

**ผลกระทบของข้าราชการราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานภายในเรือนจำหรือทัณฑสถาน
ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน**

**The Effect of Being Complained Unfairly by an Inmate on the Correctional
Officers Who Work in a Prison or a Penitentiary**

เขตต์นันท์ งามกิม*

รองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทยอารี**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “ผลกระทบของข้าราชการราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานภายในเรือนจำ หรือทัณฑสถานที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประเด็นที่ถูกกลั่นแกล้งร้องเรียน รูปแบบการถูกกลั่นแกล้งร้องเรียน ผลกระทบจากการที่ถูกกลั่นแกล้งร้องเรียน เพื่อแสวงหาแนวทางและมาตรการในการช่วยเหลือข้าราชการราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานภายในเรือนจำ หรือทัณฑสถาน จากการถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน ตลอดจนชี้ให้เห็นถึงสาเหตุและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและตระหนักถึงสภาพปัญหา อันจะนำไปสู่ความร่วมมือในการเยียวยาและเสริมพลังข้าราชการราชทัณฑ์ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงตามคุณสมบัติที่ได้กำหนดไว้ คือ ข้าราชการราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานในเรือนจำ หรือทัณฑสถานที่มีประสบการณ์ถูกผู้ต้องขังร้องเรียนในเรื่องที่ไม่มีมูลความจริงและผู้บังคับบัญชาไม่ค้ำช่อดำเนินการแล้ว จำนวน 13 ราย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ตัวอย่างที่เป็นข้าราชการราชทัณฑ์ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียนโดยส่วนใหญ่ จะมีสังกัดการปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่ฝ่ายควบคุมผู้ต้องขัง หรือฝ่ายปกครองผู้ต้องขัง ซึ่งในลักษณะงาน ที่รับผิดชอบมีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมและการกำกับดูแลให้ผู้ต้องขังอยู่ในระเบียบวินัย ตามกฎ ระเบียบ ของทางเรือนจำ หรือทัณฑสถาน

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** อาจารย์ที่ปรึกษา

2. ข้อมูลในการถูกกลั่นแกล้งร้องเรียน

ตัวอย่างส่วนใหญ่ถูกกลั่นแกล้งร้องเรียนด้วยประเด็นที่กล่าวหาว่าปฏิบัติหน้าที่ โดยไร้มนุษยธรรม และ เรียกรับผลประโยชน์จากผู้ต้องขัง

รูปแบบที่ผู้ต้องขังใช้เพื่อกลั่นแกล้งร้องเรียนข้าราชการราชทัณฑ์ ได้แก่ การกลั่นแกล้งร้องเรียน โดยการส่งจดหมายร้องเรียนลงในตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของทางเรือนจำ การเขียนจดหมายร้องเรียนหรือบัตรสนเท่ห์ส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การแจ้งให้ญาติหรือบุคคลที่ไว้วางใจมาร้องเรียนที่เรือนจำหรือทัณฑสถาน และกรมราชทัณฑ์

เมื่อตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบปัญหาการถูกร้องเรียน พบว่า ตัวอย่างจะได้รับการปฏิบัติที่ดีจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะเรียกไปสอบถามข้อเท็จจริง พร้อมทั้งให้กำลังใจและให้คำแนะนำปรึกษาให้กับตัวอย่างด้วย

ผลกระทบจากการที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบโดยมีระดับความรุนแรงที่แตกต่างกันตามรูปแบบหรือวิธีการที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน ได้แก่ ความเสียหายในด้านชื่อเสียง ความเสียหายในด้านหน้าที่การงาน ความเสียหาย ในด้านเศรษฐกิจ และความเสียหายในด้านอื่นๆ

การดำรงตนด้านการงาน พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่เมื่อประสบปัญหาถูกผู้ต้องขัง กลั่นแกล้งร้องเรียนก็ยังปฏิบัติตนในด้านการงานตามปกติ แต่โดยส่วนใหญ่จะเกิดความรู้สึกท้อถอยบ้าง สำหรับการปฏิบัติตัวต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาพบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่จะวางตัวตามปกติ

ตัวอย่างส่วนใหญ่จะประสบปัญหาความยุ่งยากในระหว่างขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของตน โดยเฉพาะในด้านการค้นหาพยานหลักฐาน และจัดเตรียมเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปยืนยันความบริสุทธิ์

3. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

3.1 ข้าราชการราชทัณฑ์จะต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอในเรื่องระเบียบและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องของกรมราชทัณฑ์ และในการปฏิบัติงานจะต้องคิดไว้ล่วงหน้าเสมอว่าสิ่งที่ดำเนินการจะเปิดโอกาสให้มีการร้องเรียนหรือไม่ ควรจัดเก็บเอกสารไว้ให้เป็นหมวดหมู่เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจสอบ ในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องมีพยานหลักฐานทุกครั้ง ข้าราชการราชทัณฑ์จะต้องไม่รับประโยชน์ใดๆ จากผู้ต้องขังหรือญาติผู้ต้องขัง และจะต้องปฏิบัติต่อผู้ต้องขังด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ให้ผู้ต้องขังมีความเข้าใจโดยจะต้องอธิบายให้ละเอียด

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารงานเรือนจำ หรือทัณฑสถาน ต่อการชดเชยเยียวยาข้าราชการราชทัณฑ์ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน ได้แก่ การประกาศข่าวให้ผู้ร่วมงานได้รับทราบข้อเท็จจริง

การยกย่องชมเชย การพิจารณาความดีความชอบการให้ความเชื่อมั่น กับผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบข้อบังคับของกรมราชทัณฑ์ และควรสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารกรมราชทัณฑ์ กรมราชทัณฑ์ ควรจะพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนของผู้ต้องขังด้วยความละเอียดรอบคอบ ควรมีหน่วยงานเฉพาะเพื่อให้ ความช่วยเหลือด้านการลงโทษและเอาผิดกับผู้ต้องขังที่กลั่นแกล้งร้องเรียน ควรจัดให้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 กฎกระทรวงมหาดไทย และระเบียบต่างๆ ให้มีความทันสมัยมีความครอบคลุมชัดเจน โดยเฉพาะหมวดการลงโทษทางวินัยแก่ผู้ต้องขัง เพื่อให้ข้าราชการราชทัณฑ์ผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำ และทัณฑสถานสามารถใช้มาตรการ ทางกฎหมายในการควบคุมปกครองผู้ต้องขังได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ควรจัดตั้งกองทุนเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ข้าราชการราชทัณฑ์ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน และกรมราชทัณฑ์ควรจะเป็นสื่อกลางให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้เข้ามาให้ความช่วยเหลือและชดเชยเยียวยาให้แก่ผู้ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียนต่อไป

บทนำ

กรมราชทัณฑ์เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่บังคับโทษตามกระบวนการยุติธรรม ภายหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษาให้จำเลยต้องโทษจำคุก โดยมีเรือนจำและทัณฑสถานต่างๆ ทำหน้าที่ในการควบคุมและแก้ไขพัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขังตลอดระยะเวลาที่ถูกคุมขัง อยู่ในเรือนจำและทัณฑสถานจนกว่าจะพ้นโทษตามคำพิพากษา หรือได้รับการปล่อยตัว ก่อนครบกำหนดตามคำพิพากษา เช่น การลดวันต้องโทษจำคุก การพักการลงโทษ และการได้รับพระราชทานอภัยโทษ

ในการทำหน้าที่บังคับโทษตามกระบวนการยุติธรรมดังกล่าวเจ้าหน้าที่ กรมราชทัณฑ์จะต้องดำเนินการตามกฎหมาย กฎกระทรวงมหาดไทย คำสั่งและระเบียบต่างๆ ของกรมราชทัณฑ์ ซึ่งยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติมาแต่อดีตถึงปัจจุบัน

ในการดำเนินการดังกล่าวข้าราชการราชทัณฑ์มีโอกาสที่จะถูกผู้ต้องขัง กลั่นแกล้งร้องเรียนในลักษณะต่างๆ เช่น ผู้ต้องขังกล่าวหาหรือเรียนโดยตรง หรือผู้ต้องขัง ฝากให้ผู้ต้องขังอื่นที่ได้รับการปล่อยตัวไปแล้วดำเนินการร้องเรียนแทน หรือผู้ต้องขังแจ้งให้ญาติ หรือบุคคลที่ไว้วางใจเป็นผู้ดำเนินการร้องเรียนแทน การกล่าวหาหรือร้องเรียนนี้มีทั้งที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีมูลความจริงและไม่มีมูลความจริง โดยผู้ร้องเรียนมักจะหยิบยกประเด็น สิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ขึ้นมาเป็นข้อกล่าวอ้างในการร้องเรียน อันเป็นเหตุ ทำให้เกิดผลกระทบที่ตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นั่นคือวิกฤติปัญหาเรื่องข้าราชการราชทัณฑ์ ถูกร้องเรียน ปรากฏดังสถิติการร้องเรียนในรอบปีงบประมาณ 2559 - 2561 ดังนี้

ตารางแสดงข้อมูลการรับเรื่องราวร้องเรียนของกรมราชทัณฑ์

เรื่องราวร้องเรียน	ปีงบประมาณ 2559		ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องราวร้องเรียน ที่มีมูล	16	6.3	7	3.5	8	5.1
เรื่องราวร้องเรียน ที่ไม่มีมูล	237	93.7	191	96.5	150	94.9
รวม	253	100.0	198	100.0	158	100.0

ที่มา: ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักผู้ตรวจราชการกรม กรมราชทัณฑ์ 15 ม.ค. 2562

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประเด็นที่ถูกกลั่นแกล้งร้องเรียน รูปแบบการกลั่นแกล้งร้องเรียน ผลกระทบจากการที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน ของข้าราชการราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงาน ภายในเรือนจำ หรือทัณฑสถาน
2. เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางและมาตรการในการช่วยเหลือข้าราชการราชทัณฑ์ ที่ปฏิบัติงานภายในเรือนจำ หรือทัณฑสถาน จากการถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน

ขอบเขตในการวิจัย

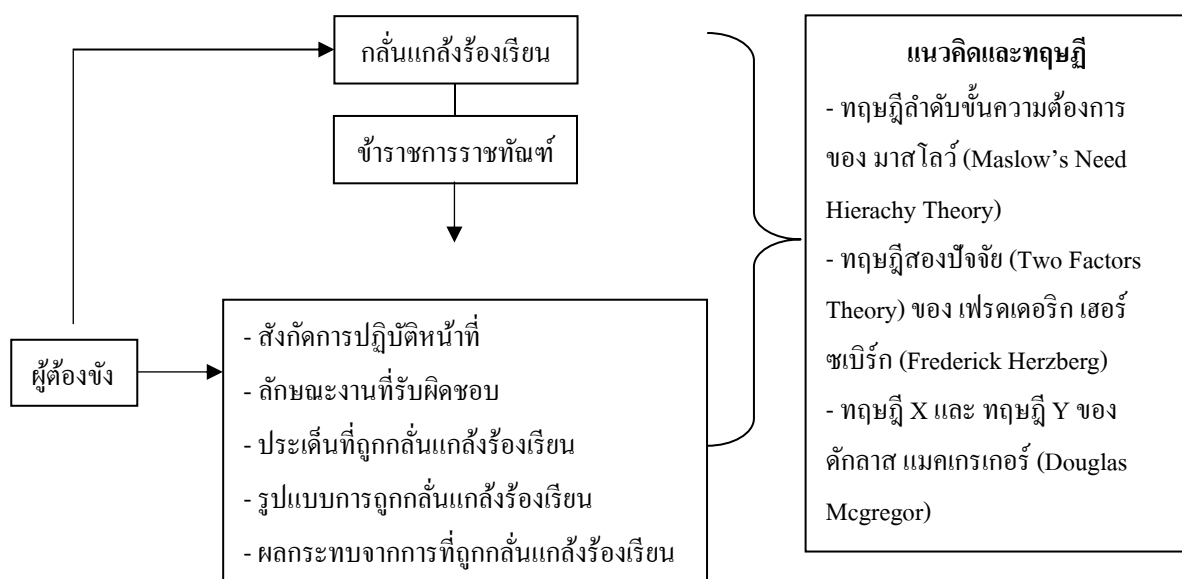
การศึกษครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลกระทบของข้าราชการราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงาน ภายในเรือนจำ หรือทัณฑสถานที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน โดยศึกษาวิเคราะห์ประเด็น ที่ถูกกลั่นแกล้งร้องเรียน รูปแบบการกลั่นแกล้งร้องเรียน ผลกระทบจากการที่ถูกผู้ต้องขัง กลั่นแกล้งร้องเรียน ของข้าราชการราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานภายในเรือนจำ หรือทัณฑสถาน โดยคัดเลือกจากสำนวนการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนที่ไม่มีมูล ความจริงและมีคำสั่ง ให้ยุติเรื่องแล้วในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2561 จำนวนทั้งสิ้น 609 เรื่อง จากเรือนจำ หรือทัณฑสถานทั่วประเทศ จากนั้นจึงคัดเลือกเฉพาะกรณีที่สำนวนการสอบสวนมีการระบุ ชื่อ – สกุล ของข้าราชการราชทัณฑ์ที่ถูกร้องเรียนอย่างชัดเจน จากเรือนจำหรือทัณฑสถาน รวม 7 แห่ง ดังนี้

1. ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง
2. เรือนจำกลางตาก
3. เรือนจำอำเภอชัยบุรี
4. เรือนจำอำเภอทองผาภูมิ
5. เรือนจำกลางคลองเปรม
6. เรือนจำกลางบางขวาง
7. เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร

จากนั้นจึงดำเนินการคัดเลือกตัวอย่างจากข้าราชการราชทัณฑ์ที่มีประสบการณ์ การถูกผู้ต้องขัง หรือผู้ต้องขังแจ้งให้ญาติหรือบุคคลที่ผู้ต้องขังไว้วางใจเป็นผู้ดำเนินการกล่าวหาเรื่องเรียนแทนในเรื่องราว เรื่องเรียนที่ไม่มีมูลความจริงและได้มีคำสั่งให้ยุติเรื่องแล้ว ซึ่งตัวอย่าง มีความยินดีที่จะให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย จำนวน 13 ราย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประเด็นที่ถูกกลั่นแกล้งร้องเรียน รูปแบบการถูกกลั่นแกล้งร้องเรียน ผลกระทบ ของข้าราชการราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมผู้ต้องขังจากการที่ถูกผู้ต้องขัง กลั่นแกล้งร้องเรียน

1. เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ที่สร้างจากการศึกษา เอกสาร หนังสือ และสำนวนการสอบสวน ซึ่งสอบถามข้าราชการราชทัณฑ์ที่มีประสบการณ์การถูกผู้ต้องขัง หรือผู้ต้องขังแจ้งให้ญาติหรือบุคคลที่ผู้ต้องขังไว้วางใจดำเนินการร้องเรียนแทน ในเรื่องที่ไม่มีมูล ความจริงโดยลักษณะเนื้อหาและแนวคำถามในแบบสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก ซึ่งประเด็นคำถามที่ใช้ ในการสัมภาษณ์ เป็นข้อคำถามที่มาจาก วัตถุประสงค์การวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยศึกษาจากเอกสาร ระเบียบ บทความ วารสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการร้องเรียนเพื่อนำมากำหนด

ขอบเขตและเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ และศึกษาสำนวนการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริง และได้มีคำสั่งให้ยุติเรื่องแล้ว จากฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักผู้ตรวจราชการกรม กรมราชทัณฑ์ เพื่อคัดเลือกตัวอย่าง

ส่วนการวิจัยภาคสนาม ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการตะล่อมกล่อมเกล่า (Probe) ตามแนวคำถามที่ได้กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จากข้าราชการราชทัณฑ์ที่มีประสบการณ์การถูกผู้ต้องขัง หรือผู้ต้องขังแจ้งให้ญาติหรือบุคคล ที่ผู้ต้องขังไว้วางใจเป็นผู้ดำเนินการกล่าวหาเรื่องร้องเรียนแทนในเรื่องราวร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริง และได้มีคำสั่งให้ยุติเรื่องแล้ว จำนวน 13 ราย

3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1. การพรรณนาประกอบตาราง โดยข้อมูลส่วนบุคคลใช้การพรรณนาประกอบตารางข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน รายได้ สังกัดการปฏิบัติหน้าที่ ลักษณะงาน ที่รับผิดชอบ อายุราชการ และจำนวนครั้งที่ถูกร้องเรียน โดยจะบรรยายคุณลักษณะของตัวอย่างเป็นค่าร้อยละ (Percentage) 2. การพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยวางเค้าโครงการวิเคราะห์ ตามหมวดหมู่ของเนื้อหาที่ได้มาจากแบบสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก จากนั้นนำข้อมูลมาประมวลผล โดยจัดทำบทสรุปข้อมูลในทุกรายตามประเด็นที่กำหนดไว้ ได้แก่ ประเด็นที่ถูกกลั่นแกล้ง ร้องเรียน รูปแบบการถูกกลั่นแกล้งร้องเรียน ผลกระทบของข้าราชการราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมผู้ต้องขังจากการที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน

การสรุปผลและการอภิปรายการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งเป็นการศึกษาข้าราชการราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานในเรือนจำ หรือทัณฑสถานที่มีประสบการณ์ถูกผู้ต้องขังร้องเรียนในเรื่องที่ไม่มีมูลความจริงและผู้บังคับบัญชามีคำสั่งยุติเรื่องแล้ว จำนวน 13 ราย ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการราชทัณฑ์ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน จะมีสังกัดการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ที่ฝ่ายควบคุมผู้ต้องขัง หรือฝ่ายปกครองผู้ต้องขัง และลักษณะงานที่รับผิดชอบ เป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมผู้ต้องขัง และการกำกับดูแลให้ผู้ต้องขังมีวินัยและอยู่ในกฎระเบียบของทางเรือนจำ หรือทัณฑสถาน ทั้งยังปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้ต้องขังต่อเนื่องตลอดเวลาจึงมีโอกาสดูกร้องเรียนมากที่สุด ดังนั้น กรมราชทัณฑ์โดยสำนักและกองต่างๆ ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบและมาตรการต่างๆ ให้มีความชัดเจน โดยจะต้องพิจารณาว่ามาตรการใดบ้าง ที่มีความเสี่ยงต่อการถูกผู้ต้องขังร้องเรียน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะต้องให้มีการประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดรายละเอียดของมาตรการต่างๆ ให้มีความชัดเจนและ

ครอบคลุม เพื่อให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเป็นการป้องกันการร้องเรียนให้แก่ข้าราชการราชทัณฑ์ผู้ปฏิบัติงาน ในเรือนจำ หรือทัณฑสถาน

2. ประเด็นที่กลั่นแกล้งร้องเรียนที่ผู้ต้องขังสร้างประเด็นขึ้นมาเพื่อกลั่นแกล้งร้องเรียนข้าราชการราชทัณฑ์ ได้แก่ 1.ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มนุษยธรรม 2.เรียกรับผลประโยชน์จากผู้ต้องขัง 3.ยินยอมให้เจ้าหน้าที่นำสิ่งของไม่ได้รับอนุญาต เข้า / ออก เรือนจำ 4.ใช้แรงงานผู้ต้องขัง โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย 5. นำสิ่งของต้องห้ามเข้าไปให้ผู้ต้องขังภายในเรือนจำ 6.ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ซึ่งการกลั่นแกล้งร้องเรียนอาจมีการนำเรื่องจริงมาเป็นประเด็นแล้วเพิ่มเติมข้อมูลลงไป เพื่อให้ผู้นำเชื่อถือ และสามารถสร้างความเสียหายให้แก่ผู้ถูกร้องเรียนได้ หรืออาจเป็นการ สร้างประเด็นการร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงใดๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนถูกผู้บังคับบัญชาเพ่งเล็ง และทำให้ข้าราชการราชทัณฑ์ที่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เกิดความท้อถอย ในการปฏิบัติงาน โดยรูปแบบหรือวิธีการที่ผู้ต้องขังใช้เพื่อกลั่นแกล้งร้องเรียนข้าราชการราชทัณฑ์ มีรูปแบบการร้องเรียน ได้แก่ 1.โดยการที่ผู้ต้องขังหรือผู้ต้องขังแจ้งให้ญาติส่งจดหมายร้องเรียน ลงในตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บัญชาการเรือนจำ หรือผู้อำนวยการทัณฑสถาน และการร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง 2.โดยการที่ผู้ต้องขังแจ้งให้ญาติหรือบุคคลที่ผู้ต้องขัง ไว้วางใจ ดำเนินการร้องเรียนด้วยตนเองที่เรือนจำหรือทัณฑสถาน หรือที่กรมราชทัณฑ์ 3.โดยการที่ผู้ต้องขังหรือผู้ต้องขังแจ้งให้ญาติ หรือบุคคลที่ไว้วางใจดำเนินการส่งบัตรสนเท่ห์ ไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง 4.โดยการที่ผู้ต้องขังแจ้งให้ญาติโทรศัพท์มาร้องเรียน ต่อผู้บัญชาการเรือนจำ หรือผู้อำนวยการทัณฑสถาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลกระทบ และสร้างความเสียหายแก่ข้าราชการราชทัณฑ์ ได้แก่ 1.ความเสียหายในด้านชื่อเสียง คือ ความเสียหายในเบื้องต้น เพราะการถูกกล่าวหาว่าร้องเรียนไม่ว่าจะเป็นประเด็นใดก็ตาม ล้วนแต่สามารถทำลายชื่อเสียงของผู้ที่ถูกร้องเรียนได้ทั้งสิ้น 2.ความเสียหายในด้านหน้าที่การงาน คือ การถูกตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้เสียประวัติ ในการรับราชการ เสียเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามปกติ เนื่องจากตัวอย่างจะต้องดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อนำมายืนยันความบริสุทธิ์ของตน และทำให้เกิด ความเสียหายต่อหน้าที่การงานในลักษณะอื่นๆ เช่น ถูกผู้บังคับบัญชาเพ่งเล็งและดำเนินคดีเตียน ถูกเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชามองในแง่ลบ ฯลฯ 3.ความเสียหายในด้านเศรษฐกิจ คือ การขาดรายได้จากเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของข้าราชการพลเรือน (พตร.) , ค่าเวรยาม , ค่าเบี้ยเลี้ยง เป็นต้น ดังนั้น หน่วยงานที่มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียน หรือร้องทุกข์ขององค์กรต่างๆ จึงควรเร่งพิจารณาถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ “สิทธิในการรับการชดเชยเยียวยาของผู้ที่ถูกร้องเรียน” โดยควรจะนำเสนอที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเพื่หาหรือเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีพบว่าเป็นเรื่องราวร้องเรียนที่ไม่มีมูลความจริง หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานจึงได้มีการ ตั้งยุติเรื่อง ซึ่งควรจะได้รับพิจารณา ในด้านสิทธิในการรับการชดเชยเยียวยาของผู้ที่ถูกร้องเรียนเป็นพิเศษ และหากมีมติเห็นชอบ ให้แจ้งผลการสอบข้อเท็จจริงกลับมายังผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งร้องเรียน ก็ควรจะแจ้งผลโดยเปิดเผย เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของข้าราชการที่ถูกกลั่น

