

รายงานการศึกษา เรื่อง

ความรู้ ความเข้าใจ
เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการสังคม
และการจัดทำแบบรายงานของพนักงานคุมประพฤติ
ผู้ปฏิบัติงานบริการสังคม



กลุ่มงานบริการสังคม
กองกิจการชุมชนและบริการสังคม
กรมคุมประพฤติ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาเรื่อง “ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการสังคมและการจัดทำแบบรายงานของพนักงานคุมประพฤติผู้ปฏิบัติงานบริการสังคม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานบริการสังคมและการจัดทำแบบรายงานของพนักงานคุมประพฤติผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานบริการสังคม เพื่อนำผลที่ได้ไปพิจารณาปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานและแบบรายงานให้เหมาะสมเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนเพื่อให้การดำเนินงานบริการสังคมเป็นมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานคุมประพฤติกลุ่มกิจกรรมชุมชนและเครือข่ายยุติธรรมชุมชน หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานบริการสังคมและการจัดทำแบบรายงาน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานคุมประพฤติทั่วประเทศ โดยกลุ่มงานบริการสังคม กองกิจการชุมชนและบริการสังคม ได้มีหนังสือ ที่ ขธ 0302/ว72 ลงวันที่ 8 ธันวาคม 2551 ขอความร่วมมือไปยังผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติทั่วประเทศ จำนวน 98 แห่ง (ณ วันที่ 8 ธันวาคม 2551) พิจารณามอบหมายให้พนักงานคุมประพฤติกลุ่มกิจกรรมชุมชนและเครือข่ายยุติธรรมชุมชน หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานบริการสังคมและการจัดทำแบบรายงานตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการสังคมและแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน สำนักงานละ 1 ชุด และขอให้ส่งคืนกลุ่มงานบริการสังคมภายในวันที่ 26 ธันวาคม 2551 ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 73 ชุด สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 72 ชุด ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 7 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แนวปฏิบัติการส่งผู้กระทำผิดไปทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคี

ส่วนที่ 3 การจัดทำฐานข้อมูลทำเนียบหน่วยงานภาคี

ส่วนที่ 4 แบบรายงานสถิติงานบริการสังคม

ส่วนที่ 5 การจัดทำแบบรายงานผลการปฏิบัติงานบริการสังคมแบบกลุ่ม

ส่วนที่ 6 การจัดทำแบบรายงานผลการจัดส่งผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคี

ส่วนที่ 7 ปัญหาข้อขัดข้องอื่นๆและข้อเสนอแนะ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้ใช้วิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ เพื่อพรรณาลักษณะทั่วไปของข้อมูล ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานคุมประพฤติกลุ่มกิจกรรมชุมชนและเครือข่ายยุติธรรมชุมชน มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานบริการสังคม 1 – 2 ปี และเป็นผู้รายงานผลการปฏิบัติงานบริการสังคมเอง พนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่รับทราบหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการจัดทำรายงาน โดยรับทราบหนังสือเวียนของกองกิจการชุมชนและบริการสังคม ที่ ขช 0302/ว18 ลงวันที่ 10 เมษายน 2551 เรื่องซักซ้อมแนวปฏิบัติการประสานงานกับหน่วยงานภาคีและการรายงานผลการจัดส่งผู้กระทำผิดทำงาน บริการสังคมที่หน่วยงานภาคีมากที่สุด

2. แนวปฏิบัติการส่งผู้กระทำผิดไปทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคี

สำนักงานคุมประพฤติทุกแห่งได้มีการจัดส่งผู้กระทำผิดไปทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคี โดยส่วนใหญ่พนักงานคุมประพฤติกลุ่มสอดส่องและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดจะเป็นผู้ดำเนินการ และมีการปฐมนิเทศผู้กระทำผิดทั้งแบบรายบุคคลและปฐมนิเทศแบบกลุ่ม เพื่อทำความเข้าใจกับผู้กระทำผิดเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการทำงานบริการสังคมก่อนส่งตัวไปทำงาน แต่มีข้อสังเกตเกี่ยวกับการสอบถามความประสงค์ ความถนัด ความเข้าใจ ความสามารถพิเศษของผู้กระทำผิดตามแบบสอบถามกิจกรรมการทำงานบริการสังคม มีผู้ตอบแบบสอบถามว่า มีการสอบถามผู้กระทำผิดเป็นบางราย โดยให้เหตุผลว่ามีปริมาณคดีเป็นจำนวนมาก หรือสอบถามผู้กระทำผิดโดยพิจารณาจากประวัติภูมิหลังของผู้กระทำผิดเท่านั้น ทั้งนี้ ตามแนวทางการปฏิบัติงานนั้น ควรต้องมีการสอบถามผู้กระทำผิดทุกรายโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งอาจให้ผู้กระทำผิดตอบแบบสอบถามด้วยตนเองหรือพนักงานคุมประพฤติช่วยสอบถามในกรณีที่ผู้กระทำผิดไม่สามารถอ่าน – เขียนภาษาไทยได้ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาจัดให้ทำงานบริการสังคม

แนวปฏิบัติในการส่งผู้กระทำผิดไปทำงานบริการสังคมยังหน่วยงานภาคี พนักงานคุมประพฤติได้มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาคี เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ และแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบริการสังคมและส่วนใหญ่ได้ดำเนินการชี้แจง กำชับให้หน่วยงานภาคีและผู้กระทำผิดวางแผนการทำงานบริการสังคมร่วมกัน ภายหลังจากจัดส่งผู้กระทำผิดไปทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคีแล้ว ส่วนใหญ่ได้มีการติดตามผลการทำงานบริการสังคมของผู้กระทำผิด เมื่อใกล้ครบกำหนดระยะเวลาที่ขอความร่วมมือ โดยการโทรศัพท์ติดต่อ หรือไปเยี่ยมที่หน่วยงานภาคี

ในกรณีที่ไม่ได้ส่งผู้กระทำผิดไปทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคีเป็นระยะเวลานานกว่า 1 ปี นั้น ส่วนใหญ่ปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติงานคือ มีหนังสือสอบถามความประสงค์เป็นหน่วยงานภาคี และในภาพรวมแล้วพนักงานคุมประพฤติจะมีการติดตามประเมินผลหน่วยงานภาคีเกี่ยวกับความพร้อมในการกำกับดูแลและจัดให้ผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคมตามแนวทางและมาตรฐานที่กำหนด

3. การจัดทำฐานข้อมูลทำเนียบหน่วยงานภาคี

ตามแนวทางการปฏิบัติงาน (หนังสือกองแผนงานและสารสนเทศที่ ขธ 0303/ว6 ลงวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2551 เรื่องการยกเลิกแบบรายงานบางส่วนและวิธีการรายงานผลการปฏิบัติงานและแบบรายงานอื่นๆทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – mail) กองแผนงานและสารสนเทศได้มีการจัดส่งแผ่นซีดีที่มีตัวอย่างไฟล์แบบรายงานต่างๆ รวมทั้งไฟล์การจัดทำฐานข้อมูลทำเนียบหน่วยงานภาคีด้วย ซึ่งจัดทำในโปรแกรม Microsoft Excel เพื่อความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานคุมประพฤติทั่วประเทศ จากการตอบแบบสอบถามพนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่ได้มีการจัดทำฐานข้อมูลทำเนียบหน่วยงานภาคีสำหรับเป็นฐานข้อมูลในการจัดส่งผู้กระทำผิดไปทำงานบริการสังคม โดยมีการจัดเก็บข้อมูลไว้ในโปรแกรม Microsoft Excel แต่ยังมีบางส่วนที่จัดเก็บข้อมูลในโปรแกรม Microsoft Word หรือจัดเก็บทั้ง 2 โปรแกรม และมีการปรับปรุงฐานข้อมูลทำเนียบหน่วยงานภาคีทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล และจะแจ้งให้พนักงานคุมประพฤติกู้มสอดส่องและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดทราบ จากข้อมูลดังกล่าว พนักงานคุมประพฤติทราบว่าการปรับปรุงฐานข้อมูลทำเนียบหน่วยงานภาคีทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล แต่ในทางปฏิบัติแล้วมีเพียงไม่กี่แห่งที่มีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงฐานข้อมูลทำเนียบหน่วยงานภาคีแล้วได้แจ้งให้กลุ่มงานบริการสังคมทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขข้อมูลในเว็บไซต์ของกรมคุมประพฤติให้เป็นปัจจุบันและเผยแพร่ให้สำนักงานคุมประพฤติแห่งอื่น ประชาชน หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจ

นอกจากนี้ พนักงานคุมประพฤติผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการจัดทำฐานข้อมูลทำเนียบหน่วยงานภาคี ที่น่าสนใจ คือ ควรมีแบบสอบถามความต้องการของหน่วยงานภาคีเป็นประจำต่อเนื่อง เช่น 3 เดือนต่อครั้ง , ควรมีเอกสารคู่มือแนะนำให้ปฏิบัติ , ควรจัดทำเป็นรูปเล่มส่งให้กองกิจการชุมชนและบริการสังคมเก็บไว้เป็นข้อมูลกลาง มีการยืนยันข้อมูล/ปรับปรุงใหม่ปีละ 1 ครั้ง จากข้อเสนอแนะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าหลายสำนักงานมีการศึกษาแนวทางการปฏิบัติงาน แต่ยังมีหลายสำนักงานที่พนักงานคุมประพฤดียังไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงาน ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บฐานข้อมูลทำเนียบหน่วยงานภาคีของกลุ่มงานบริการสังคม หรือบางแห่งไม่ทราบหลักเกณฑ์ ในการคงรายชื่อของหน่วยงานภาคี

4. ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแบบรายงานผลการปฏิบัติงานบริการสังคม

แบบรายงานผลการปฏิบัติงานบริการสังคมได้แก่ แบบรายงานสถิติงานบริการสังคม , แบบรายงานผลการปฏิบัติงานบริการสังคมแบบกลุ่ม และแบบรายงานผลการจัดส่งผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคี พนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่มีความเข้าใจวิธีการรายงานผลการปฏิบัติงานบริการสังคมและมีความเห็นว่าแบบรายงานต่างๆ ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน ในการรายงานผลการปฏิบัติงานนั้น จะมีการรวบรวมข้อมูลสำหรับรายงานจากแหล่งข้อมูลหลายแห่ง ทั้งจากพนักงานคุมประพฤติกู้มสอดส่องและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด จากเจ้าหน้าที่ธุรการและข้อมูลจากกลุ่มกิจกรรมและเครือข่ายยุติธรรมชุมชนเอง เมื่อข้อมูลครบถ้วนแล้วส่วนใหญ่ใช้เวลาในการบันทึกข้อมูลในแบบรายงานต่ำกว่า 1 ชั่วโมง โดยบันทึกในรูปแบบโปรแกรม Microsoft Excel

โดยยังมีบางส่วนที่บันทึกในรูปแบบ โปรแกรม Microsoft Word ทั้งนี้ พนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่ทราบดีว่าได้มีการปรับปรุงแบบรายงานต่างๆ เป็นรูปแบบโปรแกรม Microsoft Excel และจะส่งรายงานมายัง E – mail ของกองแผนงานและสารสนเทศ และภายหลังจากส่งรายงานแล้วจะจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสาร

นอกจากนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน บริการสังคมในเรื่องการส่งแบบรายงานผลการปฏิบัติงานบริการสังคมแบบกลุ่ม และการกรอกข้อมูลในแบบรายงานผลการจัดส่งผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคี ดังนี้

4.1 การส่งแบบรายงานผลการปฏิบัติงานบริการสังคมแบบกลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานคุมประพฤติหลายแห่งเกิดความสับสนและไม่แน่ใจในแนวปฏิบัติว่าควรส่งแบบรายงานในลักษณะใด โดยส่วนใหญ่เข้าใจว่าส่งทุกสิ้นเดือนแม้ไม่มีการจัดกิจกรรม แต่มีบางส่วนที่เข้าใจว่าต้องรายงานทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม ทั้งแบบกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่ หรือรายงานเฉพาะเมื่อมีการจัดกิจกรรมแบบกลุ่มใหญ่

