

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ของเรือนจำพิเศษธนบุรี ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิดและแนวทางในการศึกษา คือ

1. แนวคิด ทฤษฎี
 - 1.1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 1.3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
 - 1.4. สิทธิผู้ต้องขังและบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับเรือนจำ
2. ระบบการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ
 - 2.1 ระบบการเยี่ยมผู้ต้องขังของราชทัณฑ์มาเลเซีย
 - 2.2 ระบบการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำพิเศษธนบุรี
 - 2.3 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเยี่ยม
 - 2.4 นโยบายสวัสดิการผู้ต้องขังในเรือนจำพิเศษธนบุรี
 - 2.5 โครงสร้างเรือนจำพิเศษธนบุรีและระบบงานเรือนจำ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิด

1. แนวคิด ทฤษฎี

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องปรากฏว่ามีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้แตกต่างกันหลายท่านดังนี้

จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, น. 793) ได้ให้ความหมาย คำว่า “พึงใจ” คือ พอใจ ชอบใจ เหมาะและให้ความหมายของคำว่า “พึงพอใจ” ว่า หมายถึง รัก ชอบใจ

กิตติมา ปรีดีดิลก (2529, น. 321-322) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540, น. 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อม เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา กล่าวว่า เป็นความรู้สึกขั้นแรก เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงมากระตุ้น

ดิเรก จำปาเทศ (อ้างถึงใน กฤษณะ เดชนะ, 2543, น. 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

พวงทอง ตั้งธิติกุล (2542, น. 10, อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกซึ่งความสุข สมหวังของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ

ชริณี เดชจินดา (2530, น. 15, อ้างถึงใน กฤษณะ สีนุเดชะ, 2538, น. 20) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความสุข สังกะตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541, น. 754) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความ-พอใจ การทำให้พอใจ ความสากใจ ความหน้าใจ ความจู้ใจ ความแนใจ การชดเชย การไถ่บาป การ-แก้แค้น สิ่งชดเชย

แสวง รัตนมงคลมาส และคณะ (2537, น. 13, อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 13) ได้นิยามไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าโดยที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินในลักษณะเป็นด้านบวกหรือด้านลบ หรือไม่มีปฏิกริยาต่อสิ่ง-เร้านั้น

หลุย จำปาเทศ (2533, น. 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Needs) ที่ที่บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมี

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542, น. 38, อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือลบ มีความสัมพันธ์กับการสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

อนุเทพ เบื้องบน (2544, น. 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้ทดแทนกันได้ เพราะสองคำนี้ หมายถึงผลที่ได้จากที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้น

เชลลีย์ (Shelly, 1975, pp. 252-278, อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า คือทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ซึ่งความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะติดอยู่สองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกสองแบบนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับ

ซึบซ็อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก ทั้งสองเรียกว่าระบบความพึงพอใจ ความคิดเห็น หรือความพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้า แบบใดที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์

วอลแมน (Wolman, 1973, p. 384, อ้างถึงใน กฤษณา เดชนะ, 2543, น. 8) ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivations)

จากความหมายของความพึงพอใจที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมมานี้ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของตนต่อสิ่งของ คน หรือสิ่งอื่นใด ในทางบวก จะแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกของตนเองที่แบ่งออกจากมาตรฐานของตนเองว่ามีปริมาณมากน้อยเพียงใด ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจที่สามารถตอบสนองของความต้องการของบุคคลก่อให้เกิดความชอบ ความสุข ความสบายใจ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมี องค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545, น. 25-26) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

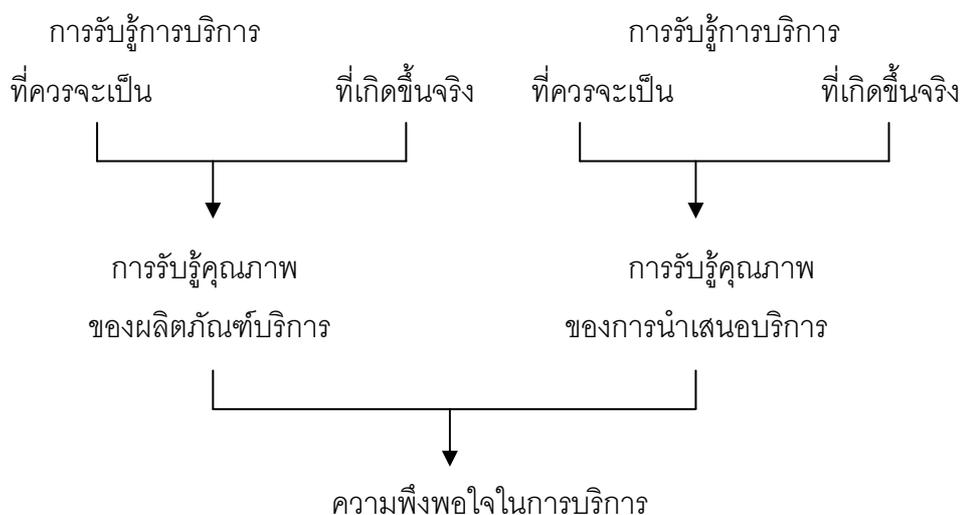
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น แต่หากเป็นไป

ในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้

ภาพที่ 1

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ



ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545, น. 40-41)

ทฤษฎีความพึงพอใจ

เป็นแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการศึกษา พอจะสรุปได้มีทฤษฎีที่น่าสนใจ ดังนี้

(1) ทฤษฎีของเฮิร์ท เบิร์ก (Frederick Herzberg Theory, p. 1959) สำคัญของทฤษฎีนี้คือ

1.1 ความต้องการของคนที่จะหลีกเลี่ยงความไม่สบายต่าง ๆ และความเจ็บปวด (Animalistic Needs) สิ่งเหล่านี้เรียกว่า Hygiene factors

1.2 ต้องการที่จะเจริญเติบโตและพัฒนาทางด้านจิตใจ ความต้องการนี้จะสัมพันธ์กับสาระของงาน เช่น ความสามารถ สิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการที่เรียกว่า Motivators และ เมื่อเกิดขึ้นย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ (ดูรูปที่ 5.2)

(2) ทฤษฎีของรูม (Vroom's Theory) สาระสำคัญมีดังนี้

2.1 บุคคลจะถูกกระตุ้นให้ทำอะไรนั้นเกิดจาก สิ่งที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ หรือสนองความต้องการของเขา และความต้องการนั้นเป็นสิ่งของ

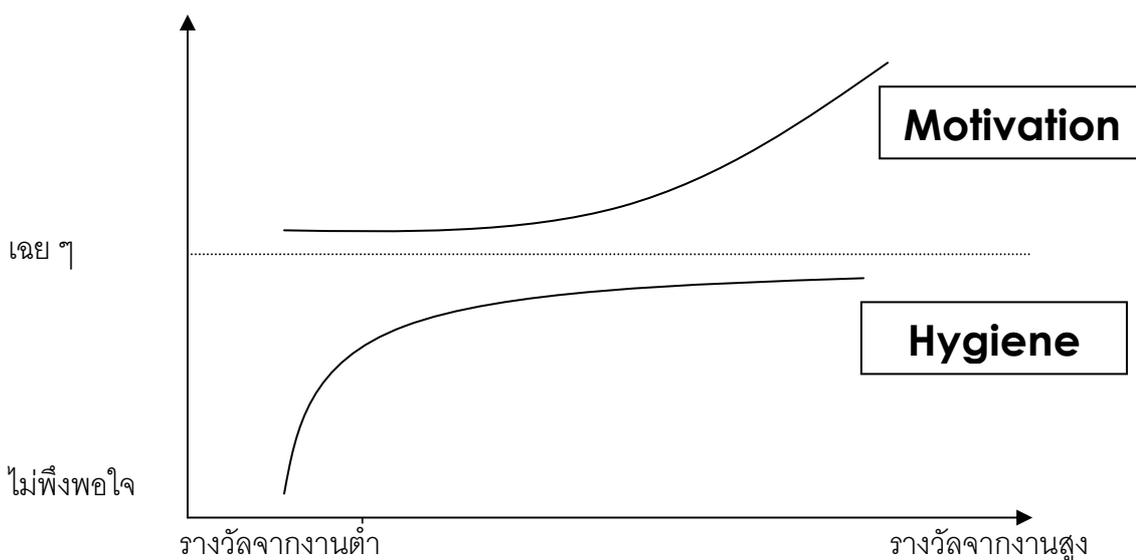
2.2 บุคคลจะพึงพอใจในงาน ถ้างานนั้นเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ การกระตุ้นความพึงพอใจในงาน โดยให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทน จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจขึ้น

สรุปแนวคิดของรูม (Vector H. Vroom, 1964) พบว่า ความพึงพอใจเกิดจาก ความพึงพอใจของการกระทำของงานที่เขาทำอยู่ ดังนั้นตัวการกระทำ (Performance) เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงานได้

ระดับความสนใจและพอใจในงาน

ภาพที่ 2

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ



(3) ทฤษฎีความแตกต่าง (Discrepancy Theory) มีสาระสำคัญดังนี้

3.1 ทศนคติอย่างเดียวกันไม่ใช่ตัวกำหนดความพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเกิดจากความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวัง (Expectation) กับรางวัล (Rewards) เช่น ถ้าบุคคลได้สิ่งตามที่เขาคาดหวัง ก็ย่อมเกิดความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจจึงขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับความคาดหวังของเขา ดังสมการ

$$S = R - E$$

ผู้สนับสนุนแนวคิดนี้ คือ ล็อก (Locke, 1969) ซึ่งบอกว่า ความพึงพอใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างผลอันแท้จริงของเขาที่ได้จากงานกับผลที่เขาคาดหวังว่าจะได้ (อารี เพรชบุตร, ม.ป.ป., น. 101)

(4) ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity Theory) มีสาระสำคัญ คือ ความชอบหรือความพึงพอใจของบุคคลเกิดจากความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกัน หากผลที่ออกมาไม่ได้รับความเป็นธรรม ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้มีแนวความคิดนี้ เช่น อาดัม (Adam, 1965) กล่าวว่า บุคคลจะรู้สึกที่ไม่ยุติธรรมถ้าเขาเห็นว่า สิ่งตอบแทนจากการทำงานไม่เท่ากับคนอื่น เมื่อเกิดการเปรียบเทียบกัน หากไม่เป็นอย่างที่เขาคควรจะได้รับ ย่อมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ส่วน พริตชาร์ด (Pritchard, 1969) ได้สรุปว่า ความสำคัญของความยุติธรรมไม่ขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบผลกับผู้อื่นเท่านั้นยังรวมถึงผลงานที่เขาทำด้วย หากผลตอบแทนไม่คุ้มยอม เกิดความไม่ยุติธรรม ซึ่งจะก่อให้เกิดความไม่พอใจได้ (อารี เพรชบุตร, ม.ป.ป., น. 102)

