

การให้บริการบุคคลภายนอกในการติดต่อผู้ต้องขังภายในเรือนจำกลางปัตตานี

2

อมรรัตน์ แก้วไกร

3

รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา จิตนุพงศ์

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี 2) เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี 3) เพื่อศึกษาหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี ซึ่งเป็นการศึกษาโดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีวิธีการศึกษาจากเอกสารและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 13 คน

ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการบุคคลภายนอกติดต่อผู้ต้องขังภายในเรือนจำกลางปัตตานี มี 3 รูปแบบ ได้แก่

1. การเยี่ยมปกติ คือ การให้เยี่ยมผู้ต้องขังในบริเวณห้องเยี่ยมที่ทางเรือนจำจัดไว้ให้ โดยมีสิ่งกีดขวางมีกระจกกั้นกลางระหว่างผู้ต้องขังกับญาติ พุดผ่านเครื่องรับโทรศัพท์ มี 19 ช่อง และเปิดให้บริการเยี่ยมทุกวันเวลาทำการ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 15.00 น. ผู้ต้องขัง 1 คนเยี่ยมได้ 1 รอบต่อวัน ญาติเข้าเยี่ยมได้รอบละไม่เกิน 5 คน

2. การเยี่ยมใกล้ชิด คือ ญาติเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังภายในเรือนจำ ในสถานที่ที่จัดไว้ให้เยี่ยมแบบไม่มีสิ่งกีดขวาง ซึ่งผู้ต้องขังและญาติพุดคุยกันได้ใกล้ชิดกันเพื่อสร้างความผูกพันในครอบครัว รับประทานอาหารร่วมกัน เปิดให้เยี่ยมปีละ 2 ครั้งๆ ละไม่เกิน 10 คน

คำสำคัญ : การให้บริการบุคคลภายนอก เยี่ยมผู้ต้องขังภายในเรือนจำ

1 บทความเรียงเรียงจากการค้นคว้าอิสระ “การให้บริการบุคคลภายนอกในการติดต่อผู้ต้องขังภายในเรือนจำกลางปัตตานี” ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว โดยอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์วิทยา จิตนุพงศ์

2 นักศึกษาปริญญาโท โครงการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3 อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

3. การเยี่ยมญาติทางไกลผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ แต่การเยี่ยมรูปแบบนี้ได้หยุดให้บริการชั่วคราว อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ชำรุดและไม่สามารถให้บริการ ญาติได้ เนื่องจากการก่อกองจลาจลเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2559

ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานีนั้น คือ สถานที่ ให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง คับแคบ ไม่เพียงพอต่อญาติที่มาใช้บริการ เนื่องจาก ปัจจุบันปริมาณผู้ต้องขังเพิ่มขึ้น ญาติผู้ต้องขังก็เพิ่มขึ้น ทำให้การให้บริการไม่ทั่วถึง บางวันญาติมาเยี่ยมผู้ต้องขังในวันจันทร์และวันศุกร์เป็นจำนวนมากทำให้การให้บริการเยี่ยมญาติเกิดความล่าช้า(วันจันทร์และวันศุกร์ติดกับวันหยุดราชการ) และสามารถให้ บริการเยี่ยมผู้ต้องขังได้แค่ 350 คน (ผู้ต้องขัง) ต่อวันเท่านั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บริการญาติผู้ต้องขัง ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจาก การสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ด้วย ทำให้ การจัดเจ้าหน้าที่มาให้บริการรับแจ้งเยี่ยมผู้ต้องขังขาดหายไป และเนื่องจากในพื้นที่จังหวัดปัตตานีญาติส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ใช้ภาษา มาลายูถิ่น จึงทำให้การสื่อสารขัดข้อง

ปัจจุบันเรือนจำกลางปัตตานีได้หาแนวทางปรับปรุงการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังมาอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกและการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังไม่ว่าจะเป็นการขอสนับสนุนงบประมาณในการขยายห้องเยี่ยม จัดซื้ออุปกรณ์ เทคโนโลยีและการก่อสร้างเรือนจำใหม่ให้เหมาะกับจำนวนญาติที่เพิ่มขึ้นและขอสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพิ่มจากกรมราชทัณฑ์ เพื่อให้งานเยี่ยมญาติดำเนินไปอย่างต่อเนื่องเรือนจำได้ปรับปรุงฐานข้อมูลการเยี่ยมผู้ต้องขังและควบคุมระบบการให้บริการต่างๆ อย่างสม่ำเสมอให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด จัดฝึกอบรมการพูดภาษามลายูถิ่นให้เจ้าหน้าที่เรือนจำและปฏิบัติงานตามกฎระเบียบของการเยี่ยมผู้ต้องขังอย่างเคร่งครัด

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เรือนจำกลางปัตตานีเป็นหน่วยงานหนึ่งของระบบยุติธรรมทางอาญา ซึ่งเป็นสถานที่เพื่อทำหน้าที่ในการควบคุม มีความมั่นคงโดยยึดถือและปฏิบัติตามกฎหมายรวมถึงข้อกำหนดต่างๆ ตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พุทธศักราช 2479 “คุก” เป็นพื้นที่เฉพาะสำหรับการควบคุมตัวและกักขังผู้กระทำผิดกฎหมาย เรือนจำมีอำนาจในการกำหนดชะตากรรมของผู้ต้องขัง ชีวิตในเรือนจำจะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมให้ผู้ต้องขังปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด เพื่อช่วยลดความตึงเครียดให้กับผู้ต้องขังคือให้ผู้ต้องขังได้พบกับญาติหรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ต้องขังที่พึงได้รับและเพื่อฟื้นฟูสภาพจิตใจผู้ต้องขัง ลดความกดดันภายในใจและมีกำลังใจที่จะใช้ชีวิตอยู่ในรั้วเรือนจำ