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากหนังสือกองแผนงานและสารสนเทศที่ ขช 0303/ว6 ลงวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2551 เรื่องการยกเลิกแบบรายงานบางส่วนและวิธีการรายงานผลการปฏิบัติงานและแบบรายงานอื่นๆทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – mail) พบว่าได้มีการรวมแบบรายงานผลการปฏิบัติงานบริการสังคมแบบกลุ่มอยู่ในแบบรายงานประจำเดือนด้วย ดังนั้นจึงควรแจ้งให้สำนักงานคุมประเวติรายงานผลการปฏิบัติงานบริการสังคมแบบกลุ่มทุกเดือนแม้ไม่มีการจัดกิจกรรม เพื่อถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

4.2 ความรู้ ความเข้าใจในวิธีการกรอกข้อมูลในแบบรายงานผลการจัดส่งผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคี ช่องวัน/เดือน/ปี , ประเภทผู้กระทำผิด , จำนวนชั่วโมง ซึ่งส่วนใหญ่เข้าใจถูกต้องว่าเป็นการรายงานข้อมูลที่ผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคมจริง แต่ยังมีบางส่วนเข้าใจการกรอกข้อมูลในช่องดังกล่าวเป็นการนำข้อมูลที่สำนักงานส่งตัวผู้กระทำผิดไปทำงานมากรอก และบางส่วน มีข้อเสนอแนะให้ปรับเปลี่ยนการกรอกข้อมูลให้เป็นข้อมูลการส่งผู้กระทำผิดไปทำงาน

กลุ่มงานบริการสังคมได้มีหนังสือที่ ขช 0302/ว18 ลงวันที่ 10 เมษายน 2551 เรื่องซักซ้อมแนวปฏิบัติการประสานงานกับหน่วยงานภาคีและการรายงานผลการจัดส่งผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคี เพื่อซักซ้อม ทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการกรอกข้อมูลในแบบรายงานการจัดส่งผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคีแล้ว ว่าต้องเป็นจำนวนชั่วโมงที่ผู้กระทำผิดทำงานจริง ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถตรวจสอบชั่วโมงการทำงาน และจำนวนผู้กระทำผิดที่ไปทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคีในแต่ละวันได้ หากหน่วยงานภาคีแจ้งกลับมาล่าช้า พนักงานคุมประพฤติผู้รายงานสามารถแทรกตารางวันที่ผู้กระทำผิดทำงานให้เรียงลำดับวันที่ได้เลย แล้วส่ง E – mail มายังกลุ่มงานบริการสังคมเพื่อรวบรวมข้อมูลต่อไป

5. ปัญหา ข้อขัดข้องอื่นๆ และข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมแบบรายงานผลการปฏิบัติงานการทำงานบริการสังคมจากสำนักงานคุมประพฤติทั่วประเทศ กลุ่มงานบริการสังคมมีข้อสังเกตในการนับจำนวนชั่วโมงการทำงานบริการสังคมของสำนักงานคุมประพฤติแต่ละแห่ง รวมทั้งการวางแผนการทำงานบริการสังคมร่วมกับผู้กระทำผิด และความต้องการให้กลุ่มงานบริการสังคมดำเนินการสนับสนุนการดำเนินงานการทำงานบริการสังคมของสำนักงานคุมประพฤติ ดังนี้

5.1 การนับเวลาที่จัดให้ผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคม ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างกรณีการจัดให้ผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคมภายในสำนักงานคุมประพฤติ ตั้งแต่เวลา 09.00 – 14.00 นาฬิกา (กรณีทำงานไม่เต็มวันและคาบเกี่ยวช่วงอาหารกลางวัน) โดยผู้กระทำผิดได้รับประทานอาหารกลางวัน พนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่ นับจำนวนชั่วโมงการทำงานให้ผู้กระทำผิดจำนวน 4 ชั่วโมง บางส่วนนับให้ 4 ½ และ 5 ชั่วโมง ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่าภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน พนักงานคุมประพฤตินี้มีหลักในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในกรณีตัวอย่างนี้หากพิจารณาตามคู่มือการบริหารจัดการการทำงานบริการสังคม (เอกสารกลุ่มงานบริการสังคม หมายเลข 3/2551 หน้า 31 ข้อ 5) จะพบว่าควรพิจารณาให้ชั่วโมงการทำงานผู้กระทำผิดรายนี้ จำนวน 4 ½ ชั่วโมง คือทำงานไม่เต็มวันแต่เวลาคาบเกี่ยวช่วงอาหารกลางวันและต้องทำงานต่อ อาจนับเวลาให้ ½ ชั่วโมง รวมกับจำนวนชั่วโมงการทำงานจริง