โดยสรุปแล้วทั้ง 4 ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นได้ชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจนั้นมีสาเหตุมาจากผลของการตอบสนองต่อความต้องการทางด้านต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ทางด้านร่างกาย ที่เรียกว่า Hygiene factor
- (2) ทางด้านจิตใจ ที่เรียกว่า Self – Actualization
- (3) ทางด้านผลของการกระทำในงาน
- (4) ทางด้านความแตกต่าง
- (5) ทางด้านความยุติธรรม

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ (Services)

ความหมายการให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับการบริการไว้ต่าง ๆ ดังนี้

การบริการมีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546, น. 607) หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการมีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ

ชินจิต แจ้เจนกิจ (2540) ได้ กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่นโดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด

ศิริพร ตันติพูลวินัย (อ้างถึงใน สมจิตร กาหาวงศ์, 2540, น. 48) กล่าวว่า งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดีคือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง จึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

ประพิณ วัฒนกิจ (2541, น. 81-82) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือมาเกี่ยวข้องเกิดความรู้สึกพอใจและประทับใจ

จากความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการ ในด้านของความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง การบริการให้ทุกคนด้วยน้ำใจ

ลักษณะของการบริการ

1. ความไว้วางใจ (Trust)
2. จับต้องไม่ได้ (Intangibility)
3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability)
4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity)
5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability)
6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership)

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลัก 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความ-ยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้ใช้นั้นจะเป็นใคร
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Time Service) หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน และความต้องการของผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539, น. 24-37)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ เช่น ทุ่งหญ้า ไร่ของ กระดาษ จดหมาย ซอง สลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลในการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ) ซึ่งต้องดำเนินการในพื้นที่สำคัญที่สุดขององค์กร คือ จุดที่มีการสัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรง (Front Line) โดยเน้นในช่วงเวลาตั้งแต่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการเสร็จสิ้นและกลับออกไปซึ่งตลอดช่วงเวลานี้เรียกว่า Moment Of Truth คือ ช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจที่สุด (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, 2546, น. 2)

คุณภาพการบริการ คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. ระดับของความสามารถของผู้ให้บริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

วิธีการให้การบริการที่ประทับใจ

ประพิณ วัฒนกิจ (2541, น. 81-82) กล่าวว่า การสร้างบริการที่ประทับใจ ถือเป็นหัวใจที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร วิธีการควรจะได้คำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นจุดแรกที่สร้างความสนใจให้เกิดกับผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องรู้จักแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ และระเบียบแนวปฏิบัติขององค์กร นอกจากนี้ควรมีสัมมาคารวะ มีความอ่อนน้อม รู้จักการวางตัว การใช้กิริยามารยาทให้เหมาะสม

2. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ การเข้าถึงความต้องการนั้น สามารถที่จะทำได้โดยการเข้าสัมผัสใกล้ชิดกับผู้มาติดต่อ ตั้งใจฟังคำบอกกล่าว หรืออาจสอบถาม สังเกตจากพฤติกรรม และจดจำความต้องการของแต่ละคนในแน่ชัด

3. การติดต่อสื่อสารที่ดี การสื่อสารเป็นหนทางที่จะสร้างการประสานสัมพันธ์ เพราะฉะนั้นควรระมัดระวังในการใช้วาจา กิริยา ท่าทางให้มีความเหมาะสม สร้างความรู้สึกที่ดีกับผู้เกี่ยวข้อง

4. การมีความรับผิดชอบ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่มุ่งมั่นให้เกิดความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ โดยยึดหลัก 5 ส. (สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย)

5. มีความรอบรู้ การเป็นผู้ที่สนใจและเรียนรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ จะก่อให้เกิดความมั่นใจและศรัทธาต่อผู้มาติดต่อ สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

6. มีความมั่นคงเชื่อถือ ไว้วางใจ การติดต่อกันใด ๆ ถ้าเกิดความรู้สึกน่าเชื่อถือได้ไว้วางใจ จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน เช่น ความกระตือรือร้น จริ่งใจในการช่วยเหลือ การตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์สุจริต

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2542, น. 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้ มีนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยผลประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี มีดังนี้ (วันชัย เดือนพฤษภาคม, 2542, น. 19-21)

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtery กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อม

E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

กล่าวโดยสรุป คุณภาพบริการกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการรู้ว่าบริการที่ได้รับนั้น มีคุณภาพดี ก็รู้สึกพอใจและเมื่อมีโอกาสก็ย่อมจะมาใช้บริการอีก

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

1. การตรวจสอบความหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพการบริการ และความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

1.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ความต้องการ (Want) คือ ความประสงค์ มุ่งหวัง อยากรู้ ได้ หรือ NEED ซึ่งก็เป็นความต้องการที่จำเป็นขาดไม่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ นอนหลับพักผ่อน สืบพันธุ์ และการขับถ่าย ของเสีย ในทางพุทธศาสนา ความต้องการหมายถึง กิเลส ซึ่งเป็นเหตุแห่งความเศร้าหมองทั้งหลายในทางจิตวิทยา ความต้องการ คือ สภาวะที่เกิดขึ้นและมีผลต่อพฤติกรรมและความเจริญที่พัฒนาทางบุคลิกภาพ หรือกล่าวสั้น ๆ ว่า ความต้องการคือแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรม หรือเป็นสภาวะที่ร่างกายขาดความสมดุล การขาดความสมดุลนี้จะ

ทำให้เราขาดความสุข และเนื่องจากการขาดสิ่งนี้เองจึงทำให้มนุษย์จำเป็นต้องมีการเติมสิ่งที่ขาดให้เต็ม เรียกว่า เป็นการตอบสนองความต้องการของอินทรีย์ เมื่อมีการตอบสนองแล้วจะด้วยอะไรก็ตาม เช่น อาหาร เพชร พลอย การตอบสนองทางเพศ ฯลฯ ร่างกายจะมีความสุขอีกครั้ง ก่อให้ร่างกายและจิตใจที่เรียกว่าอินทรีย์นี้มีความสุข

สรุปได้ว่า ความต้องการ คือ สภาพของอินทรีย์ที่ขาดความสุข เมื่อขาดความสุขก็เกิดความทุกข์ เป็นความปรารถนาของอินทรีย์ และเมื่อมีการเติมเต็มแล้ว ร่างกายก็จะปรับเข้าสู่สภาวะเป็นปกติ เกิดความสุข เกิดความเต็มเต็มอินทรีย์เข้าสู่สภาวะสมดุล

ความต้องการมี 2 ชนิด คือ

1. ความต้องการพื้นฐาน หรือความต้องการของอินทรีย์ เป็นความต้องการทางกายซึ่งเป็นความต้องการที่จำเป็นขาดไม่ได้ ได้แก่ น้ำ อาหาร อากาศ การพักผ่อน การขับถ่าย และการสืบพันธุ์

2. ความต้องการขั้นสูงขึ้นไป ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการเป็นเจ้าของ ต้องการได้รับการยกย่อง เมื่อคนต้องการขั้นหนึ่งแล้วก็จะเกิดความต้องการขั้นอื่น ๆ ตามมา คือต้องการขั้นสูง ๆ ขึ้นไป

ทฤษฎีความต้องการ

ทฤษฎีความต้องการ Abraham Maslow (จุฬพล หนิมพานิช, 2542, น. 62-65) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น มีสมมติฐานอยู่ 4 ประการ คือ

1. เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนอง หรือถูกทำให้พอใจแล้ว ความต้องการนั้นจะไม่เป็นตัวกระตุ้นหรือตัวแรงจูงใจต่อไป แต่จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปอีก มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่

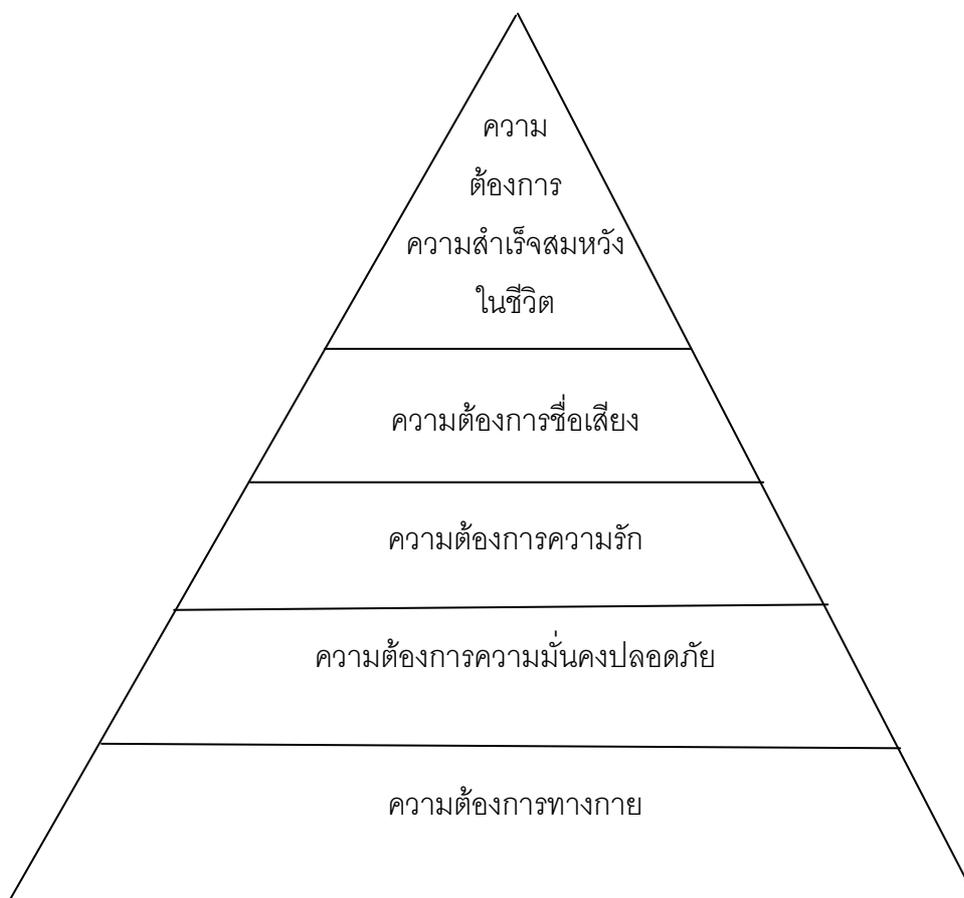
2. โครงสร้างหรือข่ายของความต้องการสำหรับคนส่วนใหญ่ ยุ่งยากสลับซับซ้อน มีจำนวนมากมายที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคน

3. โดยทั่วไปความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะไม่เกิดขึ้นหากความต้องการ ในระดับที่ต่ำกว่ายังไม่ได้รับการตอบสนองหรือถูกทำให้พอใจ

4. มีวิธีต่าง ๆ มากมายที่จะทำให้ความต้องการในระดับที่สูงกว่า ได้รับการตอบสนอง มากกว่าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า

จากสมมติฐานดังกล่าวทฤษฎีของ Maslow ได้ถือเป็นหลักในการแบ่งหรือจำแนก ลำดับขั้นของความต้องการออกเป็น 5 ขั้น ด้วยกัน คือ

ลำดับชั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs)



1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) ถือว่าขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งมนุษย์เราจะขาดเสียไม่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรคที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) คือ ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการความปลอดภัย ความมั่นคง และปราศจากความเจ็บปวดชู่เข็ญคุกคามความเจ็บไข้ได้ป่วย

3. ความต้องการทางด้านความรัก (Affiliation or Social Needs) คือความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว หรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับหรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อน ๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูก ๆ ได้ลดน้อยลง

ไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน

4. ความต้องการชื่อเสียง (Esteem or Recognition Needs) คือ ความต้องการอันนี้จะรวมเอาทั้งความรู้สึกส่วนตัวในความสำเร็จและการตระหนักหรือการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ต้อง การให้บุคคลอื่นยอมรับในความสามารถ พวกเขาสนใจเกี่ยวกับความสำเร็จ ชื่อเสียง ความมีเกียรติ โอกาสต่าง ๆ ที่จะได้รับการส่งเสริมสนับสนุน

5. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็น ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่มีความต้องการในขั้นนี้จึงมีไม่มาก เพราะการตอบสนอง ความต้องการขั้นต่ำและขั้นยากที่จะเพียงพอและเป็นที่พอใจของคนอยู่แล้ว ความต้องการในขั้นนี้ ก็คือความต้องการที่อยากจะทำอะไรสำเร็จตามความนึกคิด

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ สามารถนำมาอธิบายถึงความพึงพอใจของญาติ ผู้ต้องขังที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กล่าวคือ การให้บริการที่ดีสามารถสนองต่อ ความต้องการของญาติได้ในระดับหนึ่ง เช่น การที่ญาติได้เยี่ยมผู้ต้องขัง ทำให้สามารถรับรู้ความ เป็นอยู่ ได้พูดคุยถามสารทุกข์สุขดิบ เป็นการคลายกังวลใจ ลดความเครียด ของทั้งสองฝ่าย ประการต่อไป คือ ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการเท่าเทียม เสมอภาคกันทุกคน จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจในแง่ของความต้องการให้ผู้อื่นยกย่อง ยอมรับตน เป็นความต้องการ ของมนุษย์อีกขั้นหนึ่ง สำหรับผู้ต้องขังการได้เยี่ยมญาติเป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ในเรื่องปัจจัย 4 คือ ญาติจะฝากเงินหรือสิ่งของจำเป็นให้เมื่อมาเยี่ยม อีกทั้งทำให้รู้สึกที่ตนเอง ยังเป็นที่ยอมรับของครอบครัว ไม่ถูกทอดทิ้ง ยังมีคุณค่า มีความเชื่อมั่น พร้อมที่จะให้ความร่วมมือ อยู่ในระเบียบวินัย เป็นผลดีทั้งทางด้านจิตใจและผลดีต่อการปกครองของทัณฑสถาน

1.4 สิทธิผู้ต้องขังและบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับเรือนจำ

สิทธิของผู้ต้องขังตามหลักสากล

สิทธิของผู้ต้องขังตามหลักสากลที่ปรากฏในศาสน์รับรองสิทธิฉบับต่าง ๆ ที่สำคัญ ๆ อาจแยกพิจารณาได้ดังต่อไปนี้ (รัชนิกร โชติชัยสถิตย์, 2539, น. 58-60)

1. การยอมรับศักดิ์ศรีของผู้ต้องขังในฐานะที่เป็นมนุษย์ แม้ว่าผู้ต้องขังจะถูกจำกัด สิทธิหลายๆประการ โดยเฉพาะการถูกแยกตัวออกไปจากการมีชีวิตอยู่ในสังคม แต่ตลอด ระยะเวลาที่เขาตกเป็นผู้ต้องขังเขายังมีศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

2. การยอมรับความเสมอภาคกันภายใต้กฎหมาย การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยปราศจากการแบ่งแยกในเรื่องต่าง ๆ อาทิ เชื้อชาติ ผิว เพศ ภาษา ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมืองหรือความคิดเห็นอื่นใด

3. การยอมรับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังอย่างมีมนุษยธรรม ผู้ต้องขังทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างมีมนุษยธรรมในทุก ๆ เรื่อง เช่น การใช้เครื่องมือพันธนาการสภาพของเรือนจำ วิธีการลงโทษ การควบคุมตัว หรือการรักษาพยาบาล

4. การยอมรับสิทธิในการพัฒนาศักยภาพของผู้ต้องขัง ผู้ต้องขังอาจได้รับการพัฒนาศักยภาพทั้งทางกายและจิตใจ โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การได้รับการศึกษาอบรม การขัดเกลาจิตใจ ในทางศาสนา การได้รับช่วงข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ที่ทันสมัย การออกไปทำงานสาธารณประโยชน์

5. การให้โอกาสผู้ต้องขังกลับตนเป็นคนดี มุ่งฟื้นฟูแก้ไขให้ปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข มีวิธีปฏิบัติหลายประการ เช่น การลดวันต้องโทษ การพักการลงโทษ การอภัยโทษ

6. การให้สิทธิผู้ต้องขังยื่นเรื่องร้องทุกข์ จะได้รับแจ้งให้ทราบถึงสิทธิ พร้อมทั้งวิธีการและรายละเอียดต่าง ๆ นับแต่วันแรกที่ถูกส่งเข้าสถานที่คุมขัง เช่น มีสิทธิยื่นเรื่องร้องทุกข์ได้ มีวิธียื่นคำร้องทุกข์อย่างไร ต้องยื่นกับเจ้าหน้าที่ระดับใดได้บ้าง

7. การยอมรับสิทธิในการได้รับความช่วยเหลือทางกฎหมายและสื่อสาร และการเยี่ยมการที่ผู้ต้องขังเป็นผู้อยู่ในสถานะที่ถูกตัดขาดจากโลกภายนอก ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้โดยเสรี ดังนั้น เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารของผู้ต้องขัง จึงมีการยอมรับเป็นหลักสากลว่า ผู้ต้องขังพึงมีสิทธิที่จะติดต่อสื่อสารกับโลกภายนอกในลักษณะต่าง ๆ ตามความเหมาะสมที่สำคัญ เช่น การติดต่อสื่อสารเพื่อขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย กับทนายความโดยมีโอกาสพูดคุยกับทนายความสองต่อสอง การได้รับการเยี่ยมเยียนจากญาติพี่น้องเพื่อนผู้ใกล้ชิดอื่น ๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่สถานทูตกรณีบุคคลนั้นเป็นผู้ต้องขังชาวต่างชาติ หรือการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยทางจดหมาย เป็นต้น ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่มีการกำหนดขึ้นของแต่ละประเทศตามความเหมาะสมและจำเป็นต่อการรักษาความปลอดภัย

8. การยอมรับสิทธิของผู้ต้องขังในการได้รับค่าสินไหมทดแทน ผู้ต้องขังมีสิทธิในการได้รับค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่ผู้ต้องขังถูกคุมขัง โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

สิทธิขั้นพื้นฐาน

ได้ดำเนินการจัดปัจจัยขั้นพื้นฐานให้แก่ผู้ต้องขัง ดังนี้

1. **สถานที่** ได้กวดขันเรื่องความสะอาด และทำการกำจัดแมลงต่างๆบนเรือนนอน ความเป็นระเบียบเรียบร้อย แสงสว่าง เครื่องกีฬา และกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เช่นการจัดห้องสมุด การออกกำลังกายในช่วงเช้า การฉายภาพยนตร์โดยวิธีทัศน์ทุกวันหยุดทำงาน และตอนกลางวันตลอดจนการ ติดต่อทางจดหมาย การรับข่าวสารเฉพาะที่สำคัญและจำเป็น โดยเฉพาะ เรื่อง สิทธิประโยชน์ของผู้ต้องขังได้ทราบ
2. **อาหาร** ได้จัดให้ได้คุณภาพ ที่มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ต้องขัง โดยได้จัดให้วันละ 3 มื้อ ตามงบประมาณที่ได้รับ และมีน้ำสะอาดผ่านเครื่องกรองในการบริโภคอย่างเพียงพอทุกแดนตลอดจนร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังภายในและภายนอกเรือนจำ
3. **เครื่องใช้ที่จำเป็น** ได้จัดผงซักฟอก สบู่ ยาสีฟัน ยาสระผม แปรงสีฟัน เป็นต้น เพื่อแจกให้กับผู้ต้องขังที่เข้าใหม่ และผู้ต้องขังที่ยากจนและขาดแคลนญาติ
4. **การรักษาโรค** จัดหาและรับบริจาคจากผู้มีจิตศรัทธา ในการแจกจ่ายยารักษาโรค ให้แก่ ผู้ต้องขังที่เจ็บป่วย และมีนายแพทย์ปริญญาประจำในการตรวจรักษาเป็นประจำทุกวัน ในช่วงเวลา 08.30-15.00 น. หากเจ็บป่วยเกินกว่าที่จะรักษาในเรือนจำก็จะดำเนินการส่งผู้ป่วยไปรักษา ณ ทัณฑสถานโรงพยาบาลกรมราชทัณฑ์ บริเวณเรือนจำกลางคลองเปรมต่อไป
5. **สถานพยาบาล** มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบำบัดรักษาแก่ผู้ต้องขังที่เจ็บป่วย ให้มีสุขภาพ สมบูรณ์ ตรวจร่างกายผู้ต้องขังที่เข้าใหม่ ตลอดจนงานด้านสุขภาพิบาล และอนามัยเรือนจำ ซึ่งมีแพทย์และพยาบาลรับผิดชอบดูแลรักษา
6. **ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศผู้ต้องขัง** มีหน้าที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวก คุ้มครอง ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านข้อมูลและสารสนเทศผู้ต้องขังที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามนโยบาย และก้าวทันเทคโนโลยีในปัจจุบัน ตรวจสอบระบบเครือข่ายที่ใช้ติดต่อระบบฐานข้อมูล ส่วนกลางกรมราชทัณฑ์ การใช้ โปรแกรมนและฐานข้อมูลเพื่อบันทึกค้นหาและการใช้สารสนเทศภายในหน่วยงานเรือนจำพิเศษธนบุรีตรวจสอบความถูกต้องสัมฤทธิ์ผลของการบันทึก แก้ไข ข้อมูลและสารสนเทศผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรีให้ถูกต้องทันสมัยตรงต่อเวลามีความพร้อมต่อการค้นหาเรียกใช้ทั้งจากหน่วยงานภายในเรือนจำ และฐานข้อมูลส่วนกลางกรมราชทัณฑ์

2. ระบบการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขัง

2.1 ระบบการเยี่ยมผู้ต้องขังของประเทศมาเลเซีย

การเยี่ยมผู้ต้องขัง (Visits to prisoner)

ผู้ต้องขังได้รับอนุญาตให้พบปะผู้คนภายนอกได้ เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดี และเพื่อให้ผู้ต้องขังได้ติดตามสถานการณ์ต่างๆ ภายนอกอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการแก้ปัญหา และลดความตึงเครียดที่เกิดขึ้นระหว่างการควบคุม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ต้องขังติดตามสถานการณ์ภายนอกและติดต่อกับญาติเสมอ
2. เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ต้องขังสามารถออกไปเผชิญกับโลกภายนอกได้ภายหลังพ้นโทษ
3. เพื่อบรรเทาความเบื่อหน่าย การไม่ยอมรับสภาพ และความรู้สึกต่ำต้อย
4. เพื่อให้การทำงานขององค์กรต่างๆ เช่น ตำรวจ อัยการ สวัสดิการของผู้ต้องขัง บรรลุเป้าหมาย
5. ส่งเสริมให้ผู้ต้องขังยอมรับ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ในเรือนจำ

ครอบครัวและญาติผู้ต้องขังได้รับอนุญาตให้เยี่ยมผู้ต้องขังได้ตามคำพิพากษา ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้ผู้ต้องขังมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ และสามารถกลับมาเป็นพลเมืองที่มีประโยชน์ต่อสังคมภายหลังการพ้นโทษ

บัตรเยี่ยมผู้ต้องขัง (Visiting Card)

จะมีบัตรสำหรับเยี่ยมเพียง 1 ใบเท่านั้น งดเว้นกรณีที่ผู้ต้องขังต้องการ หรือร้องขอเพิ่มเติมสำหรับ ญาติ ภรรยา หรือเพื่อนสนิท ถ้ามีผู้เข้าเยี่ยมมากกว่า 1 คน จะต้องสลับกันเข้าเยี่ยมโดยให้ลงชื่อในตารางเข้าเยี่ยม ถือเป็นกฎระเบียบห้ามละเมิด

ระบบตารางเข้าเยี่ยม (Pre Scheduled Visit System)

ระบบนี้ได้ถูกนำมาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการเยี่ยมผู้ต้องขังและญาติ จะได้ไม่ต้องเสียเวลาคอยนานมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้รับบริการต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ในวันและเวลาราชการ
2. โทรแจ้งก่อนเข้าเยี่ยม 3 วัน
3. แจ้งชื่อ แดน เวลาที่จะเข้าเยี่ยม

4. เงื่อนไขเป็นไปตามระเบียบ

สิทธิในการเยี่ยมผู้ต้องขัง (Stage Visits)

ระยะเวลาต้องโทษ	สิทธิการเข้าเยี่ยม
โทษต่ำกว่า 6 เดือน	1 ครั้ง / 4 สัปดาห์
โทษสูงกว่า 6 เดือน	1 ครั้ง / 4 สัปดาห์
โทษสูงระยะยาว	1 ครั้ง / 3 สัปดาห์
โทษสูงระยะยาว	1 ครั้ง / 2 สัปดาห์
แดนพิเศษ	1 ครั้ง / 1 สัปดาห์
ตลอดชีวิต	1 ครั้ง / 1 สัปดาห์
เข้าเมืองผิดกฎหมาย	1 ครั้ง / 1 สัปดาห์

ตารางเข้าเยี่ยม (Visit Schedule)

วัน	เวลา
อังคาร – ศุกร์	08.30–14.30
เสาร์	08.30–11.30
อาทิตย์ – นักชดถุภ	08.30–14.00
เทศกาล	08.30–16.00

หมายเหตุ: สามารถเข้าเยี่ยมได้ทุกวันยกเว้นวันจันทร์

1. ญาติและครอบครัวต้องนำบัตรมาแสดง
2. ระยะเวลาเข้าเยี่ยม ครั้งละ 45 นาที ได้ไม่เกิน 5 คน ถ้าที่จำนวนเกิน 5 ให้รอบต่อไปอีก 45 นาที สำหรับเด็กอายุต่ำกว่า 10 ปีไม่นับ

3. อาหารและเครื่องดื่มซื้อได้ที่ร้านค้าสวัสดิการ

การเข้าเยี่ยมเทศกาล (Visiting During Festivals)

ผู้ต้องขังได้รับการอนุญาตให้เฉลิมฉลองในวันสำคัญทางศาสนา โดยขึ้นกับความเชื่อ และศรัทธาของผู้ต้องขังแต่ละคน วันเยี่ยมต้องอยู่เกี่ยวข้องกับช่วงเทศกาลภายใต้การอนุญาตของราชทัณฑ์

การเยี่ยมในโอกาสที่ญาติสนิทของผู้ต้องขังป่วยหรือเสียชีวิต

ต้องได้รับอนุญาตจากกรมราชทัณฑ์ (ญาติสนิท หมายถึง พ่อ แม่ คู่สมรส บุตร) โดยมีการ ตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นความจริงหรือไม่ ในขณะที่ป่วยหนักอนุญาตให้เยี่ยมได้ 1 ครั้ง เท่านั้น จนกระทั่งเสียชีวิตจึงจะไปได้อีก 1 ครั้ง และมีการควบคุมอย่างแน่นหนา

การเยี่ยมนักโทษประหาร

จะได้เยี่ยมครอบครัว / ญาติ แบบใกล้ชิด เป็นครั้งสุดท้ายก่อนการประหาร 1 วัน โดยปราศจากการกีดกันจากเจ้าหน้าที่ สามารถเซ็นเอกสาร ขอดตกลงได้

2.2 ระบบการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี

ส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง เรือนจำพิเศษธนบุรี ประกอบด้วยฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ต้องขัง และฝ่ายสังคมสงเคราะห์ ตั้งอยู่ในอาคารเยี่ยมญาติ เป็นบริการแบบครบวงจร (One Stop Service) ให้บริการทุก ๆ ด้านในบริเวณเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการเยี่ยมผู้ต้องขัง การฝากเงิน การซื้อสินค้าให้ผู้ต้องขังและอื่น ๆ

กำหนดวันเยี่ยมผู้ต้องขัง

ในแต่ละวันจะแบ่งการเยี่ยมญาติออกเป็น 11 รอบ โดยเริ่มตั้งแต่เวลา 08.30 - 14.30 น. ซึ่งจะให้เยี่ยม รอบละไม่เกิน 30 นาที และ เยี่ยมได้เพียงวันละหนึ่งครั้งเท่านั้น สามารถแยกออกได้ ดังนี้

- วันจันทร์	เยี่ยมแดน 3	แดน 5
- วันอังคาร	เยี่ยมแดน 2	แดน 4 แดน 6
- วันพุธ	เยี่ยมแดน 3	แดน 5
- วันพฤหัสบดี	เยี่ยมแดน 1	แดน 2 แดน 6
- วันศุกร์	เยี่ยมแดน 1	แดน 4 แดน 5

สำหรับผู้ต้องขังเข้าใหม่ 7 วันแรก สามารถเยี่ยมได้ทุกวัน

**วันเสาร์ – อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดชดเชย ตามที่ทางราชการกำหนด

ไม่เปิดให้บริการ

คุณสมบัติของผู้เข้าเยี่ยม

1. ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชนมาแสดงทุกคน
2. ต้องแต่งกายสุภาพ ชายไม่ใส่เสื้อกล้าม หญิงไม่ใส่เสื้อสายเดี่ยว เกาะอก เสื้อแขนกุด ไม่นุ่งกางเกงขาสั้น หรือกระโปรงสั้น

3. ไม่มีอาการมีนเมาสุรา หรือสิ่งเสพติด
4. ไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น
5. ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2479 ม. 45 และกฎกระทรวงมหาดไทย ข้อ 127 เกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามเข้ามาภายในเรือนจำ และปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าพนักงาน เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหายแก่ทางราชการ

ขั้นตอนการเยี่ยมผู้ต้องขัง

1. รับแบบคำร้องขอเยี่ยมญาติ บริเวณทางขึ้นอาคารเยี่ยมญาติ
2. กรอกรายละเอียดในแบบคำร้องให้ครบถ้วน และนั่งรอเรียกเข้าเยี่ยมตามรอบที่กำหนดในแบบคำร้องบริเวณศาลาพักคอย
3. ก่อนถึงรอบที่จะเยี่ยมญาติ กรุณานำบัตรประจำตัวประชาชนไปแลกกุญแจตัวล็อกเกอร์ เพื่อเก็บโทรศัพท์มือถือ เครื่องมือสื่อสารทุกชนิด และสัมภาระต่าง ๆ ให้เรียบร้อยก่อนเข้าอาคารเยี่ยมญาติ
4. ยื่นแบบคำร้องขอเยี่ยมญาติ พร้อมแสดงบัตรประจำตัวประชาชนของทุกคน และนั่งรอเรียกเข้าเยี่ยมตามห้องที่กำหนด ภายในอาคารเยี่ยมญาติ (เจ้าหน้าที่จะประกาศเรียกก่อนเวลาที่กำหนดในแบบคำร้องประมาณ 30 นาที)

ขั้นตอนการฝากเงินและการฝากของให้ผู้ต้องขัง

1. หากต้องการฝากเงินให้ผู้ต้องขัง ต้องนำบัตรประจำตัวผู้ต้องขังไปฝากเงินก่อนทุกครั้ง
2. เรือนจำพิเศษธนบุรี ไม่อนุญาตให้นำอาหาร สิ่งของเครื่องใช้จากภายนอกฝากให้กับผู้ต้องขังโดยเด็ดขาด ซึ่งทางเรือนจำฯ ได้จัดร้านส่งเคราะห์ผู้ต้องขังไว้คอยบริการแล้ว
3. หากต้องการซื้อของฝากให้ผู้ต้องขัง กรุณาดำรับบัตรคิวและนั่งรอเรียกให้ถึงหมายเลขในบัตรคิวของท่านก่อน จึงจะเข้าเลือกซื้อสินค้าในช่องจำหน่ายได้
4. เมื่อฝากเงินและซื้อสินค้าให้กับผู้ต้องขังเรียบร้อยแล้ว กรุณาตรวจสอบชื่อ-สกุลของผู้ต้องขัง จำนวนเงินที่ฝาก รายการสินค้าในใบเสร็จรับเงิน และตรวจนับเงินทอนให้ถูกต้องก่อน (หากมีข้อผิดพลาด ให้ทักท้วงทันที)
5. โปรดเก็บใบเสร็จรับเงินไว้ตรวจสอบในภายหลัง

การบริการเสริมในการจัดการเยี่ยมญาติ

เรือนจำโดย นายปรีดา นิลศิริ ผู้บัญชาการเรือนจำพิเศษธนบุรี ได้มีนโยบายให้บริการเสริมแก่ญาติผู้ต้องขังซึ่งมาเยี่ยมผู้ต้องขัง โดยจัดโครงการต่าง ๆ สนับสนุนให้การ

จัดบริการญาติผู้ต้องขังซึ่งมาเยี่ยมผู้ต้องขัง ได้รับความสะดวกพร้อมมีความเข้าใจในระบบการจัดการของเรือนจำมากยิ่งขึ้น โดยปัจจุบันมี 2 โครงการ คือ

1. โครงการญาติเยี่ยมชมกิจการเรือนจำเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน
2. โครงการผู้บริหารเรือนจำพิเศษธนบุรีพบญาติเยี่ยมผู้ต้องขัง
1. **โครงการญาติเยี่ยมชมกิจการเรือนจำเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน**

มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขังได้มีความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี
2. เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่เรือนจำและผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง
3. เพื่อให้ผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขังได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ต้องขังไปในทางที่ดีเพิ่มขึ้น

วิธีการดำเนินการ คือ ในทุกสัปดาห์จะมี 1 วัน (หมุนเวียนตามวันซึ่งกำหนดแดนเยี่ยม) ที่จะคัดเลือกตัวแทนญาติผู้ต้องขังที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง จำนวนไม่เกิน 10 คน โดยใช้วิธีการรับสมัครใจแล้วคัดเลือกตามความเหมาะสม เข้าชมกิจการเรือนจำเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน เช่น การจัดปรุงอาหารผู้ต้องขัง การจัดเลี้ยงอาหารผู้ต้องขัง ห้องนอนผู้ต้องขัง เป็นต้น เพื่อให้ญาติผู้ต้องขังได้เห็นการดำเนินงาน แล้วขอความร่วมมือญาติซึ่งเข้าดูกิจการดังกล่าวมาบรรยาย โดยใช้เครื่องขยายเสียงให้ญาติผู้ต้องขังซึ่งรอการเยี่ยมอยู่ฟัง

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ญาติผู้ต้องขังมีความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรีเพิ่มมากขึ้น
2. ญาติผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
3. ญาติผู้ต้องขังมีทัศนคติที่ดีต่อการจัดสวัสดิการให้กับผู้ต้องขัง ของเรือนจำพิเศษธนบุรีและกรมราชทัณฑ์มากขึ้น

2. **โครงการผู้บริหารเรือนจำพิเศษธนบุรีพบญาติเยี่ยมผู้ต้องขัง**
- #### **มีวัตถุประสงค์**

1. เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ญาติผู้ต้องขังได้รับทราบกฎระเบียบและข้อมูลของเรือนจำ
2. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ญาติผู้ต้องขังในการติดต่อเยี่ยมญาติ

3. เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างญาติผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่เรือนจำ

4. เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขังมีความเข้าใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำมากขึ้น

วิธีการดำเนินการ

1. นำเสนอผู้บัญชาการเรือนจำฯ เพื่อขออนุมัติโครงการผู้บริหารพบญาติเยี่ยมผู้ต้องขัง

2. เรียนเชิญผู้บัญชาการเรือนจำ หรือผู้อำนวยการส่วนแต่ละส่วนให้ความรู้และพบปะกับญาติผู้ต้องขัง สัปดาห์ละ 1 วัน

3. ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

4. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บัญชาการเรือนจำ และรายงานกรมราชทัณฑ์ทราบต่อไป

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ญาติผู้ต้องขังได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเรือนจำที่ถูกต้อง

2. ญาติผู้ต้องขังมีความเข้าใจในกฎระเบียบของเรือนจำเพิ่มมากขึ้น

3. ญาติผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

4. ญาติผู้ต้องขังมีทัศนคติที่ดีต่อเรือนจำพิเศษธนบุรี

ข้อห้าม และข้อพึงปฏิบัติ

1. สิ่งของต้องห้ามมิให้นำเข้ามาภายในเรือนจำ ทัณฑสถานฯ

1.1 ยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และสารระเหย

1.2 สุราหรือของเมาอย่างอื่น

1.3 อุปกรณ์ในการเล่นการพนัน

1.4 เครื่องมืออันเป็นอุปกรณ์ในการหลบหนี

1.5 อาวุธ เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิงและสิ่งเทียมอาวุธปืน

1.6 ของเน่าเสียหรือของมีพิษต่อร่างกาย

1.7 น้ำมันเครื่องเชื้อเพลิง

1.8 สัตว์มีชีวิต

1.9 เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ หรือ เครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ รวมทั้ง

อุปกรณ์สำหรับสิ่งดังกล่าว

1.10 วัตถุเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อย หรือเสื่อมเสียต่อกิจกรรมอันดีของประชาชน

2. ข้อพึงปฏิบัติ

2.1 ห้ามแต่งกาย หรือ ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ มีอาการเสพสุรามีนเมา หรือก่อความรำคาญหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อย ขณะอยู่ในทัศนสถานฯ

2.2 ห้ามมิให้เข้าไปในทัศนสถานฯ โดยมีได้รับอนุญาต หรือรับจาก หรือส่งมอบแก่ผู้ต้องขัง นำเข้ามาหรือเอาออกไปจากทัศนสถานฯ ซึ่งเงินหรือสิ่งของต้องห้ามโดยทางใด ๆ อันฝ่าฝืนระเบียบข้อบังคับของทัศนสถานฯ มิฉะนั้นจะมีความผิด ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 500 บาท หรือ หรือจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือทั้งจำทั้งปรับผู้ที่มาขอเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง

เหตุอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้จะไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง

(1) มีอาการมึนเมาหรือเมาสุรา น่าจะก่อความรำคาญหรือความไม่เรียบร้อย

(2) มีเหตุอันควรเชื่อว่า ถ้าอนุญาตให้เยี่ยมเยียนหรือติดต่อกับผู้ต้องขังจะก่อ

การร้ายหรือกระทำผิดกฎหมายขึ้น

(3) แต่งกายผิดปกตินิยมในท้องถิ่นหรือไม่สุภาพ หรือสกปรกอย่างร้ายแรง

(4) ไม่มีกิจเกี่ยวข้องหรือไม่รู้จักเป็นญาติมิตรกับผู้ต้องขัง

(5) มีกริยาวาจาไม่สุภาพ

(6) เป็นโรคติดต่อร้ายแรง

การเยี่ยมญาติ ปกติให้ผู้ต้องขังทุกคนให้ญาติเข้าเยี่ยมได้

การเยี่ยมพิเศษ จัดให้ญาติได้รับการเยี่ยมพิเศษปีละ 1 ครั้ง ในโครงการวันพบญาติ การบริการเยี่ยมผู้ต้องขังในกรณีปกติ

2.2 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง (นันทิ จิตสว่าง, 2540, น. 89-94)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 239 บัญญัติว่า คำขอประกันผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา ต้องได้รับการพิจารณาอย่างรวดเร็ว และจะเรียกหลักประกันจนเกินควรแต่กรณีมิได้ การไม่ให้ประกัน ต้องอาศัยเหตุตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ โดยเฉพาะในกฎหมาย และต้องแจ้งเหตุผลให้ผู้ต้องหาหรือจำเลยทราบโดยเร็ว

สิทธิที่จะอุทธรณ์คัดค้านการไม่ให้ประกัน ย่อมได้รับความคุ้มครองตามที่กฎหมายบัญญัติ

บุคคลผู้ถูกควบคุม คุมขัง หรือจำคุก ย่อมมีสิทธิพบและปรึกษาทนายความเป็น การเฉพาะตัว และมีสิทธิได้รับการเยี่ยมตามสมควร

พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2479 มาตรา 7 บัญญัติว่า บุคคลภายนอกซึ่งได้รับ อนุญาตให้เข้าไปในเรือนจำเพื่อกิจธุระก็ดี เยี่ยมผู้ต้องขังก็ดี เพื่อประโยชน์อย่างอื่นก็ดี จักต้อง ปฏิบัติตามข้อบังคับซึ่งอธิบดีได้ตั้งและประกาศไว้โดยเปิดเผย

พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2497 มาตรา 33 บัญญัติว่า ให้ผู้ต้องขังได้รับการ เยี่ยมเยียนหรือติดต่อจากบุคคลภายนอกโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากทนายความตามที่บัญญัติไว้ใน มาตรา 8 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ทั้งนี้ภายใต้ข้อบังคับที่อธิบดีวางไว้ มาตรา 8 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา บัญญัติไว้ว่า นับแต่เวลาที่ยื่นฟ้องแล้ว จำเลยมีสิทธิดังต่อไปนี้

1) แต่งทนายแก้ต่างในชั้นไต่สวนมูลฟ้องหรือพิจารณาในศาลชั้นต้น ตลอดจนชั้น ศาลอุทธรณ์ และฎีกา

2) พุดจากกับทนายหรือผู้ที่จะเป็นทนายสองต่อสอง ฯลฯ

ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2527 ได้เพิ่มเติมมาตรา 7 ทวิ ดังนี้

มาตรา 7 ทวิ ผู้ถูกจับหรือผู้ต้องหาที่ถูกควบคุมหรือขังมีสิทธิดังต่อไปนี้

1. พบและปรึกษาผู้ที่จะเป็นทนายสองต่อสอง
2. ได้รับการเยี่ยมตามสมควร
3. ได้รับการรักษาพยาบาลโดยเร็วเมื่อเกิดการเจ็บป่วย

ให้พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ซึ่งรับมอบตัวผู้ถูกจับหรือผู้ต้องหา มีหน้าที่แจ้ง ให้ผู้ถูกจับหรือผู้ต้องหานั้นทราบ ถึงสิทธิตามวรรค 1

ข้อบังคับอธิบดีกรมราชทัณฑ์ว่าด้วยการเยี่ยม การติดต่อของบุคคลภายนอกต่อ ผู้ต้องขัง และการเข้าดูกิจกรรมหรือติดต่อกับเรือนจำ พ.ศ. 2547

ระบบของการเยี่ยมผู้ต้องขังนั้นมีตั้งแต่การเยี่ยมแบบมีสิ่งขวางกั้นไปจนถึงการให้ อิสระในการอยู่ร่วมกันโดยไม่มีเจ้าหน้าที่ควบคุม ซึ่งสามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้

1. การเยี่ยมแบบผ่านสิ่งขวางกั้น

การเยี่ยมแบบนี้เป็นการเยี่ยมที่เป็นสิ่งปกติของเรือนจำโดยทั่วไป และเป็น รูปแบบการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังแบบดั้งเดิมที่จะจัดให้มีห้องเยี่ยม แต่มีสิ่งขวางกั้นระหว่างผู้ต้องขัง

กับญาติที่มาเยี่ยม สิ่งขวางกั้นดังกล่าวอาจเป็นลูกกวางทั้ง 2 ด้านห่างกัน เวลาพูดคุยต้องตะโกนคุยกันดังเช่นที่ใช้อยู่ในเรือนจำของไทยในช่วงก่อนปี 2537 หรือผ่านตาข่ายชั้นเดียว หรือผ่านกระจก โดยเจาะรูให้พูดคุยถึงกันได้ นอกจากนี้ยังมีการเยี่ยมโดยนั่งคุยคนละด้านของกระจกแล้วพูดคุยผ่านโทรศัพท์ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถดักฟังได้

2. การเยี่ยมแบบถึงตัว (Contact visit)

การเยี่ยมแบบถึงตัวเป็นการเยี่ยมโดยการเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังและญาติได้เยี่ยม และพูดคุยถูกเนื้อต้องตัวกันได้โดยไม่มีสิ่งขวางกั้นและเจ้าหน้าที่เรือนจำคอยฟังใกล้ ๆ คงมีแต่ดูแลอยู่ห่าง ๆ โดยปกติการเยี่ยมแบบนี้เรือนจำในต่างประเทศจะจัดเป็นห้องเยี่ยมกว้าง ๆ หรือมีลานออกไปรับแสงแดดด้านนอก มีโต๊ะให้ญาติและผู้ต้องขังได้นั่งคุยกัน หรือบางแห่งให้ทานอาหารร่วมกันได้ แต่ไม่เปิดโอกาสให้มีเพศสัมพันธ์หรืออยู่กันตามลำพังสองต่อสอง เพราะเป็นการเยี่ยมแบบห้องรวม แต่ก็นับเป็นการให้เสรีภาพต่อผู้ต้องขังและญาติเพิ่มมากขึ้นอีกระดับหนึ่ง ทั้งนี้โดยจัดให้เฉพาะผู้ต้องขังบางประเภทที่มีความประพฤติดีและไม่มีปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัย เช่น ในเรือนจำที่มีระดับความมั่นคงปลอดภัยระดับกลางหรือต่ำ โดยปกติในทัณฑสถานเปิดทุกแห่งสถานที่เยี่ยมจะมีลักษณะนี้ สำหรับเรือนจำโดยทั่วไปอาจมีห้องเยี่ยมลักษณะนี้สำหรับผู้ต้องขังบางประเภทดังกล่าว

สำหรับในประเทศไทยมีการจัดการเยี่ยมแบบถึงตัวนี้เช่นกัน แต่จัดให้มีการเยี่ยมลักษณะนี้เพียงปีละ 2 ครั้ง ในเรือนจำต่าง ๆ ทั่วประเทศ ยกเว้นในทัณฑสถานเปิดซึ่งญาติสามารถเยี่ยมผู้ต้องขังแบบถึงตัวได้ตามสภาพของเรือนจำอยู่แล้ว การจัดให้เยี่ยมแบบถึงตัวในประเทศไทยเป็นการจัดในโอกาสงานวัน “พบญาติ” ซึ่งจัดปีละ 2 ครั้ง ๆ ละประมาณ 10 วัน ที่เปิดโอกาสให้ญาตินำสิ่งของมารับประทานอาหารร่วมกับผู้ต้องขังได้ภายในกำแพงเรือนจำ ทำให้ญาติได้เห็นสภาพความเป็นอยู่ของผู้ต้องขังภายในเรือนจำและได้พูดคุยกับผู้ต้องขังได้อย่างใกล้ชิด และช่วยเป็นการรักษาความสัมพันธ์ของครอบครัวให้ยืนยาวต่อไป

3. การเยี่ยมแบบครอบครัว (Family visit)

การเยี่ยมแบบครอบครัวเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังได้พบปะครอบครัวอย่างเป็นอิสระเพื่อมุ่งให้ผู้ต้องขังมีสัมพันธภาพที่ดีกับครอบครัวต่อไป ดังนั้น การเยี่ยมแบบนี้จึงเปิดโอกาสให้คู่สมรสของผู้ต้องขังและบุตรได้มีโอกาสอยู่ใกล้ชิดกันแบบครอบครัว ซึ่งรวมทั้งการให้คู่สามีภรรยาได้มีเพศสัมพันธ์กันแบบคู่สมรส และให้บุตรได้อยู่กับบิดามารดาเป็นครอบครัว ทำให้บุตรไม่รู้สึกว่าเป็นบิดาหรือมารดาถูกจองจำและเกิดเป็นปมด้อย อย่างไรก็ตาม โดยเหตุที่การเยี่ยมแบบนี้มีการเปิดโอกาสให้สามีหรือภรรยาของผู้ต้องขังได้อยู่ด้วยกันเพียงสองต่อสองในห้องขังหรือในบ้านเยี่ยมพิเศษ จึงมีการเรียกการเยี่ยมแบบนี้ว่า การเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตคู่ (Conjugal visit)

การเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตคู่ (Conjugal visit) เป็นการเยี่ยมผู้ต้องขังที่เปิดโอกาสให้ ภรรยาหรือสามีของผู้ต้องขัง ได้มีโอกาสมีความสัมพันธ์ทางเพศในระหว่างการเยี่ยมโดยปราศจากการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากเจ้าพนักงานเรือนจำ อย่างไรก็ตามเนื่องจากปัจจุบันได้มีการพัฒนา รูปแบบในการเยี่ยมผู้ต้องขังขึ้นมาหลายรูปแบบ ทำให้ความหมายของการเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตคู่ในปัจจุบันจึงอาจมีได้ทั้งในความหมายอย่างแคบและในความหมายอย่างกว้าง

ในความหมายอย่างกว้าง การเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตคู่จะครอบคลุมถึง

1. การเยี่ยมบ้าน (home furlough) ซึ่งเป็นการอนุญาตให้ผู้ต้องขังลากลับบ้านไปอยู่กับครอบครัว (ซึ่งรวมถึงการใช้ชีวิตคู่กับภรรยา) มีกำหนดระยะเวลาหนึ่ง เช่น 1 หรือ 2 วัน
2. การอนุญาตให้ผู้ต้องขังนำครอบครัวมาอยู่ด้วย โดยปกติจะเป็นเรือนจำเกษตรกรรม โดยจัดให้ผู้ต้องขังและครอบครัวมีบ้านเป็นสัดส่วน
3. การเยี่ยมที่เรือนจำเป็นการเปิดโอกาสให้ครอบครัวมาเยี่ยมผู้ต้องขังได้อย่างใกล้ชิด และใช้ชีวิตคู่ร่วมกันในสถานที่ที่เรือนจำจัดไว้ให้เป็นสัดส่วน

สำหรับในความหมายอย่างแคบ การเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตคู่จะหมายถึง การเยี่ยมในรูปแบบที่สาม คือ การอนุญาตให้ภรรยาของผู้ต้องขังมาเยี่ยมและใช้ชีวิตคู่ร่วมกันในสถานที่ที่เรือนจำจัดไว้ให้เท่านั้นโดยนัยนี้การเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตคู่จึงมีจุดสำคัญอยู่ที่การเปิดโอกาสให้สามีภรรยาได้มีเพศสัมพันธ์กันในขณะที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดยังเป็นผู้ต้องขัง (โดยปกติจะเป็นการอนุญาตให้ภรรยาเยี่ยมสามีที่เป็นผู้ต้องขัง) ดังนั้นการเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตคู่จึงแตกต่างจากการเยี่ยมอย่างใกล้ชิดแบบอื่น ๆ เช่น การเยี่ยมแบบใกล้ชิด (Contact visit) ซึ่งผู้ต้องขังสามารถพบญาติได้อย่างใกล้ชิด เป็นเวลานานในสถานที่ที่ไม่มีลูกกรงกันโดยไม่มีกรควบคุมอย่างใกล้ชิด ผู้ต้องขังสามารถพูดคุยและนั่งรับประทานอาหารร่วมกันในบริเวณสนามของเรือนจำจัดไว้ให้ เช่น การจัดวันพบญาติของกรมราชทัณฑ์ แต่การเยี่ยมแบบนี้มีข้อจำกัดอยู่ที่ผู้ต้องขังไม่ได้รับอนุญาตให้มีเพศสัมพันธ์กับภรรยาได้ ดังนั้นจึงไม่เรียกว่าเป็นการเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตคู่ (Conjugal visit)

ในสหรัฐและประเทศแถบสแกนดิเนเวีย นิยมใช้ระบบการลา คือ ให้ผู้ต้องขังลากลับบ้านได้มากกว่าที่จะใช้ระบบการเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตคู่ ทั้งนี้เพราะผู้ต้องขังที่ยังไม่ได้แต่งงานก็สามารถลากลับบ้านได้ เป็นการให้สิทธิเท่าเทียมกันมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้มองในแง่ของการกลับเข้าสู่สังคมแล้ว ระบบการลาจะสามารถช่วยในการกลับเข้าสู่สังคมของผู้ต้องขังได้ดีกว่า เพราะไม่ได้เน้นในเรื่องเพศเรื่องเดียว ที่สำคัญคือ บุตรของผู้ต้องขังไม่ต้องเห็นสภาพของบิดาในเรือนจำหรือทัณฑสถานแต่สามารถจะพบได้ที่บ้านของตนเอง อย่างไรก็ตาม ระบบการลากลับบ้านไม่เป็น

ที่ยอมรับในประเทศแถบลาตินอเมริกา หรือเอเชีย เพราะยากต่อการควบคุม อีกทั้งการลากลับบ้านก็มักจะจัดเป็นรางวัลสำหรับผู้ต้องขังที่ใกล้จะพ้นโทษแล้วหรือเหลือเวลาจำคุกต่อไปอีกเพียง 2-3 เดือนเท่านั้น ประเทศแถบอเมริกาใต้และเอเชียส่วนใหญ่จะนิยมใช้ระบบการเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตคู่ที่เรือนจำมากกว่า

2.4 โครงสร้างเรือนจำพิเศษธนบุรี

ประวัติความเป็นมา

เรือนจำพิเศษธนบุรี ก่อสร้างขึ้นด้วยเงินงบประมาณของทางราชการ จำนวน 691,927,000บาท เริ่มดำเนินการก่อสร้างตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2537 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ปี ตั้งอยู่ ณ บริเวณ หมู่ที่ 3 แขวงบางบอน เขตบางขุนเทียน (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นเขตบางบอน) กรุงเทพมหานคร บนที่ดินซึ่งกรมราชทัณฑ์ซื้อจากสำนักงานที่ดินส่วนพระมหากษัตริย์ เพื่อรองรับผู้กระทำผิดอาญาในเขตฝั่งธนบุรี ทุกคดีความเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2537 ทำการย้ายผู้ต้องขังที่ฝากขังไว้กับเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร รุ่นแรก จำนวน 200 คน มาคุมขัง ณ เรือนจำพิเศษธนบุรี เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2537 และเริ่มรับตัวผู้ต้องขังโดยตรงจากศาลอาญาธนบุรี ศาลแขวงธนบุรี และศาลแขวงตลิ่งชัน นับแต่นั้นเป็นต้นมา

สถานที่ตั้ง

เรือนจำพิเศษธนบุรี เป็นราชการบริหารส่วนกลาง สังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม เลขที่ 91/1 หมู่ที่ 3 ถนนเอกชัย-บางบอน แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ห่างจากสำนักงานเขตบางบอนประมาณ 4 กิโลเมตร และห่างจากสถานีตำรวจนครบาลแสมดำประมาณ 5 กิโลเมตรแนวเขตที่ดินและอาณาเขตเรือนจำพิเศษธนบุรี

พื้นที่ภายในกำแพงเรือนจำพิเศษธนบุรี	26	ไร่	3	งาน	24	ตารางวา
พื้นที่ภายนอกกำแพงเรือนจำพิเศษธนบุรี	36	ไร่	1	งาน	71	ตารางวา
พื้นที่ภายในกำแพงทัณฑสถานหญิงธนบุรี	4	ไร่	-	งาน	20	ตารางวา
พื้นที่ภายนอกกำแพงทัณฑสถานหญิงธนบุรี	30	ไร่	2	งาน	41	ตารางวา
รวมพื้นที่ทั้งหมด	99	ไร่	3	งาน	96	ตารางวา

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เรือนจำพิเศษธนบุรี มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังให้เป็นไปตามคำพิพากษาของศาลและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ให้การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขฟื้นฟูให้ผู้ต้องขัง

สำนึกผิด และมีความพร้อมที่จะประพัตติตนเป็นพลเมืองดีประกอบอาชีพสุจริต และอยู่ร่วมกับสังคมภายนอกได้เมื่อพ้นโทษไปแล้ว สรุปได้ดังนี้

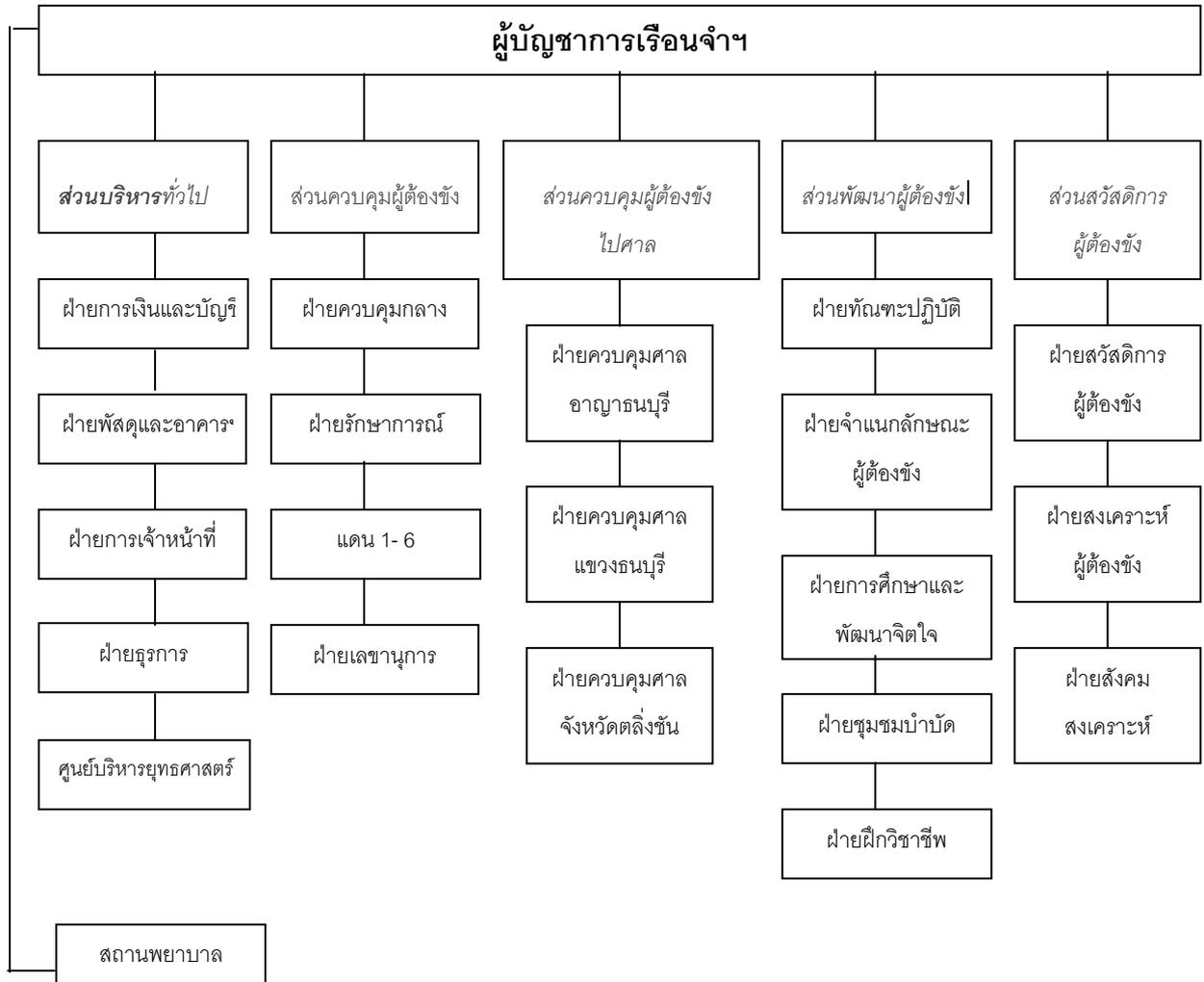
- มีฐานะเป็นเรือนจำพิเศษ
- เป็นสถานที่ควบคุมผู้ต้องขังเพศชาย ระหว่างสอบสวนของตำรวจ ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล ระหว่างอุทธรณ์ฎีกาทุกประเภทคดี ซึ่งเกิดขึ้นในอำนาจ เขตศาลอาญาธนบุรี ศาลแขวงธนบุรี และศาลจังหวัดตลิ่งชัน
- ควบคุมผู้ต้องขังเด็ดขาดเพศชายทุกประเภทคดี ซึ่งมีกำหนดโทษไม่เกิน 7 ปี
- ให้การศึกษาอบรม พัฒนาปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรม และให้การฝึกวิชาชีพแก่ผู้ต้องขัง
- การด้านทัณฑวิทยา จัดสวัสดิการให้การสงเคราะห์และพัฒนาสุขภาพอนามัยแก่ผู้ต้องขัง รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการสุขภาพิบาลเรือนจำ

โครงสร้างการบริหารงานเรือนจำพิเศษธนบุรี

เรือนจำพิเศษธนบุรี เป็นส่วนราชการบริหารงานส่วนกลาง การบริหารขึ้นตรงต่อกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ได้จัดการบริหารงานภายในออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ภาพที่ 3

โครงสร้างการบริหารงานเรือนจำพิเศษธนบุรี



เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีทั้งหมด จำนวน 245 คน

แผนปฏิบัติราชการ เรือนจำพิเศษธนบุรี ประจำปี พ.ศ. 2552

วิสัยทัศน์(VISION)

“เรือนจำพิเศษธนบุรี จะเป็นเรือนจำต้นแบบด้านกีฬา พัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขัง ใฝ่ใจ
 สวัสดิการ มีมาตรฐานในการควบคุม และมุ่งคืนคนดีสู่สังคม

พันธกิจ (MISSION)

1. ส่งเสริมด้านกีฬา มุ่งพัฒนาสู่สากล

2. พัฒนาพฤติพิสัย และควบคุมผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อคืนคนดีสู่สังคม
3. จัดสวัสดิการให้ผู้ต้องขังอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

เป้าหมาย (OVER ALL GOLD)

1. ผู้ต้องขังได้รับการการสนับสนุนด้านกีฬาตามมาตรฐานสากล
2. ผู้ต้องขังได้รับการปฏิบัติในระหว่างการควบคุมอย่างถูกต้องตามหลักสิทธิมนุษยชน และมีสภาพความเป็นอยู่ตามมาตรฐานขั้นพื้นฐานการใช้ชีวิตของผู้ต้องขังในเรือนจำ
3. ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเสมอภาค

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังปรากฏผลงานวิจัยดังนี้

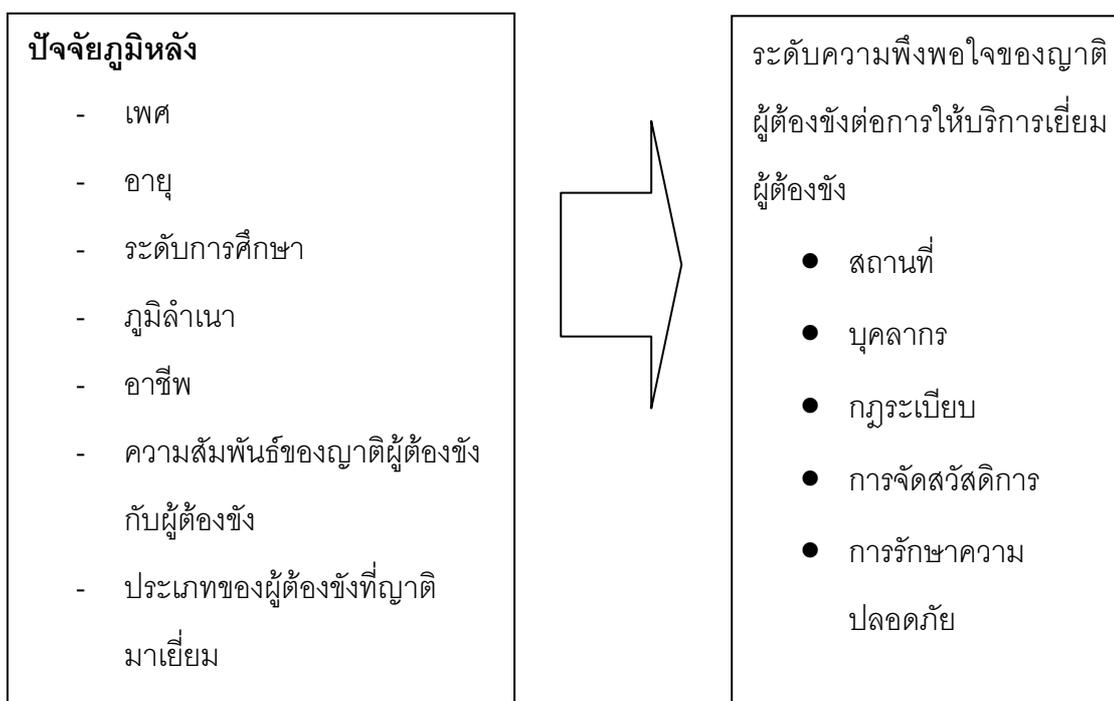
กฤษณา มหิทธิบุรินทร์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ต้องขังที่มีต่อรูปแบบการเยี่ยมญาติ: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงกลาง ผลการศึกษาพบว่าผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเยี่ยมแบบปกติและแบบใกล้ชิด ในระดับปานกลาง และเห็นควรปรับปรุงห้องเยี่ยมในอาคารเดิม เนื่องจากในเวลาพูดคุยกับญาติมองเห็นหน้ากันไม่ชัด เพราะวัสดุพลาสติกใสที่ใช้ปิดกั้นลูกกรง มีสภาพเก่าและขุ่นมัว นอกจากนี้ตำแหน่งที่ตั้งของไมโครโฟนควรปรับให้เหมาะสมเพราะเวลาพูดได้ยินเสียงไม่ชัด สำหรับห้องเยี่ยมในอาคารใหม่ผู้ต้องขังควรปรับปรุงช่องพูดให้มากขึ้น ผู้ต้องขังเห็นว่าควรปรับปรุงระยะเวลาเยี่ยมในแต่ละรอบให้มากขึ้นให้กับญาติผู้ต้องขังที่มาจากต่างจังหวัด เพราะการเดินทางมาใช้ระยะเวลานาน และมีค่าใช้จ่ายมากไม่สามารถมาได้บ่อย ผู้ต้องขังจึงมีความต้องการที่จะใช้เวลาพูดคุยกับญาติให้มากขึ้น สำหรับความพึงพอใจของผู้ต้องขังที่มีต่อรูปแบบการเยี่ยมญาติใกล้ชิด การศึกษาพบว่า มีบางประเด็นที่ผู้ต้องขังเห็นว่าควรปรับปรุง ได้แก่ การกำหนดความสัมพันธ์ของผู้มาเยี่ยมโดยญาติที่จะเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังไม่ควรกำหนดให้เฉพาะแต่ บิดา มารดา สามี และบุตรเท่านั้น นอกจากนี้การจัดงานวันพบญาติควรจัดปีละ 2 ครั้ง

ความพึงพอใจทั้งหมดนี้เน้นการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผู้ศึกษาได้นำแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง แบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ

1. ด้านสถานที่ให้บริการ ได้แก่ ห้องสำหรับเยี่ยมผู้ต้องขัง ที่นั่งรอ ความสะอาด การได้ยินเสียงสนทนา การประชาสัมพันธ์ ความสะอาดของห้องสุขา
 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ความรวดเร็ว ความเสมอภาค ความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ การกระตือรือร้นในการให้บริการ
 3. ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ได้แก่ การกำหนดวันเยี่ยม ระยะเวลาในการเยี่ยมแต่ละรอบ ข้อบังคับต่าง ๆ
 4. ด้านการจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาใช้บริการ ได้แก่ การจัดจำหน่ายสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง การจัดบริการข้อมูลด้านทะเบียนประวัติผู้ต้องขัง การจองเยี่ยมทางโทรศัพท์
- จินตนา ยะจอม (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีสภาพครอบครัวโสด อาชีพก่อนต้องโทษคือรับจ้าง ต้องโทษเป็นครั้งแรกคดียาเสพติด และได้มีการดำเนินคดีเด็ดขาดถึงที่สุด โดยมีคำพิพากษาจำคุกระหว่าง 1-5 ปี และได้รับการเยี่ยมญาติ 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ส่วนเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 มีสถานภาพครอบครัวเป็นโสด จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี จำนวนเท่ากัน และมีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี ส่วนในด้านการจัดระบบเยี่ยมญาติ พบว่า ผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจระบบการเยี่ยมญาติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องวันที่ให้ญาติเยี่ยมพึงพอใจในระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงเชียงใหม่มีความพึงพอใจระบบการเยี่ยมญาติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อประเด็นต่อไปนี้ วันที่ให้ญาติเยี่ยม ช่วงเวลาให้เยี่ยม ระยะเวลาที่ให้เยี่ยม จำนวนรอบที่ให้เยี่ยม ความสะดวกของสถานที่เยี่ยม มารยาทในการปฏิบัติตนของพนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้เยี่ยม ขั้นตอนการตรวจสอบ ตรวจค้นของที่นำมาเยี่ยม การเก็บรักษาสิ่งของ ผู้ต้องขังที่ญาตินำมาฝาก จำนวนญาติที่เข้าเยี่ยม สิทธิในการให้เยี่ยมญาติของผู้ต้องขังแต่ละประเภท มารยาทการปฏิบัติตนของพนักงานผู้ควบคุมการเยี่ยม แนวทางการพัฒนาระบบการเยี่ยมญาติภายในทัณฑสถานหญิงเชียงใหม่ พบว่า ควรมีการจัดการระบบสถานที่ให้เยี่ยมและจัดเวลาใหม่ เพิ่มจำนวนรอบให้เยี่ยม ขยายเวลาให้เยี่ยม คัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมการเยี่ยม รมั้ตรวจการตรวจค้นอาหารบางชนิด และผ่อนปรนการตรวจค้นสิ่งของประชาสัมพันธ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของกรมราชทัณฑ์เรื่องการเยี่ยมและการติดต่อของบุคคลภายนอกต่อผู้ต้องขัง ร้านค้า

กัญญาพัชร อ่วมศิริ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการเยี่ยมญาติที่ส่งผลกระทบต่อ การปรับตัวของผู้ต้องขัง : ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางบางขวาง ผลการศึกษาพบว่า การเยี่ยม ญาติของผู้ต้องขัง สามารถเป็นสะพานเชื่อมโยงระหว่างสังคมภายนอกและสังคมเรือนจำของผู้ ต้องขังได้และพบว่า รูปแบบการเยี่ยมญาติแบบปกติเป็นรูปแบบที่ผู้ต้องขังต้องการ เนื่องจากมี ลักษณะการเยี่ยมที่มีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ทำให้ผู้ต้องขังได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคมดีกว่ารูปแบบอื่น

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ชื่อแฟ้ม: 10บทที่2
ไดเรกทอรี: G:\1กิตติศักดิ์
แม่แบบ: C:\Documents and Settings\admin\Application
Data\Microsoft\Templates\Normal.dot
ชื่อเรื่อง: บทที่ 2
เรื่อง:
ผู้เขียน: Oui
คำสำคัญ:
ข้อคิดเห็น:
วันที่สร้าง: 01/05/52 ๐๑/๐๕/๕๒ ๑๐:๕๓ น.
เปลี่ยนหมายเลข: 13
บันทึกล่าสุดเมื่อ: 02/06/52 ๐๒/๐๖/๕๒ ๑๐:๑๕ น.
บันทึกล่าสุดโดย: vip
เวลาในการแก้ไขทั้งหมด: 120 นาที
พิมพ์ครั้งสุดท้ายเมื่อ: 22/06/52 ๒๒/๐๖/๕๒ ๐๘:๓๘ น.
เป็นงานพิมพ์ที่เสร็จสิ้นขึ้นสุดท้าย
จำนวนหน้า: 33
จำนวนคำ: 7,921 (ประมาณ)
จำนวนอักขระ: 45,153 (ประมาณ)