แกล้งร้องเรียนได้รับทราบ โดยทั่วกันว่าผู้ที่ถูกร้องเรียนไม่ได้กระทำผิดตามที่ถูกกล่าวหา ซึ่งจะเป็นการชดเชยเยียวยา ในด้านชื่อเสียง ทั้งยังสามารถปลอบขวัญและสร้างกำลังใจให้กับข้าราชการราชทัณฑ์ ที่มีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

แนวทางในการป้องกันการถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียนให้แก่ข้าราชการราชทัณฑ์ ผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำ หรือทัณฑสถาน และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร งานเรือนจำ หรือทัณฑสถาน และผู้บริหารของกรมราชทัณฑ์ในการให้ความช่วยเหลือ แก่ข้าราชการราชทัณฑ์ ผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำ หรือทัณฑสถาน ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน

ส่วนที่ 1 ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรือนจำ หรือทัณฑสถาน เพื่อป้องกันการถูกร้องเรียน

1.1 ในการปฏิบัติงานข้าราชการราชทัณฑ์จะต้องคิดไว้ล่วงหน้าเสมอว่าสิ่งที่ดำเนินการจะเปิดโอกาสให้มีการร้องเรียนหรือไม่ และเปิดโอกาสให้ร้องเรียนในเรื่องใด

1.2 ในการปฏิบัติหน้าที่ใดๆ ข้าราชการราชทัณฑ์จะต้องมีพยานหลักฐาน ทุกครั้ง และควรจะมีการบันทึกพฤติกรรมผู้ต้องขังที่มีพฤติกรรมขอร้องเรียน ไว้เป็นหลักฐาน โดยแนบไว้ในแฟ้มจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง เพื่อจะได้ทราบว่าผู้ต้องขังรายนี้มีพฤติกรรม ขอร้องเรียน และควรจะได้เฝ้าระวังผู้ต้องขังในรายที่มีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการร้องเรียน เป็นกรณีพิเศษ

1.3 ในการปฏิบัติงานข้าราชการราชทัณฑ์จะต้องไม่รับประโยชน์ใดๆ จากการ ปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของนั้นจะเป็นสิ่งใด และไม่ว่าสิ่งนั้นจะมาจากผู้ต้องขังหรือญาติผู้ต้องขัง ก็ตาม

1.4 ข้าราชการราชทัณฑ์จะต้องให้การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม

1.5 ในการปฏิบัติหน้าที่ ข้าราชการราชทัณฑ์ควรที่จะประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ให้ผู้ต้องขังมีความเข้าใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการชี้แจงทำความเข้าใจ กับผู้ต้องขังในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของผู้ต้องขัง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารงานเรือนจำ หรือทัณฑสถานต่อการชดเชยเยียวยาข้าราชการ ราชทัณฑ์ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน

2.1 ผู้บริหารงานเรือนจำ หรือทัณฑสถาน จำเป็นต้องมีการวางแผนทาง ให้ความช่วยเหลือโดยการชดเชยเยียวยาในด้านความรู้สึก เพื่อให้ข้าราชการราชทัณฑ์ ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียนกลับมามีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ดังเดิม เพราะการถูกร้องเรียนมีผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ดังนั้น ผู้บัญชาการเรือนจำ หรือผู้อำนวยการทัณฑสถาน และผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิด จะต้องให้กำลังใจ ให้ความไว้วางใจ แสดงความเชื่อมั่นในตัวข้าราชการราชทัณฑ์ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน

2.2 เมื่อปรากฏผลสรุปของคดีออกมาว่าเรื่องที่ถูกร้องเรียนไม่เป็นความจริง หากข้าราชการราชทัณฑ์ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียนเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาให้ความดีความชอบแก่ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ แก่ผู้ที่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่จนเป็นเหตุให้ผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน

2.3 ผู้บังคับบัญชาควรจะได้มีการสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน โดยการมอบหมายงานที่จะทำให้เกิดความก้าวหน้าให้ข้าราชการดังกล่าว เป็นผู้รับผิดชอบ หรือผลักดันให้มีโอกาสเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่จะส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรืออาจจะให้การอนุเคราะห์ในเรื่องการย้ายตามความประสงค์ของเจ้าตัว เป็นกรณีพิเศษเพื่อเป็นการชดเชย

3. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารกรมราชทัณฑ์

3.1 กรมราชทัณฑ์ โดยกองบริหารทรัพยากรบุคคล และสำนักผู้ตรวจราชการกรม จำเป็นต้องร่วมกันจัดโครงการฝึกอบรม “มอบความรู้ในการปฏิบัติราชการเพื่อมิให้เกิดผลกระทบแก่ผู้ต้องขัง หรือเกิดข้อร้องเรียนจากผู้ต้องขัง” แก่ข้าราชการราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานภายในเรือนจำ หรือทัณฑสถาน รวมถึงข้าราชการราชทัณฑ์บรรจุใหม่ทั่วประเทศ เพื่อเป็นการป้องกันการเกิด ข้อร้องเรียนที่สร้างผลกระทบในการปฏิบัติราชการของข้าราชการราชทัณฑ์

3.2 กรมราชทัณฑ์ โดยสำนักผู้ตรวจราชการกรม จำเป็นต้องพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนของผู้ต้องขังด้วยความละเอียดรอบคอบ ไม่ควรเพ่งเล็งไปที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นลำดับแรก แต่ควรพิจารณาจากผู้ที่ยื่นเรื่องก่อนโดยการตรวจสอบประวัติและพฤติกรรมของผู้ต้องขัง ที่ร้องเรียน และควรตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้รอบคอบก่อนที่จะมีการสั่งการใดๆ และไม่ควรให้มีการสั่งย้ายข้าราชการที่ถูกร้องเรียน ให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำ หรือทัณฑสถานแห่งอื่นในระหว่างการสอบข้อเท็จจริง หรือหาก มีคำสั่งให้ย้ายการปฏิบัติหน้าที่ในระหว่างการสอบสวนข้อเท็จจริงแต่เมื่อผลการสอบสวน ปรากฏข้อเท็จจริงออกมาว่า เรื่องที่ร้องเรียนไม่มีมูลความจริง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ควรจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ข้าราชการราชทัณฑ์ผู้เสียหายนั้น ตามหลักเกณฑ์ ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539^{***} สำหรับกรณีการร้องเรียน ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่มีพยานหลักฐานอื่นใดมาสนับสนุนก็ไม่ควรจะรับไว้พิจารณา เนื่องจาก ผู้ที่ร้องเรียนไม่กล้าแสดงตัวซึ่งเป็นการเปิดช่องทางให้มีการกลั่นแกล้งกันได้

3.3 กรมราชทัณฑ์ โดยกองกฎหมาย จำเป็นต้องวางแนวทางเพื่อดำเนินการ ให้ความช่วยเหลือแก่ข้าราชการราชทัณฑ์ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน ในด้านการตอบโต้ การดำเนินการลงโทษและเอาผิดกับผู้ต้องขังที่กลั่นแกล้งร้องเรียน เพื่อเป็นการแก้แค้นทดแทนให้กับข้าราชการราชทัณฑ์ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน และเพื่อเป็นการข่มขู่ ยับยั้ง มิให้ผู้ต้องขังอื่นๆ นำไปเป็นแบบอย่าง อีกทั้ง ยังเป็น

^{***} พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

หลักประกันในด้านการคุ้มครองสิทธิ ให้แก่ข้าราชการราชทัณฑ์ผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำ หรือทัณฑสถาน ด้วย ซึ่งทางกองกฎหมาย ควรจะจัดให้มีนิติกรหรือจัดหาทนายความที่มีประสบการณ์เข้ามาให้ความช่วยเหลือดูแล ในด้านการดำเนินการฟ้องร้องกับผู้ต้องขังที่กลั่นแกล้งร้องเรียน เพื่อให้ผู้ต้องขังที่กลั่นแกล้งร้องเรียนได้รับผิดชอบในการกระทำของตน และชดเชยค่าเสียหายให้กับข้าราชการราชทัณฑ์ ในกรณีที่ผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียนจนได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง

3.4 กรมราชทัณฑ์ โดยกองกฎหมาย ควรจะเสนอกระทรวงยุติธรรมและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดให้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 กฎกระทรวงมหาดไทย และระเบียบต่างๆ ให้มีความครอบคลุมชัดเจน สามารถใช้ในการควบคุมปกครองผู้ต้องขังได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้ความคุ้มครองแก่ข้าราชการราชทัณฑ์ผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำ หรือทัณฑสถานได้โดยเฉพาะใน ประเด็นการลงโทษทางวินัยแก่ผู้ต้องขังที่มีพฤติกรรมกลั่นแกล้งร้องเรียนข้าราชการราชทัณฑ์ ซึ่งควรจะมีการแก้ไขเพิ่มเติมและบัญญัติ ไว้ให้เป็นความผิดและมีบทลงโทษทางวินัยที่ชัดเจน เพื่อให้ทางเรือนจำ และทัณฑสถานสามารถใช้มาตรการทางกฎหมายในการลงโทษเอาผิดกับผู้ต้องขังที่กลั่นแกล้งร้องเรียน ข้าราชการ ราชทัณฑ์ได้ เพื่อมิให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้ต้องขังอื่น หรือในด้านสิทธิการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ของผู้ต้องขัง ควรจะมีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยอาจจะกำหนดขั้นตอนและวิธีการร้องเรียนของผู้ต้องขัง ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยห้ามร้องเรียนข้ามลำดับชั้น หากผู้ต้องขังร้องเรียนข้ามลำดับชั้น ของการบังคับบัญชาให้ถือว่าเป็นการกระทำที่ผิดวินัย เพื่อเป็นการป้องปรามมิให้ผู้ต้องขัง กลั่นแกล้งร้องเรียนด้วยการเสนอเรื่องราวที่ไม่เป็นความจริงไปยังหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งจะสร้าง ความเสียหายให้แก่ข้าราชการราชทัณฑ์และกรมราชทัณฑ์

3.5 กรมราชทัณฑ์ควรจะมีการจัดตั้งกองทุนเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ข้าราชการราชทัณฑ์ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน เพื่อจะได้สามารถนำเงินจากกองทุนดังกล่าว มาเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการฟ้องร้องกลับ ทั้งในทางแพ่งและทางอาญาในคดีที่เห็นสมควร **** และใช้ในการชดเชยเยียวยาความเสียหายให้กับข้าราชการราชทัณฑ์ผู้เป็นเหยื่อจากการกลั่นแกล้งร้องเรียนโดยผู้ต้องขัง

3.6 ในกรณีที่ข้าราชการราชทัณฑ์ผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำ หรือทัณฑสถาน ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียน โดยมีสาเหตุมาจากความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ กรมราชทัณฑ์ควรจะแสดงความเห็นใจและปลอบขวัญให้กำลังใจ ซึ่งจะต้องพิจารณาเป็นรายกรณี ตามระดับความรุนแรงของประเด็นที่ถูกกลั่นแกล้งร้องเรียน และความเสียหายที่ผู้ถูกกลั่นแกล้งร้องเรียนได้รับ ซึ่งจะมีวิธีการชดเชยเยียวยาในด้านความรู้สึที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม

**** ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 2 ลักษณะ 5

ประมวลกฎหมายอาญาลักษณะ 2 ความผิดเกี่ยวกับการปกครองหมวด 1 ความผิดต่อเจ้าพนักงาน

ประมวลกฎหมายอาญาลักษณะ 11 ความผิดเกี่ยวกับเสรีภาพและชื่อเสียง หมวด 3 ความผิดฐานหมิ่นประมาท

3.7 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ควรจะมีบทบาทในการคุ้มครองสิทธิ และให้การชดเชยเยียวยาแก่ข้าราชการที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียนในฐานะที่เป็นเหยื่อผู้ถูกระทำ ซึ่งควรจะได้รับ การชดเชยเยียวยาในด้านชื่อเสียง การชดเชยในด้านค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการต่อสู้คดี การชดเชยในด้านสิทธิ และโอกาส ซึ่งกรมราชทัณฑ์ควรจะเป็นสื่อกลางให้หน่วยงานดังกล่าวเข้ามาให้ความช่วยเหลือ และชดเชย ให้แก่ข้าราชการราชทัณฑ์ที่ถูกผู้ต้องขังกลั่นแกล้งร้องเรียนอีกทางหนึ่งด้วย

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ต้องขังมีพฤติกรรม กลั่นแกล้ง ร้องเรียนข้าราชการราชทัณฑ์ เพื่อได้ทราบถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งร้องเรียนของ ผู้ต้องขังที่มีต่อข้าราชการราชทัณฑ์ผู้ปฏิบัติงานที่เรือนจำหรือทัณฑสถาน และสามารถนำข้อมูลจาก การศึกษามากำหนดแนวทางป้องกัน แก้ไข ไม่ให้เกิดกรณีผู้ต้องขัง กลั่นแกล้งร้องเรียนข้าราชการราชทัณฑ์ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

สำนักผู้ตรวจการกรม กรมราชทัณฑ์. คู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ , 2560

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา จาก : www.ratchakitcha.soc.go.th

พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 จาก : www.library2.parliament.go.th

ศุภโชค พนิชพงศ์, ร.ต.อ. ,2544 “กำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน : ศึกษา

เฉพาะกรณี กองตรวจคนเข้าเมือง 2” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร องค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.

Inspector Office of the Department of Corrections. (2017). Complaint Handling Guidelines.

The Civil and Commercial Code and Criminal code. From www.ratchakitcha.soc.go.th

Correction Act, B.E. 2560. From www.library2.parliament.go.th

Phanichakul, Supachok. (2001). The morale of performing of Non-Commissioned Police Officer (In part of Forces of Immigration 2, Independent Study, Krirk University).