5.2 การวางแผนการทำงานบริการสังคมร่วมกับผู้กระทำผิด พนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่มีการวางแผนการทำงานบริการสังคมร่วมกับผู้กระทำผิดด้วยวิธีการบันทึกในสมุดนัดรายงานตัวของผู้กระทำผิด บางส่วนใช้แบบกำหนดนัดการทำงานบริการสังคม หรือจัดทำสมุดนัดทำงานบริการสังคมเป็นการเฉพาะ และมีบางส่วนที่ไม่ได้มีการวางแผนการทำงานบริการสังคมร่วมกับผู้กระทำผิด โดยในจำนวนนี้มีเพียง 1 รายที่ให้เหตุผลว่า เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องความรู้ของผู้ประสานงานหน่วยงานภาคี

5.3 ความต้องการให้กลุ่มงานบริการสังคมดำเนินการสนับสนุนการดำเนินงานการทำงานบริการสังคมของสำนักงานคุมประพฤติ

5.3.1 ความต้องการด้านเอกสาร / การประชาสัมพันธ์งานบริการสังคม พนักงานคุมประพฤติ ต้องการให้กลุ่มงานบริการสังคมดำเนินการสนับสนุนเอกสารและแผ่นพับประชาสัมพันธ์การทำงานบริการสังคมมากที่สุด และต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์ รวมทั้งให้มีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและทันสมัย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 กลุ่มงานบริการสังคมได้จัดทำเอกสาร โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์การทำงานบริการสังคม ส่งไปยังสำนักงานคุมประพฤติ เพื่อให้ประชาสัมพันธ์งานบริการสังคม ดังนี้

1. โปสเตอร์การทำงานบริการสังคม
2. โปสเตอร์กระบวนการ ขั้นตอนการทำงานบริการสังคม
3. โปสเตอร์การทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ
4. โปสเตอร์กระบวนการ ขั้นตอนการทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ
5. เอกสารการให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการทำงานบริการสังคม

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ได้ดำเนินการจัดทำวีดิทัศน์ ชุดงานบริการสังคม ความยาว 11.40 นาที ซึ่งได้จัดส่งให้สำนักงานคุมประพฤติทุกแห่งแล้ว ตามหนังสือกองกิจการชุมชนและบริการสังคมที่ ขช 0302/ว2 ลงวันที่ 15 มกราคม 2552

5.3.2 ความต้องการด้านคู่มือ / แนวทางการปฏิบัติงาน พนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่มีความต้องการคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้ปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน , คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานภาคี , คู่มือหนังสือเวียนและอื่นๆ เช่นคู่มือการจัดส่ง/ดูแลผู้กระทำผิดในการทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคีและวิธีการส่งข้อมูลแบบรายงานผลการทำงานบริการสังคม

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 กลุ่มงานบริการสังคมได้ดำเนินการจัดทำคู่มือ แนวทางการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. คู่มือการบริหารจัดการ การทำงานบริการสังคม (เอกสารหมายเลข 3/2551)
2. รวมหนังสือเวียน แนวทางการปฏิบัติงานและตอบข้อหารือเกี่ยวกับงานบริการสังคม (เอกสารหมายเลข 5/2551)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการจัดให้ผู้กระทำผิดทำงานบริการสังคมแบบกลุ่มและการจัดส่งไปทำงานบริการสังคมที่หน่วยงานภาคี (เอกสารหมายเลข 1/2552) และคู่มือการทำงานบริการสังคมสำหรับหน่วยงานภาคี ซึ่งได้จัดส่งให้สำนักงานคุมประพฤติทุกแห่งแล้ว ตามหนังสือที่ ขช 0302/ว7 ลงวันที่ 23 มกราคม 2552 โดยหากสำนักงานใดต้องการคู่มือเพิ่มเติมสามารถขอรับเพิ่มได้ที่กลุ่มงานบริการสังคม

