

## Smart DOC : กรมราชทัณฑ์กับการบริการประชาชน

วรัญญา โชติพงศ์  
เภสัชกรปฏิบัติการ  
กรมราชทัณฑ์

สาธารณรัฐสิงคโปร์ (Republic of Singapore) มีพื้นที่รวม 699.4 ตารางกิโลเมตร ซึ่งเทียบเท่ากับภูเก็ตของประเทศไทย ในอดีตสิงคโปร์เคยตกเป็นประเทศอาณานิคมของอังกฤษ โดยได้รับเอกราชในปีค.ศ.1963 และเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสหพันธรัฐมาลายาหรือมาเลเซีย ก่อนจะแยกตัวเป็นประเทศสิงคโปร์ในปี ค.ศ.1965 และพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันสาธารณรัฐสิงคโปร์มีประชากรประมาณ 5.5 ล้านคน ซึ่งมีความหลากหลายของเชื้อชาติประกอบด้วยจีน มาเลย์ อินเดีย และเชื้อชาติอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 75, 13, 9 และ 3 ตามลำดับ สิงคโปร์จัดได้ว่า เป็นหนึ่งในประเทศที่มีความเจริญทั้งในเรื่องเศรษฐกิจ การค้า การศึกษา สังคมและคุณภาพชีวิตของประชากร อีกทั้งยังเป็นเมืองท่าและเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก

นับตั้งแต่ปีค.ศ.2015 รัฐบาลสิงคโปร์ภายใต้การนำของ Mr. Lee Hsien Loong นายกรัฐมนตรี ได้สร้างแผนพัฒนาประเทศให้มุ่งสู่ความเป็น Smart Nation โดยใช้

เทคโนโลยีเป็นตัวเชื่อมโยงทุกอย่างเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างความสะดวกสบายและคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ประชาชน สร้างสังคมให้น่าอยู่และปลอดภัย รวมถึงสร้างโอกาสและความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ

จากการศึกษาดูงาน ณ สาธารณรัฐสิงคโปร์ทำให้เห็นภาพชัดเจนถึงแนวทางการพัฒนา และวิธีการคิด เพื่อนำไปสู่ความเป็น Smart Nation การใช้คนเป็นจุดศูนย์กลางในการพัฒนา เน้นความร่วมมือจากทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมที่จะนำไปพัฒนาระบบต่าง ๆ ภายในประเทศ ทั้งระบบสาธารณสุข ระบบการศึกษา ระบบบริการสาธารณะ ระบบพลังงาน และความมั่นคงปลอดภัยในสังคม

การออกแบบนวัตกรรมต่าง ๆ ของประเทศสิงคโปร์ เน้นการใช้งานง่าย (User friendly) เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ปัญหาความยุ่งยากในการติดต่อแจ้งเหตุกับหน่วยงานรัฐ

จากเดิมที่ประชาชนต้องโทรศัพท์ติดต่อหลายหน่วยงานและใช้เวลานาน รัฐบาลสิงคโปร์ได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการสร้าง application ขึ้นมา ซึ่ง application ดังกล่าวเกิดจากการบูรณาการหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐให้เป็นหนึ่งเดียว (one government) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการแจ้งเหตุ เพียงแค่ถ่ายภาพรายงานแจ้งเหตุผ่านทาง application แล้วหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเข้ามาดำเนินการแก้ไขให้ โดยที่ประชาชนไม่ต้องโทรศัพท์แจ้งหรือติดต่อหลายหน่วยงานให้เสียเวลา

### เชื่อมโยงสู่การพัฒนา

จากนโยบายประจำปี 2561-2562 ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม พลอากาศเอก ประจิน จั่นตอง ได้ให้ความสำคัญเรื่อง การจัดทำกรวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (BIG DATA) เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เพิ่มประสิทธิภาพให้บริการและการบริหารจัดการ

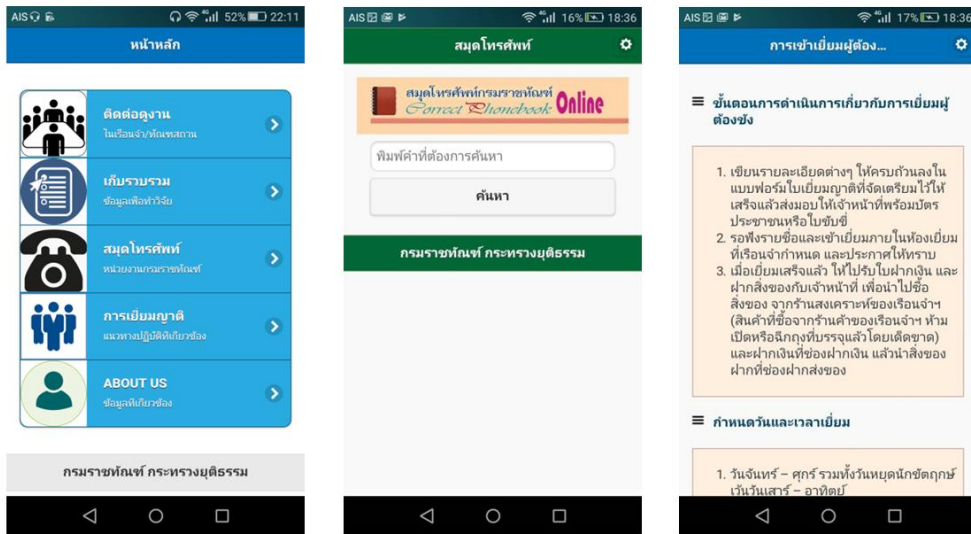
กรมราชทัณฑ์ เป็นกรมในสังกัดกระทรวงยุติธรรม มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการควบคุมและแก้ไขฟื้นฟูพฤติกรรมของผู้กระทำผิด ยึดหลักการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการราชทัณฑ์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ต้องขังกลับตนเป็นพลเมืองดี ไม่กระทำผิดซ้ำ และสามารถดำรงชีวิต

ร่วมกับสังคมภายนอกได้อย่างปกติ เมื่อได้รับการปล่อยตัวพ้นโทษ

นอกจากภารกิจที่กล่าวข้างต้น กรมราชทัณฑ์ยังให้บริการประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อกับหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นการบริการงานเยี่ยม/ติดต่อผู้ต้องขัง การเข้าดูกิจการหรือติดต่อการงานในเรือนจำ การขอเข้าเก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัย เป็นต้น

กรมราชทัณฑ์ได้ดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อเข้ารับบริการทั้งที่กรมราชทัณฑ์และเรือนจำ/ทัณฑสถาน โดยมี application “กรมราชทัณฑ์” ซึ่งสามารถดาวน์โหลดผ่านทางระบบปฏิบัติการ android เพื่อให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน ดังนี้

- ใช้สำหรับค้นหาเบอร์โทรศัพท์หน่วยงานภายในสังกัดกรมราชทัณฑ์ รวมถึงสถานที่ตั้ง
- ให้คำแนะนำประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆในการติดต่อกับกรมราชทัณฑ์ ได้แก่ การเข้าดูกิจการหรือติดต่อการงานในเรือนจำ การขอเข้าเก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัย การเยี่ยมญาติ



ตัวอย่างภาพหน้าจอแสดงผล application กรมราชทัณฑ์

งานบริการประชาชนของกรมราชทัณฑ์ ส่วนใหญ่จะอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของ เรือนจำและทัณฑสถานทั่วประเทศ ซึ่งมี ประชาชนเข้ารับบริการติดต่อเยี่ยมญาติ ทุกวัน ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสะดวกและ รวดเร็วในการบริการ และเป็นการเพิ่ม คุณภาพการบริการประชาชน ตามนโยบาย ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม และ เป็นการสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบาย รัฐบาล ในการจัดทำ Big data เพื่อให้ประชาชน เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ในโอกาสนี้ จึงขอ เสนอให้มีการพัฒนา application กรมราชทัณฑ์ ดังนี้

### จงควิเยี่ยมญาติผ่านทาง application

การจงควิเยี่ยมญาติในปัจจุบัน ญาติ จะต้องเดินทางมาติดต่อเขียนคำร้องด้วย ตนเองและเตรียมเอกสารประกอบการเยี่ยม เพื่อมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ และต้องมาแต่เช้า เพื่อจงควิ มิเช่นนั้นถ้าคิวเต็มก็จะไม่ได้เยี่ยม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรือนจำ/ทัณฑสถานที่มี จำนวนผู้ต้องขังเป็นจำนวนมาก

การจงควิเยี่ยมญาติผ่านทาง application จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน สามารถจงควิล่วงหน้าก่อนที่จะมาถึงเรือนจำ/ ทัณฑสถาน โดยทำการเขียนเอกสารคำร้อง ผ่านทาง application ได้เลย ทำให้ประชาชน สามารถมาติดต่อเมื่อใกล้ถึงเวลานัดหมาย เพื่อยื่นเอกสารประกอบการเยี่ยม ไม่จำเป็นต้อง มาแต่เช้า เพื่อมาจงควิ และไม่ต้องนั่ง รอนาน ซึ่งวิธีการนี้นอกจากจะอำนวยความสะดวก

สะดวกแก่ประชาชนแล้ว ยังช่วยลดภาระ  
หน้างานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อีกด้วย

### Shopping online สินค้าร้าน

#### สงเคราะห์ผู้ต้องขัง

ร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขัง คือ ร้านขาย  
สินค้าที่ญาติผู้ต้องขังสามารถซื้อฝากผู้ต้องขังได้  
ซึ่งปกติสามารถซื้อได้ที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน  
ผู้ต้องขังถูกควบคุมตัว แต่ในบางกรณีญาติอยู่  
ไกล การเดินทางมาเยี่ยมอาจจะไม่สะดวก  
อีกทั้งต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

หากมีการพัฒนา application ให้  
ญาติสามารถเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ได้ จะ  
เป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ไม่  
ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถซื้อสินค้าฝากผู้ต้องขังได้  
โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน  
และเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง  
จึงน่าจะเป็นอีกช่องทางที่จะช่วยส่งเสริม  
ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวระหว่าง  
ผู้ต้องขังกับญาติ ทำให้ผู้ต้องขังไม่รู้สึกรำคาญ  
ทอดทิ้ง และรู้สึกว่ายังเป็นส่วนหนึ่งของ  
ครอบครัว ซึ่งจะส่งผลดีเมื่อพ้นโทษ ผู้ต้องขัง  
จะได้มีความมั่นใจในการกลับเข้าสู่สังคม

### Shopping online สินค้า GPGP

สินค้า GPGP (Good Products Good  
People) เป็นสินค้าและผลิตภัณฑ์จากฝีมือ  
ของผู้ต้องขังที่ได้รับการฝึกวิชาชีพภายใน  
เรือนจำ/ทัณฑสถาน ซึ่งกรมราชทัณฑ์ได้มี

การจัดฝึกวิชาชีพในหลายลักษณะ ถือได้ว่าเป็น  
เอกลักษณ์ของกรมราชทัณฑ์ และเป็น  
ทักษะที่ผู้ต้องขังสามารถนำไปประกอบอาชีพ  
เพื่อสร้างรายได้ภายหลัง พ้นโทษ และจะได้  
ไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับ  
ภารกิจของกรมราชทัณฑ์

ปัจจุบันมีสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่  
หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นกระเป๋า ผ้าคลุมไหล่  
ผ้าเช็ดมือ ภาพวาดเครื่องสังฆภัณฑ์ ของที่  
ระลึก ไปจนถึงเฟอร์นิเจอร์งานไม้ เป็นต้น  
โดยสามารถสั่งซื้อได้หลายช่องทางทั้งทาง  
เว็บไซต์ <http://www.gpgp-thai.com> หรือ  
ทาง application line : GPGPTHAI หรือ  
ติดต่อได้ที่ร้านค้าผลิตภัณฑ์เรือนจำ

ในการพัฒนา application กรม  
ราชทัณฑ์ จึงควรมีการบูรณาการนำรายการ  
สินค้า GPGP เข้ามาอยู่ใน application ด้วย  
เพื่อให้ประชาชนที่เข้ารับบริการจากกรม  
ราชทัณฑ์จะได้ใช้ application เดียวที่มี  
ข้อมูลครบถ้วน อีกทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์  
สินค้า GPGP ไปในตัว

### ดาวน์โหลด application ผ่านทาง ระบบปฏิบัติการ iOS

ปัจจุบันการดาวน์โหลด application  
กรมราชทัณฑ์สามารถดาวน์โหลดได้เฉพาะ  
ระบบปฏิบัติการ android ดังนั้นเพื่อเป็น  
การส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลและเพิ่ม

ประสิทธิภาพการบริการประชาชน จึงควร  
เพิ่มช่องทางการดาวน์โหลด application  
ให้สามารถดาวน์โหลดผ่านทางระบบ  
ปฏิบัติการ iOS อีกช่องทางหนึ่ง

(พลอากาศเอก ประจิน จั่นตอง) ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ.2561-2562

### สรุป

การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้จะ  
เกิดประโยชน์สูงสุด ก็ต่อเมื่อเทคโนโลยีนั้น ๆ  
สามารถช่วยให้ประชาชนใช้ชีวิตได้สะดวก  
สบายมากขึ้น จึงจะเกิดการยอมรับเทคโนโลยีและ  
เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ดังนั้นการพัฒนา  
application กรมราชทัณฑ์ จึงน่าจะตอบ  
โจทย์ความต้องการของประชาชนผู้มารับ  
บริการได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นการ  
ยกระดับคุณภาพการบริการ และเพิ่มความ  
สะดวกในการเข้ารับบริการ รวมถึงการลด  
ขั้นตอนในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ และ  
นำไปสู่การเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ  
องค์กรต่อไป

### อ้างอิง

สถาบันอาณานิคมศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2560).  
สาธารณรัฐสิงคโปร์. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม  
2561. จาก

<http://www.apecthai.org/index.php>

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์  
สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. นโยบาย  
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม