั้นนี้ประกอบด้วย คำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง มาตรฐาน เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าเป็นเรื่องของ การจดจำ การจำจึงเป็นเรื่องที่สำคัญทางจิตวิทยาและเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิด ความเข้าใจ การนำความรู้ไปวิเคราะห์ใช้ การสังเคราะห์ และการประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิดและความสามารถด้านสมองเพิ่มขึ้น

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นพฤติกรรมขั้นต่อจากความรู้ ขั้นตอนนี้จะต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะในขั้นที่สูงจนถึงระดับของ การสื่อความหมาย ซึ่งอาจทำได้ทั้งที่เป็นการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ มักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับทราบข่าวสารต่างๆ แล้ว โดยการฟัง เห็น อ่าน หรือเขียน ความเข้าใจนี้อาจแสดงออกในรูปของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่างๆ เช่น การบรรยายข่าวสาร โดยใช้คำพูดของตนเอง หรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมเอาไว้หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือใช้ข้อสรุปหรือคาดคะเนได้เช่นกัน

3. การนำไปใช้ความสามารถการนำความรู้ไปใช้ เป็นพฤติกรรมขั้นที่ 3 ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวมาแล้ว การนำเอาความรู้ไปใช้นี้อีกนัยหนึ่งคือ การแก้ปัญหา เมื่อพิจารณาจะเห็นว่าความเข้าใจในหลักทฤษฎี วิธีการต่างๆ จะถูกนำไปใช้แก้ปัญหาได้

4. การวิเคราะห์ เป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้สามารถแยกภาพรวมออกเป็นส่วนย่อยๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่เด่นชัดยิ่งขึ้น อาจแบ่งได้ 3 ขั้น คือ

4.1 ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็นส่วนๆ

4.2 ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบ

4.3 ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานปัญหาที่มีองค์ประกอบย่อยมากมาย

5. การสังเคราะห์ หมายถึงความสามารถในการนำเอาส่วนประกอบย่อยทั้งหลายๆ ส่วนมารวมกันมาเป็นกรอบโครงสร้างที่แน่ชัด โดยทั่วไปแล้วความสามารถนี้จะเกิดขึ้นจากการนำเอาประสบการณ์ในอดีตมารวมกันกับประสบการณ์ในปัจจุบัน และนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผนความสามารถในการสังเคราะห์ที่เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ หรือความคิดริเริ่ม

6. การประเมินผล ความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับการให้ค่าต่อความรู้หรือข้อเท็จจริงต่างๆซึ่งต้องใช้เกณฑ์ หรือมาตรฐานอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นส่วนประกอบในการประเมินผลมาตรฐานนี้ อาจจะออกมาทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ มาตรฐานนี้อาจออกมาจากการที่บุคคลนั้นกำหนดขึ้นเอง หรือมาจากมาตรฐานที่มีอยู่แล้ว ความสามารถในการประเมินผลนอกจากจะเป็นความสามารถขั้นสุดท้ายแล้วยังเป็นตัวเชื่อมที่สำคัญของพฤติกรรมด้านอื่นๆด้วย ความสามารถในการประเมินผลนี้ไม่จำเป็นต้องเกิดในขั้นสุดท้ายเสมอไปแต่อาจจะอยู่ในทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว

ประภาเพ็ญ (2526: 33) ได้กล่าวว่าความรู้ หมายถึงพฤติกรรมขั้นต้นซึ่งผู้เรียน เพียงแต่จำได้ อาจโดยการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น ได้ยินก็จำได้ เช่น ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง มาตรฐาน เป็นต้น

เชิดศักดิ์ (2525: 87) ให้ความหมายว่า ความรู้เป็นความสามารถในอันที่จะทรงไว้หรือรักษาไว้ ซึ่งเรื่องราวต่างๆ ที่บุคคลได้รับรู้ไว้ในสมองและสามารถระลึกเกี่ยวกับเรื่องราวเหล่านั้นได้เมื่อได้รับการกระตุ้นที่เหมาะสม

สุภาพ (2534: 8) กล่าวว่า การวัดความรู้ เป็นการวัดด้านสติปัญญาซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถในการใช้ความคิด ความจำ และความรู้

ชวาล (2526: 11) ให้ความหมายว่า ความรู้คือ บรรดาข้อเท็จจริงและรายละเอียดของเรื่องราว และการกระทำใดๆ ที่มนุษย์ได้สะสมถ่ายทอดกันต่อกันมาตั้งแต่ในอดีตและเราสามารถรับทราบสิ่งเหล่านั้นได้

ดุจดาว (2543: 13) สรุปว่าความเข้าใจหมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ไปขยายความจากของเดิม เพื่อให้เข้าใจถึงสิ่งนั้นๆ ได้อย่างสมเหตุสมผล ความเข้าใจจึงน่าจะมีความหมายกว้างขวางครอบคลุมยิ่งกว่าความรู้

การวัดระดับความรู้

เป็นการวัดความสามารถในการระลึกเรื่องราวข้อเท็จจริงหรือประสบการณ์ต่างๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับคำสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งจากตำรา จากสิ่งแวดล้อมต่างๆ ด้วยคำถามวัดความรู้ ที่แบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ (ไพศาล, 2526: 96-104)

1. ถามความรู้ในเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหาข้อเท็จจริงต่างๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย ประกอบด้วยคำถามประเภทต่างๆ เช่น ศัพท์ นิยาม กฎ ความจริง หรือรายละเอียดของเนื้อหาต่างๆ
2. ถามความรู้ในวิธีการดำเนินการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่างๆ แบบแผนประเพณี ขั้นตอนของการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้น แนวโน้มการจัดประเภทและหลักเกณฑ์ต่างๆ
3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานหาลักษณะร่วม เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลัก หรือหัวใจของเนื้อหานั้นๆ

Bloom and Caploom (1975 อ้างถึงใน จักรกริช, 2542: 8-9) ได้แบ่งประเภทรับรู้เป็น 3 ลักษณะ

1. การแปลความ เป็นความสามารถในการจับใจความให้ถูกต้องกับสิ่งที่สื่อความหมาย หรือความสามารถในการถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่งไปสู่ภาษาหนึ่งหรือจากการสื่อสารรูปหนึ่งไปสู่อีกรูปหนึ่งได้
2. การตีความ เป็นความสามารถในการอธิบายหรือแปลความหมายนำมาเรียบเรียง ด้วยการจัดระเบียบ สรุปเป็นเนื้อความใหม่ได้โดยยึดเนื้อหาของข้อความเดิมเป็นหลักไม่ต้องอาศัยหลักเกณฑ์อื่นใดมาใช้

3. การขยายความ เป็นความสามารถที่ขยายเนื้อหาข้อมูลที่ได้รับรู้มาให้มากขึ้น หรือเป็นความสามารถในการทำนายหรือคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้ดี โดยอาศัยข้อมูลอ้างอิงหรือแนวโน้มที่เกินเลยจากข้อมูล

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ของคนเราไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตาม ถือว่าเป็นความคิดของวิญญูชนไม่ว่าจะได้รับมาจาก การสัมผัส มอง ได้ยิน เมื่อได้รับรู้เรื่องราวต่างๆแล้วก็จะนำไปวิเคราะห์เป็นลำดับความคิดเป็นขั้นๆ โดยนำประสบการณ์ ความรู้ที่ตนเองมี มาใช้เป็นเครื่องประกอบการพิจารณา และตีความแปลความเป็นความคิดของตนเองไม่ว่าจะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบก็ตาม

การรับรู้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ การที่ญาติผู้ต้องขังได้รับรู้หรือมีประสบการณ์จากเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ไม่ว่าจะเป็นทั้งในด้านบวกหรือด้านลบและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เป็นภาพรวม

รัตน (2541: 38-42) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ไว้

ความหมายของการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่คนเราจะเข้าใจสิ่งใดสิ่งเร้าหนึ่งที่ปรากฏกับประสาทสัมผัสส่วนใดส่วนหนึ่งของเรา การรับรู้เป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการ แรงจูงใจ และทัศนคติของผู้บริโภค โดยอาจสรุปความหมายของการรับรู้ได้ว่า การรับรู้ คือ กระบวนการซึ่งสมองแปลความหรือตีความหมายของการสัมผัสที่ตนได้รับออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจของตนเองเกี่ยวกับสิ่งเร้า นั้น ซึ่งการตีความหมายหรือแปลความ คงจะต้องใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมหรือความชัดเจนที่เคยมีมาเป็นเครื่องช่วย

กระบวนการรับรู้

1. อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัส รับสิ่งเร้า หรือสิ่งที่ผ่านเข้ามากระทบอวัยวะรับสัมผัสต่างๆ

2. การแปลความหมายจากอาการสัมผัส คือส่วนสำคัญที่จะช่วยให้แปลความหมายนั้นถูกต้องเพียงใด ต้องอาศัยสติปัญญา ความเฉลียวฉลาด การสังเกต การตั้งใจ ความสนใจ และคุณภาพจิตใจของคนในขณะนั้น

3. การใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์ที่ผ่านมาเพื่อช่วยแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีต ความรู้เดิม และประสบการณ์เดิมมีความสำคัญมากในการแปลความหมาย และในการแปลความหมายได้ดีต้องมีคุณลักษณะ คือ เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน และต้องมีปริมาณมาก หมายถึง มีความรู้หลายๆอย่าง จึงจะช่วยแปลความหมายได้สะดวก

4. การรับรู้ จุดเริ่มต้นของการพัฒนาพฤติกรรมทางด้าน ความรู้สึก มีรูปแบบการพัฒนาตามลำดับขั้นคือ

- การรับรู้สิ่งเร้า คือการได้รับประสบการณ์จากสภาพแวดล้อม แบ่งเป็น 3 ขั้น คือ การตระหนักเกี่ยวกับสิ่งเร้า การเต็มใจที่จะรับสิ่งเร้านั้น การควบคุมหรือคัดเลือกความสนใจที่มีต่อสิ่งเร้า

- การตอบสนอง ถ้าในการได้รับรู้สิ่งเร้านั้น คนรู้สึกยอมรับ คนก็จะเต็มใจตอบสนอง แต่ถ้ารู้สึกไม่เต็มใจจะมีปฏิกิริยาต่อต้าน ตรงนี้เป็นจุดที่เวลาจะเริ่มต้นโครงการใหม่ต้องระวังอย่างรอบคอบ

- การสร้างคุณค่าหรือค่านิยม เป็นการยอมรับคุณค่า คือพร้อมที่จะรับว่าสิ่งนั้นมีคุณค่ามีประโยชน์ การชมชอบคุณค่า การผูกพันในคุณค่านั้น

- การจัดระบบคุณค่า จะต้องผ่านเป็นกระบวนการกล่าวคือ การคิด พิจารณา และรวบรวมค่านิยมเหล่านั้นเพื่อหาว่ามีค่านิยมอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่กำลังพิจารณาอยู่

- การสร้างลักษณะนิสัย การพัฒนาความรู้สึกถึงขั้นสูงสุดที่ทำให้คนมีระบบค่านิยมเป็นสิ่งแวดล้อมพฤติกรรมทำให้คนๆนั้น มีลักษณะในการแสดงออกอย่างใดอย่างหนึ่งที่เรียกว่าเป็น เอกลักษณ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

วิภาพร (2540: 233) กล่าวว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของมนุษย์

1. ลักษณะของผู้รับรู้ เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลที่เป็นเหตุให้หารรับรู้ของบุคคลมีความแตกต่างกัน

1.1 ความพร้อมทางสรีระ เช่น บุคคลมีสายตาคร่อมจะรับรู้ได้ดีกว่าบุคคลที่มีปัญหาทางสายตา ซึ่งทำให้สามารถรับรู้ และเรียนได้ดีกว่า การมีระบบรับฟังที่ดีย่อมได้เปรียบ เป็นต้น

1.2 ประสบการณ์เดิม เป็นความรู้เดิมที่เก็บอยู่ในระบบความจำในสมอง เมื่อพบสิ่งเร้าใหม่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความรู้เดิม บุคคลจะใช้ความรู้เดิมมาช่วยในการแปลความหมายสิ่งเหล่านั้น

1.3 ความตั้งใจ และความสนใจ ความตั้งใจและความสนใจ ของบุคคลย่อมเป็นตัวกำหนดสิ่งที่บุคคลจะรับรู้ ไม่ว่าจะเป็นความสนใจที่เป็นนิสัย หรือสัญชาตญาณ หรือความสนใจชั่วครู่

1.4 ความต้องการและความปรารถนา เป็นความรู้สึกที่แอบแฝงอยู่ในใจ เมื่อบุคคลกำลังรับรู้สิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง เขาจะแปลความหมายของสิ่งเร้านั้นสอดคล้องกับความต้องการของเขา

1.5 สภาพอารมณ์ในขณะรับรู้ สภาพอารมณ์ของคนที่มีความรู้สึกขุ่นมัว กับที่มีอารมณ์แจ่มใสต่อการรับรู้สิ่งเร้าเดียวกัน ย่อมแปลความหมายของสิ่งเร้านั้นแตกต่างกันไป

1.6 การคาดหวัง การคาดหวังในสิ่งที่จะเกิดขึ้น ทำให้บุคคลเตรียมพร้อมที่จะรับรู้

1.7 สถิติปัญหา การรับรู้ของบุคคลที่เจตนาจะเข้ามาซื้อสินค้าต่างๆ ได้เร็วกว่าคนที่ไม่เจตนา

1.8 การคล้อยตามผู้อื่น การคล้อยตามความผู้อื่นจะช่วยทำให้เกิดความมั่นใจและแน่ใจว่าสิ่งที่เรารับรู้นั้นถูกต้อง เรื่องที่ผู้อื่นแปลความหมายสิ่งเร้านั้นเรามีแนวโน้มคล้อยตาม ซึ่งบุคคลมีแนวโน้มจะคล้อยตามพฤติกรรมของกลุ่มคนในสังคม

1.9 การให้คุณค่า การให้คุณค่าต่อสิ่งที่รับรู้มีผลให้เกิดความแตกต่างในการรับรู้เพราะบุคคลที่เห็นคุณค่าจะเพิ่มความสนใจและความใส่ใจต่อการรับรู้ บุคคลแต่ละคนมักจะมีระดับของการเห็นคุณค่าในสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน และคุณค่าเป็นตัวกำหนดทัศนคติ คุณค่าจึงเป็นตัวกำหนดการรับรู้ บุคคลจะมีการรับรู้อย่างไรขึ้นอยู่กับระบบคุณค่าที่ยึดถือ ทั้งการรับรู้ ทัศนคติ และคุณค่า ต่างก็เป็นผลของประสบการณ์ที่สะสมมา

2. ลักษณะของสิ่งเร้า สิ่งเร้าที่มีลักษณะแตกต่างกันย่อมมีผลต่อการรับรู้หลายด้าน เช่นมีผลต่อการแปลความหมายของสิ่งเร้า

2.1 ขนาดและความเข้มของสิ่งเร้า สิ่งเร้าที่มีขนาดใหญ่จะทำให้บุคคลรับรู้ก่อนสิ่งเร้าที่มีขนาดเล็ก

2.2 ความเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลง สิ่งเร้าที่เคลื่อนไหวย่อมได้รับความสนใจที่จะได้รับรู้มากกว่าสิ่งเร้าที่อยู่นิ่ง

2.3 ความใหม่ของผลผลิตใหม่ๆ ที่เป็นผลจากความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลย่อมได้รับการต้อนรับจากลูกค้าอย่างรวดเร็ว

2.4 การทำซ้ำ สิ่งเร้าที่ปรากฏขึ้นซ้ำๆ คนจะรับรู้ได้ดีกว่า

2.5 สี สีจะเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลรับรู้ได้แตกต่างกัน เช่น สีเหลือง สีแดง ย่อมกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ได้ดีกว่า สีขาว สีดำ

2.6 ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ลักษณะความเป็นอยู่ วัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม ของคนในสังคมเป็นเครื่องช่วยกระตุ้นการรับรู้ของบุคคล ทำให้คนแต่ละคนหรือกลุ่มคนรับรู้สิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

Sutherland (อ้างถึงใน นวลจันทร์, 2548: 119-120) เป็นนักอาชญาวิทยา คนสำคัญที่ได้คิดทฤษฎี ที่เรียกว่า ทฤษฎีการคบหาสมาคมที่แตกต่างกัน (Differential Association Theory) มีสาระสรุปได้ว่า พฤติกรรมเกิดจากการเรียนรู้ ด้วยการคบหาสมาคม ติดต่อกับแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีปฏิสัมพันธ์ ต่อเนื่อง พฤติกรรมอันเกิดจากการเรียนรู้จะอยู่ในระดับใดก็จะต้องขึ้นอยู่กับความถี่ ขอบเขต ปริมาณ สิ่งที่สำคัญที่จะเรียนรู้หรือรับรู้ นั้นโดยการปฏิสังสรรค์ คือ ทักษะ ความคิด ค่านิยม โดยการรับเอาเข้ามาในตนเองอย่างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันหน่วยงานของทางราชการพยายามที่จะ ยกระดับในการสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ประชาชนที่มาขอใช้บริการเพื่อให้ทัดเทียมกันกับหน่วยงานของเอกชน ประชาชนและสังคม จะใช้การปฏิบัติงานของหน่วยงานมา เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของบุคลากรของหน่วยงานนั้นๆ

ดังนั้น หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับหน่วยงาน จนทำให้ประชาชนจนเกิดความพึงพอใจ เชื่อถือ ก็เท่ากับว่าเป็นตัวชี้วัดบุคลากรของหน่วยงานไปในตัวด้วย การให้บริการจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ ในการที่จะสร้างภาพลักษณ์ของตัว บุคลากรที่ให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งก็หมายถึงภาพลักษณ์โดยรวม นั่นเอง

ความหมายของการบริการ

ปรีชา (2532: 5) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ

จิราภรณ์ (2535: 9) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่มีจำหน่ายในลักษณะของกิจกรรมต่างๆ อาทิ การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมักจะไม่เห็นเป็นตัวตน หากแต่อาจจะมีสิ่งมาประกอบการบริการดังกล่าวให้เห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรการบินไทย (2538: 1) กล่าวว่า การบริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้ต้องอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบาย ทัศนียภาพ ภูมิทัศน์ เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้รับ “การบริการอันน่าประทับใจ” เป็นหัวใจในการดึงดูดลูกค้า

กุลชน (2528) กล่าวถึงหลักการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าที่จะรับได้
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

หลักการทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ (อ้างอิงใน ชลิต, 2539: 43-47)

พนักงานผู้ให้บริการต้องสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้มาขอใช้บริการ และกับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ยังต้องเป็นบุคคลที่มีความรอบรู้ มีความเข้าใจในหลักของงานบริการ ตลอดจนมีลักษณะนิสัยที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วย หลักจิตวิทยาที่จะนำมาเป็นข้อคิดและหลักปฏิบัติในงานประเภทให้บริการผู้อื่น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น คือ

1. บุคลิกภาพของผู้บริการ โดยทางหลักจิตวิทยาผู้ไปใช้บริการย่อมมีความคาดหวังอย่างน้อยที่สุด คือ จะได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการว่าตนมีอำนาจเหนือกว่าผู้ให้บริการ เพราะบุคคลประเภทนี้มักถือเสียว่า “เงินสามารถซื้อได้ทุกอย่างทุกอย่าง”

การเลือกบุคลากรมาทำหน้าที่ในการให้บริการจึงต้องเลือกบุคคลที่มีบุคลิกภาพในลักษณะที่สุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมต่อคนทั่วไป พุดจามีสัมมาคารวะ มีน้ำใจ ลักษณะท่าทีไม่อวดหยิ่ง หรือนักเลง ต่อผู้มาใช้บริการ ถ้าเลือกคนได้เหมาะสมเช่นนี้ทางแห่งความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าก็จะรออยู่แล้วอย่างไม่มีปัญหา

2. การปรับตัวของผู้บริการผู้ทำหน้าที่ให้บริการแม้จะมีรูปร่างหน้าตาดีก็ยังไม่เพียงพอสิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ ปรับตัวให้เข้ากับอารมณ์ของผู้ใช้บริการได้ทุกโอกาส การใช้อารมณ์อ้างหรือหัวเสียมาจากเรื่องอื่นๆ มาระบายออกกับผู้มาใช้บริการ ก็เท่ากับการไล่ผู้ให้บริการโดยตรง ผู้ให้บริการจึงต้องฝึกหัดการปรับตัว ปรับอารมณ์ให้ได้

3. ทักษะจิตของผู้บริการ ผู้ให้บริการบางคนมีทัศนคติไม่ดีต่อบุคคลบางประเภทการมีอคติรู้สึกลำเอียงต่อลูกค้าเป็นการทำให้การบริการด้อยลง บางครั้งการแสดงความไม่พอใจออกมาให้ปรากฏก็เท่ากับว่าเป็นการปิดประตูตัวเอง ตัดความเจริญของตนเองโดยทัศนคติเป็นเหตุ

4. การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริการ ผู้ให้บริการบางคนพูดจาถ่มถั่วและพูดได้ทั้งวัน แต่บางคนไม่สนใจผู้ที่มาใช้บริการ จะพูดแบบเสียไม่ได้ไปหน้าที่บึ้งตึงไม่เคยยิ้มกับใคร คนประเภทนี้จัดมาทำงานบริการไม่ได้

5. การรู้จักโน้มน้าวจิตใจของผู้บริการ ผู้บริการจะต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะให้บริการ รู้จัก พูจจา โน้มน้าวจิตใจให้ผู้ใช้บริการเกิดมีภาวะผูกพันทางใจกับบริการ

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรการบินไทย (2538 :1-2) กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่ดี คือ

1. บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ที่มาติดต่องานไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม ย่อมต้องการที่จะให้งานที่ตนมาติดต่อนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หากไม่มีข้อจำกัดใดๆ ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา

2. บริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อ หรือการให้บริการใดๆ ต้องถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการและถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้น พึงระมัดระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซึ่งต้องมาแก้ไขภายหลัง

3. บริการด้วยน้ำใจ หากเป็นงานในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจยิ่ง แต่หากมีชิ้นงานในหน้าที่ของตนก็ควรจะต้องให้ทราบว่าควรจะติดต่อได้ที่ไหน และต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ อธิษาศัยดี และมารยาทงาม

4. บริการต่อทุกคนเท่าเทียมกัน ทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับการบริการที่มากที่สุดและดีที่สุด แต่ไม่อยากจะตนเองต้องประสบกับการบริการที่ “ไม่ยุติธรรม” ดังนั้นจะอย่างไรให้ผู้มาติดต่อทุกคนได้รับการบริการที่ยุติธรรมทั้งปริมาณและคุณภาพที่เฉลี่ยเท่าเทียมกัน แต่ขณะเดียวกันก็สามารถรู้สึกรับได้รับการปฏิบัติที่ดีเหนือคนอื่น

ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Carl R Rogers คือ ความนึกคิดที่สังคมมองเรา (ตนตามสังคม) Perceived Social หรือ Social Self คนเราทุกคนต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคมและต้องการให้เป็นที่ยอมรับของสังคมถ้าสังคมเพื่อนฝูงคนรอบข้างไม่ยอมรับ ไม่ชอบ คนๆนั้นก็จะมีแนวโน้มวิตกกังวล จึงถือได้ว่าตามธรรมชาติมนุษย์ต้องการให้เป็นที่ยอมรับของคนอื่นและสังคมทั่วไป ถ้าเปรียบเทียบ

กับบุคคลที่มาขอใช้บริการเขาก็ต้องการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในเวลานั้นและต้องการความ สะดวกสบายจากผู้ให้บริการ

สรุปว่าการให้บริการ มีปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบอยู่หลายอย่างรวมเข้าด้วยกัน ซึ่งทุกสิ่ง ทุกอย่างต้องเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเอง ไม่ว่าจะเป็น ในเรื่องของบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การ พูดยาในระหว่างการให้บริการ การปรับตัวให้เข้ากับอารมณ์ของผู้มาขอใช้บริการและการบริการที่ รวดเร็ว ถูกต้อง เท่าเทียมกัน จนทำให้ผู้มาขอใช้บริการรู้สึกประทับใจและพึงพอใจในการบริการ นั้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนงานวิจัยเพื่อนำมากำหนด ตัวแปร โดยเสนอผลงานการวิจัยตามปี พ.ศ. ดังต่อไปนี้

จิราภรณ์ (2536) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องภาพลักษณ์สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาตาม การรับรู้ของผู้บริหารการศึกษาระดับสูง โดยศึกษาผู้บริหารการศึกษาระดับสูงที่ผ่านการอบรม หลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูงจากสถาบันผู้บริหารสถานศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยมีสมมติฐานในการวิจัย คือ ผู้บริหารการศึกษาระดับสูงต่างกรมที่สังกัด ได้แก่ สำนักงาน คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ กรมสามัญศึกษา กรมอาชีวศึกษา และสถาบันเทคโนโลยี ราชมนคง จะมีภาพลักษณ์ต่อสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาด้านตัวสถาบัน ด้านวิทยาการ ด้านการ บริหาร และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างใด ผลวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารการศึกษาระดับสูงมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสถาบันพัฒนาผู้บริหาร การศึกษาโดยรวมในด้านที่เป็นบวก ยกเว้นมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการบริหาร ในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการ เรื่องอาหารที่อยู่ในระดับเป็นกลาง

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารการศึกษาระดับสูงต่างกรมที่สังกัดมี ภาพลักษณ์ต่อสถาบันพัฒนาฯในด้านตัวสถาบัน ด้านวิทยาการ ด้านการบริหาร และด้านการ ให้บริการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้ง 4 ด้าน ที่ระดับ .05

วันทนา (2537) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ของ บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ที่ปรากฏในระยะเริ่มก่อตั้งบริษัทฯ เป็นภาพลักษณ์ของสินค้าที่คุณภาพต่ำราคาถูก บริษัทฯ จึงได้ใช้กลยุทธ์ตั้งตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศ และกลยุทธ์ราคาถูกเพื่อให้รถยนต์โตโยต้าเป็นที่รู้จัก และมีความพร้อมในการให้บริการได้ทั่วประเทศ โดยเฉพาะในช่วงที่มีการต่อต้านสินค้าที่ญี่ปุ่นผลิต จากนักศึกษาไทย บริษัทฯ ได้เริ่มให้ความสนใจในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร โดยให้การสนับสนุนการมีส่วนร่วมกิจกรรมทางสังคมต่างๆ และจุดเปลี่ยนสำคัญของการให้ความสนใจในปี พ.ศ. 2535 ซึ่งครบรอบ 30 ปี ของการก่อตั้งบริษัทฯ จึงได้ให้ความสำคัญ เรื่องการสร้างภาพลักษณ์มากขึ้น ทั้งการสร้างภาพลักษณ์ของสินค้าและการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์ 2 ประการ

1. กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์รถยนต์โตโยต้าให้เป็นรถยนต์แห่งคุณภาพ
2. กลยุทธ์สร้างภาพลักษณ์บริษัทโตโยต้า ให้เป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคม

นอกจากนี้ยังพบว่าการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทฯ จำเป็นต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปตามค่านิยมในแต่ละยุคสมัย เพื่อปรับรูปลักษณะและคุณสมบัติให้สอดคล้องกับลักษณะความนิยมตามบริบททางสังคมในแต่ละยุค

สันติ (2539) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์ขององค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในสายตาผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานและการใช้บริการขององค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทยโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน มีเพียงอายุและอาชีพเท่านั้น ที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรโทรศัพท์ฯ แตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน มีเพียงอายุที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรโทรศัพท์ฯ แตกต่างกัน

3. การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรโทรศัพท์ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเรื่องต่างๆ คือ องค์กรสามารถสร้างสรรค์และทำประโยชน์ให้กับสังคมได้มาก เป็นองค์กรที่ดีและมั่นคง ทำให้บุคคลภายนอกมีความต้องการที่จะเข้ามาร่วมงานในองค์กรเป็นจำนวนมาก และเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรโทรศัพท์ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะเป็นเรื่องของความไม่แน่ใจในการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์ การขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ และขาดการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆต่อสาธารณชน

อนิรุจน์ (2539) ได้ทำการศึกษาวิจัย ภาพลักษณ์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในสายตาของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครพบว่า

1. ประชากรชาวกรุงเทพมหานครได้ให้ความเชื่อถือในข่าวสารที่เกี่ยวกับ กฟผ. ที่เผยแพร่จากสื่อมวลชน
2. ประชากรชาวกรุงเทพมหานครมีทัศนคติว่า การดำเนินงานของ กฟผ. มีประสิทธิภาพสูง
3. ประชากรชาวกรุงเทพมหานครมีทัศนคติว่า กิจการ กฟผ. ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม แต่กลับมีทัศนคติที่ดีต่อ กฟผ. ในประเด็นสิ่งแวดล้อม
4. ประชากรชาวกรุงเทพมหานครมีทัศนคติว่า กิจการ กฟผ. ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสังคม แต่กลับมีทัศนคติที่ดีต่อ กฟผ. ในประเด็นผลกระทบต่อสังคม
5. ผู้ที่มีการเปิดรับข่าวสาร กฟผ. สูง มีทัศนคติต่อ กฟผ. สูงกว่าผู้ที่เปิดรับข่าวสาร กฟผ. ต่ำ
6. ผู้ที่มีการเปิดรับข่าวสาร กฟผ. สูง มีทัศนคติที่ดีต่อ กฟผ.
7. ผู้ที่มีการเปิดรับข่าวสาร กฟผ. ต่ำ มีทัศนคติที่ดีต่อ กฟผ.

จากผลการวิจัยตั้งแต่ข้อที่ 5-7 ทำการสรุปได้ว่าทั้งผู้ที่เปิดรับข่าวสาร กฟผ. สูง และต่ำต่างก็มีทัศนคติที่ดีต่อ กฟผ. แต่ผู้ที่เปิดรับข่าวสาร กฟผ. สูงมีทัศนคติต่อ กฟผ. ที่ดีกว่าผู้ที่เปิดรับข่าวสาร กฟผ. ต่ำ

8. ผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีทัศนคติต่อ กฟผ. ไม่แตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ ปวส. ลงมา

9. ผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีทัศนคติที่ดีต่อ กฟผ.

10. ผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ ปวส.ลงมา มีทัศนคติที่ดีต่อ กฟผ.

จากผลการวิจัยตั้งแต่ข้อที่ 8-10 จึงสรุปได้ว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง มีทัศนคติต่อ กฟผ. ไม่แตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาต่ำ โดยทั้งนี้ ผู้ที่มีการศึกษาสูง และผู้ที่มีการศึกษาต่ำต่างก็มีทัศนคติที่ดีต่อ กฟผ. ด้วยกันทั้งคู่

11. ผู้ที่มีทัศนคติต่อการดำเนินงาน กฟผ. สูงมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ กฟผ. สูงด้วยเช่นกัน

ซึ่งจากผลการวิจัยในข้อที่ 2 พบว่า “ประชากรชาวกรุงเทพมหานคร” ได้เห็นว่า การดำเนินงานของ กฟผ. มีประสิทธิภาพสูง” ดังนั้นจึงสามารถทำการสรุปได้ว่าประชากรชาวกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจสูงต่อการดำเนินงานของ กฟผ.

12. ประชากรชาวกรุงเทพมหานครมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อ กฟผ. โดยภาพรวม

ชูเกียรติ (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินพบว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทฯ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ด้านการบริการของพนักงานต้อนรับแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ด้านอาชีพ และภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ

ผู้ใช้บริการชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศ และภายในประเทศมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับไม่แตกต่างกันทั้งภาพลักษณ์ด้านการบริการ ภาพลักษณ์ด้านอาชีพ และภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านการบริการ และภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านอาชีพ อายุของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านบริการ ภาพลักษณ์ด้านอาชีพ

ภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านการบริการ ภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ ไม่มีการแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านอาชีพของพนักงานต้อนรับฯ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านการบริการ ภาพลักษณ์ด้านอาชีพมีความแตกต่างในการมองภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับฯ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน ไม่มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านการบริการของพนักงานต้อนรับฯ มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านอาชีพ ภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ

พิชา (2545) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์ตำรวจทางหลวงของผู้ขับขี่รถยนต์บนถนนสายเอเชีย พบว่า มีภาพลักษณ์เป็นบวก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ตำรวจทางหลวง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งประกอบด้วยอายุ รายได้ ที่อยู่ปัจจุบัน ประเภทของรถที่ขับขี่ และปัจจัยด้านตำรวจทางหลวง ประกอบด้วย การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับตำรวจทางหลวง ความรู้ความเข้าใจในบทบาทของตำรวจทางหลวง ประสบการณ์เกี่ยวกับอุบัติเหตุบนทางหลวง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายของตำรวจทางหลวง ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของอุปกรณ์ที่ตำรวจทางหลวงใช้

สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของตำรวจทางหลวง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งประกอบด้วยเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้ถนนสายเอเชีย

พิสิณี (2545) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์โรงงานยาสูบในความคิดเห็นของประชาชนในเคหะชุมชนบ่อนไก่ พบว่า ภาพลักษณ์โรงงานยาสูบในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์โรงงานยาสูบ ได้แก่ เพศ และอาชีพ ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัวต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์

โรงงานยาสูบ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุหรืที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์โรงงานยาสูบ ได้แก่ การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบุหรืและความคิดเห็นเกี่ยวกับบุหรื ส่วนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบุหรืและประสบการณ์เกี่ยวกับบุหรื ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์โรงงานยาสูบ

มาติ (2545) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง ซึ่งในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 379 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การผันแปร และการวิเคราะห์จำแนกหมู่ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ ความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง และกำหนดโทษของผู้ต้องขัง พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าเพศมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง

2. อายุพบว่า มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง

3. ระดับการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง

4. สถานภาพสมรส พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง

5. อาชีพ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง

6. ความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง พบว่า มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง

7. กำหนดโทษของผู้ต้องขังพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า กำหนดโทษของผู้ต้องขัง มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง

8. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรือนจำ พบว่า มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรือนจำ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง

9. การได้รับความสะดวกจากเรือนจำในการเยี่ยมผู้ต้องขัง พบว่า มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า การได้รับความสะดวกจากเรือนจำในการเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดและทฤษฎีต่างๆข้างต้น แต่ละทฤษฎีต่างมีแนวคิด มีการค้นคว้าที่แตกต่างกันออกไป ตามแนวคิดและทัศนะคติของผู้วิจัย เห็นว่า ภาพลักษณ์ เป็นตัวกำหนดแนวโน้มของพฤติกรรม ความรู้ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆที่จะเข้าไปเกี่ยวพันด้วย ซึ่งความรู้ที่มีอาจถูกต้องเป็นความจริง สมเหตุสมผลหรือไม่ก็ตาม พฤติกรรมของมนุษย์เราต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้นๆที่เราได้รับรู้มา ภาพลักษณ์ที่ดีหรือไม่ดี จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการรับรู้ ประสบการณ์โดยตรงหรือจากคำบอกเล่า ภาพลักษณ์จึงเปรียบเสมือนตัวชี้นำหรือสิ่งที่กำหนดทิศทางของมนุษย์ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่จะแสดงออกมาไม่ว่าจะในเชิงบวกหรือเชิงลบ นั่นเอง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 อาชีพ
- 1.5 สถานภาพ
- 1.6 รายได้
- 1.7 ภูมิฐานะ
- 1.8 ความถี่ในการมาเยี่ยมผู้ต้องขัง

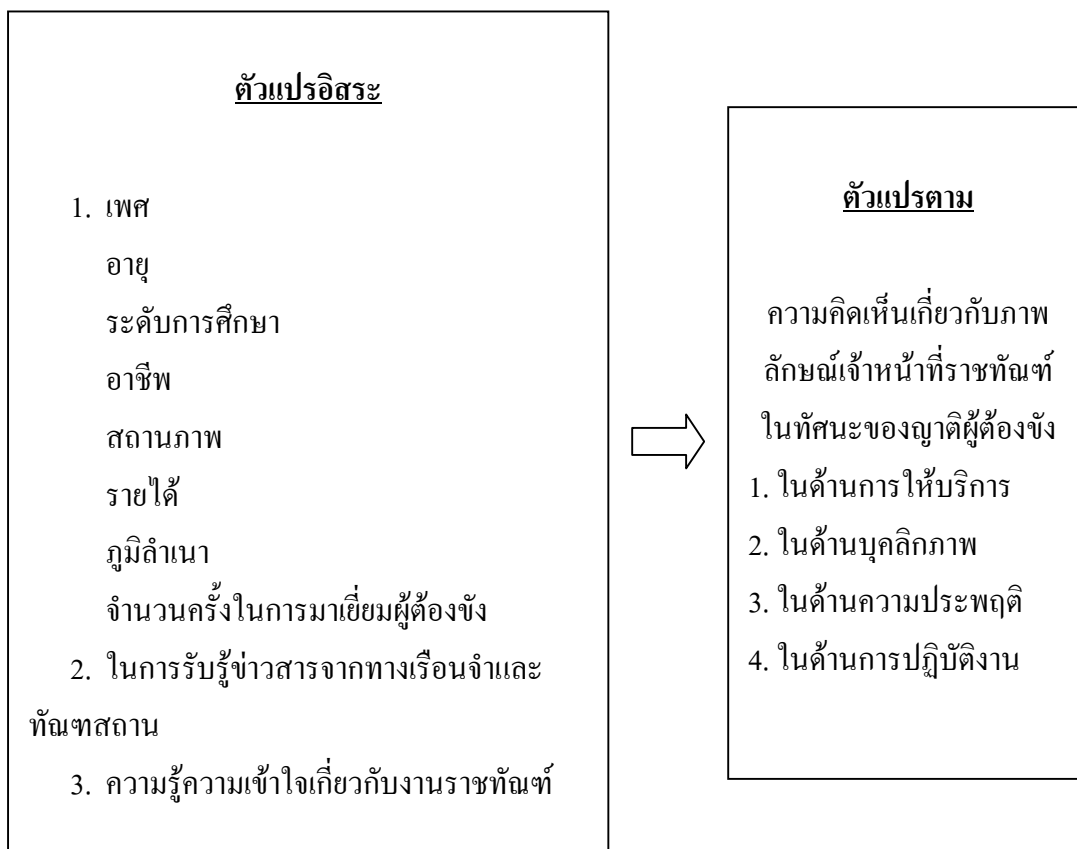
2. การรับรู้ข่าวสารจากทางเรือนจำและทัณฑสถาน

3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์

ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย ประกอบไปด้วย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือ การตรวจสอบแบบวัดและการให้คะแนน การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ญาติผู้ต้องขังที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังภายในทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรได้แน่นอน ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มประชากรทั้งหมดจำนวน 385 คน

กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร

$$N = \frac{Z^2 PQ}{e^2}$$

$$N = \text{จำนวนตัวอย่าง}$$

$$Z = \text{ค่าจากตาราง ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.95 ซึ่งมีค่า} = 1.95$$

$$P = \text{สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร}$$

$$Q = 1 - P, PQ = \underline{\quad} \quad (\text{ใช้ค่าสูงสุดของ } P.Q)$$

4

$$e = \text{ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การวิจัยครั้งนี้กำหนด} = 0.05)$$

แทนค่า

$$N = \frac{1(1.95)^2}{4(0.05)^2}$$

$$N = 385$$

การสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนของการดำเนินงานผู้วิจัยจะดำเนินการ คือ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้โดยการศึกษาทฤษฎีของ Boulding กล่าวว่า ภาพลักษณ์ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเองจาก “ ข้อเท็จจริง ” และ “ คุณค่า ” สะสมเป็นความรู้เชิงอัตวิสัย เกิดเป็นภาพลักษณ์กว้างๆ ไม่ชัดเจนและส่งผลถึงการแสดงออกเป็นพฤติกรรม และแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ตลอดจนข้อคิดจากตำรา วารสาร ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และข้อเสนอต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎี แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขังโดยที่ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาและแบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ความถี่ในการเยี่ยมผู้ต้องขัง ที่อยู่ปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการรับรู้ข่าวสาร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้นำไปทดสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ดังนี้

สร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย และนำแบบสอบถามไปปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน คือ

1.1 ท่านศักดิ์ชัย ทศนชัยกุล ผู้พิพากษาอาวุโสศาลจังหวัดนนทบุรีแผนกเยาวชนและครอบครัว

1.2 ท่านกิตติ แก้วทับทิม อัยการพิเศษฝ่ายคดีศาลแขวงปทุมวัน

1.3 ท่านนันทิ จิตสว่าง อธิบดีกรมราชทัณฑ์

และคณะกรรมการประจำตัวนิติศาสตร์ของผู้วิจัยเพื่อตรวจและแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และครอบคลุมเนื้อหา เมื่อผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามแล้ว ในการหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำไปปรึกษากับประธานกรรมการ คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเที่ยงตรงขึ้น

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะทำการศึกษาวิจัย โดยเลือกกลุ่มประชากรคือญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังใน ทณฑสถานบำบัดพิเศษปทุมธานี จำนวน 30 ตัวอย่าง หลังจากนั้น ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องภายในชุดคำถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ โดยวิธีหาค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ดังนี้

2.1 การรับรู้ข่าวสารจากทางเรือนจำและทัณฑสถาน ค่าความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient) เท่ากับ .9199

2.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ ค่าความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient) เท่ากับ .9567

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยเป็นบุคคลที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังในทัณฑสถาน ซึ่งทุกแห่งมีระเบียบข้อบังคับไว้แตกต่างกันตามแต่ละสถานที่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำหนังสือจากคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ออกให้ไปขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากผู้อำนวยการทัณฑสถานวัยหนุ่มกลางในการอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มประชากรเป็นเวลา 2 เดือน คือ เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนธันวาคม โดยแจกแบบสอบถาม วันละ 10 ชุด โดยประมาณ ให้กับกลุ่มประชากรที่จะศึกษา
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับคืน ตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถามทุกฉบับเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ให้ครบทุกด้าน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป
2. การนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลและวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยให้ค่าคะแนน ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับความถี่ในการรับรู้ข่าวสาร มี 7 ข้อ วัดระดับความถี่ในการรับรู้ข่าวสารจากสื่อแต่ละประเภท โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน คือ

มาก = 3

ปานกลาง = 2

$$\text{น้อย} = 1$$

และหาค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มประชากร คือ

- ค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม หมายถึง มีระดับความถี่ในการรับรู้ข่าวสารน้อย
- ค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม หมายถึง มีระดับความถี่ในการรับรู้ข่าวสารมาก

ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ มี 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ๆ ละ 5 ข้อ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน คือ

ถ้าตอบว่าใช่ = 1 คะแนน

ถ้าตอบว่าไม่ใช่ = 0 คะแนน

และคิดคะแนนโดยเอาคะแนนแต่ละข้อมารวมกันหารด้วยจำนวนข้อคำถามที่มีอยู่ของแต่ละด้านและแปลความหมายของคะแนน ได้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 0.50 คะแนน หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์น้อย
- ค่าเฉลี่ยสูงกว่า 0.51 คะแนน หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์มาก

ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ ได้แบ่งการให้คะแนนออกเป็น 2 กรณี คือ

กรณีที่ 1 ในข้อคำถามที่มีความหมายเชิงบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ คือ ถ้าตอบ

- | | | | |
|----------------------|----------|---|-------|
| - เห็นด้วยมากที่สุด | ให้คะแนน | 5 | คะแนน |
| - เห็นด้วยมาก | ให้คะแนน | 4 | คะแนน |
| - เห็นด้วยปานกลาง | ให้คะแนน | 3 | คะแนน |
| - เห็นด้วยน้อย | ให้คะแนน | 2 | คะแนน |
| - เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้คะแนน | 1 | คะแนน |

กรณีที่ 2 ในข้อคำถามที่มีความหมายเชิงลบ (Negative) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ คือ ถ้าตอบ

- เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน
- เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	2	คะแนน
- เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
- เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน	4	คะแนน
- เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน โดยกำหนดในการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 3 ช่วงได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงชั้นคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์การวัดระดับคะแนนที่แบ่งเป็น 3 ช่วง ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.68 – 5.00	หมายถึง มีระดับทัศนคติเชิงบวก
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.67	หมายถึง มีระดับทัศนคติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง มีระดับทัศนคติเชิงลบ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้พรรณนาเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งใช้อธิบายลักษณะของข้อมูลทั้งหมด

3. การแสดงตารางไขว้ (Cross – tabulation) เพื่ออธิบายภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

ส่วนที่ 4 การนำเสนอข้อมูลในการพรรณนาด้วยตารางไขว้ (Cross-tabulation)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารจากทางเรือนจำ และการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่จากสื่อแสดงผลดังตารางต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร

(N = 385)			
ลำดับที่	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	213	55.3
	หญิง	172	44.7
2	อายุ		
	ไม่เกิน 25 ปี	115	29.9
	26 – 30 ปี	80	20.8
	31 – 35 ปี	57	14.8
	35 ปี ขึ้นไป	133	34.5
3	ระดับการศึกษา		
	ประถมศึกษา	74	19.2
	มัธยมศึกษา	127	33.0
	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	109	28.3
	ปริญญาตรี	58	15.1
	ปริญญาโท/สูงกว่า	17	4.4
4	อาชีพ		
	เกษตรกร	20	5.2
	รับจ้างทั่วไป	95	24.7
	ค้าขาย	78	20.3
	ธุรกิจส่วนตัว	80	20.8
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	91	23.6
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	5.5

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(N = 385)			
ลำดับที่	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
5	สถานภาพสมรส		
	โสด	196	50.9
	สมรส	160	41.6
	หย่าร้าง/ม่าย	29	7.5
6	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 7,500 บาท	133	34.5
	7,501 – 10,000 บาท	139	36.1
	10,000 ขึ้นไป	113	29.4
7	ความถี่ในการเยี่ยมผู้ต้องขัง		
	ทุกวัน	10	2.6
	วันเว้นวัน	16	4.2
	สัปดาห์/ 3 ครั้ง	39	10.1
	สัปดาห์/ 2 ครั้ง	75	19.5
	น้อยกว่า สัปดาห์/ 2 ครั้ง	245	63.6
8	ที่อยู่ปัจจุบัน		
	กรุงเทพมหานคร	248	64.4
	ต่างจังหวัด	137	35.6

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มประชากรที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.3 และมีอายุ 35 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.5 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.0 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.7 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 50.9 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 7,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 36.1 มีความถี่ในการเยี่ยมผู้ต้องขัง น้อยกว่าสัปดาห์/ 2 ครั้ง ร้อยละ 63.6 และส่วนใหญ่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 64.4

2. ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเรือนจำ

ตารางที่ 2 ระดับความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเรือนจำ

(N = 385)

สื่อ	ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร			$\bar{X}$	S	ระดับความถี่
	มาก	ปานกลาง	น้อย			
1. โทรทัศน์	308 (80.0)	63 (16.4)	14 (3.6)	2.76	.50	มาก
2. วิทยุ	136 (35.5)	189 (49.1)	60 (15.6)	2.20	.69	มาก
3. หนังสือพิมพ์	174 (45.2)	168 (43.6)	43 (11.2)	2.34	.67	มาก
4. นิตยสาร/วารสารต่าง ๆ	62 (16.1)	179 (46.5)	144 (37.4)	1.79	.70	น้อย
5. แผ่นพับ/ป้ายโฆษณา	51 (13.2)	141 (36.6)	193 (50.1)	1.63	.71	น้อย
6. อินเทอร์เน็ต	69 (17.9)	120 (31.2)	196 (50.9)	1.67	.76	น้อย
7. คำบอกเล่า	114 (29.6)	142 (36.9)	129 (33.5)	1.96	.79	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม				2.05	.39	

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มประชากรรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรือนจำทางโทรทัศน์ใน
ความถี่ระดับมาก ร้อยละ 80 รองลงมารับรู้จากหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 45.2

3. การรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จากสื่อ

ตารางที่ 3 การรับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อ

(N = 385)

ลำดับที่	การรับทราบข้อมูลจากสื่อ	จำนวน	ร้อยละ
1	โทรทัศน์	332	30.9
2	วิทยุ	166	15.4
3	หนังสือพิมพ์	238	22.1
4	นิตยสาร/วารสารต่าง ๆ	50	4.7
5	แผ่นพับ/ป้ายโฆษณา	42	3.9
6	อินเทอร์เน็ต	85	7.9
7	คำบอกเล่า	162	15.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3 ที่ได้ให้กลุ่มประชากรตอบการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จากสื่อโดยให้ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่า กลุ่มประชากรรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จากโทรทัศน์ ร้อยละ 30.9 รองลงมารับรู้จากหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 22.1 และน้อยที่สุดคือการได้รับข่าวสารจากแผ่นพับ/ป้ายโฆษณา ร้อยละ 3.9

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ด้านความรู้เกี่ยวกับเรือนจำ

ตารางที่ 4 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ด้านความรู้เกี่ยวกับเรือนจำ

(N = 385)

ลำดับที่	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
1	กรมราชทัณฑ์ สังกัดกระทรวงยุติธรรม			
	ใช่	384	99.7	มาก
	ไม่ใช่	1	.3	
2	เรือนจำ คือ สถานที่ซึ่งใช้ควบคุมผู้กระทำความผิดที่ศาลตัดสินแล้ว			
	ใช่	378	98.2	มาก
	ไม่ใช่	7	1.8	
3	รถยนต์ที่ขนย้ายผู้ต้องขังถือว่าเป็นเรือนจำด้วย			
	ใช่	377	97.9	มาก
	ไม่ใช่	8	2.1	
4	เรือนจำอำเภอมีอำนาจเท่าเรือนจำจังหวัด			
	ใช่	311	80.8	
	ไม่ใช่	74	19.2	น้อย
5	ทัณฑสถานคือสถานที่คุมขังนักโทษที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล			
	ใช่	310	80.5	
	ไม่ใช่	75	19.5	น้อย

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ รู้ว่ากรมราชทัณฑ์สังกัดกระทรวงยุติธรรม ร้อยละ 99.7 และส่วนใหญ่รู้ว่า เรือนจำ คือ สถานที่ซึ่งใช้ควบคุมผู้กระทำความผิดที่ศาลตัดสินแล้ว ร้อยละ 98.2 รู้ว่ารถยนต์ที่ขนย้ายผู้ต้องขังถือว่าเป็นเรือนจำด้วย ร้อยละ 97.9 แต่ไม่รู้ว่าเรือนจำอำเภอมีอำนาจไม่เท่าเรือนจำจังหวัด ร้อยละ 80.8 และไม่รู้ว่าทัณฑสถานคือไม่ใช่สถานที่คุมขังนักโทษที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล ร้อยละ 80.5

2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ด้านความรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

ตารางที่ 5 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ด้านความรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

(N = 385)

ลำดับที่	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
6	เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ สังกัดกระทรวงยุติธรรม			
	ใช่	385	99.5	มาก
	ไม่ใช่	2	.5	
7	เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จะนำผู้กระทำความผิดเข้าเรือนจำจะต้องมีหมายศาลเท่านั้น			
	ใช่	378	98.2	มาก
	ไม่ใช่	7	1.8	
8	เจ้าหน้าที่สามารถนำผู้ต้องขังออกมาทำงานภายนอกเรือนจำได้			
	ใช่	376	97.7	มาก
	ไม่ใช่	9	2.3	
9	“พัศดี” จะแต่งตั้งเจ้าพนักงานอื่นนอกสังกัดกรมราชทัณฑ์ให้เป็นผู้คุมพิเศษได้			
	ใช่	315	81.8	
	ไม่ใช่	70	18.2	น้อย
10	เจ้าหน้าที่ของกรมราชทัณฑ์ไม่เป็น “ผู้คุม” โดยตำแหน่งทุกคน			
	ใช่	315	81.8	
	ไม่ใช่	70	18.2	น้อย

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ รู้ว่าเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ สังกัดกระทรวงยุติธรรม ร้อยละ 99.5 และส่วนใหญ่รู้ว่าเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จะนำผู้กระทำความผิดเข้าเรือนจำจะต้องมีหมายศาลเท่านั้น ร้อยละ 98.2 รู้ว่าเจ้าหน้าที่สามารถนำผู้ต้องขังออกมาทำงานภายนอกเรือนจำได้ ร้อยละ 97.7 แต่ไม่รู้ว่า “พัศดี” จะแต่งตั้งเจ้าพนักงานอื่นนอกสังกัดกรมราชทัณฑ์ให้เป็นผู้คุมพิเศษไม่ได้ ร้อยละ 81.8 และไม่รู้ว่าเจ้าหน้าที่ของกรมราชทัณฑ์ไม่เป็น “ผู้คุม” โดยตำแหน่งทุกคน ร้อยละ 81.8

3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ด้านความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง

ตารางที่ 6 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ด้านความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง

(N = 385)

ลำดับที่	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
11	การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังมีกำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ			
	ใช่	383	99.5	มาก
	ไม่ใช่	2	.5	
12	องค์การสหประชาชาติกำหนดให้ทุกประเทศปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามมาตรฐานขั้นต่ำ			
	ใช่	375	97.4	มาก
	ไม่ใช่	10	2.6	
13	ผู้ต้องขังภายในเรือนจำสามารถเรียนหนังสือจนจบมหาวิทยาลัย			
	ใช่	377	97.8	มาก
	ไม่ใช่	8	2.1	
14	ผู้ต้องขังไม่สามารถลากลับได้เมื่อมีเหตุจำเป็น			
	ใช่	312	81.0	
	ไม่ใช่	73	19.0	น้อย
15	การฝึกวิชาชีพของผู้ต้องขังในเรือนจำต้องเสียค่าใช้จ่าย			
	ใช่	314	81.6	
	ไม่ใช่	71	18.4	น้อย

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ รู้ว่าการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังมีกำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ ร้อยละ 99.5 และส่วนใหญ่รู้ว่าองค์การสหประชาชาติกำหนดให้ทุกประเทศปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามมาตรฐานขั้นต่ำ ร้อยละ 97.4 รู้ว่าผู้ต้องขังภายในเรือนจำสามารถเรียนหนังสือจนจบมหาวิทยาลัย ร้อยละ 97.8 แต่ไม่รู้ว่าผู้ต้องขังสามารถลากลับได้เมื่อมีเหตุจำเป็น ร้อยละ 81.0 และไม่รู้ว่าการฝึกวิชาชีพของผู้ต้องขังในเรือนจำไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ร้อยละ 81.6

4. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ด้านความรู้เกี่ยวกับวินัยผู้ต้องขัง

ตารางที่ 7 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ด้านความรู้เกี่ยวกับวินัยผู้ต้องขัง

(N = 385)

ลำดับที่	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ	ระดับ
16	ก่อนที่จะลงโทษผู้ต้องขัง จะต้องให้ผู้ต้องขังชี้แจงว่ามีข้อ แก้ตัวอย่างไร			
	ใช่	381	99.0	มาก
	ไม่ใช่	4	1.0	
17	การลงโทษผู้ต้องขังไม่มีการเขียนตี			
	ใช่	373	96.9	มาก
	ไม่ใช่	12	3.1	
18	การลงโทษผู้ต้องขังเป็นวิธีหนึ่งในการลงโทษผู้ต้องขังที่ กระทำผิดวินัย			
	ใช่	380	98.7	มาก
	ไม่ใช่	5	1.3	
19	ปัจจุบันไม่มีการใช้ ตรวน เป็นเครื่องพันธนาการ			
	ใช่	316	82.1	
	ไม่ใช่	69	17.9	น้อย
20	นักโทษเด็ดขาดแบ่งชั้นเป็น 6 ชั้น			
	ใช่	315	81.8	
	ไม่ใช่	70	18.2	น้อย

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ รู้ว่าก่อนที่จะลงโทษผู้ต้องขังจะต้องให้ผู้ต้องขังชี้แจงว่ามีข้อแก้ตัวก่อน ร้อยละ 99.0 และส่วนใหญ่รู้ว่าการลงโทษผู้ต้องขังไม่มีการเขียนตี ร้อยละ 96.9 รู้ว่าการลงโทษผู้ต้องขังเป็นวิธีหนึ่งในการลงโทษผู้ต้องขังที่กระทำผิดวินัย ร้อยละ 98.7 แต่ไม่รู้ว่าปัจจุบันมีการใช้ ตรวน เป็นเครื่องพันธนาการ ร้อยละ 82.1 และไม่รู้ว่านักโทษเด็ดขาดแบ่งชั้นเป็น 6 ชั้น ร้อยละ 81.8

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

ตารางที่ 8 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

ภาพลักษณ์ ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อยที่ สุด	X	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพ	158 (39.7)	176 (45.2)	35 (11.2)	9 (2.6)	7 (1.3)	4.13	.83	บวก
2. เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาที่สุภาพ	125 (33.8)	205 (52.2)	40 (11.7)	9 (1.3)	6 (1.0)	3.76	.76	บวก
3. เจ้าหน้าที่มีความยินดีที่จะให้บริการ	120 (30.9)	185 (50.1)	72 (17.7)	6 (.8)	2 (.5)	3.68	.74	บวก
4. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคกับผู้มาติดต่อขอใช้ บริการ	89 (24.2)	207 (53.0)	73 (20.3)	10 (2.3)	6 (.3)	3.98	.75	บวก
5. เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการติดต่อราชการ	105 (26.5)	149 (39.7)	95 (28.8)	25 (4.2)	14 (.8)	3.87	.88	บวก
6. ขั้นตอนไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ	50 (13.2)	178 (46.8)	145 (34.5)	10 (3.9)	2 (1.6)	3.40	.81	กลาง
*7. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่รวดเร็ว	18 (3.9)	70 (16.4)	150 (37.9)	90 (24.4)	57 (17.4)	3.10	1.07	กลาง
*8. เจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อไม่มีความสัมพันธ์ที่ดี	13 (4.2)	45 (10.9)	103 (27.5)	118 (31.2)	106 (26.2)	3.68	1.11	บวก
*9. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางเรือนจำไม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ	15 (3.4)	38 (10.4)	123 (32.5)	138 (35.5)	71 (18.4)	3.70	1.01	บวก
*10. เจ้าหน้าที่ไม่ทำตนเป็นผู้รับใช้	3 (.5)	35 (9.4)	105 (26.8)	147 (37.7)	95 (25.7)	3.75	.95	บวก
*11. เจ้าหน้าที่ไม่ให้บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ญาติजन หายสงสัย	14 (3.4)	33 (8.8)	75 (20.8)	169 (43.1)	94 (23.9)	3.85	1.02	บวก
*12. เจ้าหน้าที่มีการเรียกรับประโยชน์ในการที่จะ ให้บริการ	19 (4.4)	20 (5.5)	53 (14.3)	115 (29.1)	178 (46.8)	3.68	1.11	บวก
ภาพรวม						3.85	.59	บวก

* เป็นคำถามเชิงลบ

จากตารางที่ 8 พบว่า เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีภาพลักษณ์เชิงบวกในภาพรวมด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.85 โดยมีประเด็นในเชิงบวกเกี่ยวกับการใช้วาจาที่สุภาพมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาเกี่ยวกับการให้ความเสมอภาคกับผู้มาติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.98 ประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนไม่ยุ่งยากในการใช้บริการค่าเฉลี่ย 3.40และการให้บริการที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุดคือ3.10