5.3.3 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพพนักงานคุมประพฤติกกลุ่มกิจกรรมชุมชนและเครือข่ายยุติธรรมชุมชน พนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่ต้องการได้รับการพัฒนาศักยภาพโดยการอบรม เพื่อให้ปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน , ต้องการศึกษาดูงานจากสำนักงานที่ประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการ และต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงาน รวมถึงการชี้แจงคู่มือการปฏิบัติงาน

แม้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 – 2552 กลุ่มงานบริการสังคมไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ดำเนินการในส่วนนี้ และทราบว่าพนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่มีความต้องการได้รับการพัฒนาศักยภาพ ในด้านการทำงานบริการสังคม ประกอบกับการปฏิบัติงานที่ยังไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงได้เสนอ ของงบประมาณสำหรับดำเนินการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 แล้ว ดังนี้

1. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานคุมประพฤติผู้ปฏิบัติงานบริการสังคม จำนวน 99 คน
2. การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องชุมชนนักปฏิบัติบริการสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 35 คน
3. การใช้สื่อเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานบริการสังคม ชุดงานบริการสังคมที่พนักงาน คุมประพฤติควรรู้ จำนวน 3 ตอน ตอนละ 5 นาที

5.3.4 การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานบริการสังคมของสำนักงานคุมประพฤติเชิงลึก พนักงาน คุมประพฤติส่วนใหญ่ต้องการให้กลุ่มงานบริการสังคมศึกษาวิเคราะห์ในเรื่องการทำงานบริการสังคมทำให้เกิด ประโยชน์และสามารถแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดได้จริงหรือไม่ , ปัญหาและอุปสรรคในการจัดให้ผู้กระทำผิด ทำงานบริการสังคม , จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และ การทำงานบริการสังคมที่คุ้มค่า

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 นี้ กลุ่มงานบริการสังคมได้ดำเนินการจัดโครงการศึกษาดูงานเพื่อวิเคราะห์ แนวทางการดำเนินงานระหว่างสำนักงานคุมประพฤติกับหน่วยงานภาคี โดยการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลจาก พนักงานคุมประพฤติผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคี ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาศึกษา วิเคราะห์ แนวทางการดำเนินงานจากสำนักงานที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และนำมาปรับใช้กับสำนักงาน คุมประพฤติแห่งอื่นๆต่อไป

5.3.5 การส่งเสริมการทำงานบริการสังคมสำหรับหน่วยงานภาคี พนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่ ต้องการให้มีการจัดประชุม/อบรม/สัมมนาหน่วยงานภาคี , เพิ่มงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ให้หน่วยงานภาคี , จัดทำใบประกาศเกียรติคุณให้หน่วยงานภาคี , ทำความเข้าใจกับหน่วยงานภาคีและออกติดตามผลการทำงานเป็นครั้งคราว

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 กลุ่มงานบริการสังคมได้มีการดำเนินการ ดังนี้

1. การศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคีที่มีต่อการ ทำงานบริการสังคม (เอกสารหมายเลข 6/2551) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ ความพึงพอใจและ ความคิดเห็นของหน่วยงานภาคีต่อการทำงานบริการสังคมและเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการ ทำงานระหว่างหน่วยงาน

2. รายงานสรุปผลโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการหน่วยงานภาคีการทำงานบริการสังคม (เอกสารหมายเลข 8/2551) เป็นการรวบรวมข้อมูลผลการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการหน่วยงานภาคีของสำนักงานคุมประพฤติทั่วประเทศ ที่จัดประชุมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 โดยเปรียบเทียบกับการจัดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 โดยแสดงข้อมูลปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติที่เหมาะสม ตลอดจนการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการประสานการปฏิบัติงานระหว่างสำนักงานคุมประพฤติและหน่วยงานภาคีต่อไป

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กลุ่มงานบริการสังคมได้ดำเนินการโครงการทั้งสองดังกล่าวข้างต้นอย่างต่อเนื่อง โดยโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการนั้น ได้ของบประมาณอันเกิดจากดอกเบี้ยเงินกลางไปแล้วและอยู่ระหว่างการพิจารณา ส่วนการศึกษาวิจัยนั้น เนื่องจากปีงบประมาณนี้ ไม่ได้ขอรับการจัดสรรงบประมาณไว้ แต่กลุ่มงานบริการสังคมก็ได้มีการดำเนินการศึกษาอย่างต่อเนื่องโดยขอความร่วมมือให้สำนักงานคุมประพฤติทุกแห่งช่วยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคีแล้วรวบรวมส่งกลุ่มงานเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงระดับทัศนคติ ความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะให้มีข้อมูลที่ต่อเนื่องในการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างสำนักงานคุมประพฤติและหน่วยงานภาคี

5.3.6 การพัฒนารูปแบบกิจกรรมงานบริการสังคม พนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่ต้องการให้พัฒนารูปแบบกิจกรรมงานบริการสังคม โดยการจัดเครื่องมือสนับสนุนในการจัดกิจกรรมทำงานบริการสังคม , พัฒนาการทำงานบริการสังคมแบบมีส่วนร่วมกับชุมชน , การจัดให้ทำงานบริการสังคมในระดับท้องถิ่น , การศึกษาดูงาน และการศึกษาว่าผู้กระทำผิดส่วนใหญ่ต้องการเข้าร่วมการทำงานบริการสังคมแบบใด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 กลุ่มงานบริการสังคมได้ดำเนินการวิจัยประเมินผล โครงการสำนักงานคุมประเดตินำร่อง การพัฒนาการทำงานบริการสังคมเพื่อปรับทัศนคติและพฤติกรรมผู้กระทำผิด (เอกสารหมายเลข 7/2551) ซึ่งเป็นการศึกษาและการพัฒนามาตรฐานการทำงานบริการสังคม โดยมุ่งเน้นการทำงานบริการสังคมอย่างมีคุณภาพและตรวจสอบได้ถึงถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของผู้กระทำผิด โดยผลการศึกษานำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจขยายผลโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานบริการสังคมให้มากยิ่งขึ้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กลุ่มงานบริการสังคม ได้ดำเนินโครงการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการบริหารจัดการการทำงานบริการสังคมในระดับท้องถิ่น เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการบริหารจัดการการทำงานบริการสังคมที่เหมาะสมในระดับท้องถิ่น และนำผลการศึกษาเสนอต่อกระทรวงยุติธรรมในการพัฒนากฎหมายการถ่ายโอนอำนาจการบริหารจัดการการทำงานบริการสังคมในระดับท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

1. กรมคุมประพฤติควรจัดสรรงบประมาณในการจัดประชุม/อบรม พัฒนาศักยภาพพนักงานคุมประพฤติผู้ปฏิบัติงานบริการสังคม เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ความเข้าใจในหลักการ วิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานร่วมกับสำนักงานคุมประพฤติอื่นๆ แล้วสามารถนำปรับปรุงหรือประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละสำนักงานต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันและทำให้การปฏิบัติงานบริการสังคมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. กรมคุมประพฤติควรมีการพิจารณาอย่างจริงจังเกี่ยวกับอัตรากำลังของพนักงานคุมประพฤติ กลุ่มกิจกรรมชุมชนและเครือข่ายยุติธรรมชุมชน จากการตอบแบบสอบถามหลายส่วน พนักงานคุมประพฤติผู้ตอบแบบสอบถามจะมีปัญหาอุปสรรคและข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการติดตามผลการจัดส่งผู้กระทำผิดไปทำงานบริการสังคม , การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาคีทั้งก่อนและภายหลังการจัดส่งผู้กระทำผิดไปทำงาน , การรวบรวมข้อมูลสำหรับจัดทำแบบรายงานต่างๆ , การจัดส่งแบบรายงานผลการปฏิบัติงานล่าช้า และการจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูลทำเนียบหน่วยงานภาคี โดยส่วนใหญ่แต่ละสำนักงาน จะมีผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานกิจกรรมชุมชนฯ จำนวนน้อย แต่มีภารกิจที่ต้องดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับงานกิจกรรมชุมชนฯ หลายด้าน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามแนวทางและมาตรฐานที่กรมกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