

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

กรมราชทัณฑ์เป็นหน่วยงานซึ่งสังกัดกระทรวงยุติธรรมและเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมที่มีบทบาทในการปฏิบัติให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งตามกฎหมาย โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยงานราชทัณฑ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง มีภารกิจและหน้าที่ในการควบคุมและแก้ไขพฤติกรรมผู้ต้องขัง โดยมุ่งเน้นพัฒนาองค์กรเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อการแก้ไข ฟื้นฟูผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองดีมีสุขภาพกายและจิตที่ดี ไม่หวนกลับมากระทำผิดซ้ำ โดยได้รับการพัฒนาทักษะฝีมือในการฝึกวิชาชีพและสามารถดำรงชีวิตในสังคมภายนอกได้อย่างปกติ เป็นที่ยอมรับของสังคมต่อการประกอบอาชีพที่สุจริต ซึ่งรูปแบบต่อการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดมีด้วยกันหลายรูปแบบ ทั้งนี้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ และการให้การสงเคราะห์แก่ผู้ต้องขังเพื่อให้ผู้กระทำผิดกลับตนเป็นพลเมืองดีของสังคมเป็นรูปแบบหนึ่งในการแก้ไขพฤติกรรมผู้ต้องขัง ตามวิสัยทัศน์ของกรมราชทัณฑ์ที่ว่าไว้ว่า “กรมราชทัณฑ์เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการควบคุม แก้ไข และพัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขัง เพื่อคืนคนดีมีคุณค่าสู่สังคม” โดยมีพันธกิจควบคุมผู้ต้องขังอย่างมีมืออาชีพ บำบัดฟื้นฟูและแก้ไขพฤติกรรมผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางขององค์การสหประชาชาติที่ประเทศสมาชิกได้ร่วมกันวางข้อกำหนด กฎเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังในเรือนจำ (Standard Minimum Rules for the Treatment of Prisoners) จากการประชุมว่าด้วยการป้องกันอาชญากรรมและการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดครั้งที่ 1 เมื่อปี ค.ศ.1955 (อารีลักษณ์ สินธพพันธ์, 2531, น. 1) ซึ่งเรือนจำฯ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ควบคุมผู้ต้องขังที่แยกประเภทแล้วตามกฎหมายว่าด้วยการราชทัณฑ์
- 2) ดำเนินการทางทัณฑ์ปฏิบัติแก่ผู้ต้องขัง
- 3) จัดการศึกษาอบรม พัฒนาปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมและฝึกวิชาชีพแก่ผู้ต้องขัง
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการทำงานและการใช้แรงงานผู้ต้องขัง
- 5) จัดสวัสดิการ ให้การสงเคราะห์ และพัฒนาสุขภาพอนามัย แก่ผู้ต้องขัง

รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการสุขภาพ

6) ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (กรมราชทัณฑ์, 2547, น. 237-240)

บทบาท ภารกิจ และหน้าที่ของกรมราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติต่อผู้ต้องขังในเรือนจำ และทัณฑสถาน มีลักษณะเป็นสังคมแบบปิดและผู้ต้องขังถูกตัดสิทธิ เสรีภาพไปหลายประการ ฉะนั้นเพื่อให้ผู้ต้องขังได้ตระหนักว่ายังมีคุณค่าหรือเป็นที่ห่วงใยของญาติและมิตรสหายอยู่ในระบบการราชทัณฑ์ทั่วไปถือเป็นภารกิจจำเป็นที่จะต้องอำนวยความสะดวกและกำหนดหลักปฏิบัติว่าด้วยการเยี่ยมและการติดต่อกับโลกภายนอกแก่ผู้ต้องขัง เพื่อเป็นการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังให้สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมภายนอกได้ภายหลังพ้นโทษ

ญาติพี่น้องและครอบครัวของผู้ต้องขัง นับเป็นส่วนสำคัญในการที่จะช่วยอบรมแก้ไขตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้ต้องขัง เพื่อให้สามารถกลับเข้าสู่สังคมโดยปกติสุข หากผู้ต้องขังคนใดมีครอบครัวหรือญาติที่ยังให้ความสนใจหรือห่วงใย มาเยี่ยมผู้ต้องขังอยู่เสมอ จะทำให้ผู้ต้องขังมีที่ยึดเหนี่ยวและช่วยประคับประคองในการไม่กลับมามีพฤติกรรมซ้ำอีกโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ต้องขังประเภทที่ทำผิดไปโดยพลั้งพลาด ไม่ได้กระทำผิดเป็นนิจ นอกจากนั้นยังช่วยให้ญาติและผู้ต้องขังคลายกังวล เกี่ยวกับการจองจำในเรือนจำ (นันทิ จิตสว่าง, 2540, น. 89) รวมทั้งเป็นผลดีในการปกครองผู้ต้องขัง เพื่อให้อยู่ในระเบียบวินัย ง่ายต่อการปกครองด้วย ดังนั้นในระบบการราชทัณฑ์สมัยใหม่ การจัดให้ญาติและครอบครัวได้เข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง จึงเป็นภารกิจที่สำคัญของเรือนจำในการที่จะทำให้สัมพันธ์ภาพของครอบครัวยืนยาว และเป็นการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังให้ประพฤติตนกลับตัวเป็นพลเมืองดีของสังคมต่อไป

การให้ญาติได้เยี่ยมผู้ต้องขัง เป็นภารกิจหลักของงานเยี่ยมญาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง โดยมีหน้าที่ คือ อำนวยความสะดวก ดูแลความเรียบร้อยให้ญาติได้เยี่ยมผู้ต้องขัง รับจองเยี่ยมทางโทรศัพท์รับจองเยี่ยมที่เรือนจำฯ นำรายชื่อผู้ต้องขังที่ญาติจองเยี่ยมมาให้แดนควบคุม ประกาศเรียกชื่อญาติเพื่อเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง ซึ่งอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำงานเยี่ยมญาติมีน้อยมาก เพียง 4 คน ดังนี้

- หัวหน้างานเยี่ยมญาติ	1	คน
- เจ้าหน้าที่ประจำห้องเยี่ยมนอก	1	คน
- เจ้าหน้าที่ประจำห้องเยี่ยมใน	1	คน
- เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	1	คน
	รวม	4 คน

ถ้านำมาเปรียบเทียบกับกรให้บริการญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังที่เรือนจำฯ จำนวนในแต่ละวันที่มีปริมาณมากดังมีรายละเอียดย้อนหลังดังนี้

ตารางที่ 1.1

จำนวนผู้ต้องขังที่ออกเยี่ยมญาติและจำนวนญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง
ตั้งแต่วันที่ 6-10 กันยายน 2551

วัน เดือน ปี	จำนวนผู้ต้องขัง	จำนวนญาติ
จันทร์	402	1,005
อังคาร	437	1,093
พุธ	483	1,208
พฤหัสบดี	368	920
ศุกร์	430	1,075
	2,120	5,301

ตารางที่ 1.2

จำนวนญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ระหว่างเดือนมกราคม-กันยายน 2551

เดือน	จำนวนญาติ
มกราคม	14,826
กุมภาพันธ์	14,235
มีนาคม	16,108
เมษายน	13,942
พฤษภาคม	12,559
มิถุนายน	13,566
กรกฎาคม	14,372
สิงหาคม	14,060
กันยายน	15,112
รวม	57,110

ที่มา: ส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง เรือนจำพิเศษธนบุรี

จะเห็นได้ว่าจำนวนญาติที่มารับบริการเยี่ยมผู้ต้องขัง แบบปกติโดยผ่านสิ่งกีดขวางที่เรือนจำฯ ในแต่ละวันมีจำนวนมาก ดังนั้นการให้บริการแก่บุคคลจำนวนมาก ภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น ผู้ต้องขังที่มีจำนวนมาก สถานที่ให้บริการอาจคับแคบ กฎระเบียบในการเยี่ยมที่เคร่งครัด ระยะเวลาที่เข้าเยี่ยมแต่ละครั้งอาจจะน้อยเกินไป การกำหนดวันเยี่ยมที่แน่นอน ด้วยปัญหาและข้อจำกัดเหล่านี้ เป็นเหตุให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของทุกคนได้ครบถ้วน อาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจและเกิดความคับข้องใจของญาติผู้ต้องขัง แต่ด้วยการให้ผู้ต้องขังได้พบ ติดต่อกับ ญาติหรือบุคคลภายนอก เป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่ง จึงจำเป็นต้องปรับปรุง พัฒนา ยกระดับคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเรือนจำ จึงต้องเริ่มจากการฟังความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขัง

นอกจากเรือนจำพิเศษธนบุรีจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงาน โดยมุ่งการให้บริการที่ดีแก่ญาติผู้ต้องขังแล้ว ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐ เรือนจำก็ต้องพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

การที่ผู้ศึกษาสนใจ เรื่อง ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำพิเศษธนบุรี เนื่องจากผู้ศึกษาเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารงานยุติธรรม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และอีกสถานะหนึ่ง ได้ปฏิบัติหน้าที่สังกัดส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง เรือนจำพิเศษธนบุรี ได้พบว่า ในแต่ละวันจะมีญาติมาเยี่ยมผู้ต้องขัง จำนวน 1,300-1,700 คน ซึ่งเป็นตัวเลขที่สูงมาก และจำนวนผู้ต้องขังมีมากถึง 4,000 กว่าคน

การติดต่อเยี่ยมเยียนระหว่างบุคคลภายนอกกับผู้ต้องขัง จึงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เคร่งครัดทั้งในด้านการกำหนดวันเยี่ยม ระยะเวลาในการเยี่ยมต่อครั้ง การตรวจค้นร่างกาย ตรวจค้นสิ่งของ การซื้อสิ่งของฝากผู้ต้องขังต้องซื้อที่ร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังที่เรือนจำฯ จัดไว้ให้เท่านั้น การบันทึกผลการสนทนาของผู้ต้องขังรายสำคัญ เพื่อเป็นการป้องกันการลักลอบการนำยาเสพติดหรือสิ่งของต้องห้าม เข้ามาในเรือนจำฯ อีกทั้งเป็นการป้องกันการติดต่อซื้อขายยาเสพติดหรือการนัดแนะ กระทำการแหกหักเรือนจำ

เพื่อเป็นการพัฒนาและยกระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานภาครัฐตามแผนแม่บทของกระบวนการยุติธรรมและแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรม ภายใต้กระแสแห่งการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาลที่เน้นประชาชนเป็นหลัก กลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่งของหลักการเปลี่ยนแปลง คือ การเปลี่ยนมุมมอง แต่เดิมการปฏิบัติงานมักจะมองจากภายในสู่ภายนอก เป็นการมองมิติเดียว ในการศึกษาที่มุ่งเน้นศึกษาการมองจากภายนอกเข้าสู่ภายใน เพื่อให้ได้ข้อมูลจากบุคคลที่มารับบริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ของเรือนจำพิเศษธนบุรี คือ ญาติผู้ต้องขังว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใดสอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีความมุ่งหมายข้อหนึ่งคือการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลักโดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน (Citizen survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจต้องการศึกษาว่าปัจจัยอะไรที่มีผลต่อความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังและรวบรวมข้อเสนอแนะของญาติ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาและยกระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของเรือนจำต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษานโยบายและระบบการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของกรมราชทัณฑ์
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขัง ต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำพิเศษธนบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำพิเศษธนบุรี

ขอบเขตในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังแบบปกติหน้าเรือนจำ โดยผ่านสิ่งกีดขวางมีการสนทนาผ่านช่องเหล็กกันแบบรั้งฝั่งที่เรือนจำพิเศษธนบุรี ซึ่งมีจำนวนญาติที่มาขอเยี่ยมผู้ต้องขัง ประมาณ 1,700 คน/วัน (สถิติเดือนมกราคม 2551)

นิยามศัพท์ในการศึกษา

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจ ถูกใจ เห็นด้วย และความสุขอันเกิดจากการรับบริการ โดยมีทัศนคติที่ดีและมีความต้องการได้รับบริการที่สามารถตอบสนองของความต้องการ เป็นผลให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือเกินความมุ่งหมาย
2. ผู้ต้องขัง หมายถึง ผู้ถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำพิเศษธนบุรีทั้งที่อยู่ในระหว่างพิจารณาคดีชั้นสอบสวน ชั้นศาล อุทธรณ์ ฎีกา และถูกขังไว้ตามหมายจำคุกภายหลังคำพิพากษาถึงที่สุดตามคำสั่งที่ขอด้วยกฎหมายให้ลงโทษ
3. ญาติ หมายถึง ผู้มีความสัมพันธ์อันใกล้ชิดกับผู้ต้องขังอาจเป็น ญาติโดยสายเลือด ซึ่งได้แก่ พ่อแม่ ปู่ย่า ตายาย ลูกพี่ ลุงป้า น้าอา พี่น้อง ลูกหลาน และญาติโดยการแต่งงาน เช่น สามีภรรยา ญาติพี่น้องของฝ่ายสามีหรือภรรยา รวมถึงบุคคลที่เคารพนับถือและเพื่อน
4. เรือนจำพิเศษธนบุรี หมายถึง เรือนจำสำหรับการควบคุมผู้ต้องขัง ระหว่างการพิจารณาคดีในเขตอำนาจศาลที่เรือนจำตั้งอยู่และนักโทษเด็ดขาดซึ่งมีกำหนดโทษไม่เกิน 7 ปี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงนโยบายและระบบการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของกรมราชทัณฑ์
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำพิเศษธนบุรี
3. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำพิเศษธนบุรี

ชื่อแฟ้ม: 09บทที่1
ไดเรกทอรี: G:\1กิตติศักดิ์
แม่แบบ: C:\Documents and Settings\admin\Application
Data\Microsoft\Templates\Normal.dot
ชื่อเรื่อง: บทที่ 1
เรื่อง:
ผู้เขียน: Oui
คำสำคัญ:
ข้อคิดเห็น:
วันที่สร้าง: 01/05/52 ๐๑/๐๕/๕๒ ๑๐:๕๖ น.
เปลี่ยนหมายเลข: 8
บันทึกล่าสุดเมื่อ: 31/05/52 ๓๑/๐๕/๕๒ ๑๕:๒๘ น.
บันทึกล่าสุดโดย: COMPUTER
เวลาในการแก้ไขทั้งหมด: 42 นาที
พิมพ์ครั้งสุดท้ายเมื่อ: 22/06/52 ๒๒/๐๖/๕๒ ๐๘:๓๘ น.
เป็นงานพิมพ์ที่เสร็จสิ้นขึ้นสุดท้าย
จำนวนหน้า: 6
จำนวนคำ: 1,387 (ประมาณ)
จำนวนอักขระ: 7,912 (ประมาณ)