

การให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่

The Public Service Visitor for Klongpai Central Prison

ภูดล รัตนะโชติวงศ์กุล¹

Poodol Rattanachotvongkul

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความนี้ นำเสนอแนวทางการพัฒนางานเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง เรือนจำกลางคลองไผ่ โดยกระบวนการชุมชนแห่งความหวัง และดำเนินงานตามหลักสิทธิมนุษยชนในงานเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง การวิจัยครั้งนี้ วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบริบท สภาพปัจจุบัน ปัญหา แนวคิดการเตรียมผู้ต้องขังกลับสู่สังคมโดยใช้หลักมนุษยชนโดยใช้งานเยี่ยมญาติเป็นตัวขับเคลื่อน 2) เพื่อพัฒนากระบวนการเตรียมงานเยี่ยมญาติให้มีประสิทธิภาพ 3) เพื่อนำเสนอกระบวนการพัฒนางานเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง บทความนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพทำการศึกษาวิเคราะห์ เนื้อหาจากแนวคิดหรืองานวิจัย บทความที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาข้อมูลเอกสารและการศึกษาแบบภาคสนาม กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ต้องขังที่มีคำพิพากษาเด็ดขาด ถูกคุมขังในเรือนจำกลางคลองไผ่ และมีหลักเกณฑ์ของกรมราชทัณฑ์ รวมทั้งสอบถามจากญาติผู้ต้องขัง ได้ผ่านหลักเกณฑ์ของกระทรวงยุติธรรมผ่านการคัดเลือกและยินดีเข้าร่วมกิจกรรม โดยการสุ่มแบบเจาะจงใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 23 ท่าน การสนทนากลุ่มเฉพาะโดยผู้เชี่ยวชาญและการสังเกตแบบมีส่วนร่วมนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหาในลักษณะพรรณนาตามบทความนี้ต่อไป

คำสำคัญ (Keywords): การให้บริการ; การเยี่ยมญาติ; ประสิทธิภาพการเยี่ยมญาติ

Abstract

The purposes of this research were to study the development of inmates Visiting using Human Rights 1) to study the contexts, current situations and problems of the concept of inmates Visiting 2) to develop the process of the preparation before the release of inmates with human right and caring community model 3) to present the process of the development of Inmates Visiting. The article was a qualitative method analyzing its contents from related researches using documentary and field studies with in-depth interviews. The samples were the

¹ นักทฤษฎีวิทยาปฏิบัติกร เรือนจำกลางคลองไผ่ Operating Theologian Klongpai Central Prison Sikhio.

inmates Visiting at the Klongpai central Prison and will remain in the prison according to the department of corrections, Ministry of Justice. They were chosen and consent to join the activity by purposive sampling. It was conducted using the in-depth interview collecting data from 23 key informants, focus group discussion with experts and participant observation. The information will be analyzed using a descriptive method.

Keyword: The Public Service; Inmates Visiting; Effectiveness Inmates Visiting

บทนำ (Introduction)

เรือนจำกลางคลองไผ่เป็นเรือนจำความมั่นคงสูงสุด มีอำนาจการควบคุมผู้ต้องขังมีกำหนดโทษไม่ต่ำกว่า 15 ปี ถึงประหารชีวิต และผู้ต้องขังควบคุมผู้ต้องขังที่มีพฤติการณ์ต่อต้านต่อการปกครองจากเรือนจำทั่วประเทศ ซึ่งผู้ต้องขังที่อยู่ในการควบคุมของเรือนจำ นั้น มีสิทธิที่จะรับรู้ข่าวสาร ติดต่อกับโลกภายนอกที่ไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อย เช่น การให้ผู้ต้องขังสามารถติดต่อกับญาติได้ ทั้งทางจดหมาย การเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชัน (Line) การเยี่ยมที่เรือนจำ วีดีโอคอนเฟอเรนซ์ หรือการเยี่ยมญาติใกล้ชิด

ซึ่งในการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังแต่ละประเภทนั้นมีความต่างกัน จากกำหนดโทษ หรือพฤติการณ์ จึงมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางเรือนจำ ในการให้บริการงานเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ดังนั้น การให้บริการงานเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังจึงเป็นส่วนสำคัญ เพื่อให้ผู้ต้องขังได้รับขวัญกำลังใจจากครอบครัว และญาติ พี่น้อง ในการให้โอกาสฟื้นฟู กลับตัวเป็นคนดีสู่สังคม ต่อไป

ด้วยเหตุที่จำนวนผู้ต้องขังเพิ่มขึ้น จึงมีจำนวนผู้มาติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องขังเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ขณะที่จำนวนผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการมีไม่เพียงพอและให้บริการไม่ทั่วถึง ประกอบกับอาคารสถานที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ามาติดต่อ ทำให้ผู้มารับบริการเยี่ยมผู้ต้องขังไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร นอกจากนี้ จากปริมาณผู้มาเยี่ยมที่เพิ่มขึ้นนั้น ทำให้ต้องลดระยะเวลาในการเยี่ยมผู้ต้องขังแต่ละรายลง เพื่อให้ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังรายอื่นสามารถเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังได้อย่างทั่วถึง จึงอาจเป็นเหตุทำให้ผู้มารับบริการเกิดจากทัศนคติในแง่ลบและเกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการได้ ซึ่งเป็นปัญหาที่ถูกร้องเรียนจากผู้มาเยี่ยมบ่อยครั้ง