ตารางที่ 9 บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

ภาพลักษณ์ ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย	137 (35.6)	200 (51.9)	41 (10.6)	5 (1.3)	2 (.5)	4.21	.72	บวก
2. เจ้าหน้าที่อธยาศัยดีเป็นมิตร	115 (29.9)	207 (53.8)	57 (14.8)	5 (1.3)	1 (.3)	4.12	.71	บวก
3. เจ้าหน้าที่มีลักษณะใจเย็น	117 (30.4)	177 (46.0)	85 (22.1)	4 (1.0)	2 (.5)	4.05	.78	บวก
4. เจ้าหน้าที่มีกิริยาที่สุภาพ	104 (27.0)	204 (53.0)	62 (16.1)	8 (2.1)	7 (1.8)	4.01	.82	บวก
5. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ	114 (29.6)	196 (50.9)	55 (14.3)	5 (1.3)	15 (3.9)	4.01	.92	บวก
ภาพรวม						4.08	.64	บวก

จากตารางที่ 9 พบว่า เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีภาพลักษณ์เชิงบวกในภาพรวมด้านบุคลิกภาพ ค่าเฉลี่ย 4.08 โดยมีประเด็นในเชิงบวกเกี่ยวกับการแต่งกายเรียบร้อยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาเกี่ยวกับอธยาศัยดีเป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.12

ตารางที่ 10 ความประพฤติของเจ้าหน้าที่

ภาพลักษณ์ ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อยที่ สุด	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ต้อง ขัง	108 (27.3)	178 (48.3)	72 (19.5)	9 (1.8)	18 (3.1)	3.69	.91	บวก
2. เจ้าหน้าที่กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง	82 (22.1)	185 (48.6)	92 (23.4)	15 (2.9)	11 (3.1)	3.70	.91	บวก
3. เจ้าหน้าที่มีลักษณะทำไม่อดหยิ่ง	58 (15.1)	178 (46.2)	119 (30.9)	17 (4.4)	13 (3.4)	3.50	1.10	กลาง
4. เจ้าหน้าที่มีสัมมาคารวะ	101 (14.8)	169 (43.1)	50 (25.5)	38 (8.3)	27 (8.3)	3.75	1.10	บวก
*5. เจ้าหน้าที่รับสินบนจากผู้ต้องขังหรือญาติที่มา เยี่ยม	11 (3.1)	25 (7.0)	107 (11.7)	128 (34.3)	51 (43.9)	2.45	.90	กลาง
*6. เจ้าหน้าที่เป็นผู้นำสิ่งของต้องห้ามเข้าภายใน เรือนจำ	23 (6.2)	15 (2.6)	165 (9.4)	148 (39.2)	34 (42.6)	2.39	1.09	กลาง
*7. เจ้าหน้าที่มีนเมาก่อนปฏิบัติหน้าที่	21 (5.5)	14 (3.6)	41 (10.6)	124 (32.2)	185 (48.1)	3.96	1.10	บวก
ภาพรวม						3.89	.66	บวก

* เป็นคำถามเชิงลบ

จากตารางที่ 10 พบว่า เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีภาพลักษณ์เชิงบวกในภาพรวมด้านความประพฤติของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.89 โดยมีประเด็นในเชิงบวกเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่มีนเมาก่อนปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่มีสัมมาคารวะค่าเฉลี่ย 3.75 ประเด็นเจ้าหน้าที่รับสินบน ค่าเฉลี่ย 2.45 และเป็นผู้นำสิ่งของต้องห้ามเข้าภายในเรือนจำ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 2.39

ตารางที่ 11 การทำงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ภาพลักษณ์ ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อยที่ สุด	$\bar{X}$	S	ระดับ
*1. เจ้าหน้าที่ไม่อุทิศเวลาให้กับราชการ	23 (6.5)	33 (8.3)	67 (17.9)	152 (39.2)	110 (28.1)	3.75	1.15	บวก
*2. เจ้าหน้าที่ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ตรงเวลา	20 (5.5)	26 (6.2)	70 (17.9)	165 (42.6)	104 (27.8)	3.84	1.08	บวก
*3. เจ้าหน้าที่ทำงานโดยเลือกปฏิบัติ	17 (4.2)	35 (8.6)	63 (15.8)	168 (44.4)	102 (27.0)	3.89	1.56	บวก
*4. เจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ	20 (4.7)	29 (8.1)	53 (14.3)	195 (50.9)	88 (22.1)	3.77	1.03	บวก
*5. ผู้คุมไม่ประสานงานกับหน่วยงานอื่น	22 (5.5)	20 (4.9)	120 (31.9)	142 (37.1)	81 (20.5)	3.63	1.04	กลาง
6. อาชีพผู้คุมทำงาน ลำบาก	79 (20.0)	141 (36.1)	100 (26.8)	50 (13.5)	15 (3.6)	3.54	1.07	กลาง
7. อาชีพผู้คุมทำงานเสี่ยงอันตราย	92 (23.4)	160 (42.1)	92 (23.4)	35 (8.6)	6 (2.6)	3.75	.99	บวก
8. เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทำงานเสี่ยงภัยแต่สามารถปฏิบัติได้ดี	91 (23.4)	170 (43.9)	85 (22.6)	28 (6.5)	11 (3.6)	3.75	1.00	บวก
9. เจ้าหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพโดยผู้ต้องขังไม่หลบหนี	170 (44.9)	123 (32.5)	65 (15.8)	11 (2.3)	16 (4.4)	3.95	1.04	บวก
ภาพรวม						3.77	.68	บวก

* เป็นค่าถ่วงน้ำหนัก

จากตารางที่ 11 พบว่า เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีภาพลักษณ์เชิงบวกในภาพรวมด้านการทำงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.77 โดยมีประเด็นในเชิงบวกเกี่ยวกับการควบคุมผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพโดยผู้ต้องขังไม่หลบหนีมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาเกี่ยวกับการทำงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 3.89

ส่วนที่ 4 การนำเสนอข้อมูลด้วยตารางไขว้ (Cross-tabulation)

ตารางที่ 12 ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มเพศ

เพศ	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์			รวม
	ลบ	กลาง	บวก	
ชาย	47 (22.1)	95 (44.6)	71 (33.3)	213 (55.3)
หญิง	46 (26.7)	53 (30.8)	73 (42.4)	172 (44.7)
รวม	93 (24.2)	148 (38.4)	144 (37.4)	385 (100.0)

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชากรกลุ่มเพศหญิงร้อยละ 42.4 มีภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มเพศชาย ร้อยละ 33.3 แต่ก็ไม่ได้แตกต่างกันมากนัก

ตารางที่ 13 ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มอายุ

อายุ	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์			รวม
	ลบ	กลาง	บวก	
ไม่เกิน 25 ปี	26 (22.6)	45 (39.1)	44 (38.3)	115 (29.9)
26 – 30 ปี	26 (32.5)	31 (38.8)	23 (28.8)	80 (20.8)
31 – 35 ปี	12 (21.1)	24 (42.1)	21 (36.8)	57 (14.8)
35 ปีขึ้นไป	29 (21.8)	48 (36.1)	56 (42.1)	133 (34.5)
รวม	93 (24.2)	148 (38.4)	144 (37.4)	385 (100.0)

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มประชากรกลุ่มอายุ 35 ปีขึ้นไปร้อยละ 42.1 มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มประชากรกลุ่มอื่น และกลุ่มประชากรกลุ่มอายุ 26-30 ปี ร้อยละ 28.8 จะมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ในเชิงบวกน้อยที่สุด

ตารางที่ 14 ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มการศึกษา

การศึกษา	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์			รวม
	ลบ	กลาง	บวก	
ประถมศึกษา	20 (27.0)	27 (36.5)	27 (36.5)	74 (19.2)
มัธยมศึกษา	29 (22.8)	40 (31.5)	58 (45.7)	127 (33.0)
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	22 (20.2)	57 (52.3)	30 (27.5)	109 (28.3)
ปริญญาตรีขึ้นไป	22 (29.3)	24 (32.0)	29 (38.7)	75 (19.5)
รวม	93 (24.2)	148 (38.4)	144 (37.4)	385 (100)

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มประชากรที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาร้อยละ 45.7 มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มประชากรกลุ่มอื่นและประชากรที่มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 27.5 มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงบวกน้อยที่สุด

ตารางที่ 15 ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

อาชีพ	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์			รวม
	ลบ	กลาง	บวก	
รายได้ไม่แน่นอน	20 (17.4)	46 (40.0)	49 (42.6)	115 (29.9)
ค้าขาย	22 (28.2)	30 (38.5)	26 (33.3)	78 (20.3)
ธุรกิจส่วนตัว	26 (32.5)	30 (37.5)	24 (30.0)	80 (20.8)
มีเงินเดือนประจำ	25 (22.3)	42 (37.5)	45 (40.2)	112 (29.1)
รวม	93 (24.2)	148 (38.4)	144 (37.4)	385 (100)

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มประชากรกลุ่มอาชีพที่มีรายได้ไม่แน่นอนร้อยละ 42.6 มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มประชากรกลุ่มอื่นและประชากรกลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 30.0 มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงบวกน้อยที่สุด

ตารางที่ 16 ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มสถานภาพสมรส

สถานภาพ	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์			รวม
	ลบ	กลาง	บวก	
โสด	43 (21.9)	81 (41.3)	72 (36.7)	196 (50.9)
สมรส	50 (26.5)	67 (35.4)	72 (38.1)	189 (49.1)
รวม	93 (24.2)	148 (38.4)	144 (37.4)	385 (100)

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มประชากรที่มีการสมรสแล้ว ร้อยละ 38.1 มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มประชากรที่เป็นโสด

ตารางที่ 17 ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มรายได้

รายได้	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์			รวม
	ลบ	กลาง	บวก	
ไม่เกิน 7,500 บาท	37 (27.8)	58 (43.6)	38 (28.6)	133 (34.5)
75,01-10,000 บาท	36 (25.9)	43 (30.9)	60 (43.2)	139 (36.1)
10,000 บาทขึ้นไป	20 (17.7)	47 (41.6)	46 (40.7)	113 (29.4)
รวม	93 (24.2)	148 (38.4)	144 (37.4)	385 (100)

จากตารางที่ 17 พบว่า กลุ่มประชากรที่มีรายได้ระหว่าง 7,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 43.2 มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มประชากรกลุ่มอื่นและประชากรที่มีรายได้ไม่เกิน 7,500 บาทร้อยละ 28.6 มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงบวกน้อยที่สุด

ตารางที่ 18 ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มความถี่ในการเยี่ยมผู้ต้องขัง

ความถี่ในการเยี่ยม	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์			รวม
	ลบ	กลาง	บวก	
ทุกวัน ถึง สัปดาห์/ 3 ครั้ง	15 (23.1)	28 (43.1)	22 (33.8)	65 (16.9)
สัปดาห์/ 2 ครั้ง	19 (25.3)	27 (36.0)	29 (38.7)	75 (19.5)
น้อยกว่า สัปดาห์ 2 ครั้ง	59 (24.1)	93 (38.0)	93 (38.0)	245 (63.6)
รวม	93 (24.2)	148 (38.4)	144 (37.4)	385 (100)

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มประชากรที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังสัปดาห์/ 2 ครั้ง ร้อยละ 38.7 มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มประชากรกลุ่มอื่นและญาติผู้ต้องขังที่มาเยี่ยมทุกวันถึงสัปดาห์/3 ครั้ง ร้อยละ 33.8 มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงบวกน้อยที่สุด

ตารางที่ 19 ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มที่อยู่ปัจจุบัน

ที่อยู่ปัจจุบัน	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์			รวม
	ลบ	กลาง	บวก	
กรุงเทพมหานคร	46 (18.5)	105 (42.3)	97 (39.1)	248 (64.4)
ต่างจังหวัด	47 (34.3)	43 (31.4)	47 (34.3)	137 (35.6)
รวม	93 (24.2)	148 (38.4)	144 (37.4)	385 (100)

จากตารางที่ 19 พบว่า กลุ่มประชากรที่อยู่ในกรุงเทพมหานครร้อยละ 39.1 มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มประชากรกลุ่มที่อยู่ต่างจังหวัดร้อยละ 34.3

ตารางที่ 20 ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มความถี่ในการรับรู้ข่าวสาร

ความถี่ในการรับรู้ ข่าวสาร	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์			รวม
	ลบ	กลาง	บวก	
น้อย	47 (26.3)	75 (41.9)	57 (31.8)	179 (46.5)
มาก	46 (22.3)	73 (35.4)	87 (42.2)	206 (53.5)
รวม	93 (24.2)	148 (38.4)	144 (37.4)	385 (100)

จากตารางที่ 20 พบว่า กลุ่มประชากรที่มีความถี่ในการรับรู้ข่าวสารมากร้อยละ 42.2 มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มประชากรกลุ่มที่มีความถี่ในการรับรู้ข่าวสารน้อยร้อยละ 31.8

ตารางที่ 21 ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์

ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานราชทัณฑ์	ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์			รวม
	ลบ	กลาง	บวก	
น้อย	25 (26.3)	32 (33.7)	38 (40.0)	95 (24.7)
มาก	68 (23.4)	116 (40.0)	106 (36.6)	290 (75.3)
รวม	93 (24.2)	148 (38.4)	144 (37.4)	385 (100)

จากตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มประชากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์น้อยร้อยละ 40.0 มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มประชากรกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์มากร้อยละ 36.6

ข้อวิจารณ์

จากการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง มีข้อวิจารณ์ในประเด็นดังต่อไปนี้

ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ แม้ว่าภาพรวมของภาพลักษณ์ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จะมีภาพลักษณ์ในเชิงบวก (ค่าเฉลี่ย 3.85) แต่ก็มีประเด็นการให้บริการที่ไม่เป็นเชิงบวก ได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่รวดเร็ว และประเด็นขั้นตอนยุ่งยากในการให้บริการ จึงอาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง อย่างแท้จริงระบบราชการในปัจจุบัน เป็นระบบที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกจากการให้บริการ และมีสัมพันธที่ดีกับประชาชน สอดคล้องการศึกษาของ จักรกฤษณ์ บัวแสง (2548 : 100) ได้ศึกษาการพัฒนาโครงสร้างการบริหารจัดการของเรือนจำและทัณฑสถาน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริหารจัดการในระดับปานกลาง (2.43) เท่านั้น ดังนั้นในภาพรวมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ยังข้อเสียที่ยังต้องปรับปรุงในการปฏิบัติงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ด้านบุคลิกภาพ มีภาพลักษณ์ในเชิงบวก (ค่าเฉลี่ย 4.08) แม้จะมีประเด็นที่เป็นเชิงบวกทั้งหมด แต่ก็มีประชากรบางส่วนแม้ไม่มากที่ไม่เห็นด้วยในประเด็นต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม ที่อาจสร้างความไม่พอใจกับญาติผู้ต้องขังได้ เช่น การมีกิริยาและใช้วาจาที่สุภาพ

ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ด้านความประพฤติ มีภาพลักษณ์ในเชิงบวก (ค่าเฉลี่ย 3.89) แต่ก็มีประเด็นที่ไม่เป็นเชิงบวก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีลักษณะท่าไม่วอดหยิ่ง เป็นความเห็นในระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีประเด็นสำคัญที่สามารถทำลายภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ได้ คือประเด็น เจ้าหน้าที่รับสินบนจากผู้ต้องขังหรือญาติที่มาเยี่ยม, เจ้าหน้าที่นำสิ่งของต้องห้ามเข้าภายในเรือนจำ ซึ่งประเด็นเหล่านี้จากการศึกษาผลที่ไม่อยู่ในเชิงบวก แสดงว่ามีประชากรจำนวนไม่น้อย เห็นว่าเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ยังคงมีความประพฤติเช่นนี้ จากการศึกษา พบว่าญาติยังมีความเชื่อว่าเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ยังคงมีการกระทำผิดในเรื่องของการ

รับสินบนอยู่ (ค่าเฉลี่ย 2.45) การรับสินบนของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนในการเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับญาติผู้ต้องขังหรือผู้ต้องขัง เช่น ในเรื่องของการอำนวยความสะดวกในการขอรับการเยี่ยมผู้ต้องขัง, การให้ผู้ต้องขังอยู่อย่างสบายภายในเรือนจำ, การดำเนินการในเรื่องของลดวันต้องโทษของผู้ต้องขัง, การพักการลงโทษ, การย้ายเรือนจำ เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่า ญาติมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นผู้นำสิ่งของต้องห้ามเข้าภายในเรือนจำ (ค่าเฉลี่ย 2.39) สิ่งของต้องห้ามที่เจ้าหน้าที่นำเข้าไปภายในเรือนจำไม่ว่าจะเป็น เครื่องมือสื่อสาร ยาเสพติด อาวุธ หรือสิ่งของอย่างหนึ่งอย่างใดที่ใช้ในการหลบหนี ซึ่งจะสอดคล้องกับผลงานวิจัย เรื่อง การดำเนินงานราชทัณฑ์ ในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด ของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2542: 155) ที่ประชาชนมีความมุ่งหวังสูงถึงร้อยละ 82.2 ที่ควรมีมาตรการตรวจสอบเจ้าหน้าที่ที่อาจนำยาเสพติดเข้ามาในเรือนจำ ซึ่งมีนัยสำคัญว่า ประชาชนยังมีความเชื่อว่าของผิดกฎหมายที่สามารถเข้าไปในเรือนจำได้นั้นเพราะเจ้าหน้าที่นำเข้าไปนั่นเอง อาจจะเป็นผลทำให้มีความเสียหายเกิดขึ้นและผลกระทบที่ตามมาอย่างเห็นได้ชัดคือทำให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ก็ต้องปฏิบัติงานด้วยความยากลำบากและหนักขึ้น

การปฏิบัติงานในหน้าที่ ในภาพรวมภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ มีภาพลักษณ์ในเชิงบวก (ค่าเฉลี่ย 3.89) แต่ก็มีประเด็นการให้บริการที่ไม่เป็นเชิงบวก ได้แก่ ผู้คุมไม่ประสานงานกับหน่วยงานอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.63) และประเด็นอาชีพผู้คุมทำงานลำบาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในประเด็นที่ผู้คุมไม่ประสานงานกับหน่วยงานอื่น นั้น อาจเป็นได้ว่าเรือนจำและทัณฑสถาน สังกัดกรมราชทัณฑ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานสุดท้ายในกระบวนการยุติธรรม มีหน้าที่หลักเพียงคุมผู้ต้องขัง และพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังให้เป็นบุคคลที่พึงประสงค์เมื่อพ้นโทษไปแล้ว การประสานงานกับหน่วยงานอื่น นับว่าน้อยมากเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น เนื่องจากเรือนจำและทัณฑสถาน มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ต้องขัง และญาติผู้ต้องขัง เท่านั้น ไม่มีการจิกจางขวางเหมือนกับหน่วยงานอื่น ๆ สำหรับประเด็น อาชีพผู้คุมทำงานลำบาก นั้น เนื่องจากงานราชทัณฑ์ เป็นงานละเอียดอ่อนเป็นพิเศษ เป็นงานที่ประกอบด้วย 3 D 2 L กล่าวคือ เป็นงานที่มีลักษณะเสี่ยงต่ออันตราย (Dangerous) ไม่น่าอภิมรณ (Dirty) ยุ่งยาก (Difficult) เกียรติภูมิหรือศักดิ์ศรีต่ำ (Low Dignity) และ ได้รับเงินเดือนต่ำ (Low Salary) ภาพลักษณ์ในประเด็นในเชิงลบทั้งเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์และบุคคลภายนอก ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เลือกทำงานในกรมราชทัณฑ์เพียงเพราะต้องการทำงานราชการหรือรองานอื่นก่อนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้เจ้าหน้าที่จึงขาดแรงบันดาลใจในการ

ทำงาน เลือกทำงานนี้เพียงเพราะเป็นงานราชการและเพราะสภาพแวดล้อมบีบบังคับเท่านั้น การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จึงไม่เป็นไปในเชิงบวกทุกประเด็น

ในด้านของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์

จากการศึกษาจะพบว่า ญาติผู้ต้องขังที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์น้อย (ร้อยละ 40.0) จะมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ในเชิงลบ มากกว่า ญาติผู้ต้องขังที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์มาก (ร้อยละ 36.6) เพราะว่า บุคคลที่รู้และเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์น้อย แสดงว่าการมาเยี่ยมผู้ต้องขังของญาติคนนี้นั้นนานๆจะมาเยี่ยม ส่วนใหญ่มักจะเป็นญาติที่อยู่ตามต่างจังหวัด จะไม่ทราบถึง ภารกิจหน้าที่อำนาจการควบคุม ของทางเรือนจำหรือทัณฑสถาน รวมถึง หน้าที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ในด้านต่างๆ เช่น ด้านการควบคุม แก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขัง และไม่สนใจที่จะทราบข้อมูลต่างๆ ที่ใกล้ชิด อีกทั้งมองเจ้าหน้าที่ของรัฐในภาพที่เป็นเจ้านาย มียศ มีตำแหน่ง หากบุคคลที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจก็จะมองเจ้าหน้าที่ใน เชิงลบ

ในส่วนของญาติผู้ต้องขังที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์มาก จะมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเชิงลบ เพราะว่า บุคคลที่มีความรู้มากก็จะสนใจเข้าไปศึกษาในสิ่งที่ตนเองต้องการทราบ ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวความคิดของ Foster ที่กล่าว ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นหรือทัศนคติจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ค้นเคย หรือได้ยิน ได้ฟัง ได้ศึกษา ได้อ่านหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ซึ่งการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ในเรื่องต่างๆ มากขึ้นจนทำให้มีเหตุผลมาใช้ประกอบในการตัดสินใจว่าสิ่งไหนดีสิ่งไหนไม่ดี เมื่อญาติได้ทราบถึงภารกิจหน้าที่ที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติ แต่เจ้าหน้าที่ละเว้นในการปฏิบัติหน้าที่นั้นๆ จึงทำให้ภาพลักษณ์ในทัศนคติของญาติผู้ต้องขังปรากฏออกมาในเชิงลบ

จากการศึกษาพบว่าอาชีพค้าขาย (ร้อยละ 33.3) และธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 30.0) จะมีทัศนคติในภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เชิงลบ เพราะว่า อาชีพค้าขายและทำธุรกิจส่วนตัวนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นญาติที่มีฐานะที่ดีและมาเยี่ยมผู้ต้องขังบ่อย ก็จะมีความรู้ความเข้าใจในงานราชทัณฑ์พอสมควรจึงมีความคาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบายในการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเต็มที่ ซึ่งจะสอดคล้องกับ ทฤษฎี บุคลิกภาพของ Rogers ที่กล่าวถึง ความนึกคิดที่สังคมมองเรา (ตนตามสังคม) Perceived Social หรือ Social Self ต้องการให้เป็นที่ยอมรับของสังคม ญาติที่มาเยี่ยมก็

ต้องการ การบริการหรือการต้อนรับที่ดี และได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการว่าตนมีอำนาจเหนือกว่าผู้ให้บริการ แต่เมื่อไม่ได้รับความสะดวกตามที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความไม่พอใจและก็จะพยายามที่จะละเมิดกฎหมายโดยการติดสินบนเจ้าหน้าที่ เพราะบุคคลพวกนี้มักถือว่า เงินสามารถซื้อได้ทุกอย่าง

ซึ่งจะแตกต่างกับญาติที่มีอาชีพ ที่มีรายได้ไม่แน่นอน (ร้อยละ 42.6) และญาติที่มีเงินเดือนประจำ (ร้อยละ 40.2) จะมีทัศนคติเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ในเชิงบวก เพราะว่า ญาติจะมาเยี่ยมผู้ต้องขังไม่บ่อยมากนักสาเหตุมาจากการทำงานที่ไม่มีวันหยุดต้องหารายได้เพื่อเลี้ยงชีพและครอบครัว จึงไม่สนใจในเรื่องของความรู้ความเข้าใจกับงานราชทัณฑ์มากนัก อีกทั้งไม่ได้คาดหวังอะไรกับตัวของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ ขอเพียงให้ได้รับการเยี่ยมผู้ต้องขังให้เสร็จสิ้นก็เพียงพอ

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขังโดยศึกษาจากญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังภายในทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จำนวน 385 ราย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

พบว่า กลุ่มประชากรที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.3 และมีอายุ 35 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.5 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.0 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.7 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 50.9 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 7,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 36.1 มีความถี่ในการเยี่ยมผู้ต้องขัง น้อยกว่าสัปดาห์/ 2 ครั้ง ร้อยละ 63.6 และส่วนใหญ่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 64.4

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ รู้ว่ากรมราชทัณฑ์สังกัดกระทรวงยุติธรรม ร้อยละ 99.7 และส่วนใหญ่รู้ว่า เรือนจำ คือ สถานที่ซึ่งใช้ควบคุมผู้กระทำความผิดที่ศาลตัดสินแล้วข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ต้องขังโดยตรง จำนวน ร้อยละ 98.2 รู้ว่ารถยนต์ที่ขนย้ายผู้ต้องขังถือว่าเป็นเรือนจำด้วยและอีก ร้อยละ 97.9 ไม่รู้ว่าเรือนจำอำเภอมีอำนาจไม่เท่าเรือนจำจังหวัด ร้อยละ 80.8 และไม่รู้ว่าการทัณฑสถานคือไม่ใช่สถานที่คุมขังนักโทษที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล ร้อยละ 80.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้เรื่องหมายศาล ส่วนใหญ่รู้ว่าเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จะนำผู้กระทำความผิดเข้าเรือนจำจะต้องมีหมายศาลเท่านั้น จำนวนร้อยละ 98.2 รู้ว่าเจ้าหน้าที่สามารถนำผู้ต้องขังออกมาทำงานภายนอกเรือนจำได้ แต่อีกร้อยละ 97.7 แต่ไม่รู้ว่าการ “พักดี” จะแต่งตั้งเจ้าพนักงานอื่นนอกสังกัดกรมราชทัณฑ์ให้เป็นผู้คุมพิเศษไม่ได้ และร้อยละ 81.8 และไม่รู้ว่าการเจ้าหน้าที่ของกรมราชทัณฑ์ไม่เป็น “ผู้คุม” โดยตำแหน่งทุกคน ร้อยละ 81.8

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ รู้ว่าการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังมีกำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ ร้อยละ 99.5 และส่วนใหญ่รู้ว่าองค์การสหประชาชาติกำหนดให้ทุกประเทศปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามมาตรฐานขั้นต่ำ ร้อยละ 97.4 รู้ว่าผู้ต้องขังภายในเรือนจำสามารถเรียนหนังสือจนจบมหาวิทยาลัย ร้อยละ 97.8 แต่ไม่รู้ว่าผู้ต้องขังสามารถลากลับได้เมื่อมีเหตุจำเป็น ร้อยละ 81.0 และไม่รู้ว่าการฝึกวิชาชีพของผู้ต้องขังในเรือนจำไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ร้อยละ 81.6

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ รู้ว่าก่อนที่จะลงโทษผู้ต้องขังจะต้องให้ผู้ต้องขังชี้แจงว่ามีข้อแก้ตัว ก่อน ร้อยละ 99.0 และส่วนใหญ่รู้ว่าการลงโทษผู้ต้องขังไม่มีการเขียนดี ร้อยละ 96.9 รู้ว่าการลงเขียนญาติเป็นวิธีหนึ่งในการลงโทษผู้ต้องขังที่กระทำผิดวินัย ร้อยละ 98.7 แต่ไม่รู้ว่าปัจจุบันมีการใช้ตรวน เป็นเครื่องพันธนาการ ร้อยละ 82.1 และไม่รู้ว่านักโทษเด็ดขาดแบ่งชั้นเป็น 6 ชั้น ร้อยละ 81.8

ความเห็นต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีภาพลักษณ์เชิงบวกในภาพรวม ด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.85 โดยมีประเด็นในเชิงบวกเกี่ยวกับการใช้วาจาที่สุภาพมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาเกี่ยวกับการให้ความเสมอภาคกับผู้มาติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.98 และมีประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนไม่ยุ่งยากในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.40 และการให้บริการที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุดคือ 3.10

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีภาพลักษณ์เชิงบวกในภาพรวม ด้านบุคลิกภาพ ค่าเฉลี่ย 4.08 โดยมีประเด็นในเชิงบวก เกี่ยวกับการแต่งกายเรียบร้อยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาเกี่ยวกับอัธยาศัยดี เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.12

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีภาพลักษณ์เชิงบวกในภาพรวม ด้านความประพฤติของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.89 โดยมีประเด็นในเชิงบวก เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่ดื่มเมาก่อนปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่มีสัมมาคารวะ ค่าเฉลี่ย 3.75 ประเด็นเจ้าหน้าที่รับสินบน ค่าเฉลี่ย 2.45 และเป็นผู้นำสิ่งของต้องห้ามเข้าภายในเรือนจำ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 2.39

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ พบว่าภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ในส่วนของญาติผู้ต้องขังที่มีความรู้ความเข้าใจในงานราชทัณฑ์มาก จะมีภาพลักษณ์ในเชิงลบ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มากขึ้นผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการแก้ไขดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ พบว่าญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังนั้น ถึงแม้จะมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ อำนาจการควบคุมผู้ต้องขังของเรือนจำหรือทัณฑสถาน , ความรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ในการปฏิบัติหน้าที่ในงานราชทัณฑ์ , ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังและของสิทธิที่ผู้ต้องขังจะได้รับ , ความรู้เกี่ยวกับวินัยผู้ต้องขัง ระดับชั้นของผู้ต้องขัง ความรู้ในทุกๆด้านมีประมาณ ร้อยละ 20 เท่านั้น ผู้วิจัยจึงเห็นควรเสนอแนะดังนี้

1.1 ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ให้กับบุคคลภายนอกได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับเรือนจำ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรือนจำ ภารกิจต่างๆในทุกด้าน เช่น การควบคุม การลงโทษทางวินัยแก่ผู้ต้องขัง แก้ไขพฤติกรรมของผู้ต้องขัง กิจกรรมประจำวันของผู้ต้องขัง การจัดให้มีการศึกษาและฝึกวิชาชีพภายในเรือนจำ ประโยชน์ต่างๆที่ผู้ต้องขังจะได้รับ ข่าวสารและจัดทำหนังสือคู่มือหลักเกณฑ์ ของการได้รับการพระราชทานอภัยโทษ ได้ลดวันต้องโทษ การพักการลงโทษลงโทษ เป็นต้น

1.2 ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองอย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติให้ความเสมอภาคต่อญาติผู้ต้องขังปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมายอย่างเคร่งครัดโดยมิให้มีการนำกฎหมายไปใช้ในทางที่มีชอบ

1.3 ใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร แผ่นพับ ป้ายโฆษณา ตลอดจนในอินเทอร์เน็ต เพื่อที่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์ จะได้เข้าถึงประชาชนในทุกๆระดับ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของผู้ที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง หมู่บ้าน โรงเรียน ส่วนราชการต่างๆในกระบวนการยุติธรรม

2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเกี่ยวกับความเห็นที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์พบว่า ในด้านการให้บริการ มีประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนที่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ล่าช้าโดยมีค่าเฉลี่ยเพียง 3.10

จากการวิจัยในครั้งนี้ปรากฏว่าข้อมูล ประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนที่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ล่าช้ายังเป็นปัญหาที่สำคัญในการให้บริการญาติผู้ต้องขัง ผู้วิจัยจึงเสนอให้มีการแก้ไขดังนี้

2.1 ให้เจ้าหน้าที่เรือนจำทัณฑสถาน ถือว่าการให้บริการประชาชน เป็นภารกิจหลัก

อย่างหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ให้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

2.2 ให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และนวัตกรรม ใหม่ๆมาใช้ลดขั้นตอนในการให้บริการ

ญาติที่มาเยี่ยมหรือผู้มาติดต่อราชการจากภายนอก

2.3 กำหนดเวลา เริ่มต้นและสิ้นสุดในการให้บริการในเรื่องต่างๆของทางเรือนจำและ

ทัณฑสถาน

2.4 จัดให้มี ศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE) ทุกเรือนจำและ

ทัณฑสถานเพื่อที่ญาติผู้ต้องขังหรือผู้มาติดต่อจะได้มาดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในจุดเดียว

ภาพรวม ด้านความประพฤติของเจ้าหน้าที่ ถึงแม้ว่าความประพฤติของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ในภาพรวมของทัณฑสถานผู้ต้องขังจะอยู่ในด้านบวกก็ตาม แต่ก็ยังมีบางประเด็น ที่น่าสนใจในการ วิจัยครั้งนี้อยู่ 2 ประเด็นใหญ่ กล่าวคือ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะบุคลิกภาพ ทำทางวางอำนาจ
2. การรับสินบนจากญาติหรือผู้ต้องขัง เป็นผู้นำสิ่งของต้องห้ามเข้าภายในเรือนจำ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางการแก้ไขในประเด็นเรื่องของบุคลิกภาพทำทาง อวดหยิ่ง ไว้ดังนี้

1. จัดฝึกอบรมในระยะสั้นให้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องของบุคลิกภาพ ในการทำงาน และการ เข้าพบปะในวงสังคม
2. หากิจกรรมที่สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดให้กับเจ้าหน้าที่ภายหลังการทำงานที่หนัก เช่น การออกกำลังกายเล่นกีฬา เป็นต้น

การรับสินบน ประเด็นของเจ้าหน้าที่รับสินบนจากญาติหรือผู้ต้องขัง และ เป็นผู้นำสิ่งของ ต้องห้ามเข้าภายในเรือนจำหรือทัณฑสถาน (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีนัยสำคัญว่าประเด็นนี้ ญาติบางส่วน นั้นยังคงเชื่อว่าการรับสินบนของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์อยู่

จากผลการวิจัยผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางการแก้ไขดังนี้ คือ

1. กำหนดให้มีการลงโทษทางวินัยที่ร้ายแรงกับข้าราชการที่กระทำผิด เช่น เมื่อทราบตัว ของผู้ต้องสงสัยว่ากระทำผิดแล้ว ให้พักราชการไว้ก่อนและตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อดำเนินการ สอบสวนและลงโทษผู้กระทำผิดโดยเร็ว

2. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ศึกษา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จรรยาบรรณ วินัยของข้าราชการ ในการปฏิบัติงานภายในเรือนจำและทัณฑสถาน รักษาระเบียบวินัยของข้าราชการ ราชทัณฑ์โดยเคร่งครัด

3. แต่งตั้งคณะกรรมการที่มาจากบุคคลภายนอกเพื่อมาตรวจสอบการดำเนินงานของเรือนจำและทัณฑสถาน มิใช่คณะกรรมการเป็นข้าราชการของกรมราชทัณฑ์เท่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับ

4. เผยแพร่โทษที่จะได้รับอย่างรุนแรงเมื่อกระทำผิด และจะต้องสร้างระบบงานที่เข้มแข็ง และพร้อมที่จะต้องขจัดบุคคลที่ไม่ดีเหล่านี้ออกไปจากองค์กรถ้ายังไม่เลิกการทุจริต ดังนั้นจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ วัฒนธรรมใหม่ในการทำงานมาเป็นกรอบ ที่จะกล่อมเกลาคใจของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มิให้ไขว่เขวไปในทางที่ผิด

5. กำหนดให้มีมาตรการทางสังคม การสร้างและปลูกจิตสำนึก เช่น การจัดให้มีการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ให้รักในเกียรติและศักดิ์ศรีของตนเอง โดยให้คำนึงถึงประเทศชาติ หน่วยงาน ควรมีการรณรงค์อย่างจริงจัง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำหรือทัณฑสถานที่มีอำนาจในการควบคุมผู้ต้องขัง เพื่อให้เห็นภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ควรขยายขอบเขตการวิจัยโดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยควรเป็น ข้าราชการหน่วยงาน กระบวนการยุติธรรมอื่นคือ ศาล อัยการ ตำรวจ ทนาย เพื่อให้ทราบถึงภาพลักษณ์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร. การบินไทย. 2540. แนวทางปฏิบัติงานในการให้บริการ.

กุลชน ชนาพงศธร. 2528. การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

กัญญา ศิริกุล. 2532. หลักการปัญหากรณีศึกษาด้านประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เกรียงศักดิ์ โลหะชาละ. 2536. การสร้างการรักษาภาพพจน์. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จักรกฤษณ์ บัวแสง. 2548. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของข้าราชการราชทัณฑ์ระดับหัวหน้าฝ่าย กับ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานภายใต้การปฏิรูประบบราชการ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิตลาวันย์ บุญนาค. 2539. ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเอกชนในสายตาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์. 2535. “คุณภาพของการบริการ”. วารสารกรมบัญชีกลาง. 36 (พฤษภาคม–มิถุนายน 2535): 9.

จิราภรณ์ สีขาว. 2536. ภาพลักษณ์สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารการศึกษา ระดับสูง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ใจทิพย์ ศรีประกายเพชร. 2538. การศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และประสิทธิผลการสร้างภาพลักษณ์ของโครงการไทยคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ชลิต แก้วไสย. 2539. ผลของการฝึกอบรมการให้บริการลูกค้าที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานการประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัชวาล ชมศิริตระกูล. 2542. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการยอมรับการแปรรูป
รัฐวิสาหกิจ: ศึกษากรณีพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. 2525. การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษา
และจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชูเกียรติ วงศ์เทพเดียน. 2542. ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบิน
ไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการบนเที่ยวบิน.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คุณดาว ฐีรักดี. 2543. ความรู้ความเข้าใจของนักเรียนนายเรืออากาศเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญแห่ง
ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทวี เกรามัญ. 2520. ความคิดเห็นของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการวิจัยทาง
สังคมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธัญญา ประภาสะโนบล. 2527. ภาพพจน์กับการโฆษณาสถาบัน. กรุงเทพมหานคร:
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทิ จิตสว่าง. 2526. การราชทัณฑ์ในชุมชน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ราชทัณฑ์.
- นวลจันทร์ ทศนชัยกุล, รศ. 2533. การคุมประพฤติและการพักการลงโทษ. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์นิติบรรณาการ.
- นวลจันทร์ ทศนชัยกุล, รศ. 2548. อาชญากรรม (การป้องกัน: การควบคุม). นนทบุรี: พรทิพย์
การพิมพ์.

บุญธรรม คำพอ. 2520. การศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ยอมรับและไม่ยอมรับวิทยาการแผนใหม่ศึกษาเฉพาะกรณีมูลนิธิบูรณชนบท หมู่ที่ 10 ต.โพธิ์งาม อ. สวรรคบุรี จ.ชัยนาท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บัญญัติ คำณูณวัฒน์. 2532. งานชุมชนสัมพันธ์กับการสร้างภาพพจน์ของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด: ศึกษากรณีโรงงานปูนซีเมนต์แก่งคอย จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประจวบ อินอ้อด. 2532. เขาทำประชาสัมพันธ์กันอย่างไร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์การพิมพ์พลชัย.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526. ทศนคติ: การวัด เปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ประเวศ ะสี. 2536. “ความหวังของสังคมไทย”. มติชนสุดสัปดาห์. 13(645).

ประเสริฐ เมฆมณี. 2523. ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร: บริษัทบพิตรการพิมพ์ จำกัด.

ปรีชา เมียนเพชร. 2532. หลักการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

พงษ์เทพ วรกิจโกคาทร. 2536. ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์. ใน พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (บรรณาธิการ). ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง: การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไพศาล หวังพานิช. 2526. การวัดผลการเรียน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

พระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการการพลเรือน พ.ศ. 2535. กรุงเทพมหานคร.

พระราชบัญญัติ ราชทัณฑ์ พ.ศ. 2479. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์ราชทัณฑ์.

พระราชบัญญัติวินัยข้าราชการราชทัณฑ์ พ.ศ. 2482. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์ราชทัณฑ์.

พิชา รุจินาม, พ.ศ.ศ. 2545. ภาพลักษณ์ตำรวจทางหลวงของผู้ขับขี่ยานยนต์บนถนนสายเอเชีย
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิทักษ์ หัทยานนท์. 2542. การบริหารเรือนจำและทัณฑสถานภายใต้แผนทิศทางการราชทัณฑ์:
ศึกษากรณีทัศนคติของผู้บัญชาการเรือนจำและทัณฑสถาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิชญา วรรณานันต์. 2540. การศึกษาภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะ
ของพนักงานทั่วประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

พิสิณี กิจวัตร. 2545. ภาพลักษณ์โรงงานยาสูบในความคิดเห็นของประชาชนในเคหะชุมชน
ป้อมไก่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มาตี สุภาพผล. 2545. ภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มานิต รัตนสุวรรณ. 2527. โลกของการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิมพ์เนศ.

เมตตา รัตนมาลากร. 2547. ความคิดเห็นของผู้รับตรวจจังหวัดขอนแก่นต่อภาพลักษณ์สำนักงาน
ตรวจเงินแผ่นดิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัตนา ปัญญาดี. 2541. ภาพลักษณ์และบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดใน
สายตาของประชาชนและสื่อมวลชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รายงานการประเมินผล. 2542. การดำเนินงานราชทัณฑ์ในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด.
กรุงเทพมหานคร: งานวิจัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2538. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต พ.ศ. 2525. (พิมพ์ครั้งที่ 5).

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.

เรืองวิทย์ แสงรัตน. 2522. ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับอัตรา
การเพิ่มของประชากรของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยมหิดล.

วันทนา จิตธนา. 2537. กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศ
ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิภาพร มาพบสุข. 2540. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วิรัช ลภีรัตนกุล. 2540. การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. อ้างถึง Claude Robinson and Walter Barlow. 1959. Public Relation
Journal.

สภาสตรีแห่งชาติ. 2520. สรุปผลการสำรวจสถานภาพสตรีไทยในประเทศ จดหมายเหตุสภาสตรี
แห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์.

เสรี วงษ์มณฑา. 2541. การประชาสัมพันธ์ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท
ธีรฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.

สุพิน ปัญญาภัก. 2533. ภาพพจน์ การสร้างและรักษาในภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง
การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. บรรณาธิการโดย พรทิพย์ วรกิจโกคาทร.
กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุชา จันทน์เอม. 2524. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.

สุภาพ จัตุราภรณ์. 2542. การสอนคหกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ไพศาลศิลป์การพิมพ์.

- สุวรรณา แซ่เฮ้ง. 2542. ภาพลักษณ์คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในทัศนะ
ของอาจารย์และนิสิต คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สันติมา เกษมสันต์ ณ อยุธยา. 2539. ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในสายตา
ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ศศิพรรณ บิลมาโนช. 2538. ปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ
องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ อนันต์โท, ร.ต.อ. หญิง. 2529. ภาพพจน์ของตำรวจตามความรู้สึกของประชาชนในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนิรุจน์ เอี่ยมกิจการ. 2538. ภาพลักษณ์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในสายตาของ
ประชากรชาวกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมพร จันทร์แก้ว. 2540. ภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีตามการรับรู้ของผู้ให้บริการและผู้
ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อำนวย วีรวรรณ. 2536. การแก้วิกฤตการณ์และการสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์การ.
กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. 2519. สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- กฤษฎ์ ปัจฉิมสวัสดิ์, พ.ต.อ. 2532. ความคิดเห็นของประชาชนผู้พักอาศัยในหมู่บ้านจัดสรร เขต
กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานป้องกันอาชญากรรมของตำรวจนครบาล พ.ศ.
2530. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Anderson, P.M. and L.G. Rubin. 1986. **Marketing Communication**. New Jersey: Prentice Hall.

Boulding, K.E. 1975. **The Image: Knowledge in Life and Society**. Michigan: The University of Michigan.

Claude, R. and W. Barlow. 1974. **Image**. Public Relation Journal, 22, September.

Jefkins, F. 1977. **Planned Press and Public Relations**. London: International. Textbook Company.

Kolasa, B.J. 1969. **Introduction to Behavior Science for Business**. New York: John Wiley Sons.

Lesly, P. 1971. **lesly' s Public Relations Handbook**. Englewood Cleffs1, N.J. Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง “ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง”

คำชี้แจง คำถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความถี่ในการรับรู้ข่าวสาร

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของคำถามแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ระดับประถม ☐ ระดับมัธยม
☐ ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา ☐ ระดับปริญญาตรี
☐ ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ ค้าขาย ☐ ธุรกิจส่วนตัว
☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
5. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หย่าร้าง / หม้าย
6. รายได้ต่อเดือน(โดยประมาณ)บาท
7. ความถี่ในการมาเยี่ยมผู้ต้อง ☐ ทุกวัน ☐ วันเว้นวัน
☐ สัปดาห์/ 3 ครั้ง ☐ สัปดาห์/ 2 ครั้ง
☐ น้อยกว่า สัปดาห์ 2 ครั้ง
8. ที่อยู่ปัจจุบัน ☐ กรุงเทพมหานคร ☐ ต่างจังหวัด

ส่วนที่ 2 ความถี่ในการรับข่าวสาร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

9. ท่านรับข่าวสารจากสื่อใดดังต่อไปนี้

สื่อ	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. โทรทัศน์			
2. วิทยุ			
3. หนังสือพิมพ์			
4. นิตยสาร/วารสารต่างๆ			
5. แผ่นพับ/ป้ายโฆษณา			
6. อินเทอร์เน็ต			
7. กำบอกเล่า			

10. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จากสื่อใดดังต่อไปนี้ (ให้ตอบมากกว่า 1 ข้อ)

☐ โทรทัศน์

☐ วิทยุ

☐ หนังสือพิมพ์

☐ นิตยสาร / วารสารต่างๆ

☐ แผ่นพับ / ป้ายโฆษณา

☐ อินเทอร์เน็ต

☐ กำบอกเล่า

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์	ใช่	ไม่ใช่
<u>ความรู้เกี่ยวกับเรือนจำ</u> 11. กรมราชทัณฑ์ สังกัดกระทรวงยุติธรรม 12. เรือนจำ คือ สถานที่ซึ่งใช้ควบคุมผู้กระทำความผิดที่ศาลตัดสินแล้ว 13. รถยนต์ที่ขนย้ายผู้ต้องขังถือว่าเป็นเรือนจำด้วย 14. เรือนจำอำเภอมีอำนาจเท่าเรือนจำจังหวัด 15. ทณฑสถานคือสถานที่คุมขังนักโทษที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล <u>ความรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์</u> 18. เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ สังกัดกระทรวงยุติธรรม 19. เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จะนำผู้กระทำความผิดเข้าเรือนจำจะต้องมีหมายศาลเท่านั้น 20. เจ้าหน้าที่สามารถนำผู้ต้องขังออกมาทำงานภายนอกเรือนจำได้ 21. “พัศดี”จะแต่งตั้งเจ้าพนักงานอื่นนอกสังกัดกรมราชทัณฑ์ให้เป็นผู้คุมพิเศษได้ 22. เจ้าหน้าที่ของกรมราชทัณฑ์เป็น “ผู้คุม ” โดยตำแหน่งทุกคน		

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานราชทัณฑ์	ใช่	ไม่ใช่
<u>ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง</u> 23. การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังมีกำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ 24. องค์การสหประชาชาติกำหนดให้ทุกประเทศปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามมาตรฐานขั้นต่ำ 25. ผู้ต้องขังภายในเรือนจำสามารถเรียนหนังสือจนจบมหาวิทยาลัย 27. ผู้ต้องขังไม่สามารถกลับบ้านได้เมื่อมีเหตุจำเป็น 27. การฝึกวิชาชีพของผู้ต้องขังในเรือนจำต้องเสียค่าใช้จ่าย <u>ความรู้เกี่ยวกับวินัยผู้ต้องขัง</u> 28. ก่อนที่จะลงโทษผู้ต้องขัง จะต้องให้ผู้ต้องขังชี้แจงว่ามีข้อแก้ตัวอย่างไร 29. การลงโทษผู้ต้องขังไม่มีการ เขียนตี 30. การลงโทษผู้ต้องขังเป็นวิธีหนึ่งในการลงโทษผู้ต้องขังที่กระทำผิดวินัย 31. ปัจจุบันไม่มีการใช้ ตรวน เป็นเครื่องพันธนาการ 32. นักโทษเด็ดขาดแบ่งเป็น 3 ชั้น		

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<u>การให้บริการเหมาะสมเพียงใด</u> 33. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพ 34. เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาที่สุภาพ 35. เจ้าหน้าที่มีความยินดีที่จะให้บริการ 36. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคกับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ 37. เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนต่างๆในการติดต่อราชการ 38. ขั้นตอนไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ 39. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่รวดเร็ว 40. เจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อไม่มีความสัมพันธ์ที่ดี 41. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางเรือนจำไม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ 42. เจ้าหน้าที่ไม่ทำตนเป็นผู้รับใช้ 43. เจ้าหน้าที่ไม่ให้บริการข้อมูลต่างๆแก่ญาติจนหายสงสัย 44. เจ้าหน้าที่มีการเรียกรับประโยชน์ในการที่จะให้บริการ					

ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
<u>บุคลิกของเจ้าหน้าที่</u> 45. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย 46. เจ้าหน้าที่อธยาศัยดีเป็นมิตร 47. เจ้าหน้าที่มีลักษณะใจเย็น 48. เจ้าหน้าที่มีกิริยาที่สุภาพ 49. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพ <u>ความประพฤติของเจ้าหน้าที่</u> 50. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวเป็นแบบ อย่างที่ดีให้กับผู้ต้องขัง 51. เจ้าหน้าที่กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง 52. เจ้าหน้าที่มีลักษณะทำไม่อวด หยิ่ง 53. เจ้าหน้าที่มีสัมมาคารวะ 54. เจ้าหน้าที่รับสินบนจากผู้ต้อง ขังหรือญาติที่มาเยี่ยม 55. เจ้าหน้าที่เป็นผู้นำสิ่งของต้อง ห้ามเข้าภายในเรือนจำ 56. บางครั้งเจ้าหน้าที่มีนเมาก่อน ปฏิบัติหน้าที่					

ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
การทำงานในหน้าที่ 57.เจ้าหน้าที่ไม่อุทิศเวลาให้กับราชการ 58. เจ้าหน้าที่ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ตรงเวลา 59. เจ้าหน้าที่ทำงานโดยเลือกปฏิบัติ 60. เจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ 61. ผู้คุมไม่ประสานงานกับหน่วยงานอื่น 62. อาชีพผู้คุมทำงาน ลำบาก 63. อาชีพผู้คุมทำงานเสี่ยงอันตราย 64. เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทำงานเสี่ยงภัยแต่สามารถปฏิบัติได้ดี 65. เจ้าหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่หลบหนี					

ขอบคุณทุกท่านที่ตอบคำถาม

ภาคผนวก ข
พัฒนาสถานวิทยุชุมกลาง

ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง

ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง เป็นหน่วยงานราชการบริหารงานส่วนกลาง สังกัด กรมราชทัณฑ์ จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2518 อยู่ที่ เลขที่ 33/2 ถนน จามวงส์วาน แขวงลาดยาว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ทั้งสิ้น 148 ไร่ 2 งาน 50 ตารางวา ซึ่งแต่เดิมเป็นสถานอบรมและฝึกวิชาชีพ ลาดยาว ใช้เป็นที่ควบคุมบุคคลอันธพาลตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 21 ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน 2501 และ ฉบับที่ 43 ลงวันที่ 10 มกราคม 2502 ในปี พ.ศ. 2518 สถานที่แห่งนี้ได้ถูกดัดแปลงใช้เป็น ที่คุมขัง เพื่อการศึกษา และฝึกอาชีพแก่ผู้ต้องขังวัยหนุ่ม จึงได้ชื่อว่า “ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง” ภายในเนื้อที่ 23 ไร่ 1 งาน 75 วา เพื่อควบคุมและฝึกวิชาชีพผู้ต้องขังวัยหนุ่ม

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2530 ให้ย้ายศาลแพ่งและศาลอาญา ไปอยู่ที่ ถนน รัชดาภิเษก เขตบางเขน และให้ย้ายเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร ซึ่งตั้งอยู่ที่ ตรอกคำ ถนน มหาไชย เขต พระนคร ออกไปด้วย เพื่อใช้สถานที่จัดเป็นสวนสาธารณะ เพื่อถวายแด่ สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ เนื่องในวโรกาสที่เจริญพระชนมพรรษาครบ 60 ปี ในวันที่ 12 สิงหาคม 2535

คณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขการย้าย และการใช้พื้นที่ของเรือนจำพิเศษ กรุงเทพมหานคร ได้มีมติเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2533 ให้ย้ายเรือนจำพิเศษกรุงเทพฯ ไปอยู่ที่ ทัศนสถานวัยหนุ่มบางเขน และให้ก่อสร้าง ทัศนสถานวัยหนุ่ม แห่งใหม่ขึ้น บริเวณเรือนจำชั่วคราว คลองหก อำเภอ คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี และในระหว่างที่ยังก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ให้ย้าย ทัศนสถานวัยหนุ่มบางเขน ไปดำเนินการที่แดนต่างประเทศ และแดนข้างยนต์ของเรือนจำกลาง คลองเปรม เป็นการชั่วคราว ตั้งแต่วันที่ 26 กันยายน 2534 และได้ส่งมอบ อาคารสถานที่เดิมให้กับ เรือนจำพิเศษกรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2534

ตามคำสั่งกรมราชทัณฑ์ที่ 889/2537 ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน 2537 ได้เปลี่ยนชื่อจาก ทัศนสถานวัยหนุ่มบางเขน เป็น ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง ต่อมาการสร้างทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง ที่คลองหก แล้วเสร็จจึงได้มาเปิดดำเนินการ ในวันที่ 14 ตุลาคม 2538 ซึ่งในการสร้างทัศนสถาน แห่งนี้ ใช้งบประมาณทั้งสิ้น 630 ล้านบาท

หน้าที่ความรับผิดชอบของทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง

1. ศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนามาตรการ หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังวัยหนุ่มให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ถูกต้องตามหลักอาชญาและทัณฑวิทยา
2. กำหนดแนวทาง ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังวัยหนุ่ม
3. ให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังวัยหนุ่มตามนโยบายและแผนงานของกรมราชทัณฑ์
4. ควบคุมและดำเนินการกับผู้ต้องขังวัยหนุ่มที่จัดอยู่ในประเภทของโทษ
5. จัดการศึกษา อบรม พัฒนา ปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมและฝึกวิชาชีพแก่ผู้ต้องขัง
6. ดำเนินการเกี่ยวกับงาน และการใช้แรงงานผู้ต้องขัง
7. ดำเนินการทางทัณฑปฏิบัติ จัดสวัสดิการ ให้การสงเคราะห์ และพัฒนาสุขภาพอนามัยแก่ผู้ต้องขัง รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับสุขภาพ
8. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
9. ควบคุมและให้การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังวัยหนุ่ม อายุไม่เกิน 25 ปี คดีเด็ดขาด มีกำหนดโทษจำคุกไม่เกิน 30 ปี ยกเว้นคดียาเสพติดให้โทษหรือคดีอื่นแต่คดียาเสพติด ผู้ต้องขังป่วยด้วยโรคติดต่อเรื้อรังหรือโรคจิตประสาท และผู้ต้องขังพิการ แต่เนื่องจากในปัจจุบันมีผู้ต้องขังล้นเรือนจำลดอำนาจการควบคุมของเรือนจำกลางบางขวางลง ทางกรมราชทัณฑ์มีนโยบายการระบายนายผู้ต้องขังจากเรือนจำจึงเป็นผลให้ทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จึงต้องขยายอำนาจการควบคุมจากเดิม 30 ปี เป็นควบคุมได้ถึงตลอดชีวิต และต้องรับผู้ต้องขังในคดียาเสพติดด้วย (ตามหนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ ขธ 0705/ว56 ลงวันที่ 29 กันยายน 2547)



การจัดสวัสดิการและนันทนาการ

1. การจัดให้มีร้านค้าภายในและภายนอกทัณฑสถาน
2. การแจกจ่ายเครื่องอุปโภคที่จำเป็นให้แก่ผู้ต้องขัง เช่น เสื้อ ผ้าห่ม เสื้อ กางเกง เป็นต้น
3. การจัดหาอุปกรณ์เพื่อความบันเทิง เช่น โทรทัศน์ วีซีดี เทป เครื่องดนตรี
4. การจัดตั้งห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ
5. การจัดหาอุปกรณ์กีฬาและจัดการแข่งขันกีฬา
6. จัดให้มีการเยี่ยมญาติทั้งแบบปกติ(พูดคุยกันทางโทรศัพท์) และแบบใกล้ชิด(โดยการเข้าไปภายในเรือนจำเพื่อเยี่ยมถึงตัวผู้ต้องขัง)

การจัดให้ผู้ต้องขังทำงาน

การจัดให้ผู้ต้องขังทำงานหรือการฝึกวิชาชีพ เป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งในการใช้อบรมแก้ไขผู้ต้องขัง โดยมีความมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ต้องขังทุกคนมีความรู้และมีวิชาชีพติดตัว สามารถออกไปประกอบอาชีพได้ภายหลังพ้นโทษ
2. เพื่อปลูกฝังนิสัยการทำงานให้แก่ผู้ต้องขัง
3. เพื่อเหตุผลทางการปกครองและรักษาระเบียบวินัยของทางเรือนจำ เนื่องจากการงานเต็มเวลาจะทำให้ผู้ต้องขังไม่มีความคิดฟุ้งซ่าน กระวนกระวายใจ หรือคิดที่จะทำผิดวินัยได้
4. เพื่อให้ผู้ต้องขังมีเงินสะสมไว้เป็นทุนสำหรับการประกอบอาชีพ โดยเรือนจำจะจ่ายรางวัลปันผลให้แก่ผู้ต้องขัง

การรักษาพยาบาลผู้ต้องขังป่วย

ทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง มีสถานพยาบาล 1 แห่ง มีเจ้าหน้าที่ประจำ ประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ เจ้าหน้าที่รังสีการแพทย์ เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเภสัชกร หากในระหว่างคุมขัง ผู้ต้องขังมีอาการเจ็บป่วย จะได้รับการรักษาพยาบาลตามสมควร โดยเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลของทัณฑสถานฯจะเป็นผู้ที่ปฐมพยาบาลเบื้องต้นถ้าผู้ต้องป่วยจนเกินขีดความสามารถที่สถานพยาบาลจะรับไว้รักษาได้ ก็จะส่งตัวต่อไปยังโรงพยาบาลใกล้เคียงในกรณีฉุกเฉิน หรือโรงพยาบาลกลางราชทัณฑ์ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณเรือนจำกลางคลองเปรมในกรณีต้องใช้ระยะเวลาในการรักษาเป็นเวลานาน

การปลดปล่อยผู้ต้องขัง

ทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จะดำเนินการปลดปล่อยผู้ต้องขังที่ได้รับโทษมาจนครบกำหนดโทษตามคำพิพากษาของศาล นอกจากการปลดปล่อยดังกล่าวแล้ว อาจจะมีการปลดปล่อยก่อนครบกำหนดโทษตามคำพิพากษา เช่น ในกรณีได้รับพระราชทานอภัยโทษ การลดวันต้องโทษ หรือการพักการลงโทษ การขอพระราชทานอภัยโทษเป็นรายบุคคลก็อาจดำเนินการได้ตามที่บัญญัติไว้ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ส่วนการขอพระราชทานอภัยโทษโดยรวมส่วนใหญ่รัฐบาลก็จะเป็นผู้ดำเนินการขอพระราชทานอนุญาต ในโอกาสสำคัญๆ

ภารกิจหลักของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จะควบคุมผู้ต้องขังมิให้หลบหนี ฝึกอบรมในทุกๆด้านเพื่อคืนคนดีให้กับสังคม ให้ผู้ต้องกลับเข้าสู่สังคมโดยเป็นบุคคลที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยรวม และจะนำ เทคโนโลยี เข้ามาใช้ในการพัฒนาทัณฑสถานให้ก้าวไปสู่สากลให้เร็วที่สุดตามนโยบายของกรมราชทัณฑ์ และรัฐบาล ดังคำกล่าวที่ว่า “ควบคุมด้วยใจ แก้ไขด้วยเมตตา พัฒนาสู่สากล”