เรือนจำกลางปัตตานีที่มีผู้ต้องขัง มีจำนวน 2,153 คน (วันที่ 19 มีนาคม 2561) การให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำสามารถจัดให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังได้เพียง 350 คน (ผู้ต้องขัง) ผู้ต้องขัง 1คน ต่อญาติ 5 คน และเยี่ยม 1 ครั้งต่อวันเท่านั้น (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์) ปัจจุบันมีรูปแบบการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังหลักๆ คือ 1. การเยี่ยมแบบผ่านสิ่งขวางกั้น (ผ่านทางโทรศัพท์) หรือเยี่ยมแบบปกติ (Regular visit) 2.การเยี่ยมแบบถึงตัวหรือการเยี่ยมญาติใกล้ชิด (Contact visit) 3.การเยี่ยมแบบหรือการจัดกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์ (Family visit) เป็นต้น

อย่างไรก็ตามเพื่อให้เรือนจำกลางปัตตานีดำเนินการ จัดการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการในขณะที่ผู้ให้บริการคือเรือนจำกลางปัตตานีต้องมีความพร้อมในการดำเนินงานจึงได้มีการศึกษาเรื่องการให้บริการบุคคลภายนอกในการติดต่อผู้ต้องขังภายในเรือนจำกลางปัตตานี เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ตลอดจนหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการเยี่ยมแก่ผู้ต้องขังต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี
- 2.3 เพื่อศึกษาหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การศึกษาวิจัยการให้บริการบุคคลภายนอกในการติดต่อผู้ต้องขังภายในเรือนจำกลางปัตตานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง ศึกษาปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง และเพื่อศึกษาหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี ซึ่งมีแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ดวงพิกุล กันทะจันทร์(2554, หน้า 20) ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

การที่พนักงานผู้ให้บริการมีจิตบริการย่อมทำให้เกิดการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีทั้งต่อหน่วยงานและตัวผู้ให้บริการ สอดคล้อง อารมณ์ ภูวิทยาพันธ์ (2549, หน้า 12) ให้ความหมายไว้ว่า จิตบริการหรือจิตสำนึกในการบริการหรือหัวใจบริการ หมายถึงการมีจิตใจของการเป็นผู้ให้บริการ การบริการเป็นสิ่งที่องค์การหรือหน่วยงานคาดหวังให้พนักงานทุกคนมีความสามารถในด้านนี้และยังใช้เป็นปัจจัยในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย สอดคล้องกับผลงานของสุนิตย์ ชูใจ (ดวงพิกุล กันทะจันทร์, 2554, หน้า 26) สรุปได้ว่า ถ้าพนักงานทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การ มีจิตบริการแล้ว จะทำให้การทำงานในทุกหน่วยงานหรือองค์การดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อยและได้รับประโยชน์ของจิตบริการ การสร้างให้พนักงานผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญต่อหน่วยงานและองค์การปัจจุบันมีการนำเทคนิคการปรับพฤติกรรมมาใช้ในการสร้างพฤติกรรมบริการซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้บริหารและหัวหน้างานควรให้ความสนใจ การปรับพฤติกรรมนั้นโดยส่วนใหญ่จะเน้นการใช้ตัวผลกรรมมาเป็นตัวสร้างหรือลดพฤติกรรมที่ต้องการ ในการปรับพฤติกรรมที่ต้องการ ในการปรับพฤติกรรมอาจเริ่มจากการสร้างพฤติกรรมใหม่ด้วยเทคนิคการให้ตัวแบบและการแต่งพฤติกรรม จากนั้นให้เพิ่มพฤติกรรมหรือคงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ไว้โดยใช้เทคนิคของการเสริมแรงทางบวกและ

การเสริมแรงทางลบ สอดคล้องกับผลงานของ สุนิตย์ ชูใจ (ดวงพิกุล กัณฑ์จันทร์, 2554, หน้า 26) สรุปได้ว่า ถ้าพนักงานทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การมีจิตบริการแล้ว จะทำให้การทำงานในทุกหน่วยงานหรือองค์การดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อยและได้รับประโยชน์ของจิตบริการ

ทนายความเข้าพบเกี่ยวกับคดี(บุคคลภายนอก)

1. ทนายความที่จะพบผู้ต้องขังจะต้องเป็นทนายความที่ได้รับใบอนุญาตให้เป็นทนายความตามกฎหมาย และจะเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังได้เฉพาะทนายความที่ผู้ต้องขังต้องการพบเท่านั้น
2. ทนายความจะต้องยื่นคำร้องขอพบผู้ต้องขังตามแบบคำร้องตามกรมราชทัณฑ์กำหนด เมื่อได้รับคำร้องให้แจ้งผู้ต้องขังทราบเพื่อแจ้งความประสงค์จะพบทนายนั้นหรือไม่ เมื่อผู้บัญชาการเรือนจำมีความเห็นในคำร้องเป็นประการใดแล้ว เจ้าหน้าที่แจ้งความเห็นหรือคำสั่งนั้น ให้ทนายความลงลายมือชื่อรับทราบด้วย
3. ทนายความรายใดที่จะขอพบผู้ต้องขังที่อยู่ระหว่างการสอบสวน หรือ ใต้สวนมูลฟ้องให้ทนายความรายนั้นยื่นสำเนาใบอนุญาตให้เป็นทนายความตามกฎหมายว่าทนายความเพื่อเป็นหลักฐานประกอบคำร้องขอพบผู้ต้องขังภายในเรือนจำด้วย
4. ทนายความที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบผู้ต้องขัง ต้องพบหรือติดต่อกับผู้ต้องขังคราวละหนึ่งคนเว้นแต่การพบผู้ต้องขังคดีร่วมหรือจำเลยร่วมในคดีเดียวกัน จะให้พบผู้ต้องขังมากกว่าหนึ่งคนก็ได้
5. ทนายความที่จะขอเข้าพบผู้ต้องขังซึ่งเป็นผู้เสียหายในคดีอาญา คดีแพ่ง หรือคดีปกครอง ให้ทนายความผู้นั้นดำเนินการตามข้อ 9 ข้อ 11 โดยอนุโลม
6. ทนายความเข้าพบผู้ต้องขังได้ตั้งแต่เวลา 08.00 นาฬิกา ของวันราชการ แต่ไม่ใช่ระหว่างเวลาที่เรือนจำได้นำผู้ต้องขังเข้าห้องขังแล้ว หากมีเหตุจำเป็นต้องขออนุญาตจากผู้บัญชาการเรือนจำฯ ก่อน
7. ทนายความที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพบผู้ต้องขัง หากต้องการที่จะสงวนข้อความที่พูดกับผู้ต้องขังเป็นความลับให้แจ้งพนักงานเจ้าหน้าที่ทราบ และเจ้าหน้าที่ควบคุมในระยะที่ไม่สามได้ยื่นข้อความสนทนา
8. ให้นำข้อกำหนด สำหรับบุคคลภายนอกเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง มาใช้บังคับกับกรณีทนายความที่เข้าพบผู้ต้องขังเท่าที่จะพอบังคับได้โดยอนุโลม

เจ้าหน้าที่สถานทูตและพนักงานกงสุลเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง(บุคคลภายนอก)

1. เจ้าหน้าที่สถานทูตและพนักงานกงสุลจะเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังในสังกัดได้ ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บัญชาการเรือนจำ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บัญชาการเรือนจำ
2. เจ้าหน้าที่สถานทูตและพนักงานกงสุลผู้ได้รับอนุญาตจะต้องแต่งกายและมีกิริยาอันสุภาพ
3. ให้นำข้อกำหนด สำหรับบุคคลภายนอกเข้าเยี่ยมหรือติดต่อผู้ต้องขัง มาใช้บังคับกับกรณีเจ้าหน้าที่สถานทูต และพนักงานกงสุลเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังเท่าที่พอจะบังคับได้ โดยอนุโลม

กำหนดวันและเวลาการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางปัตตานี

บุคคลภายนอกจะต้องเข้าเยี่ยมหรือติดต่อในวันและเวลาที่ทางเรือนจำกำหนดไว้ โดยเข้าเยี่ยมได้ไม่เกิน ครั้งละ 5 คน ต่อผู้ต้องขัง 1 คน วันละ 1 รอบ ซึ่งทางเรือนจำฯ จัดให้เยี่ยมผู้ต้องขังด้วยระบบโทรศัพท์ภายในห้องเยี่ยม โดยจัดให้เยี่ยมรวมทั้งหมด วันละ 10 รอบหรือมากกว่า ใช้เวลารอบละไม่เกิน 15 นาที แล้วแต่จำนวนญาติในแต่ละวัน (เพราะมีช่องเยี่ยมน้อยเพียง 19 ช่อง) เปิดให้รับบัตรคิวเยี่ยมรอบเช้าตั้งแต่วันที่ 08.30 น. ถึงเวลา 11.30 น. รอบบ่าย ตั้งแต่วันที่ 13.00 น. ถึงเวลา 14.30 น.

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาในเรื่องนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวิธีและขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ฝ่ายสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ต้องขังจากตำรา เอกสารทางราชการ วรรณกรรม วิทยานิพนธ์ และผลงานการศึกษาวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการบุคคลภายนอกในการติดต่อผู้ต้องขังภายในเรือนจำกลางปัตตานี
 2. วิธีสัมภาษณ์เฉพาะเจาะจงผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องในงานเยี่ยมญาติผู้ต้องขังเพื่ออธิบายและวิเคราะห์ถึงรูปแบบการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังรวมทั้งปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังและหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี
- กลุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจงที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ให้ข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการบุคคลภายนอกในการติดต่อผู้ต้องขังภายในเรือนจำได้แก่ ญาติผู้ต้องขัง และ

ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย คือ ฝ่ายสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ต้องขัง ฝ่ายควบคุม ผู้ต้องขัง และ ฝ่ายทัศนศึกษาปฏิบัติ จำนวน 13 คน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสัมภาษณ์ มีจำนวน 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางปัตตานี ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์สำหรับญาติผู้ต้องขังเรือนจำกลางปัตตานี

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาจากเอกสาร

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาในหนังสือ วรรณกรรม วิทยานิพนธ์ ตำราทางราชการและเอกสารของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพบว่า เรือนจำกลางปัตตานีเดิมตั้งอยู่ที่เชิงสะพานเตชานุชิต ถนนพิพิธ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ต่อมาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองปัตตานีได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว กระทั่งรวมหาดไทยในสมัยนั้น พิจารณาแล้วเห็นว่าบริเวณนั้นไม่เหมาะสมจึงมีนโยบายให้สร้างเรือนจำขึ้นใหม่ โดยได้ย้ายมาอยู่ที่ 102 ถนนเกษมสำราญ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ซึ่งเป็นที่ตั้งปัจจุบัน เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2508 มีผู้ต้องขัง 185 คน มีพื้นที่ภายใน 12 ไร่ - งาน 16 ตารางวา พื้นที่ภายนอก 97 ไร่ - งาน 73 ตารางวา รวมทั้งสิ้น 109 ไร่ - งาน 89 ตารางวา แบ่งพื้นที่ใช้ควบคุมภายในแดนหญิง 662.40 ตารางเมตร ซึ่งเรือนจำกลางปัตตานีสามารถรับอัตราผู้ต้องขังได้ไม่เกินจำนวน 1,500 คน

ปัจจุบันเรือนจำกลางปัตตานี มีผู้ต้องขังรวม 2,208 คน (ณ วันที่ 27 มีนาคม 61) เจ้าหน้าที่ รวม 92 คน ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการควบคุมผู้ต้องขังรวมถึงการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เนื่องจากผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานีเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้ญาติผู้ต้องขังเพิ่มขึ้นด้วย เรือนจำฯ มีขีดจำกัดให้เยี่ยมผู้ต้องขังได้ไม่เกินวันละ 350 คน เปิดให้บริการทุกวันในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึงเวลา 15.00 น. วันละ 1 ครั้ง

บุคคลภายนอกจะเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังได้ มีดังนี้

เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บัญชาการเรือนจำหรือผู้ได้รับมอบหมายจากผู้บัญชาการเรือนจำและในการเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังต้องนำบัตรประจำตัวประชาชน หรือ บัตร

ที่ออกโดยทางราชการที่ปรากฏภาพถ่ายไปแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่และให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดบันทึกข้อมูลบุคคลภายนอกผู้เข้าเยี่ยมหรือติดต่อไว้เป็นหลักฐานโดยเฉพาะความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง กิจธุระหรือประโยชน์ในการเข้าเยี่ยมติดต่อกับผู้ต้องขังนั้น

1. เฉพาะผู้ต้องขังที่ได้รับโอกาสให้ได้รับการเยี่ยมหรือติดต่อกับบุคคลภายนอก
2. ต้องเข้าเยี่ยมและติดต่อภายในวันและเวลาที่ทางเรือนจำกำหนดไว้
3. ญาติต่อไปนี้เท่านั้นที่จะได้รับอนุญาตให้เข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง

3.1 บิดา มารดา ปู่ ย่า ตา ยาย

3.2 สามี หรือภรรยา

3.3 บุตร ธิดา หรือหลาน (ผู้ต้องขังเป็นปู่ ย่า ตา ยาย)

3.4 พี่น้องร่วมบิดา มารดาเดียวกัน หรือร่วมบิดา หรือร่วมมารดาเดียวกัน

3.5 ลุง ป้า น้า อา

3.6 บิดา มารดา ของคู่สมรสที่ถูกต้องตามกฎหมาย

3.7 บิดา มารดา บุณธรรม หรือบุตรบุญธรรมที่ถูกต้องตามกฎหมาย

4. หากมีเหตุพิเศษจำเป็นต้องพบผู้ต้องขังนอกวันและเวลาที่กำหนด ให้ขออนุญาตต่อผู้บัญชาการเรือนจำ แต่ต้องไม่ใช่ระหว่างเวลาที่เรือนจำได้นำผู้ต้องขังเข้าห้องแล้ว และยังมีได้นำออกจากห้องขัง เว้นแต่ผู้บัญชาการเรือนจำจะเห็นความจำเป็นที่สมควรอนุญาตเพื่อประโยชน์ด้านการควบคุมหรือความมั่นคงของเรือนจำ ผู้บัญชาการเรือนจำจะกำหนดให้ผู้ต้องขังแจ้งรายชื่อบุคคลภายนอกที่จะเข้ามาพบหรือติดต่อกับตนภายในเรือนจำไว้ล่วงหน้าก็ได้ รายชื่อบุคคลภายนอกนั้นให้มีจำนวนไม่เกิน 10 คน หากผู้ต้องขังต้องการเปลี่ยนแปลงรายชื่อให้สามารถดำเนินการได้โดยต้องแจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน

ขั้นตอนการรับแจ้งเยี่ยมผู้ต้องขัง

1. กรณีผู้ต้องขังเข้าใหม่ หรือ ญาติมาเยี่ยมผู้ต้องขังเป็นครั้งแรก จะต้องเตรียมหลักฐานซึ่งแสดงความสัมพันธ์กันทางเครือญาติกับผู้ต้องขังต่อเจ้าหน้าที่ ณ ช่องหมายเลข 1 ซึ่งเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลเบื้องต้น ลงในฐานข้อมูลของระบบการงาน ญาติเยี่ยมพร้อมถ่ายรูปไว้เป็นหลักฐาน และญาติผู้ต้องขังจะต้องผ่านขั้นตอนนี้ทุกท่าน

2. หากญาติผู้ต้องขังท่านใดผ่านขั้นตอนแรกตั้งข้างต้นแล้ว ก็สามารถรับบัตรคิวที่ช่องหมายเลข 1 ได้เลย จากนั้นรอเจ้าหน้าที่เรียกบัตรคิวตามลำดับ

3. เมื่อเจ้าหน้าที่เรียกถึงลำดับบัตรคิวที่ท่านถืออยู่ให้นำมายื่น ที่ช่องหมายเลข 2 พร้อมทั้งบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้และมีรูปถ่ายโดยต้องยื่นบัตรประจำตัวประชาชนของญาติที่จะเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังทุกคน (ผู้ต้องขัง 1 คน ญาติสามารถเข้าเยี่ยมได้ 5 คน ต่อ 1 ครั้ง ต่อ 1 วัน)

4. เจ้าหน้าที่จะออกใบแจ้งเยี่ยมให้ไว้เป็นหลักฐานโดยระบุชื่อของญาติที่จะเข้าเยี่ยมไว้เพื่อใช้แสดงต่อเจ้าหน้าที่ประจำห้องเยี่ยม

5. ญาติผู้ต้องขังนั่งรอการประกาศเรียกจากเจ้าหน้าที่ให้เข้าห้องเยี่ยม ในบริเวณที่เรือนจำจัดไว้ให้เท่านั้น

ขั้นตอนการเข้าห้องเยี่ยม

1. เมื่อเจ้าหน้าที่ประกาศให้เข้าห้องเยี่ยมตามรอบและหมายเลขที่ระบุในใบแจ้งเยี่ยม ญาติผู้ต้องขังจะต้องนำสัมภาระที่ติดตัวมาเก็บไว้ในตู้ล็อกเกอร์ที่ทางเรือนจำ กลางปัดตานี เตรียมไว้ให้เรียบร้อยและญาติต้องนำกุญแจมาถือคู้ล็อกเกอร์ด้วยตัวเอง

2. เตรียมบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ราชการออกให้ที่มีรูปถ่ายพร้อมใบแจ้งเยี่ยมแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ห้องเยี่ยมผู้ต้องขังเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเยี่ยมได้รอบละไม่เกิน 15 นาที

ขั้นตอนการซื้อสินค้าฝากให้ผู้ต้องขัง

1. รับบัตรคิวหน้าช่องรับฝากเงิน (ช่อง 2) นั่งรอเจ้าหน้าที่เรียกตามลำดับบัตรคิว

2. เมื่อเจ้าหน้าที่เรียกถึงบัตรคิว ญาตินำใบแจ้งเยี่ยมพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนที่มีรูปถ่ายยื่นให้เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการสั่งซื้อสินค้าฝากผู้ต้องขัง

3. เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ต้องขังเพื่อตรวจสอบความถูกต้องตรงกับผู้ต้องขังที่จะซื้อสินค้าฝากให้หรือไม่ พร้อมยืนยันความถูกต้องต่อเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการซื้อสินค้าฝากให้ผู้ต้องขัง

4. ญาติระบุสินค้าที่จะสั่งซื้อตามที่ปิดประกาศไว้พร้อมกับชำระเงิน

5. รับใบเสร็จการสั่งซื้อสินค้าฝากผู้ต้องขังพร้อมตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้ง

ขั้นตอนการฝากเงินให้แก่ผู้ต้องขัง

1. รับบัตรคิวหน้าช่องรับฝากเงิน (ช่อง 2) นั่งรอเจ้าหน้าที่เรียกตามลำดับบัตรคิว

2. เมื่อเจ้าหน้าที่เรียกถึงบัตรคิว ญาตินำใบแจ้งเยี่ยมพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนที่มีรูปถ่ายยื่นให้เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการฝากเงินผู้ต้องขัง

3. ตรวจสอบหน้าจอคอมพิวเตอร์ ณ จุดรับฝากเงิน ซึ่งจะแสดงชื่อ นามสกุล ยอดเงินคงเหลือและใบหน้าของผู้ต้องขังว่าตรงกับผู้ต้องขังที่จะฝากเงินให้หรือไม่ ยื่นใบแจ้งเยี่ยมพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนที่มีรูปถ่าย ต่อเจ้าหน้าที่ประจำจุดรับฝากเงิน

4. ส่งเงินให้เจ้าหน้าที่ตามจำนวนที่ต้องการจะฝาก ฝากได้วันละไม่เกิน 5,000. บาท ต่อวันแต่เงินในบัญชีผู้ต้องขังต้องไม่เกิน 9,000. บาทต่อเดือน

5. รับใบเสร็จการฝากเงินให้ผู้ต้องขังญาติผู้ต้องขังและญาติควรตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้ง

2. ผลศึกษาภาคสนาม

ผลการใช้แบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ปัญหาที่มีต่อผู้มาใช้บริการในการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี ช่วยหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังให้มีความเหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อพัฒนางานเยี่ยมญาติผู้ต้องขังให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1.รูปแบบการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี มี 3 รูปแบบ ได้แก่

รูปแบบที่ 1. การเยี่ยมปกติ คือ การให้เยี่ยมผู้ต้องขังในบริเวณห้องเยี่ยมที่ทางเรือนจำจัดไว้ให้โดยมีสิ่งกีดขวางมีกระจกกั้นกลางระหว่างผู้ต้องขังกับญาติโดยที่ทั้งสองมองเห็นกันตลอดแต่ไม่สามารถสัมผัสถึงตัวผู้ต้องขังพูดผ่านเครื่องรับโทรศัพท์ ซึ่งได้จัดไว้เป็นห้องเฉพาะและมีช่องสำหรับวางโทรศัพท์ 19 ช่อง และเปิดให้บริการเยี่ยมทุกวัน เวลาราชการ ผู้ต้องขัง 1 คนเยี่ยมได้ 1 รอบต่อวัน ญาติเข้าเยี่ยมได้รอบละไม่เกิน 5 คน

รูปแบบที่ 2. การเยี่ยมใกล้ชิด คือ ญาติผู้ต้องขังสามารถเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังภายในเรือนจำ เยี่ยมแบบไม่มีสิ่งกีดขวาง แต่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้ต้องขังและญาติได้พูดคุยด้วยกันได้ใกล้ชิดกันทำให้เกิดความผูกพันในครอบครัว เรือนจำจะจัดให้พบญาติใกล้ชิด ปีละ 2 ครั้ง โดยญาติสามารถเข้าเยี่ยมได้ครอบครัวละไม่เกิน 10 คน ต่อผู้ต้องขัง 1 คน ในสถานที่ที่เรือนจำจัดไว้ให้เพื่อรับประทานอาหารร่วมกัน

รูปแบบที่ 3. การเยี่ยมญาติทางไกลผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ คือ เป็นการเยี่ยมโดยญาติไม่จำเป็นต้องเดินทางไปเยี่ยมผู้ต้องขังที่เรือนจำ เป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของญาติในการเยี่ยมผู้ต้องขัง ลดค่าใช้จ่ายของญาติที่อยู่ต่างจังหวัด

2. ปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี ที่พบคือ

- 2.1 ปัญหาสถานที่ให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังคับแคบ การให้บริการผู้มารับแจ้งเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี
- 2.2 ปัญหาการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ด้วย
- 2.3 ปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้มารับเยี่ยมญาติผู้ต้องขังขาดแคลน
- 3.4 ปัญหาความไม่เข้าใจในภาษาถิ่น ทำให้การสื่อสารไม่เข้าใจกัน
- 3.5 ปัญหาญาติผู้ต้องขังจะมาเยี่ยมผู้ต้องขังในวันจันทร์กับวันศุกร์เป็นจำนวนมาก จึงทำให้การให้บริการเยี่ยมญาติเกิดความล่าช้า

3. แนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี มีดังนี้

- 3.1. ขยายสถานที่ให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหรือห้องเยี่ยมญาติให้กว้างขึ้น มีพื้นที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ
- 3.2. ขออัตรากำลังเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในเรือนจำกลางปัตตานี กรมราชทัณฑ์เพิ่ม
- 3.3. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังให้มีมาตรฐานแล้ว ะให้เป็นปัจจุบัน เพิ่มช่องการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง
- 3.4. จัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถใช้ภาษามลายูถิ่นเป็นผู้ให้บริการ และ จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่การพูดภาษามลายูถิ่น ปีละ 3 ครั้ง
- 3.5. กำหนดให้มีการแจ้งเยี่ยมตามลำดับขั้นของผู้ต้องขัง เพื่อลดปริมาณญาติที่มาเยี่ยมในแต่ละวัน

อภิปรายผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาเรื่องการให้บริการบุคคลภายนอก ในการ ติดต่ผู้ต้องขัง ภายในเรือนจำกลางปัตตานี ที่นำมาอภิปรายดังนี้

การให้บริการบุคคลภายนอกติดต่ผู้ต้องขังในเรือนจำ จะเน้นการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการบุคคลภายนอกติดต่อ

หรือเยี่ยมผู้ต้องขัง สอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงพิกุล กันทะจันทร์ (2554, หน้า 20) ได้กล่าวสรุปว่า **การบริการ** หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การ เพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่เรือนจำนั้นต้องมาจากการมีจิตบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ สุนิตย์ ชูใจ (ดวงพิกุล กันทะจันทร์, 2554, หน้า 26) ได้กล่าวไว้ว่า ถ้าพนักงานทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การมีจิตบริการแล้ว จะทำให้การทำงานในทุก หน่วยงานหรือองค์การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและได้รับประโยชน์ของ จิตบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ อารมณ์ ภูวิทยาพันธ์ (2549, หน้า 12) ให้ความหมาย ไว้ว่า จิตบริการหรือ จิตสำนึกในการบริการ หรือ หัวใจบริการ หมายถึง การมีจิตใจของการ เป็นผู้ให้บริการนอกจากนี้สอดคล้องกับแนวคิดของสุนิตย์ ชูใจ (ดวงพิกุล กันทะจันทร์, 2554, หน้า 26) ได้กล่าวไว้ว่า จิตบริการยังถือว่าเป็นความสามารถอย่างหนึ่งซึ่งโดยส่วนใหญ่จัดเป็น ความสามารถหลัก (Core Competency) ที่เรือนจำคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ทุกคนและ ทูกระดับงานจะต้องมีความสามารถในด้านนี้และยังเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ใช้ใน การวัดผลและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรือนจำกลางปัตตานี อีกด้วย การจัดการระบบการบริการเพื่อให้เรือนจำสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามที่คาดไว้ กระบวนการจัดการระบบการบริการจะเริ่มต้นจากการนำเอา “ปัจจัยนำเข้า” (inputs) หรือการกำหนดเป้าหมายการจัดการและทรัพยากรต่างๆ เข้าสู่ “กระบวนการจัดการ” (process) ซึ่งประกอบด้วยการวางแผนการจัดระบบงาน การจัด บุคลากร การสั่งการและการควบคุม จนกระทั่งได้ “ปัจจัยนำออก” (outputs) หรือ ดำเนินงานในรูปของงานบริการ ผลประโยชน์หรือภาพลักษณ์ของเรือนจำซึ่งจะต้องผ่าน การประเมินผลเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของกระบวนการโดยการนำผลการดำเนินงานมา เป็น “ข้อมูลย้อนกลับ” (feedback) สำหรับพิจารณาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการ ดำเนินงานต่างๆ ในกระบวนการจัดการระบบการบริการต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงพิกุล กันทะจันทร์ (2554) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการระบบการบริการ เมื่อผู้รับบริการมา ติดต่อขอรับบริการจากองค์การอย่างใดอย่างหนึ่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและ ผู้ให้บริการ จะเกิดขึ้นทันทีพร้อมกับเหตุการณ์ต่างๆ ติดตามมาในกระบวนการนั้น วิธีการ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอาจแตกต่างกันไปบ้าง แต่องค์ประกอบของระบบบริการส่วนใหญ่

จะคล้ายคลึงกัน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้กระบวนการจัดการระบบการบริการสามารถดำเนินไปได้อย่างสมบูรณ์

1. รูปแบบการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

รูปแบบที่ 1. การเยี่ยมปกติ คือ การให้เยี่ยมผู้ต้องขังในบริเวณห้องเยี่ยม ที่ทางเรือนจำจัดไว้ให้โดยมีสิ่งกีดขวางมีกระจกกั้นกลางระหว่างผู้ต้องขังกับญาติโดยที่ทั้งสองมองเห็นกันตลอดแต่ไม่สามารถสัมผัสถึงตัวผู้ต้องขังผ่านเครื่องรับโทรศัพท์ ซึ่งได้จัดไว้เป็นห้องเฉพาะและมีช่องสำหรับวางโทรศัพท์ 19 ช่อง และเปิดให้บริการเยี่ยมทุกวัน ในเวลาราชการ ผู้ต้องขัง 1 คน เยี่ยมได้ 1 รอบ ต่อ 1 วัน ญาติเข้าเยี่ยมได้รอบละไม่เกิน 5 คน สอดคล้องกับรายงานการศึกษาวิจัยของ สุทัสสา สุขสว่าง (2556) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นรูปแบบการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังแบบดั้งเดิมที่จัดให้มีห้องเยี่ยมแต่มีสิ่งขวางกั้นระหว่างผู้ต้องขังกับญาติที่มาเยี่ยมผ่านกระจกโดยเจาะรูให้พูดคุยถึงกันได้หรือนั่งคุยคนละด้านของกระจกแล้วพูดคุยผ่านโทรศัพท์ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถดักฟังได้

รูปแบบที่ 2. การเยี่ยมใกล้ชิด คือ ญาติผู้ต้องขังสามารถเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังภายในเรือนจำ เยี่ยมแบบไม่มีสิ่งกีดขวาง แต่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้ต้องขังและญาติได้พูดคุยด้วยกันได้ใกล้ชิดกันทำให้เกิดความผูกพันในครอบครัว เรือนจำ จะจัดให้พบญาติใกล้ชิด ปีละ 2 ครั้ง โดยญาติสามารถเข้าเยี่ยมได้ ครอบครัวละไม่เกิน 10 คน ต่อผู้ต้องขัง 1 คน ในสถานที่ที่เรือนจำจัดไว้ให้เพื่อได้รับประทานอาหารร่วมกัน สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สุทัสสา สุขสว่าง (2556) ได้กล่าวไว้ว่า การเยี่ยมแบบถึงตัวเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังและญาติได้เยี่ยมและพูดคุยถูกเนื้อต้องตัวกันได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวางและเจ้าหน้าที่เรือนจำคอยควบคุมดูแลอยู่ใกล้ๆ หรือมีลานตั้งโต๊ะให้ญาติและผู้ต้องขังได้นั่งคุยกันรับประทานอาหารร่วมกันแต่ไม่เปิดโอกาสให้อยู่กันสองต่อสองหรือมีเพศสัมพันธ์กัน การเยี่ยมลักษณะนี้จัดให้มีปีละ 2 ครั้ง

รูปแบบที่ 3. การเยี่ยมญาติทางไกลผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ คือ เป็นการเยี่ยมโดยญาติไม่จำเป็นต้องเดินทางไปเยี่ยมผู้ต้องขังที่เรือนจำ เป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของญาติในการเยี่ยมผู้ต้องขัง ลดค่าใช้จ่ายของญาติที่อยู่ต่างจังหวัด สอดคล้องกับรายงานการศึกษาวิจัยของ สุทัสสา สุขสว่าง (2556) ได้กล่าวไว้ว่า การเยี่ยมญาติทางไกลผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์จากกลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นว่าได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย

ต่อการควบคุมของเจ้าหน้าที่และประหยัดค่าใช้จ่ายอีกด้วย รูปแบบนี้เรือนจำกลางปัตตานี เคยเปิดให้บริการ แต่ในปัจจุบันอุปกรณ์ที่ใช้ชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากการก่อจลาจล เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2559

2. ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี ที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ปัญหาสถานที่ให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังคับแคบ การให้บริการผู้มารับแจ้งเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานีประสบปัญหาเรื่องปริมาณผู้ต้องขังเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ สอดคล้อง ผลการศึกษาวิจัยของ สุทัตสา กันทะจันทร์ (2556) พบว่า สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นคือสถานที่ คับแคบไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ ปัจจุบันปริมาณผู้ต้องขังมีจำนวน 2,206 คน ญาติผู้ต้องขัง ก็เพิ่มขึ้นด้วยทำให้การบริการไม่ทั่วถึง และรับให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังได้ แค่ 350 คน (ผู้ต้องขัง) ต่อวันเท่านั้น

2. ปัญหาการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ด้วย ทำให้การจัด เจ้าหน้าที่มาให้บริการรับแจ้งเยี่ยมผู้ต้องขังขาดหายไปทำให้การให้บริการล่าช้า

3. ปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้ที่มารับบริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ขาดแคลนไม่ เพียงพอต่อการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สุทัตสา สุขสว่าง (2556) พบว่า เรือนจำขาดแคลนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และประสบการณ์ เจ้าหน้าที่ขาดจิตอาสาในการให้บริการ และเรือนจำประสบปัญหา ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ซึ่งมีความเห็นว่าควรปรับปรุง

4. ปัญหาความไม่เข้าใจในภาษาพูดซึ่ง ญาติส่วนใหญ่จะใช้ภาษาถิ่นทำให้การสื่อสาร ไม่เข้าใจกัน เพราะญาติผู้ต้องขังในจังหวัดปัตตานีส่วนใหญ่จะใช้ภาษามลายูถิ่น ไม่ค่อย พูดภาษากลาง ทำให้การสื่อสารขัดข้อง

5. ปัญหาญาติผู้ต้องขังจะมาเยี่ยมผู้ต้องขังในวันจันทร์กับวันศุกร์เป็นจำนวนมาก จึง ทำให้การให้บริการเยี่ยมญาติเกิดความล่าช้า เนื่องจากวันจันทร์กับวันศุกร์เป็นวันติดกับเสาร์ อาทิตย์ ซึ่งเป็นวันหยุดราชการสอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงพิกุล กันทะจันทร์ (2554, หน้า 112) ได้ศึกษาการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ ควรปรับปรุงสถานที่พักสำหรับญาติขณะรอเยี่ยมผู้ต้องขัง เช่นมอบหมายให้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสวัสดิการฯ จัดเตรียมเก้าอี้สำรองสำหรับวันที่ญาติมาเยี่ยมผู้ต้องขังจำนวนมาก

6. ปัญหาญาติผู้ต้องขังที่เป็นไทยมุสลิมที่มาขอแจ้งเยี่ยมผู้ต้องขังใช้ผ้าปิดหน้าตาม การแต่งกายของชาวไทยมุสลิม

3. แนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางปัตตานี ที่นำมา อภิปรายดังนี้

1. ขยายสถานที่ให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหรือห้องเยี่ยมญาติให้กว้างขึ้นมีพื้นที่เพียงพอ ต่อความต้องการของผู้มารับบริการสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สุทัสสา สุขสว่าง (2556) พบว่า การขอสนับสนุนจากกรมราชทัณฑ์ คืองบประมาณในการสร้างอาคารสถานที่ ในการขยายห้องเยี่ยมญาติและจัดซื้ออุปกรณ์ เทคโนโลยี และการก่อสร้างเรือนจำใหม่ ควรต้องมีการออกแบบสถานที่เยี่ยมญาติให้เหมาะสมกับจำนวนญาติที่เพิ่มขึ้น

2. ขออัตรากำลังเจ้าหน้าที่จากกรมราชทัณฑ์มาปฏิบัติงานในเรือนจำกลางปัตตานี เพิ่มอีก สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สุทัสสา สุขสว่าง (2556) เรือนจำต้องการขอรับ การสนับสนุนจากกรมราชทัณฑ์ในด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ งบประมาณ กฎที่ชัดเจนกับ บุคคลภายนอกที่จะมาเยี่ยมผู้ต้องขัง

3. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลการเยี่ยมผู้ต้องขังให้มีมาตรฐานและเป็นปัจจุบัน เพิ่ม ช่องการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังรวดเร็ว และรองรับญาติได้มากขึ้น สอดคล้องกับ คณะกรรมการกาชาดระหว่างประเทศ (2556,หน้า 410) ได้กล่าวไว้ว่า ควรควบคุมระบบ และการให้บริการต่างๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อรับรองว่ามีการเครื่องมือ อุปกรณ์อย่างเต็ม สมรรถภาพที่สุด ต้องคาดการณ์ถึงการไม่สามารถใช้งานได้ของอุปกรณ์ที่มีความสำคัญและ ต้องมีอะไหล่สำรองหรือการใช้สิ่งทดแทนไว้ล่วงหน้า

4. จัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถใช้ภาษามลายูถิ่นเป็นผู้ให้บริการและจัดฝึกอบรมในการ พูดภาษามลายูถิ่น ปีละ 3 ครั้ง

5. กำหนดให้มีการแจ้งเยี่ยมตามลำดับขั้นของผู้ต้องขัง เพื่อลดประมาณของญาติที่มา เยี่ยมในแต่ละวัน

6. ควรปฏิบัติตามระเบียบการเยี่ยมผู้ต้องขังห้ามมิให้ญาติผู้ต้องขังไทยมุสลิมใส่ผ้าปิด หน้าในขณะที่รับบริการเยี่ยมผู้ต้องขัง เพราะยากต่อการตรวจสอบ สอดคล้องกับ คณะกรรมการกาชาดระหว่างประเทศ ศ (2556,หน้า 491) ได้กล่าวไว้ว่า หน่วยงานหรือผู้ที่มี อำนาจในเรือนจำระบุและให้ความสำคัญแก่สิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ

ที่มีความสำคัญของเรือนจำซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ต้องขังมากที่สุดและบนพื้นฐานดังกล่าวให้ ตัดสินใจว่าการปฏิบัติหน้าที่ใดมีความจำเป็นที่ต้องให้พนักงานรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะผลการศึกษา

1. ควรจัดให้มีการเยี่ยมผู้ต้องขังป่วยภายในเรือนจำ เมื่อญาติมีความประสงค์ขอเยี่ยม เป็นกรณีพิเศษได้ โดยจะต้องมีหนังสือขออนุญาตทางเรือนจำและทางเรือนจำจะดำเนินการ ขออนุญาตให้อย่างน้อยครั้งละ 30 นาที
2. ควรเพิ่มรูปแบบการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังอีก เช่น การให้บริการแจ้งเยี่ยม ผ่าน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ , เปิดให้เยี่ยมออนไลน์ , ควรจัดเยี่ยมผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อลด ระยะเวลาในการเดินทาง, ลดค่าใช้จ่ายของญาติผู้ต้องขังและลดความแออัดของญาติผู้ต้องขัง ที่มานั่งรอรับการให้บริการเยี่ยมที่เรือนจำ
3. ขยายสถานที่ให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหรือห้องเยี่ยมญาติให้กว้างขึ้นมีพื้นที่เพียงพอ ต่อความต้องการของผู้มารับบริการโดยใช้ระบบ One Stop Service เจ้าหน้าที่รับแจ้งเยี่ยม กับห้องเยี่ยมผู้ต้องขัง ควรอยู่ในบริเวณเดียวกันซึ่งสะดวกในการควบคุมต่อไป
4. จัดช่องให้บริการลงฐานข้อมูลญาติผู้ต้องขังในระบบงานเยี่ยมเพิ่มเพื่อจะได้รวดเร็ว ในขั้นตอนอื่นๆ ต่อไป
5. จัดให้มีการเยี่ยมของแต่ละแดน กำหนดตามลำดับชั้นของผู้ต้องขัง แบ่งเป็นวันๆ ไปเพื่อลดความแออัดของญาติผู้ต้องขัง ที่มาเยี่ยมในแต่ละวัน
6. ควรจัดให้มีตู้รับบัตรคิวหรือเครื่องสแกนนิ้วเพื่อสะดวกในการจัดลำดับคิวของญาติ ผู้ต้องขังที่จะมารับบริการแจ้งเยี่ยมผู้ต้องขัง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางปัตตานี
2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านคุณภาพชีวิตผู้ต้องขังหญิงเรือนจำกลางปัตตานี

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการกาชาดระหว่างประเทศ, สำนักงานสหประชาชาติว่าด้วยยาเสพติดและ
อาชญากรรม.(2556). **คู่มือว่าด้วยยุทธศาสตร์การลดความแออัดในเรือนจำ. ชุด
คู่มือความยุติธรรมทางอาญา.** สำนักกิจการในพระตำริพระเจ้าหลานเธอ พระองค์
เจ้าพัชรกิติยาภา. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. กระทรวงยุติธรรม.
- ดวงพิบูล กันทะจันทร์.(2554). **การให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานหญิงธนบุรีใน
ทัศนะของญาติผู้ต้องขัง.** สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สาขาการบริหารงานยุติธรรม.
- นันทพล กลัดสะอาด.(2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของญาติที่มารับบริการเยี่ยม
ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสิงห์บุรี** . สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, คณะ
มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สุทัสสา สุขสว่าง.(2556). **การพัฒนาแนวทางการจัดสวัสดิการด้านการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง.**
รายงานการศึกษาวิจัย, กลุ่มงานพัฒนาระบบด้านทัณฑวิทยาสำนักงานวิจัยและ
พัฒนาระบบงานราชทัณฑ์. กรมราชทัณฑ์. กระทรวงยุติธรรม.
- สมิต สังนุกร.(2542). **การต้อนรับและการบริการและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาจิต.(2536). **ทฤษฎีและเทคนิคการปรับปรุงพฤติกรรม.** กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสภณ ธิติธรรมพฤษ.(2552). **รวมกฎหมายในหน้าที่กรมราชทัณฑ์.** กรุงเทพฯ : บริษัท
บพิตรการพิมพ์ จำกัด.
- วิสุทธิ เทียงตรง.(2552). **แนวทางการพัฒนาระบบเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัด
อ่างทอง.** สารนิพนธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์.(2549). **มัดใจลูกค้าได้ด้วยสุดยอดการบริการ.** กรุงเทพฯ : บริษัท
เนชั่นมิลิตมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).