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น บทความนี้จึงมีความสนใจศึกษาการให้บริการงานเยี่ยมญาติและประสิทธิผลการบริการในการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางคลองไผ่ เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางคลองไผ่ อันจะเป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและเสริมสร้างการให้บริการงานเยี่ยมญาติให้กับผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางคลองไผ่ ตลอดจนสามารถลดปริมาณข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการลงไปได้

ดังนั้นการให้บริการงานเยี่ยมญาติ จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงการที่ทำให้ผู้ต้องขังไม่รู้สึกถูกทอดทิ้งยังมีครอบครัวและสังคมที่ห่วงใยพร้อมให้โอกาสปรับตัวกลับตัวเป็นคนดีของสังคมได้ และอำนวยความสะดวกตามระเบียบปฏิบัติให้กับญาติที่มาติดต่อในการเยี่ยมญาติให้ลุล่วงไปได้

งานเยี่ยมญาติเป็นส่วนหนึ่งการขับเคลื่อนเรือนจำไทยให้มุ่งไปสู่การเป็นเรือนจำมาตรฐานในมิติต่างๆ น่าจะเป็นโอกาสและความหวังเดียวที่จะแสดงให้เห็นว่าสังคมไทยนั้นเคารพสิทธิมนุษยชนความเป็นมนุษย์ของผู้ต้องขัง มีแนวทางปฏิบัติต่อผู้ต้องขังอย่างคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและความเป็นธรรมทางสังคม การเยี่ยมญาติเป็นการสะท้อนถึงการเคารพสิทธิมนุษยชน

“สิทธิมนุษยชนเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับทุกคนตั้งแต่เกิดจนถึงตาย สิทธิที่จะมีที่อยู่ สิทธิที่จะมีอาชีพ เป็นสิทธิที่ทุกคนต้องได้รับจากรัฐ ต้องได้รับโอกาส เป็นหลักที่กำหนดในกติการะหว่างประเทศรวมถึงรัฐธรรมนูญหลายฉบับที่ผ่านมา

1. การเยี่ยมญาติคือการสร้างชุมชนแห่งความห่วงใยในพื้นที่เรือนจำ

โดยทั่วไปเรือนจำไม่ได้รับการยอมรับว่าเป็นชุมชน ส่วนหนึ่งเป็นเพราะคนมีความเชื่อกันว่า ผู้ต้องขังเข้ามาอยู่ในเรือนจำเพราะการบังคับ ต่างคนต่างต้องมาตามคำสั่งศาล ทุกคนที่เข้ามาอยู่ล้วนต้องการจะออกไปให้พ้นจากเรือนจำให้เร็วที่สุด การอยู่ในเรือนจำจึงเป็นการใช้เวลาให้หมดไปวัน ๆ ทำตามคำสั่งของผู้คุม เพื่อรอวันพ้นโทษ ส่วนเจ้าหน้าที่ของเรือนจำก็ถูกคาดหวังว่าต้องทำหน้าที่ควบคุมดูแลผู้ต้องขังให้อยู่ในระเบียบวินัยและดูแลให้เรือนจำมีความสงบเรียบร้อย สังคมเรือนจำจึงมีลักษณะที่เรียกว่าต่างคนต่างอยู่ ไม่รู้สึกว่ามีคนผูกพันกัน และไม่มีเป้าหมายร่วมกันว่าจะพัฒนาเรือนจำไปในทิศทางใด ขาดความรัก ความอบอุ่น ขาดจิตวิญญาณ ขาดความผูกพัน และขาดสำนึกแห่งความเป็นเจ้าของ จึงเป็นการยากที่เรือนจำจะพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ต้องขังให้ดีขึ้นหรืออาจกลายเป็นพื้นที่สำหรับทำลายหรือลดทอนความเป็นมนุษย์ของผู้ต้องขังลง

งานเยี่ยมญาติของเรือนจำ ควรใช้แนวคิดของชุมชนแห่งความห่วงใย (caring community) ซึ่งได้รับความสนใจและเริ่มนำมาใช้ในสถาบันการศึกษาทั้งในระดับโรงเรียนและวิทยาลัย ฐานคิดที่สำคัญของชุมชนแห่งความห่วงใยคือการสร้างสภาวะของการอยู่ร่วมกันให้เป็นประสบการณ์ทางบวก ทุกคนรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ต่างคนต่างมีส่วนช่วยให้เสริมสร้างชีวิตให้แก่กันและกัน สมาชิกในชุมชนรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับ การสร้างชุมชนแห่งความห่วงใยในห้องเรียนช่วยให้ผู้เรียนตระหนักในพลังอำนาจและความสามารถของตนเองที่จะเรียนรู้ เติบโต และช่วยเหลือผู้อื่น (Reed, 2010) เพราะต่างมีความเข้าใจในข้อจำกัดและจุดอ่อนของคนอื่น ๆ เป้าหมายของชุมชนแห่งความห่วงใยคือการทำให้ทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น พัฒนาจิตวิญญาณการให้บริการและมีพลังสร้างสรรค์ ชุมชนแห่งความห่วงใยอาจพบได้ชุมชน องค์กร ละครเวที โรงเรียน วัด หรือกลุ่มสังคมอื่น ๆ

แนวคิดของชุมชนแห่งความห่วงใยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนเรือนจำได้อย่างรอบด้าน การเยี่ยมญาติสามารถขยายปริมณฑลของชุมชนแห่งความห่วงใยไปยังครอบครัวของผู้ต้องขัง ชุมชน และสังคมโดยทั่วไปได้ด้วย (รูป 1) ยิ่งพื้นที่ของชุมชนแห่งความห่วงใย

แผ่ขยายออกไปมากเท่าไร ชีวิตของผู้ต้องขังก็สามารถก้าวพ้นกำแพงสูงของเรือนจำออกไปได้ แม้ว่าร่างกายจะยังคงอยู่ในเรือนจำแต่ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากโลกภายนอก และเมื่อพ้นโทษไปแล้ว

ชุมชนแห่งความหวังโยก็พร้อมที่จะต้อนรับการคืนกลับสู่สังคมภายนอกอย่างอบอุ่น ผลจากการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า การสร้างชุมชนแห่งความหวังโยให้กับเรือนจำเป็นรากฐานของการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ต้องขังอย่างยั่งยืน และยังมีส่วนช่วยในการสร้างชุมชนและสังคมให้มีความเข้มแข็งมากขึ้นด้วย

ความหมายของการให้บริการ

ด้วยในปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าชิ้น ต่างมุ่งเน้นสร้าง ภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริการ โดยการเสริมสร้างกล ยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่มุ่งเน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายโดยแต่ละ ความหมาย ผู้วิจัยได้ประมวลเนื้อหาสาระสำคัญของแต่ละประเด็น ดังต่อไปนี้ การให้บริการ (Service) หมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจสนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดการให้บริการงานเยี่ยมญาติของเรือนจำและได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ กับผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขัง

สรุปได้ว่า การให้บริการหมายถึงกระบวนการของการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตน เพื่อให้บริการมีลักษณะเฉพาะเพื่อสอดรับและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการและสามารถสร้างการให้บริการงานเยี่ยมญาติให้แก่ผู้มารับบริการทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้ใช้บริการนับได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ

การเยี่ยมญาติ

เรือนจำกลางคลองไผ่เป็นเรือนจำความมั่นคงสูงสุด มีอำนาจคุมขังผู้ต้องขังที่ต้องรับโทษจำคุก 15 ปี ถึงประหารชีวิต และมีภารกิจเป็นเรือนจำสำหรับปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่ใช้เรือนจำ/ทัณฑสถานเป็นแหล่งบัญชาการในการทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติดหรือมีพฤติการณ์ที่ยากต่อการปกครองต้องควบคุมดูแลเป็นพิเศษระหว่างถูกคุมขัง กรมราชทัณฑ์จึงกำหนดการควบคุมและปฏิบัติต่อผู้ต้องขังในเรือนจำความมั่นคงสูงสุดให้การได้รับการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อจากบุคคลภายนอกต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การได้รับการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อจากบุคคลภายนอกให้เป็นไปตามที่กรมราชทัณฑ์กำหนด
2. กรณีการเยี่ยมผ่านระบบวิดีโอทัศน์ให้เยี่ยมได้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 20 นาที

3. ให้ญาติแจ้งความประสงค์ขอเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านระบบการจองล่วงหน้า กรณีที่ญาติไม่ได้รับแจ้งล่วงหน้า ให้ผู้บัญชาการเรือนจำพิจารณาเป็นกรณีไป

4. การเยี่ยมผู้ต้องขังให้ญาตินำบัตรประชาชนหรือเอกสารทางราชการอื่นที่แสดงตัวตนมาประกอบการเยี่ยมทุกครั้ง กรณีผู้ต้องขังต่างชาติให้ผู้บัญชาการเรือนจำพิจารณาเป็นกรณีไป

5. ให้เรือนจำจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนรายชื่อญาติ เพื่อสิทธิในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพ จำนวนไม่เกิน 10 คน โดยการตรวจสอบประวัติของญาติกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย อนึ่ง รายชื่ออื่นที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ จะไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าเยี่ยมทุกกรณี เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้บัญชาการเรือนจำ

6. ไม่อนุญาตให้ผู้ต้องขังรับของเยี่ยม/พัสดุจากญาติหรือบุคคลอื่น ยกเว้นได้รับอนุญาตจากกรมราชทัณฑ์เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เรือนจำกลางคลองไผ่จึงกำหนดการจัดการเยี่ยมญาติด้วยระบบผ่านจอภาพ (Video Conference) ตั้งแต่วันที่ 08.30 น. ถึง 15.00 น. รอบละ 20 นาที โดยพักทำความสะอาดอีก 10 นาที รวมทั้งสิ้น 13 รอบต่อวันโดยแต่ละแดนมีภารกิจและกำหนดการเยี่ยมญาติในแต่ละสัปดาห์

เรือนจำกลางคลองไผ่กำหนดให้มีการเยี่ยมญาติในวันทำการ โดยกำหนดตามแดนต่าง ๆ จำแนกตามประเภทผู้ต้องขัง โดยให้ผู้ต้องขังกำหนดโทษสูงและผู้ช่วยงานในแดนต่าง ๆ ได้รับการเยี่ยมเยียนทุกวันยกเว้นวันพุธ และให้ผู้ต้องขังซึ่งเข้าโปรแกรมพัฒนาพฤติกรรมดีเนื่องจากกรมราชทัณฑ์พิจารณาว่ามีพฤติกรรมไม่น่าไว้วางใจและถูกคุมขังที่แดน 5 และ แดน 8 ให้ได้รับการเยี่ยมเยียนเฉพาะวันพุธ

การให้บริการงานเยี่ยมญาติ

1) ขั้นตอนการให้บริการงานเยี่ยมญาติ

เมื่อการแพร่ระบาดของโรคโควิดได้คลี่คลายลงจึงเข้าสู่มาตรการผ่อนปรนด้านการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขัง กรมราชทัณฑ์อนุญาตให้เปิดให้บริการเยี่ยมญาติโดยเรือนจำกลางคลองไผ่ได้ปรับปรุงแผน มาตรการการเยี่ยมญาติ การรับฝากเงิน และการสั่งซื้อสินค้าร้านสะดวกซื้อให้แก่ผู้ต้องขัง ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2564 เป็นต้นไป โดยกำหนดขั้นตอนไว้ดังนี้

ขั้นตอนของเรือนจำ

1) จัดระบบการลงทะเบียนเยี่ยมล่วงหน้าสำหรับญาติทางแอปพลิเคชันไลน์

2) ญาติที่จะได้รับการอนุญาตให้เยี่ยม ต้องเป็นบุคคลที่อยู่ในรายชื่อที่ได้ขึ้นบัญชีไว้ตาม

ระเบียบการเยี่ยมของเรือนจำกลางคลองไผ่

3) จัดช่องเยี่ยมแต่ละช่องให้มีที่กั้นระหว่างช่อง

4) จัดที่นั่งสำหรับรอการเยี่ยม โดยให้เว้นระยะห่างจากกัน

5) จัดตู้เก็บสัมภาระสิ่งของสำหรับญาติ

6) จัดจุดล้างมือ และเจลแอลกอฮอล์ก่อนเข้าอาคารเยี่ยมญาติ

7) ต้องสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา

8) การจัดจำนวนรอบการเยี่ยม ให้พิจารณาตามความเหมาะสมภายใต้มาตรการที่กำหนด

9) ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเยี่ยมผู้ต้องขังและแนวทางปฏิบัติในระหว่างการเยี่ยมให้ญาติทราบ

ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่

1) ให้ญาติกรอกข้อมูลในแบบคัดกรองญาติสำหรับผู้ที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง

2) ให้ญาติล้างมือด้วยสบู่เหลว และดำเนินการตรวจคัดกรองโรค โดยการวัดไข้ หากผลการวัดได้ 37.5 องศา หรือสูงกว่าไม่อนุญาตให้เข้าเยี่ยมโดยเด็ดขาด

3) ตรวจสอบความถูกต้องของญาติว่าเป็นบุคคลที่อยู่ในรายชื่อที่ได้ขึ้นบัญชีไว้ตามระเบียบการเยี่ยม และเป็นผู้ที่ได้ลงทะเบียนขอเข้าเยี่ยมทางแอปพลิเคชันไลน์เรือนจำกลางคลองไผ่ไว้ล่วงหน้าแล้ว

4) กรณีญาติไม่ได้ลงทะเบียนล่วงหน้าทางแอปพลิเคชันไลน์ หรือไม่สามารถลงทะเบียนทางแอปพลิเคชันไลน์ได้ ให้เรือนจำอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนที่เรือนจำได้ พร้อมทั้งกำหนดวันที่จะให้เข้าเยี่ยมและแจ้งให้ญาติทราบ

5) ให้ญาติฝากสิ่งของที่นำติดตัวมาเก็บไว้ในตู้เก็บสัมภาระที่เรือนจำจัดไว้/และให้นำหน้ากากอนามัยเข้าห้องเยี่ยม

6) ให้จัดแถวญาติโดยทำเครื่องหมายเพื่อระบุตำแหน่งสำหรับการเว้นระยะห่างจากกัน 1.5 - 2 เมตร

7) เมื่อญาติเข้าประจำช่องเยี่ยมแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลภายในห้องเยี่ยมต้องคอยดูแลและชี้แจงไม่ให้ญาติเดินไปพูดคุยกับญาติในช่องเยี่ยมอื่น ๆ หรืออดหน้ากากอนามัยในระหว่างการเยี่ยม หากพบว่าญาติรายใดไม่ปฏิบัติตาม ให้ยุติการเยี่ยมและเชิญออกโดยทันที

8) เมื่อเสร็จสิ้นการเยี่ยมในรอบนั้น ๆ ให้จัดแถวญาติโดยเว้นระยะห่าง เพื่อเดินออกจากห้องเยี่ยม

9) หลังเสร็จสิ้นการเยี่ยมในแต่ละรอบ ให้ทำความสะอาดช่องเยี่ยม วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และพื้นที่ภายในห้องเยี่ยมญาติ รวมถึงสถานที่รับฝากสิ่งของ ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จจึงจะดำเนินการจัดการเยี่ยมในรอบต่อไป

10) ขณะปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องสวม Face shield หรือหน้ากากอนามัยตลอดเวลา และเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้ว ให้รีบทำความสะอาดร่างกายโดยทันที

ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับญาติ

1) ต้องเป็นบุคคลที่อยู่ในรายชื่อที่ได้ขึ้นบัญชีไว้ตามระเบียบการเยี่ยม และต้องเป็นผู้ที่ลงทะเบียนเยี่ยมล่วงหน้าทางแอปพลิเคชันไลน์

2) กรณีที่ไม่ได้ลงทะเบียนทางออนไลน์ หรือไม่สามารถลงทะเบียนทางออนไลน์ได้ สามารถลงทะเบียนที่เรือนจำได้ แต่ทั้งนี้อาจไม่ได้เข้าเยี่ยมผู้ต้องขังในวันนั้น ๆ

3) ให้เยี่ยมครั้งละไม่เกิน 2 คน

4) ต้องมาก่อนเวลาเยี่ยมอย่างน้อย 1 ชั่วโมง เพื่อการตรวจคัดกรองโรค

5) ต้องสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา หากไม่มีจะไม่อนุญาตเข้าเยี่ยมโดยเด็ดขาด

6) กรณีผลการวัดอุณหภูมิได้ 37.5 องศา หรือสูงกว่า จะไม่อนุญาตให้เข้าเยี่ยมโดยเด็ดขาด

7) ขณะอยู่ในห้องเยี่ยมต้องอยู่ในช่องที่กำหนด ห้ามเดินไปพูดคุยกับบุคคลที่อยู่ในห้องเยี่ยมอื่นๆ หรือถอดหน้ากากอนามัยโดยเด็ดขาด

8) เมื่อเยี่ยมเสร็จแล้ว สามารถดำเนินธุรกรรม การฝากเงิน สั่งอาหาร หรือซื้อของฝากให้ผู้ต้องขังได้และเมื่อดำเนินการเสร็จแล้ว ต้องออกจากพื้นที่เรือนจำโดยทันที

9) ต้องปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่โดยเคร่งครัด กรณีฝ่าฝืนจะยุติการเยี่ยมและเชิญออกจากพื้นที่เรือนจำโดยทันที

2) วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

เรือนจำกลางคลองไผ่ซึ่งเป็นเรือนจำความมั่นคงสูงสุดกำหนดให้การเยี่ยมญาติผู้ต้องขังใช้ระบบผ่านจอภาพ จึงนำระบบการเยี่ยมผ่านจอภาพ (Video Conference) จำนวน 17 เครื่องมาให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง โดยแต่ละแดนจะมีเครื่องสำหรับติดต่อกับผู้ต้องขัง จำนวน 4 เครื่อง และใช้ระบบคอมพิวเตอร์สำหรับการติดต่อเยี่ยมญาติ การรับฝากเงิน และการซื้อสินค้าฝากผู้ต้องขัง โดยเป็นไปตามยุทธศาสตร์ประเด็นที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร มีแนวทางการพัฒนางานราชทัณฑ์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริการซึ่งกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดดังแสดงในตาราง

3) อาคารสถานที่

เรือนจำกลางคลองไผ่ดำเนินการจัดสถานที่สำหรับการเยี่ยมญาติไว้ตามที่กรมราชทัณฑ์กำหนด ดังนี้ ห้องเยี่ยม/ที่พักญาติ

1) อาคารเยี่ยมทั้งภายในและภายนอกต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยติดป้ายอาคารเยี่ยมญาติ

2) มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ข้อห้าม ประกาศ กฎ ระเบียบและปฏิบัติเพื่อการติดต่อ/การเยี่ยม

3) มีที่นั่งเพียงพอสำหรับญาติที่มารอเยี่ยม

4) มีสื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่อภาพและเสียงไว้ให้ญาติได้รับทราบข่าวสารการสาธารณสุขตามกฎระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กรมราชทัณฑ์กำหนด

5) ห้องเยี่ยมต้องมีลูกกรง/กระจกกั้น ระหว่างผู้ต้องขังกับญาติ และสื่อสารผ่านระบบโทรศัพท์ห้องเยี่ยม

ห้องน้ำญาติ

- 1) มีห้องน้ำแยกเพศชาย-หญิง และติดป้ายแสดงชัดเจน
- 2) จัดให้มีถังขยะบริเวณห้องน้ำ
- 3) ควรมีอ่างล้างมือ สบู่สำหรับล้างมือ รวมทั้งกระดาษชำระ
- 4) ดูแลรักษาทำความสะอาดอยู่เสมอ

ภูมิทัศน์หน้าเรือนจำ

- 1) ตกแต่งสถานที่บริเวณหน้าเรือนจำให้มีความสวยงาม
- 2) ดูแลรักษาความสะอาดบริเวณโดยรอบอยู่เสมอ

4) เจ้าพนักงาน

การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของกรมราชทัณฑ์ต้องเป็นไปตามจรรยาข้าราชการ ราชทัณฑ์ซึ่งกรมราชทัณฑ์กำหนดเป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติตนและส่งเสริมชื่อเสียง เกียรติคุณ อันยังผลให้ผู้ประพฤติเป็นที่เลื่อมใส ศรัทธาและได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไป ไว้ดังต่อไปนี้

- 1) รักศักดิ์ศรีแห่งตนและเกียรติภูมิราชทัณฑ์
- 2) ซื่อสัตย์สุจริต มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

ข้อที่ 1 รักศักดิ์ศรีแห่งตนและเกียรติภูมิราชทัณฑ์

ข้าราชการราชทัณฑ์ต้องทำตนเองให้มีศักดิ์ศรีแห่งตน มีความภูมิใจในวิชาชีพ ไม่กระทำสิ่งใดให้ตนเองและองค์กรเสื่อมเสียศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิ มีแนวทางปฏิบัติ ได้แก่

1.1 รักศักดิ์ศรีแห่งตน หมายความว่า กระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ไม่แสวงหาประโยชน์ ไม่เบียดเบียนผู้อื่นหลีกเลี่ยงอบายมุขและสิ่งเสพติด ประพฤติตนอยู่ในระเบียบวินัย เป็นผู้ตรงต่อเวลา ใช้เวลาราชการให้เป็นประโยชน์อย่างรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร รอบรู้รอบคอบ ถูกต้องสมเหตุสมผล พัฒนาตนเองให้มีคุณธรรมจริยธรรม และศีลธรรมอันดีงามเป็นแบบอย่างที่ดีของข้าราชการ

1.2 รักเกียรติภูมิของราชทัณฑ์ หมายความว่า มีความรักและภูมิใจในการเป็นข้าราชการ ราชทัณฑ์สร้างความสามัคคีในองค์กรสร้างความเชื่อมั่นให้สังคมภายนอกยอมรับในงานราชทัณฑ์

ข้อที่ 2 ซื่อสัตย์สุจริตมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

ข้าราชการราชทัณฑ์ต้องเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมามีการทำงานอย่างโปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ พร้อมยอมรับผิดในผลงานที่กระทำ เป็นผู้มีความรับผิดชอบทำงานด้วยความตั้งใจที่จะให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างคุ้มค่า มีแนวทางปฏิบัติ ได้แก่

2.1 ซื่อสัตย์สุจริต หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความเที่ยงตรงเที่ยงธรรม แยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงานไม่เรียกรับผลประโยชน์ใดๆ จากญาติผู้ต้องขังหรือผู้มาติดต่อราชการ ไม่คดโกงหลอกลวงหรือทำให้ผู้อื่นเข้าใจผิด ให้คำปรึกษาแนะนำผู้อื่นด้วยความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา

2.2 โปร่งใสตรวจสอบได้ หมายความว่า การปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสปฏิบัติงานตามขั้นตอนมีข้อมูลรายละเอียดและหลักฐานที่สามารถตรวจสอบได้ มีการตั้งคณะทำงาน หรือคณะกรรมการจะทำให้เกิดการตรวจสอบกันเองได้ดี

2.3 ความรับผิดชอบ หมายความว่า การรับผิดชอบต่อประชาชน ต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เสียสละและอุทิศเวลา พร้อมร่างกาย แรงใจให้กับราชการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ มีความมุ่งมั่น ตั้งใจ ขยัน หมั่นเพียรและทุ่มเทให้กับงานที่รับผิดชอบเพื่อให้ข้าราชการได้รับประโยชน์สูงสุด

2.4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผล หมายความว่า มุ่งทำงานให้เกิดผลงาน ทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเกิดผลดีต่อหน่วยงานและส่วนรวม เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลักโดยไม่คำนึงถึงอุปสรรคและขั้นตอนที่ยุ่งยากไม่ท้อแท้ในการทำงาน วางแผนทำงานอย่างมีเป้าหมายชัดเจน ใช้ทรัพยากรและงบประมาณอย่างคุ้มค่า

2.5 พัฒนาคณะ หมายความว่า หมั่นศึกษาหาความรู้ในการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความริเริ่มสร้างสรรค์ นำความรู้ใหม่ไปใช้พัฒนางาน ปรับปรุงวิธีการทำงานของตน

2.6 เต็มใจบริการ หมายความว่า การแสดงออกถึงความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์โอบอ้อมอารี มีวาจาไพเราะ เอาใจใส่ผู้รับบริการให้บริการอย่างเต็มใจจริงใจ ด้วยความเสมอภาค เน้นความสะอาด รวดเร็ว ประหยัด ถูกต้อง ไม่เลือกปฏิบัติ ใช้วาจาสุภาพ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้รับบริการ

ข้อที่ 3 ยึดมั่นในคุณธรรม ดำเนินชีวิตแบบพอเพียง

ข้าราชการราชทัณฑ์ต้องมีจิตสำนึกที่ดี ยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยปฏิบัติตามหลักคำสอนของศาสนาอย่างเคร่งครัด และนำคุณธรรมนั้นมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติตนต่อผู้ร่วมงานและผู้ต้องขังรวมทั้งการดำเนินชีวิตอยู่บนเส้นทางสายกลางโดยยึดหลักความมีเหตุผลความพอประมาณ และการมีภูมิคุ้มกันตามแบบหลักเศรษฐกิจพอเพียงมีแนวทางปฏิบัติ ได้แก่

3.1 มีจิตสำนึกที่ดี หมายความว่า ปฏิบัติตนตามความเชื่อทางศาสนาที่ตนยึดถืออย่างเคร่งครัด ได้รับความแตกต่างระหว่างบุคคลและคุณค่าความดีของบุคคล มีความอดทนอดกลั้นกิเลสทั้งปวง ยึดมั่นในหลักความถูกต้องเที่ยงธรรม สร้างความเชื่อมั่นศรัทธาแก่ผู้ร่วมงาน ผู้ต้องขังและประชาชนโดยทั่วไป ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องชอบธรรมไม่ทำผิดระเบียบ กฎหมาย แม้ผู้บังคับบัญชาจะสั่งให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องก็กล้าที่จะคัดค้านตามกระบวนการ

3.2 การปฏิบัติตนต่อผู้ร่วมงาน หมายความว่า ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความเป็นธรรม ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติไม่กลั่นแกล้ง รังแก หรือเบียดเบียนผู้ร่วมงานให้ได้รับความเดือดร้อนด้วย กวาจาใจ

3.3 การปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง หมายความว่า การดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือเกื้อกูลในทางที่ชอบ ที่เหมาะสมโดยใช้หลักเมตตาธรรม และเสมอภาคมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ต้องขังว่าเป็นผู้ที่มีความ

บกพร่อง ต้องช่วยเหลือ แก้ไข พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ต้องขังทั้งทางด้านอาหาร ที่อยู่อาศัย การงาน การสัมมนา การกีฬา การอนามัย และสุขภาพ

3.4 ความมีเหตุผล หมายความว่า การตัดสินใจดำเนินงานเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผลตามหลักวิชาการหลักกฎหมาย หลักศีลธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมที่ดีงาม คิดถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างถี่ถ้วน โดยคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ๆ อย่างรอบคอบและระมัดระวัง การพิจารณาจัดการกับต้นเหตุเพื่อให้เกิดผลที่ต้องการ

3.5 ความพอประมาณ หมายความว่า การปฏิบัติตนตามสมควรแก่ฐานะไม่น้อยเกินไป ไม่มากเกินไปใช้ตามความจำเป็น หรือพึงพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่ มีความพอดีต่อความจำเป็นเหมาะสมกับฐานะของตนและต้องไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น

3.6 การมีภูมิคุ้มกัน หมายความว่า การพึ่งตนเอง การประหยัด และอดออมมีความขยันหมั่นเพียรการให้บริการงานเยี่ยงญาติ ต้องจำเป็นถึงความมีประสิทธิผล

การประเมินญาติต้องคำนึงถึงประสิทธิผล (Effectiveness)

การบริประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ หรือ ความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือโครงการ ประสิทธิผลมีความหมายหลายระดับทั้งในระดับองค์การ ระดับโครงการ/กิจกรรม ระดับการทำงาน และในระดับบุคคล หากได้มีการประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์แล้ว ปรากฏว่าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และความคาดหวังขององค์การ แสดงว่า องค์การนั้นมีประสิทธิผล หรืออาจเรียกได้ว่าเกิดความสำเร็จ ซึ่งหมายถึง การดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วได้ผลสมประสงค์

ประสิทธิผลมีความสำคัญต่อการตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การหรือการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนด เป็นเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จของการบริหารที่มีการพิจารณาทั้งในผลผลิตที่ทำได้และความสามารถส่วนบุคคลของผู้บริหาร และเป็นเครื่องมือหรือตัวบ่งชี้ในการประเมินผลสำเร็จของงานโดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งจัดเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการควบคุม

การวัดผลสำเร็จของเป้าหมายเป็นแนวทางสำหรับการวัดประสิทธิผลมากที่สุด การวัดประสิทธิผลจึงต้องดำเนินการตามกระบวนการควบคุม ได้แก่ การกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมาย การวัดผลงาน และการเปรียบเทียบผลงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะภาครัฐไม่ได้มุ่งแสวงหากำไรเหมือนธุรกิจ การวัดประสิทธิผลขององค์การจึงต้องพิจารณาในมุมมองต่าง ๆ ให้ครอบคลุมการดำเนินการขององค์การ โดยเฉพาะการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ได้นำการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) มาปรับใช้โดยให้ความสำคัญต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) แล้วพัฒนาเป็นกลยุทธ์ (Strategies) ในมุมมองด้านต่าง ๆ เพื่อนำกลยุทธ์นั้นไปปฏิบัติ โดยกำหนดตัวชี้วัด (Measures) ค่าเป้าหมาย (Targets) และ การริเริ่มแผนงาน โครงการ (Initiatives) ตามแนวคิดการวัดผลเชิงสมดุล (Balanced Scorecard)

การวัดผลเชิงสมดุล (Balanced Scorecard) มีรากฐานมาจากการบริหารธุรกิจและได้นำมาปรับใช้ในการบริหารงานภาครัฐ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้พัฒนาเป็นมุมมองในการจัดการองค์การภาครัฐแนวใหม่เพื่อขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์แบ่งเป็น 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองประสิทธิผล มุมมองคุณภาพการบริการ มุมมองประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และมุมมองการพัฒนาองค์การ ซึ่งมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน

ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับการให้บริการงานเยี่ยมญาติของผู้รับบริการและประสิทธิผลต่อการให้บริการด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางคลองไผ่ กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Study) ทำการศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตัวแปรตามในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีและด้านอาคารสถานที่

โดยใช้การสอบถามจากการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากกลุ่มจากการศึกษาการศึกษาพบว่า การบริการเยี่ยมญาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับการให้บริการงานเยี่ยมญาติ ให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุดลำดับแรก คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และลำดับสุดท้าย คือด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

บทสรุป (Conclusion)

ควรตระหนักว่า เรือนจำ เป็นองค์กรทางสังคมซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการและจัดสวัสดิการ จะต้องมองว่าผู้ต้องขังในเรือนจำเป็นกลุ่มผู้ที่ต้องได้รับการไม่ต่างจากประชากรกลุ่มอื่นๆ เช่น องค์กรทางด้านการศึกษา สาธารณสุข ฝีมือแรงงาน สวัสดิการสังคม ฯลฯ การให้บริการในเรือนจำไม่ควรต้องรอให้เรือนจำขอความอนุเคราะห์ เช่น งานเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ผู้ต้องขังก็ควรได้รับความสะดวกในบริบทที่อยู่ในระเบียบของเรือนจำ ควรอำนวยความสะดวกและมีความยืดหยุ่นโดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน แต่ในขณะเดียวกันก็ควรวางระบบการให้บริการผู้ต้องขังในเชิงรุก โดยจัดการบริการให้มีความเหมาะสมกับบริบทของเรือนจำผู้ต้องขังไม่ควรเป็นเพียงให้ผู้ต้องขังเป็นประชาชนชายขอบในระบบบริการของรัฐ ดังนั้นรัฐจึงควรมีนโยบายให้องค์กรที่ทำหน้าที่ในการดูแลสุขภาพและจัดสรรสวัสดิการ ให้ผู้ต้องขังสามารถสื่อสารอย่างเปิดเผยกับญาติโดยไม่รู้สึกรู้สึกว่าถูกจับตาจนหมดความเป็นส่วนตัว และมีข้อมูลให้ญาติผู้ต้องขังทราบในสิทธิพื้นฐานของผู้ต้องขัง เปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังเสนอแนะความเห็นและญาติผู้ต้องขังประเมินความพึงพอใจในการรับบริการได้

ในส่วนของกรมราชทัณฑ์/เรือนจำซึ่งมีแนวโน้มจะให้ความสำคัญกับหน้าที่ในการควบคุม และทำให้เรือนจำสงบเรียบร้อย หลายแห่งเน้นการให้ปฏิบัติตามระเบียบอย่างเข้มงวดเกินความจำเป็นทำให้ขาดความยืดหยุ่นในการทำหน้าที่

งานเยี่ยมญาติจึงเป็นโอกาสที่ผู้ต้องขังสามารถสื่อสารข้อมูลจะร้องเรียนหรือสื่อสารกับ สังคมภายนอกให้เป็นไปได้ จึงควรปรับให้มีความยืดหยุ่นในการรักษาข้อกฎหมายหรือ เสนอแนะปรับปรุงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการของเรือนจำผ่านงานเยี่ยมญาติได้โดยไม่ผิด ระเบียบเรือนจำ

ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษาเพื่อสร้างการให้บริการงานเยี่ยมญาติ ให้เกิดประสิทธิภาพให้กับ ผู้รับบริการ ควรดำเนินการดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ศึกษามีความเห็นที่ ผู้บริหารควรมีการประเมินและ ติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นประจำโดยผู้มารับบริการ โดยผลจากการประเมินของ ผู้รับบริการจะมีผลต่อการพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เพื่อให้เกิดการตื่นตัว และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น ในกรณีที่ได้รับบริการร้องเรียนและมีข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อไม่ให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมกับผู้มารับบริการ

1.2 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้ศึกษามีความเห็นที่ ผู้บริหารของ หน่วยงานควรปรับปรุงและหาทางแก้ไขปัญหาในเรื่องการชี้แจงและคำแนะนำในเรื่องขั้นตอนการ รับบริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการควรลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ลงเพื่อลดความสิ้นเปลืองทั้งในด้านเวลาและทรัพยากรต่างๆ

1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ผู้ศึกษามีความเห็นที่ ผู้บริหารควรของงบประมาณ สนับสนุนการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพิ่มขึ้นเช่นอุปกรณ์บัตรคิวเพื่อประโยชน์ ต่อประชาชนในด้านการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น ส่งเสริมให้เยี่ยมทางไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้ บริการได้สะดวกโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองอันจะเป็นการ ลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาของประชาชนผู้มารับบริการจากเรือนจำ

1.4 ด้านอาคารสถานที่ ผู้ศึกษามีความเห็นที่ ผู้บริหารของหน่วยงานควรปรับปรุงเรื่อง ความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร ตลอดจนพื้นที่โดยรอบ อีกทั้งควรจัดหาพื้นที่สำหรับผู้ มาติดต่อ ในทุกๆ ฝ่ายหรือส่วนงานให้เพียงพอ และควรปรับปรุงและขยายพื้นที่สำหรับจอดรถให้ มากขึ้น นอกจากนี้ผู้บริหารของหน่วยงานยังควรสนับสนุนและสร้างนโยบายรักษาความสะอาด โดย กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีจิตสำนึกในการร่วมมือกันดูแลรักษาทรัพย์สินของหน่วยงาน ทั้งใน เรื่องอาคารสถานที่และทรัพย์สินอื่นๆ ที่เป็นของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ที่ เกี่ยวข้องและยังมีส่วนช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินเหล่านั้นอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง (References)

- เมธีกองลี. (2559). การบริการประชาชนตามหลักสังคัตถุของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแม่ทรายอำเภอร่องวางจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).
- ปรีชา สร้อยสน และ ณัชชิตา พิทักษ์ชัยโสภณ. (2563). การจัดการภาวะวิกฤติสุขภาพการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของกรมราชทัณฑ์. *วารสารราชทัณฑ์*. 65(4), 64
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2542). *การวิจัยประเมินผล: หลักการและกระบวนการ*. กรุงเทพมหานคร : การพิมพ์พระนคร.
- สมชาย ดุรงค์เดช. (2542). *การประเมินผลโครงการแนวคิดและวิธีการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ พิมพ์ลักษณ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2538). *องค์การ ทฤษฎีและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545). *การวางแผนกลยุทธ์และการควบคุม*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ทวี มณีสาย. (2527). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข.