

คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง

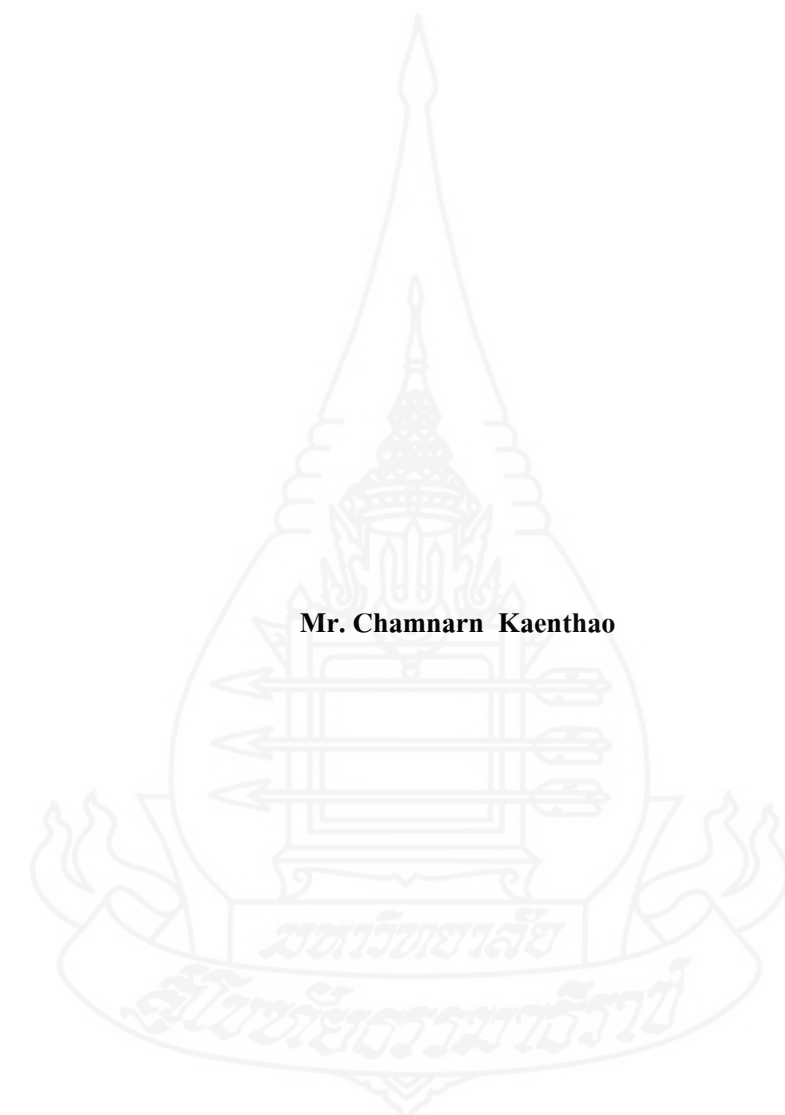


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

Quality of Services Rendered to Inmates' Visitors at Bang-Kwang Prison

Mr. Chamnarn Kaenthao



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพในการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง
ชื่อและนามสกุล นายชำนาญ แก่นท้าว
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ถักษณา ศิริวรรณ)



(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง
ผู้ศึกษา นายชำนาญ แก่นท้าว รหัสนักศึกษา 2533004988 ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง (2) เปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางบางขวาง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางบางขวาง จำนวน 388 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีความแตกต่างน้อยสำคัญต่ำสุด

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (2) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ขณะที่ผู้ที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาเยี่ยมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน (3) ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบเมื่อมาขอรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ที่พักรอเยี่ยมผู้ต้องขังร้อนอบอ้าว เครื่องอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ และชำรุด ด้านกระบวนการให้บริการ คือ การขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามหรือสิ่งที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไปในเรือนจำ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ และขอเสนอแนะเพื่อให้การบริการดีขึ้น ได้แก่เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสื่อสารกับญาติผู้ต้องขังอย่างสุภาพ ควรปรับปรุงที่พักญาติรอเยี่ยมผู้ต้องขัง และจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น เช่น พัดลม โต๊ะ เก้าอี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามหรือสิ่งที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไปในเรือนจำ

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำกลางบางขวาง

Independent Study title: Quality of Services Rendered to Inmates' Visitors at Bang-Kwang Prison

Author: Mr. Chamnarn Kaenthao; **ID:** 2533004988;

Degree: Master of Public Administration ;

Independent Study advisor: Papavadee Montriwat, Associate Professor;

Academic year: 2011

Abstract

The objectives of this research were to (1) study opinions of inmates' visitors on quality of services delivered to them at Bang-Kwang prison; (2) compare visitors' opinions on quality of services delivered to them at Bang-Kwang prison categorized by personal factors (3) study visitors' opinions on problems of services delivered to them at Bang-Kwang prison and recommend appropriate ways to improve the services.

This research was a survey research. Samples were 388 inmates' visitors at bang-Kwang prison. Accidental sampling method was applied. Instrument used was questionnaire. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, t – Test, One - Way ANOVA analysis, and LSD.

Research results revealed that (1) opinions of inmates' visitors on quality of services delivered to them at Bang-Kwang prison were at highest level, with highest mean on service process and lowest mean on facilities aspect (2) when compare the opinions, it was found that visitors with different age had different opinions with level of statistical significance at 0.05, while no differences were found among opinions of visitors with different gender, education, occupation, income and visiting frequency (3) major problems were: on facilities aspect : too warm and uncomfortable waiting area, worn-out and insufficient facility furnishings, on service process : lack of public relations on prohibit items unable to bring into the prison, and on service personnel : the impolite conversation of officers with visitors, recommendations were: officers should realize the importance of politeness particularly in their communication with visitors, waiting area should be improved : putting in more and appropriate furnishings, electric fan, tables and chairs for example, and finally, public relations particularly announcement on prohibit items should be continuously carried on.

Keywords: Quality of service, Inmates' Visitors, Bang-Kwang Prison

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่ง จาก
รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์ริ้วตเนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมิกราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระอย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้ง
เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบพระคุณ คุณไพฑูรย์ วิเศษศิริ ผู้อำนวยการส่วนควบคุมผู้ต้องขัง
เรือนจำกลางบางขวาง คุณบำเพ็ญ สมภักดี หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง เรือนจำกลางบางขวาง
และคุณพรรณเลขา แก้วเกตุ หัวหน้าฝ่ายช่วยเหลือและพัฒนาผู้ต้องขัง เรือนจำกลางบางขวาง ที่ให้
ความอนุเคราะห์ตรวจ และแนะนำในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ให้
สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายเยี่ยมญาติทุกคนที่ได้อำนวยความสะดวกในการเก็บ
ข้อมูล และขอขอบคุณผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางบางขวางทุกคนที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้ความ
ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้รับกำลังใจที่สำคัญยิ่งจากครอบครัว และเพื่อนร่วมงาน และ
หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์แก่เรือนจำกลางบางขวาง และผู้ที่สนใจต่อไป

ชานาญ แก่นท้าว

กรกฎาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	24
ระบบการเชื่อมต่อของเรือนจำกลางบางขวาง	30
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเรือนจำกลางบางขวาง	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	48
รูปแบบการศึกษา	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การวิเคราะห์ข้อมูล	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	53
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ เยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง.....	56
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพ ในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	62
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ.....	66
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปผลการศึกษา.....	72
การอภิปรายผล.....	77
ข้อเสนอแนะ.....	82
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	89
ก แบบสอบถาม.....	90
ข ผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	98
ค ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	104
ประวัติผู้ศึกษา.....	108

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	การกำหนดวันเยี่ยมผู้ต้องขังโทษทั่วไป..... 36
ตารางที่ 2.2	กำหนดวันเยี่ยมผู้ต้องขังโทษประหารชีวิต..... 36
ตารางที่ 2.3	การกำหนดเวลาเยี่ยมผู้ต้องขัง..... 36
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางบางขวาง ระหว่างปี 2552 – 2554..... 48
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามเพศ..... 53
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามอายุ..... 54
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 54
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามอาชีพ..... 55
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามรายได้..... 55
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาเยี่ยม..... 56
ตารางที่ 4.7	แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพ ในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ..... 56
ตารางที่ 4.8	แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพ ในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ด้านกระบวนการในการให้บริการ..... 57
ตารางที่ 4.9	แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพ ในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ..... 59

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพ ในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	61
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพ ในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง	62
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพ ในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง	63
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพ ในการให้บริการแก่ ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง	63
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพ ในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	64
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพ ในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	65
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพ ในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง	65
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพ ในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามจำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างมาเยี่ยมผู้ต้องขัง	66
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหาที่พบเมื่อขอรับบริการ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการ	67
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	68
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	68
ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอ เพื่อให้การบริการดีขึ้น	69
ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอ เพื่อให้การบริการดีขึ้น ด้านกระบวนการให้บริการ	69
ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอ เพื่อให้การบริการดีขึ้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	70
ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอ เพื่อให้การบริการดีขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิแสดงโครงสร้างการบริหารราชการเรือนจำกลางบางขวาง.....	39



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของเรือนจำและทัณฑสถานในปัจจุบันคือการให้บริการแก่ญาติผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ซึ่งเป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน และตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2479 รวมทั้งฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 33 ซึ่งกำหนดว่า “ให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อจากบุคคลภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากทนายความตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 8 แห่งประมวลกฎหมายอาญา ทั้งนี้ภายใต้ข้อบังคับที่อธิบดีวางไว้” ซึ่งในทางปฏิบัติกรมราชทัณฑ์ได้กำหนดแนวทางไว้ชัดเจน ตามข้อบังคับอธิบดีกรมราชทัณฑ์ฉบับที่ 1 เรื่อง การเยี่ยมเยียนและติดต่อของบุคคลภายนอกต่อผู้ต้องขัง ลงวันที่ 24 มีนาคม 2479 เป็นไปตามแผนปฏิบัติการกรมราชทัณฑ์ พ.ศ.2555 – 2558 นอกจากนี้ยังได้กำหนดภารกิจไว้ โดยระบุว่า “กรมราชทัณฑ์เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการควบคุม แก้ไข และพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง เพื่อคืนคนดีมีคุณค่าสู่สังคม” โดยมีพันธกิจ 2 พันธกิจ คือ พันธกิจที่ 1 ควบคุมผู้ต้องขังอย่างมีอาชีพ พันธกิจที่ 2 บำบัด พื้นฟู และแก้ไขพฤตินิสัยของผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพ”

การเยี่ยมผู้ต้องขังของญาติพี่น้องและครอบครัวของผู้ต้องขัง นับเป็นส่วนสำคัญในการที่จะช่วยอบรมแก้ไขตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้ต้องขัง เพื่อให้สามารถกลับสู่สังคมโดยปกติสุข โดยหากผู้ต้องขังคนใดมีครอบครัวหรือญาติที่ยังให้ความสนใจหรือห่วงใย มาเยี่ยมผู้ต้องขังอยู่เสมอ จะทำให้ผู้ต้องขังประเภทที่ทำผิดไปโดยพลั้งพลาด ไม่ได้กระทำผิดเป็นนิสัย นอกจากนี้ยังช่วยให้ญาติและผู้ต้องขังคลายกังวล เกี่ยวกับการจองจำในเรือนจำ (นัทธี จิตสว่าง , 2540, น. 89) รวมทั้งเป็นผลดีในการปกครองผู้ต้องขัง เพื่อให้อยู่ในระเบียบวินัย ง่ายต่อการปกครองด้วย ดังนั้นในระบบการราชทัณฑ์สมัยใหม่ การจัดให้ญาติและครอบครัวได้เข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง จึงถือเป็นภารกิจที่สำคัญของเรือนจำในการที่จะทำให้สัมพันธภาพของครอบครัวยืนยาว และเป็นการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังให้ประพฤติตนกลับตัวเป็นพลเมืองดีของสังคมต่อไป

ในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ ควรเป็นการให้บริการที่คำนึงถึงหลักการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ซึ่ง หมายถึงบริการที่ถึงพร้อมด้วยการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุด

แก่ผู้รับบริการในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทำความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดีมาสู่ผู้รับบริการด้วย (ปริทรรศ ศิลปกิจ,2538)

เรือนจำกลางบางขวางมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุมผู้ต้องขังที่มีกำหนดโทษ สูงตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ถึงโทษประหารชีวิต มีอัตราความจุในการควบคุมผู้ต้องขัง จำนวน 4,000 คน ซึ่งผู้ต้องขังส่วนหนึ่งที่ต้องโทษเข้ามาอยู่ในเรือนจำกลางบางขวางเป็นหัวหน้าครอบครัว มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสมาชิกในครอบครัว เมื่อต้องโทษเป็นระยะเวลานานๆ ย่อมมีความวิตกกังวลถึงสภาพความเป็นอยู่ของครอบครัว ทำให้เกิดความเครียด เรือนจำกลางบางขวางจึงเปิดโอกาสให้ญาติ สามารถเยี่ยมผู้ต้องขังได้ จึงทำให้ในแต่ละวันจะมีผู้มาใช้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังเป็นจำนวนมาก ในขณะที่สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของเรือนจำมีจำนวนจำกัดประกอบกับกำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยทำให้การบริการเกิดปัญหาล่าช้าและไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร

ด้วยเหตุที่ การให้บริการต่อประชาชนเป็นหน้าที่หลักของเรือนจำและทัณฑสถาน เพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการกรมราชทัณฑ์ในการพัฒนาพฤตินิสัยเพื่อคืนคนดีสู่สังคมและเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน คือ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการเยี่ยมผู้ต้องขังเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้น

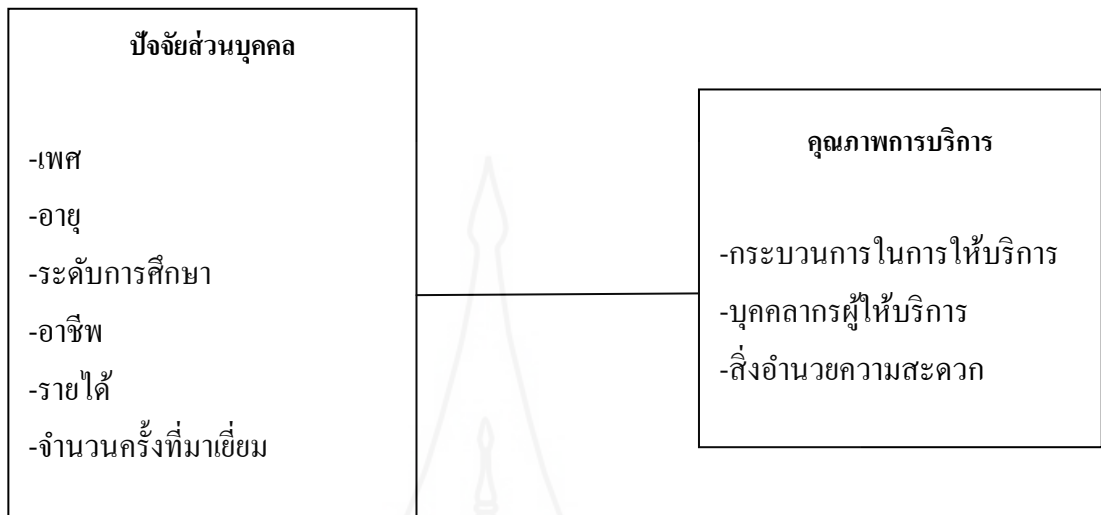
2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางบางขวาง

3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ครั้งนี้แบ่งเป็น ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และ ขอบเขตด้านระยะเวลา

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะคุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ในด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในเรือนจำกลางบางขวาง จังหวัดนนทบุรี

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ประชาชนผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางบางขวาง จำนวน 168,450 คน (ค่าเฉลี่ยของผู้มาเยี่ยม 3 ปีย้อนหลัง) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางบางขวาง จำนวน 400 คน

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ศึกษาระหว่างเดือนมกราคม – เมษายน 2555 เก็บข้อมูลภาคสนาม ระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน 2555

5. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ในที่นี้หมายถึง เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สัญชาติ และจำนวนครั้งที่มาเยี่ยม

5.2 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาเยี่ยม ผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ในด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5.3 กระบวนการให้บริการ หมายถึง การกระทำ หรือพฤติกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ ในที่นี้หมายถึง การให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก มีความรวดเร็ว เป็นการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ มีการประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง มีการกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจน และตรงตามเวลา มีการจัดลำดับการบริการก่อนหลังตรงตามความเป็นจริง และมีความพร้อมพร้อมทั้งอุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัยและมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วย

5.4 บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ในที่นี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเรือนจำซึ่งรับผิดชอบการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความสุภาพ เรียบร้อย แต่งกายสะอาด เหมาะสมในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ มีความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ บริการญาติทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ เชื่อตรงในการให้บริการไม่เรียกผลประโยชน์ใด ๆ รวมทั้งปฏิบัติตนอยู่ในกฎระเบียบของเรือนจำอย่างเคร่งครัด

5.4 สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการจัดหาไว้ให้ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการ รู้สึกสะดวกสบายมากขึ้น โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ในที่นี้ หมายถึง ความสะดวกของสถานที่บริการ มีป้ายแสดงหน่วยงานและจุดให้บริการญาติมีความชัดเจนเข้าใจง่าย สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมแยกเป็นสัดส่วนชัดเจน มีการจัดอาคารสถานที่บริการญาติ สะอาด ดูสวยงาม สถานที่จอดรถสะดวกสบายและมีความปลอดภัย ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอต่อผู้ให้บริการ แก้อื้อนั่งรอเยี่ยมญาติไว้บริการเพียงพอ มีสวัสดิการสำหรับผู้มารับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทิวทัศน์ ร้านสวัสดิการอาหาร สะอาด ถูกสุขอนามัย มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับตรวจค้นสิ่งของต้องห้าม มีกล้องวงจรปิดเพื่อสอดส่องดูแลความปลอดภัย

5.5 ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง หมายถึง บุคคลทั่วไป หรือข้าราชการผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขังที่
ต้องโทษอยู่ในเรือนจำกลางบางขวาง

6. ประโยชน์ของการศึกษา

- 6.1 เรือนจำกลางบางขวางได้ทราบความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับระดับ
คุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ
- 6.2 เป็นแนวทางการศึกษาสำหรับผู้สนใจศึกษาในเรื่องคุณภาพการบริการต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางบางขวางในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรม เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
4. ระบบการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง
5. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเรือนจำกลางบางขวาง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ส่งต่อบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

บรรจบ กาญจนกุล (2546: 13) ให้ความหมาย Public Service Delivery หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

เวอร์มา (อ้างใน พัชรารัตน์ กระบวนรัตน์. 2546: 50) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะป้อนข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้ามาต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายด้วยบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

จากแนวคิดของการบริการสาธารณะ สรุปได้ว่า เป็นการบริการของหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและประสานสัมพันธ์โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ

1.2 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 10) กล่าวว่าไว้ว่า การให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการที่สำคัญ ได้แก่

1.2.1 **ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร** ได้แก่ บุคลากร ทุน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

1.2.2 **กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process)** หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้ทรัพยากร

1.2.3 **ผลลัพธ์ (Result) หรือผลผลิต (Outputs)** หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้ทรัพยากร

1.2.4 **ความเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impact)** หมายถึง ความเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ลูซี่ กิลเบอร์ต และเบิร์คเฮด (อ้างใน วิณา พิงวิวัฒน์พิกุล. 2541: 17-18) ได้กล่าวว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และ
สิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะ
ใช้ทรัพยากร

3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมี
การใช้ทรัพยากรแล้ว

4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความคิดเห็น
ของประชาชนที่ได้รับการบริการ

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (อ้างใน จำนวน์ ตรินุมิตร. 2545: 14) เห็นว่า
การบริการประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) ผู้รับบริการ ต้องมีพื้นฐานความรู้ความ
เข้าใจ ความพร้อม ปฏิริยาตอบสนองที่เหมาะสม (2) ระบบบริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ
กฎระเบียบ ขั้นตอนบริการ เงื่อนไขบริการ การบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม
(3) ระบบสนับสนุนบริการ ประกอบด้วยนโยบายและมาตรฐานการสนับสนุนด้านทรัพยากรและ
การติดตามประเมินผล

เจมส์ เอส แมคคัลฟัลป์ (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. 2547: 255) เห็นว่า
การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ
(Service Delivery Agency) บริการ (The Service) และผู้รับบริการ (The Service Recipient) ดังนั้น
การให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบการบริการให้แก่
ผู้รับบริการ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ

จากองค์ประกอบดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า
หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการนำปัจจัยต่าง ๆ เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิต
หรือการบริการ

1.3 ลักษณะการให้บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (อ้างใน กิตติพงศ์ ขลิบเข้ม. 2541: 16) ได้กล่าวถึงลักษณะ
ของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุม
ของฝ่ายปกครอง

2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวม
ของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะต้องแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน
สมาคมการค้าแห่งสหรัฐอเมริกา (อังกิน จันนงค์ ตรินุมิตร. 2545: 15-16)
ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ การให้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะซื้อหรือก่อนได้รับบริการ ดังนั้นการบริการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

1.1 สถานที่ ต้องสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ เช่น ออกแบบสถานที่บริการให้โอโถง เกิดความคล่องตัวแก่ผู้ให้บริการ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบ

1.2 บุคคล พนักงานที่ทำหน้าที่บริการต้องแต่งตัวเหมาะสม บุคลิกดี มีหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นในบริการ

1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ ในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ผู้รับบริการพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร สื่อประชาสัมพันธ์และเอกสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการและเหมาะสมกับผู้ให้บริการ

1.5 สัญลักษณ์ คือ ชื่อตรา เครื่องหมายตรา หรือเครื่องหมายที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเรียกชื่อได้ถูกต้อง และมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการ

1.6 ราคา การกำหนดราคาการให้บริการ ความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ อย่างชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหนและอย่างไร ดังนั้นผู้รับบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ส่วนผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพโดยทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้ง มนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ การสำรวจข้อมูลผู้รับบริการและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูล เพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีผู้ให้บริการ

จอห์น ดี มิลเลท (Millett, 1954: 397 อ้างถึงในอนุวัฒน์ วงศ์นคร, 2551) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

(1) การให้บริการเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

(2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการที่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location)

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

1.4 หลักการให้บริการ

จอห์น ดี มิลเลท (Millett, 1954: 397) (อ้างถึงในอนุวัฒน์ วงศ์นคร, 2551) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือ แนวทาง คือ

(1) การให้บริการเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมใน การบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการ ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

(2) การให้การบริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้อง มองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการที่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location)

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2542, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้มันั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกรส่วนใหญ่หรือ ทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์ สูงสุดในการเอื้ออำนวยผลประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้มาแก่ผู้ใช้บริการทุกคน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จะจัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

1.5 ค่านิยมในการให้บริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2548: 231-233) ได้กล่าวถึง ค่านิยมในการให้บริการสาธารณะว่า ค่านิยมเป็นเรื่องที่มีการยึดถือปฏิบัติเป็นหลักในการดำรงชีวิตหรือในการทำงาน ค่านิยมจึงนอกจากจะเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลแล้ว เช่น ค่านิยมความซื่อสัตย์ ค่านิยมที่ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม ค่านิยมที่ยึดหลักความถูกต้อง ค่านิยมความตรงต่อเวลา เป็นต้น ในการให้บริการสาธารณะก็มีลักษณะเช่นเดียวกันที่จำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์รองรับเพื่อใช้เป็นหลักยึดถือในการให้บริการแก่ประชาชน โดยค่านิยมการให้บริการสาธารณะที่สำคัญ มีอย่างน้อย 9 ประการ ดังนี้

1. ค่านิยมเรื่องความพอเพียง เป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่ต่าง ๆ และมีปริมาณและจำนวนที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองได้เพียงพอกับจำนวนที่ประชาชนต้องการ ภายใต้ค่านิยมความพอเพียงนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการขยายบริการ การเปิดให้บริการหลังเลิกเวลาทำการ การให้บริการแบบหน่วยเคลื่อนที่ เป็นต้น

2. ค่านิยมเรื่องความเสมอภาค หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากภาครัฐ ไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ และมีความเสมอภาคที่จะได้รับบริการจากมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millet) ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค

3. ค่านิยมเรื่องความตรงต่อเวลา ความตรงต่อเวลาเป็นค่านิยมที่สำคัญยิ่งที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นในภาครัฐหรือในภาคเอกชน ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millet) ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความตรงต่อเวลา โดยความตรงต่อเวลา หมายถึง ความรวดเร็วของการให้บริการ

ซึ่งภายใต้ค่านิยมความตรงต่อเวลานี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการ เป็นต้น

4. ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการ เป็นค่านิยมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ เอลมอร์ ที่เห็นว่าปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับทรัพยากรอย่างมาก โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล อันได้แก่เจ้าหน้าที่ระดับล่างที่ทำหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการ โดยความสำเร็จของการให้บริการจะต้องมาจากฐานคติที่เริ่มต้นจากระดับล่าง มิใช่ระดับบน นอกจากนี้ยังสะท้อนได้จากแนวคิดของ เจมส์ ดี ซอร์ค ที่เห็นว่า พฤติกรรมของข้าราชการระดับล่างที่สำคัญจะต้องมี คือ พฤติกรรมแบบตั้งใจและทำได้สำเร็จ (International Compliance) ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการนี้ถือว่าเป็นค่านิยมหลักที่สำคัญที่จะต้องมีทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน กล่าวได้ว่า การมีจิตสำนึกของการให้บริการเป็นความเต็มใจและตื่นตัวต่อการให้บริการ ตลอดจนการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการภายใต้ค่านิยมการมีจิตสำนึกของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) การฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

5. ค่านิยมเรื่องความก้าวหน้าของการให้บริการ ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) ที่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ความก้าวหน้าของการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการสาธารณะที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองการให้บริการได้อย่างพอเพียงและรวดเร็วขึ้น รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนให้มีในระดับที่สูงขึ้น ภายใต้ค่านิยมความก้าวหน้าของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) การให้บริการผ่านการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เป็นต้น

6. ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน เป็นค่านิยมที่สำคัญที่หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับผลของการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งค่านิยมนี้ในปัจจุบันได้ถูกให้ความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะในระบบคุณภาพมาตรฐานสากลจะมีการกำหนดเป้าหมายนโยบายของระบบคุณภาพที่มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของการให้บริการของหน่วยงานด้วย

7. ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิดหนึ่งที่สำคัญที่ยอมรับถึงความสำคัญของการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะคือ แนวคิดของทางเลือกสาธารณะ (Public Choices) ที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (Citizen Coproduction) เนื่องจากในภาครัฐประสบกับปัญหาการมีอัตราค่าจ้างที่จำกัดในการให้บริการ ทำให้บริการได้ไม่เพียงพอและทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะด้วย

8. ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมที่หน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญแม้ว่าในการให้บริการสาธารณะจะต้องยึดถือกฎหมายและระเบียบในการให้บริการแก่ประชาชนก็ตาม แต่การที่หน่วยงานผู้ทำหน้าที่ให้บริการได้ศึกษาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะได้มาจากแหล่งต่าง ๆ เช่น กล้องข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการหนังสือร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ แบบสอบถามที่สอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการ เป็นต้น จะเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะทำให้หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการนำมาใช้ประกอบในการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา ตลอดจนการค้นหาทางเลือกหรือวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะมากขึ้น เช่น แนวคิดของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM (Customer Relationship Management) ก็ได้ให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ข้อมูลจากลูกค้าหรือประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำมาสู่การค้นหากลยุทธ์ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังให้แก่ลูกค้าให้มากขึ้น

9. ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นค่านิยมสูงสุดหรือเป็นค่านิยมหลักของการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะโดยตรงที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนได้รับความพึงพอใจจากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้ โดยตระหนักถึงการสร้างคุณภาพความมั่นใจ หรือสร้างคุณภาพให้บริการประชาชนของรัฐโดยการสร้างค่านิยมที่คำนึงถึงความพอเพียง ความเสมอภาค การตรงต่อเวลา การมีจิตสำนึกของการให้บริการ ความก้าวหน้าของการให้บริการ การยอมรับการร้องเรียน การมีส่วนร่วมของประชาชน การตอบสนองความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

Gronroos (1990 อ้างถึงในสมบัติ สาตีเสาร์, 2545: 20) กล่าวถึงคุณภาพการบริการว่าเป็นการยากที่จะประเมินว่าบริการที่มีคุณภาพคืออะไร เนื่องจากคุณลักษณะของบริการที่ไม่มีตัวตน และลูกค้าจะเกี่ยวข้องกับทั้งกระบวนการผลิตซึ่งสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและผลของการบริการที่เกิดขึ้นในการประเมินนั้นควรแบ่งแยกว่า เป็นคุณภาพของกระบวนการให้บริการ (Functional Quality) หรือคุณภาพของผลลัพธ์จากบริการ (Technical Quality) ซึ่งการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าจะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการที่คาดหวังไว้กับสิ่งที่ได้รับจริง

พิสิทธิ พิพัฒน์โกคากุล (2546: 2) ได้อธิบายว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ) ซึ่งต้องดำเนินการในพื้นที่สำคัญที่สุดขององค์กร คือ จุดที่มีการสัมผัสกับผู้บริการโดยตรง (Front Line) โดยเน้นในช่วงเวลาตั้งแต่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการเสร็จสิ้นและกลับออกไปซึ่งตลอดช่วงเวลานี้เรียกว่า Moment of Truth คือช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจที่สุด

คุณภาพการบริการ คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. ระดับความสามารถของผู้ให้บริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ
3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

อนุวัฒน์ สุขขุดิกุล และคณะ (2541: 1-3) ได้กล่าวถึงความหมายคุณภาพ คือ ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการ เราอาจเรียกผู้ใช้สินค้าหรือบริการว่าลูกค้าซึ่งหมายถึงที่พึงพิงการทำงานของเรา การที่ผลงานของเราจะเป็นคุณประโยชน์ต่อลูกค้าได้นั้นจะต้องทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก (do right thing right since the first time) การทำในสิ่งที่ควรทำคือการแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า การทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานวิชาชีพ

กล่าวโดยสรุป คุณภาพบริการหมายถึง บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

2.2 ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการ

Parasuraman,1985 (อ้างถึงในสมบัติ ศาสีเสาร์,2545 : 16) ความพึงพอใจในงานบริการทั่ว ๆ ไป หรือคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่สำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการซึ่งการให้บริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับใช้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)

คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย

8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

การบริการที่ดีมีคุณภาพจำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม นำความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดีมาสู่ผู้รับบริการด้วย (ปริทรรศ ศิลปกิจ, 2538)

“บริการที่ดี” ก็คือทำให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เขาต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไม่ตรีจิตมิตรภาพ

“คุณภาพการบริการ” ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว โรงแรม ธุรกิจบันเทิงหรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้-ชนะกันที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่น ความสะดวกสบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน
2. ความรู้สึก (Feeling) ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
3. ประสบการณ์ (Experience) ความเจนจัดชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้มากเพียงใด ประสบการณ์โชกโชกอย่างไร หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิดรำคาญ เบื่อง่าย อารมณ์บริการอันไม่พึงประสงค์เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพ อันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้ามถ้าบริการเริ่มจากความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจไม่ตรีจิตมิตรภาพ สร้างความพอใจ ภูมิใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายไปหมด

ดังนั้น คุณภาพบริการจึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการเป็นตัวก่อตัวกระตุ้น ตัวชักนำความรู้สึกที่ดีงามให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการในการที่นำความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน คุณภาพบริการจึงต้องถึงพร้อมด้วยสัมผัสที่เบิกบานและบริการที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นการสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม

จินตนา บุญบงการ (2539: 7-25) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้ด้วยความริเริ่มของข้าราชการระดับสูง โดยนำหลักในการแก้ปัญหาในงานบริการมาใช้คือ 4Rs ดังนี้

1. Reengineering การปรับรื้อองค์กร การแก้ปัญหาคาบริการแบบนั้นในธุรกิจเอกชนได้นำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย หัวใจสำคัญอยู่ที่ความพยายามไม่ให้งานผ่านมือหลายคน งานบริการอาจทำให้สำเร็จเบ็ดเสร็จได้ที่คนเดียว โดยผู้ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถพอจะจัดการบริการในงานที่เป็นระบบระเบียบอยู่แล้วได้เสร็จสิ้น มีอำนาจตัดสินใจ หากมีปัญหาที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนก็สามารถตัดสินใจแก้ปัญหานั้นได้โดยตนเองทันที เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วและมีเครื่องมือเครื่องใช้ระบบสารสนเทศช่วยให้ข้อมูล ช่วยเหลืองาน ช่วยในการตัดสินใจให้ถูกต้องรวดเร็วแม่นยำยิ่งขึ้น

ในแง่ของระบบราชการ การทำงานเพื่อการบริการ ข้าราชการระดับสูงต้องดำเนินการรื้อระบบ โดยดำเนินการออกแบบระบบบริการใหม่ จัดองค์กร กำหนดบทบาทในการให้บริการใหม่ จัดทำมาตรฐานบริการใหม่ และจัดเครื่องมือเครื่องใช้ระบบสารสนเทศที่จะเอื้อต่อการให้บริการ

2. Reeducation เป็นการฝึกอบรมข้าราชการทุกระดับทั้งที่ให้บริการโดยตรงกับประชาชนและข้าราชการส่วนอื่นที่ช่วยดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนงานให้บริการกับประชาชน การฝึกอบรมข้าราชการในระดับหัวหน้าหน่วยให้เน้นงานนโยบายการบริการเพื่อประชาชน

3. Reinforcement คือ การกำหนดมาตรฐานงานบริการให้เป็นแนวทางแก่ข้าราชการระดับต้นที่ให้บริการโดยตรงต่อประชาชน

4. Reencouragement คือ

4.1 การส่งเสริมให้เกิดขวัญกำลังใจ ทำให้อยากจะร่วมมือร่วมใจในการให้บริการ

4.2 จัดโครงการรณรงค์ต่าง ๆ เช่น เขียนคำขวัญเปิดเตือนใจทั่วไปในรูปแบบที่จะทำให้อาสาสมัครเพิ่มจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี

4.3 จัดให้มีการประกวดคำขวัญเพื่อการบริการแก่ประชาชน และ

4.4 จัดให้มีการประกวดข้าราชการดีเด่นที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยจิตสำนึกอย่างจริงใจ

สมิต สัจฉกร (2550: 94-95) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อค่านึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก
3. ผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการบริการ แม้ว่าจะเป็นให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้บริการไม่ไว้ใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า
4. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ“คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า
5. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา
6. เหมาะสมแก่สถานการณ์

7. การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

8. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักการในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

2.3 ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

รุ่น ช่างสาร (อ้างใน จานงศ์ ตรีนิมิตร 2545: 17) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจ จะต้องมึลักษณะของการบริการที่ดี ซึ่งคุณลักษณะของการบริการที่ดีมีลักษณะ ดังนี้

1. สะดวก รวดเร็ว งานมีประสิทธิภาพ
2. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา
3. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
5. ทำงานตรงเวลา
6. สถานที่สะดวก สบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือรวบรวมบริการไว้ในจุดเดียว
7. บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจแก่ประชาชนและพยายามสนองตอบความต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ
8. ไม่เรียกร้อยสิ่งใด ๆ จากประชาชน
9. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ และเจ้าหน้าที่ระดับล่าง ๆ สามารถที่จะตัดสินใจได้ในบางเรื่อง
10. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
11. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
12. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

นอกจากนี้ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีลักษณะเพิ่มเติม ดังนี้

1. กิริยาวาจา ท่าทางสุภาพเรียบร้อย เป็นที่ประทับใจผู้มาติดต่อ
2. มีความขยันขันแข็ง มีความตั้งใจ จริงใจและจริงจังต่อการทำงาน
3. ถื่องานข้าราชการเป็นอาชีพหลักและภูมิใจในงานราชการ
4. ผลงานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพ
5. มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ
6. มีความสุภาพเรียบร้อยเข้ากับประชาชนและเพื่อนร่วมงานได้ดี
7. ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรม และมีความรับผิดชอบ
8. มีจิตสำนึก มีคุณภาพและรับผิดชอบต่อ
9. ประสานงานดี มีมนุษยสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ดี
10. ทำงานเรียบร้อย เก็บเอกสารดี
11. เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้
12. มีทัศนคติที่ดี สนใจและเต็มใจในการบริการ
13. รู้จักทำงาน โดยใช้ระบบข้อมูล
14. รู้จักยืดหยุ่นถือสายกลาง
15. ไม่ประจบสอพลอ
16. รู้จักแก้ปัญหา ไม่สร้างปัญหา
17. ถื่องานของชาติสำคัญกว่างานของตน
18. มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

จามจุรี จันทรัตน (อ้างในพัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ 2546: 55) ได้กล่าวถึง

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ประกอบด้วย 6 ประการ ดังนี้

1. มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะ มโนภาพ
2. มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็ง มีคุณค่า
3. พุดจาสุภาพ เรียบร้อย มีจังหวะจะโคน มีโทนเสียงน่าฟัง
4. รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
5. บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ
6. ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

2.4 การประเมินคุณภาพบริการ

การประเมินคุณภาพทางการบริการกระทำได้ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้าทางการผลิตที่สามารถตัดสินคุณภาพได้ทันทีที่ได้เห็น หรือใช้ผลิตภัณฑ์ (Zeithaml, P. and Berry, 1990: 16 อ้างใน ปิยะนุช วงศ์นำค. 2551: 34) ผู้รับบริการแต่ละคนจะมีความคาดหวัง (Expectation) มีลำดับความสำคัญของด้านต่าง ๆ ในบริการ (Priority) รวมถึงมีประสบการณ์ (Experience) เกี่ยวกับการเคยได้รับบริการที่ต่างกัน จึงทำให้ผู้รับบริการ 2 คน ตัดสินการบริการอย่างเดียวกันว่ามีคุณภาพดีมาก ดีน้อย หรือไม่ดีต่างกัน ไปด้วย ด้วยเหตุนี้จึงมีการตั้งเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ใช้ประเมินคุณภาพบริการ เพื่อพยายามปรับให้เป็นมาตรฐานเดียวกันมากที่สุด

สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, (2547: 4-5) ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์การของรัฐจึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การของรัฐนั้น ๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวมได้ด้วย หรือเรียกว่าคุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์การของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้านดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์การที่การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้แล้ว ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือ การเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมีอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547: 252)

ได้กล่าวว่า สามารถประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้รับบริการได้ใน 6 มิติที่สำคัญคือ

1. ความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ

3. การให้บริการที่ตรงเวลา

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ

5. ความต่อเนื่องในการให้บริการ

6. ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

อำไพ วิชัย (2546, หน้า 17-18) กล่าวถึงคุณลักษณะต่างๆ ของการบริการนั้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการในทุกองค์กร โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งวัดได้จากคุณลักษณะ 5 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านพนักงานและการต้อนรับ

(2) ด้านความเสมอภาค

(3) ด้านความรวดเร็วในบริการ

(4) ด้านอาคารสถานที่

(5) ด้านความสะอาดที่ได้รับ

สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่อยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงสถานที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ การยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย ความสามารถของผู้ให้บริการในการที่จะให้บริการ ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานบริการนั้นๆ เป็นอย่างดี และหลักความเสมอภาค ต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Wolman, 1964: 99; อ้างใน ชวิศา ผ่องกล้า, 2547: 23) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า ในสภาพของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

Shelly (อ้างในเกษตรราภรณ์ สัตยาศัย, 2546:19) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ มักได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการอย่างครบถ้วน

วรูม (Vroom, 1984: 99) กล่าวว่า ทักษคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น โดยทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Morse (1967:81 อ้างใน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547: 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

วูลแมน (อ้างใน กิตติพงษ์ ขลิบเยี่ยม 2541: 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) ที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างใน วิณา พิงวิวัฒน์พิกุล 2541: 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่พอใจ ที่ประทับใจ หรือทัศนคติในทางบวก ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือตามความคาดหวังในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย และในทางตรงกันข้ามหากเกิดทัศนคติทางลบจะหมายถึงความไม่พึงพอใจนั่นเอง

3.2 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อมร รักษาสัตย์ (อ้างใน สุกัญญา โอภากุล 2544: 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่จะให้เสร็จไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

ไมเคิล อาร์ ฟิตส์เจอร์ลด์ และ โรเบิร์ต เอฟ ดูแรนท์ (Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant อ้างใน ฤกษ์ สุกนราพรค์ 2548: 9) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผล การปฏิบัติงาน โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการแท้จริงและการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

พี เนลสัน ไรด์ และ เจมส์ เอช กันด์ลาซซ์ (อ้างใน ฤกษ์ สุกนราพรค์. 2548: 9) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

3.3 ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ และคนอื่น ๆ (2542: 24-25) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการ

ก็เช่นกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามที่ความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจจะมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับบริการจริงตามกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงของความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันได้มีการเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ แต่ถ้าเป็นไปในทางลบก็แสดงว่าเกิดความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่าง ถูกต้อง บุคคลก็สามารถที่จะเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

ประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพและหรือคุณภาพของการบริการก็คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ อันเป็นความรู้สึกเชิงบวก ความรู้สึกพึงพอใจดังกล่าวเป็นความรู้สึกที่มีภูมิหลังจากอัตวิสัยของตัวบุคคล และวัตถุวิสัยที่มากกระทบ อย่างไรก็ตามแม้ว่าความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับทัศนคติ แต่ก็สามารถที่จะวัดได้

ด้วยเหตุนี้ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ จึงมีความสำคัญที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะต้องให้ความสนใจ ทั้งนี้เพื่อค้นหาสาเหตุแห่งความพอใจและไม่พอใจที่จะนำไปสู่การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น จากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2547: 26) ได้เสนอปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้อง และเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการรับบริการประกอบด้วย

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยที่ความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้งสาม มีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวม และก่อรูปเป็น ความรู้สึกสะท้อนออกมา รายละเอียดของตัวแปร 3 ด้าน มีดังนี้

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ หมายถึงองค์ประกอบและ โครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของการบริการที่ให้พิจารณาปริมาณของการบริการที่ให้นั้น มีความครอบคลุมพื้นที่ และ/หรือ กลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่ได้รับจะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินงานนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าใช้สอย หรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (Users) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึงความรู้สึกเหมาะสม หรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้เมื่อเทียบกับอดีตที่ดีขึ้น
ในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งก็คือขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการที่ดี
ต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นของการเดินของงาน (Initial Work Flow) จนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของ
งาน (Final Work Flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ ความยากง่ายในการขอรับ
บริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวน
ขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวาของ
บริการที่ให้ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลา

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ ความไม่ก่อให้เกิดอันตราย ที่เกิดจาก
กระบวนการให้บริการ

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในกิจกรรม
ต่าง ๆ ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานที่
บริการ เช่น การสนใจไต่ถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไร

3.2 ความเสมอภาค และเสมอหน้าของบริการที่ให้ หมายถึง การให้บริการต่อ
ประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคลิก ท่าที และมารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อ
ผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง
หยาบคาย เป็นต้น

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจ เชื่อใจ และ
ตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จาก
ผู้รับบริการ

ชูวงษ์ ฉายะบุตร (254: 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนเกิดขึ้นได้จาก
องค์ประกอบ ดังนี้

(1) ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม

(2) ระยะเวลาการรอรับบริการ การลดขั้นตอนให้ง่าย ใช้เวลาน้อย และ

การจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว

(3) ความสะดวกด้านการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่าต้องนำหลักฐานใดมาบ้างและมีป้ายบอกงานที่ชัดเจน

(4) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พูดยาไพเราะ อ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส

(5) ความสะดวกด้านอาคารสถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง มีบริการน้ำดื่ม

(6) วัชปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้น

3.5 วิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

ภรณ์ กิรีติบุตร (2539) อ้างในอนุวัฒน์ วงศ์นคร 2551:14) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด ให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

4. ระบบการเยี่ยมญาติของเรือนจำกลางบางขวาง

การบริหารงานจัดการเรือนจำ/ทัณฑสถานต้องมีระบบที่ทำให้การดำเนินการของงานราชทัณฑ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในภาพรวมของกรมราชทัณฑ์ รวมถึงต้องปฏิบัติตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้ข้อจำกัดของหลักการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยของงานราชทัณฑ์ด้วย กรมราชทัณฑ์ได้จัดทำมาตรฐานเรือนจำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานราชทัณฑ์ไทยมีแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบริบทของค่านิยม พฤติกรรม และวัฒนธรรมของสังคมไทย สอดคล้องกับหลักการหรือปรัชญาที่เป็นมาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับของนานาชาติ อารยประเทศ การกำหนดมาตรฐานเรือนจำของกรมราชทัณฑ์ไทย มาจากแนวคิดที่ต้องการให้เรือนจำหรือทัณฑสถานทั่วประเทศ ได้มีตัวแบบ ทั้งทางกายภาพ และกลไกการปฏิบัติที่สมบูรณ์ เป็นที่ยอมรับทั้งผู้ต้องขัง ผู้ปฏิบัติ สังคมภายนอก และมีความเป็นสากล โดยให้มีการรับรองเรือนจำที่ได้มาตรฐานขึ้นซึ่งการรับรองนี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อมีการสร้างมาตรฐานเรือนจำเป็นเบื้องต้น

ผู้ต้องขังพึงได้รับสิทธิ หรือประโยชน์ของผู้ต้องขัง และการบริการจากเรือนจำ/ทัณฑสถาน ตามที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ทุกประการ ทั้งนี้ต้องดำเนินการให้สภาพความเป็นอยู่ผู้ต้องขังภายในเรือนจำ/ทัณฑสถาน มีความแตกต่างจากสภาพภายนอกน้อยที่สุด โดยความแตกต่างดังกล่าวต้องคำนึงถึงจุดศูนย์กลางระหว่างหลักสิทธิมนุษยชน และหลักการลงโทษ รวมถึงต้องอยู่ภายใต้ระบบการตรวจสอบเพื่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัย

ในการเยี่ยมและติดต่อกับบุคคลภายนอกนั้นเรือนจำจะต้องจัดให้มีสถานที่สำหรับการติดต่อ/เยี่ยมผู้ต้องขัง มีห้องเยี่ยม/สถานที่ที่สามารถจัดให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมญาติ/ติดต่อได้ตามหลักเกณฑ์ต้องอนุญาตให้ทนายความ หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งมาด้วยเรื่องอรรถคดีของผู้ต้องขัง โดยตรง ผู้แทนทางการทูตหากเป็นผู้ต้องขังต่างชาติ ติดต่อ/เยี่ยม กับผู้ต้องขัง ได้ตามสิทธิที่พึงมี และตามที่กฎหมายกำหนดรวมทั้งต้องให้มีการรับส่งจดหมายระหว่างผู้ต้องขังและบุคคลภายนอก ตลอดจนต้องเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขัง และบุคคลภายนอกได้รับทราบข่าวสารสาธารณะ

เรือนจำกลางบางขวาง ได้ให้บริการแก่ญาติผู้ต้องขังและการติดต่อกับผู้ต้องขังของบุคคลภายนอก ตามข้อบังคับกรมราชทัณฑ์ ว่าด้วย การเยี่ยมการติดต่อของบุคคลภายนอกต่อผู้ต้องขังและการเข้าคู่มือหรือติดต่อการทำงานกับเรือนจำ สรุปดังต่อไปนี้

4.1 ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเยี่ยมผู้ต้องขัง

4.1.1 การให้บริการด้านการเยี่ยมญาติ

หมวด 1 บุคคลภายนอกเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง

ข้อ 7 บุคคลภายนอกจะเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง จะต้องได้รับอนุญาตจากผู้บัญชาการเรือนจำหรือผู้ได้รับมอบหมายจากผู้บัญชาการเรือนจำ จึงจะเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกันได้ ในการเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง บุคคลภายนอกต้องนำบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรที่ออกโดยทางราชการที่ปรากฏภาพถ่าย ไปแสดงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ และให้พนักงานเจ้าหน้าที่จดบันทึกข้อมูลบุคคลภายนอกผู้เข้าเยี่ยมไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ 8 บุคคลภายนอกจะเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังได้ แต่เฉพาะผู้ต้องขังที่ได้รับโอกาสให้ได้รับการเยี่ยมหรือติดต่อกับบุคคลภายนอก และต้องเข้าเยี่ยมหรือติดต่อในวันและเวลาที่ทางเรือนจำกำหนดไว้

ข้อ 11 บุคคลภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้เยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง จะต้องอยู่ในเขตที่ทางการเรือนจำกำหนดให้เป็นที่เยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง

ข้อ 12 ห้ามมิให้ผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เยี่ยมหรือ ติดต่อกับผู้ต้องขัง แนะนำชักชวนแสดงกิริยา หรือให้อาณัติสัญญาณอย่างใด ๆ แก่ผู้ต้องขัง เพื่อกระทำความผิดกฎหมายหรือวินัยผู้ต้องขัง

ข้อ 13 ผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง ต้องพูดภาษาไทย และออกเสียงให้ดังพอที่พนักงานเจ้าหน้าที่ควบคุมอยู่ ณ ที่นั้น ได้ยิน จะพูดภาษาอื่นได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่

ในกรณีเรือนจำจัดให้เยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง โดยการพูดคุยผ่านเครื่องมือสื่อสาร ผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังจะต้องยินยอมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ฟังการสนทนาบันทึกเสียงและตัดการสื่อสาร หากเห็นว่าข้อความที่สนทนาเป็นไปโดยไม่เหมาะสม

ข้อ 14 ผู้ที่มาขอเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง หากมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้จะไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง

1) มีอาการมีนเมา หรือเมาสุรา น่าจะก่อความเดือดร้อนรำคาญ หรือความไม่เรียบร้อย

2) มีเหตุอันควรเชื่อว่า ถ้าอนุญาตให้เยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังแล้วจะก่อการร้ายหรือกระทำความผิดกฎหมายขึ้น

3) แต่งกายผิดปกตินิยมในท้องถิ่นหรือไม่สุภาพ หรือสกปรกอย่างร้ายแรง

- 4) ไม่มีกิจเกี่ยวข้อง หรือไม่รู้จักเป็นญาติมิตรกับผู้ต้องขัง
- 5) มีกิริยาจาไม่สุภาพ
- 6) เป็นโรคติดต่อร้ายแรง

ข้อ 15 ผู้ไม่ได้รับอนุญาตให้เยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง หรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง แต่กระทำผิดข้อบังคับนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจเชิญให้ออกไปจากบริเวณเรือนจำได้ หากขัดขืนพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจใช้กำลังพอสมควรที่จะให้ออกไปพ้นจากเรือนจำได้

หมวด 2 ทนายความเข้าพบผู้ต้องขัง

ข้อ 16 ทนายความที่จะขอเข้าพบผู้ต้องขังเกี่ยวกับคดี จะต้องเป็นทนายความที่ได้รับใบอนุญาตให้เป็นทนายความตามกฎหมายว่าด้วยทนายความ

ข้อ 17 ทนายความจะเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังเกี่ยวกับคดี ต้องยื่นคำร้องขอพบผู้ต้องขังตามแบบที่กรมราชทัณฑ์กำหนด และจะเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังได้เฉพาะรายที่ผู้ต้องขังนั้นต้องการพบทนายเท่านั้น

ข้อ 18 ทนายความสามารถเข้าเยี่ยมและติดต่อกับผู้ต้องขังได้ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึง 16.00 น. เว้นแต่วันหยุดราชการ

ข้อ 19 ทนายความที่ได้รับอนุญาตให้พบผู้ต้องขัง หากต้องการที่จะสงวนข้อความที่พูดกับผู้ต้องขังเป็นความลับ ให้แจ้งพนักงานเจ้าหน้าที่ทราบและให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมอยู่ในระยะที่ไม่สามารถได้ยินข้อความการสนทนา

ข้อ 20 ให้นำความในข้อ 9 ข้อ 10 ข้อ 11 ข้อ 12 ข้อ 14 และข้อ 15 มาใช้บังคับกับทนายความที่เข้าพบผู้ต้องขังโดยอนุโลม

หมวด 3 บุคคลภายนอกเข้ามาดูกิจการหรือติดต่อการงานกับเรือนจำ

ข้อ 21 บุคคลภายนอกจะเข้าดูกิจการเรือนจำได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บัญชาการเรือนจำ

ข้อ 22 ผู้เข้าดูกิจการเรือนจำหรือติดต่อกับการงานของเรือนจำจะต้องปฏิบัติตนดังนี้

- (1) แต่งกายและมีกิริยาอันสุภาพ
- (2) ไม่ส่งสิ่งของหรือเงินให้แก่หรือรับจากผู้ต้องขัง เว้นแต่ปฏิบัติ

ตามระเบียบในเรื่องนั้นๆ

- (3) ไม่ส่งอาณัติสัญญาใด ๆ ให้แก่ผู้ต้องขังเพื่อกระทำความผิดวินัย
- (4) ไม่พูดจากับผู้ต้องขัง เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่

(5) ไม่ถ่ายภาพหรือเขียนภาพเกี่ยวกับผู้ต้องขัง หรือเรือนจำ หรือเขียนแบบแปลนหรือแผนที่เรือนจำ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากกรมราชทัณฑ์ และแจ้งให้ผู้บัญชาการเรือนจำทราบก่อนแล้ว

(6) ต้องเข้าคูแต่ภายในอาณาเขต และกำหนดเวลาที่ทางเรือนจำกำหนดให้ไว้

ข้อ 23 ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าคูกิจการเรือนจำ หรือติดต่อกับการงานเรือนจำในคราวหนึ่งจะต้องมีจำนวนเท่าใด ให้ผู้บัญชาการเรือนจำพิจารณาตามความจำเป็นและเหมาะสมแก่สภาพการณ์ของเรือนจำนั้น ๆ

หมวด 4 เจ้าหน้าที่สถานทูตและกงสุลเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง

ข้อ 24 เจ้าหน้าที่สถานทูตและพนักงานกงสุล จะเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังในสังกัดได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บัญชาการเรือนจำแล้ว

ข้อ 25 เจ้าหน้าที่สถานทูตและพนักงานกงสุล ผู้ได้รับอนุญาตจะต้องแต่งกายและมีกิจวิสัยอันสุภาพ ทั้งไม่ออกไปนอกเขตที่ทางเรือนจำกำหนดให้

ข้อ 26 ให้นำความในหมวด 1 มาใช้บังคับกรณีเจ้าหน้าที่สถานทูตหรือพนักงานกงสุลเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังโดยอนุโลม

หมวด 5 การเยี่ยมผู้ต้องขังป่วย

ข้อ 27 ผู้ต้องขังที่จะติดต่อกับญาติทางโทรศัพท์ จะต้องได้รับอนุญาตจากผู้บัญชาการเรือนจำหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้วเท่านั้น

ข้อ 28 ผู้ต้องขังที่จะได้รับอนุญาตให้ติดต่อหรือได้รับการติดต่อกับญาติภายนอกทางโทรศัพท์ได้จะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- (1) ผู้ต้องขังป่วย และได้รับการรักษาตัวอยู่ในทัณฑสถานโรงพยาบาล
- (2) ผู้ต้องขังระหว่างพิจารณาคดี และนักโทษเด็ดขาดตั้งแต่ชั้นกลางขึ้นไป
- (3) ไม่เป็นผู้ที่อยู่ระหว่างถูกลงโทษทางวินัยหรือถูกลงโทษทางวินัยในปีนั้น

(4) ไม่เป็นนักโทษเด็ดขาดกำหนดโทษประหารชีวิต เงื่อนไขและหลักเกณฑ์การติดต่อทางโทรศัพท์ให้เป็นไปตามที่กรมราชทัณฑ์กำหนด

ข้อ 29 ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ฟัง และบันทึกเสียงการติดต่อทางโทรศัพท์ระหว่างผู้ต้องขังกับญาติภายนอก หากเห็นว่าข้อความที่สนทนากันนั้นขัดต่อความสงบเรียบร้อย

หรือศีลธรรมอันดีหรือความปลอดภัยในการควบคุม ให้ระงับการติดต่อทันที และห้ามผู้ต้องขังรายนั้นได้รับการติดต่อทางโทรศัพท์กับญาติอีกต่อไป

หมวด 6 การเยี่ยมผู้ต้องขังป่วย

ข้อ 30 ผู้ต้องขังคนใดที่เจ็บป่วยอาการหนัก และได้รับการรักษาตัวอยู่ในทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์หรือสถานพยาบาลของเรือนจำ หากผู้อำนวยการทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์หรือผู้บัญชาการเรือนจำ จะอนุญาตให้ผู้ต้องขังนั้น ได้รับการเยี่ยมจากญาติภายใน ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์หรือสถานพยาบาลของเรือนจำก็ได้แล้วแต่กรณี โดยพิจารณาจากรายงานของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่พยาบาลประจำสถานพยาบาลนั้น

ข้อ 31 ให้มีการเยี่ยมจากญาติผู้ต้องขังป่วยได้ในระหว่างวันและเวลาราชการตามปกติ โดยให้จัดเยี่ยมในทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ หรือสถานพยาบาลของเรือนจำ หรือสถานที่อื่นใดอันสมควรแต่ต้องเป็นสถานที่ที่ญาติและผู้ต้องขังได้สนทนากันอย่างใกล้ชิด และเยี่ยมได้ ครั้งละไม่เกิน 30 นาที

ข้อ 32 ญาติที่จะเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังป่วยจะต้องถือปฏิบัติตามหมวด 1

โดยอนุโลม

ข้อ 33 ญาติต่อไปนี้เท่านั้นที่จะได้รับอนุญาตให้เข้าเยี่ยมผู้ต้องขังป่วย

- (1) บิดา มารดา ปู่ ย่า ตา ยาย
- (2) สามี ภรรยา
- (3) บุตร ธิดา หรือ หลาน
- (4) พี่น้องร่วมบิดา มารดา หรือร่วมแต่บิดาหรือมารดาเดียวกัน
- (5) บุคคลอื่นที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดหรือผู้ที่ผู้ต้องขังป่วยร้องขอ

4.1.2 การให้บริการด้านการฝากเงินและฝากสิ่งของ

การฝากเงินให้กับผู้ต้องขัง เรือนจำกลางบางขวางได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับฝากเงินเป็นการเฉพาะ และได้ปฏิบัติตามระเบียบกรมราชทัณฑ์ที่กำหนด สรุปดังต่อไปนี้

ข้อ 9 บุคคลภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้เยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง จะนำสิ่งของใด ๆ เข้ามาหรือนำออกจากเรือนจำ ส่งมอบให้หรือรับจากผู้ต้องขัง โดยมีได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่ได้

กรณีที่บุคคลภายนอกประสงค์จะมอบเงินให้ผู้ต้องขังให้นำฝากไว้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ทางเรือนจำจัดไว้ให้เพื่อการนั้น

ข้อ 10 ในกรณีที่มีข้อสงสัยว่า บุคคลภายนอกที่มาขออนุญาตหรือได้รับอนุญาตให้เยี่ยมหรือติดต่อแล้ว มีสิ่งของที่ยังไม่ได้รับอนุญาตตามข้อ 9 หรือ เงิน หรือสิ่งของ

ต้องห้ามตามกฎหมาย ว่าด้วยการราชทัณฑ์พนักงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจขอหรือขอตรวจค้นได้ หากบุคคลภายนอกนั้นเป็นชาย ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ชายเป็นผู้ทำการตรวจค้น หากเป็นหญิงให้พนักงานเจ้าหน้าที่หญิงเป็นผู้ทำการตรวจค้น หรือให้ผู้นั้นแสดงเอง หรือจัดให้ชายหรือหญิงอื่นที่ควรเชื่อถือทำการตรวจค้นแทนก็ได้

ข้อ 34 สิ่งของซึ่งผู้มาเยี่ยม หรือติดต่อกับผู้ต้องขังนำมาเพื่อส่งมอบให้กับผู้ต้องขังนั้น ต้องให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจก่อน หากเป็นสิ่งที่อนุญาตก็จะยอมจัดส่งมอบให้แก่ผู้ต้องขัง หากเป็นสิ่งที่มิใช่สิ่งของต้องห้าม หรือเป็นสิ่งที่อนุญาตให้ผู้ต้องขังนำเข้ามาหรือเก็บรักษาไว้ในเรือนจำ แต่เป็นสิ่งที่ทางการเรือนจำผ่อนผันยอมเก็บรักษาไว้ให้แก่ผู้ต้องขัง

พนักงานเจ้าหน้าที่จะรับเก็บรักษาไว้ให้แก่ผู้ต้องขัง หากเป็นสิ่งที่พนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่าจัดส่งมอบแก่ผู้ต้องขังหรือรับเก็บรักษาไว้ให้แก่ผู้ต้องขังไม่ได้ผู้นำมาจะต้องนำเอาสิ่งของนั้นออกไปจากเรือนจำ ถ้าไม่นำเอาออกไปพนักงานเจ้าหน้าที่จะนำเอาออกไปไว้นอกเรือนจำ และในกรณีนี้พนักงานเจ้าหน้าที่และทางการเรือนจำจะไม่รับผิดชอบแต่อย่างใด หรือกรณีเป็นสิ่งที่อนุญาตที่มีปริมาณมากเกินไปจนความจำเป็น พนักงานเจ้าหน้าที่จะส่งมอบแก่ผู้ต้องขังพอประมาณตามความจำเป็นก็ได้ นอกนั้นให้ส่งมอบแก่ผู้ที่นำของมารับคืนไป กรณีการส่งมอบสิ่งของคืน หรือการให้นำเอาสิ่งของออกไปจากเรือนจำตามวรรคก่อน พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้นำของมาราบด้วยสิ่งของที่ไม่ผ่านการตรวจค้นของพนักงานเจ้าหน้าที่ ห้ามส่งมอบให้ผู้ต้องขังโดยเด็ดขาด

ข้อ 35 ผู้ต้องขัง บุคคลภายนอก ทนายความ เจ้าหน้าที่สถานทูตและกงสุลที่ได้รับอนุญาตตามข้อบังคับนี้ หากเห็นว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติไม่ชอบตามข้อบังคับให้ร้องเรียนต่อกรมราชทัณฑ์ตามลำดับ

ข้อ 36 ในกรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อบังคับนี้ ให้อธิบดีกรมราชทัณฑ์เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

4.2.2 การให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำกลางบางขวาง

สำหรับเรือนจำกลางบางขวาง ได้จัดให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมเยียน หรือติดต่อจากบุคคลภายนอกได้ทุกวันทำการปกติ แต่เนื่องจากมีผู้ต้องขังเป็นจำนวนมาก เรือนจำมีความจำเป็นต้องมีการแบ่งการเยี่ยมญาติตามฝ่ายควบคุมแดนต่างๆ เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยได้กำหนดวันเยี่ยมของแต่ละแดน เวลาเยี่ยม และการเยี่ยมของผู้ต้องขังประหารชีวิต ดังแสดงตามตาราง ดังนี้ (กรมราชทัณฑ์, 2552)

ตารางที่ 2.1 การกำหนดวันเยี่ยมผู้ต้องขังโทษทั่วไป

วันเยี่ยม	ผู้ต้องขังแดนที่เข้าเยี่ยม
วันจันทร์	2, 3, 11, 13, 14, 16
วันอังคาร	4, 5, 6, 8
วันพุธ	2, 3, 9, 10, 12, 15
วันพฤหัสบดี	4, 5, 6
วันศุกร์	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16

ตารางที่ 2.2 กำหนดวันเยี่ยมผู้ต้องขังโทษประหารชีวิต

วันเยี่ยม	ผู้ต้องขังแดนที่เข้าเยี่ยม
วันจันทร์	1
วันอังคาร	2
วันพุธ	1
วันพฤหัสบดี	2

ตารางที่ 2.3 การกำหนดเวลาเยี่ยมผู้ต้องขัง

รอบเยี่ยม	เวลาเยี่ยม
ช่วงเช้า	
รอบที่ 1	09.00- 09.45
รอบที่ 2	09.45-10.30
รอบที่ 3	10.30-11.15
รอบที่ 4	11.15-12.00
ช่วงบ่าย	
รอบที่ 1	13.00-14.00
รอบที่ 2	14.00-15.00

ขั้นตอนการขอเข้าเยี่ยมชมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง

1. ยื่นบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวอื่นๆ ที่ทางราชการออกให้ต่อเจ้าหน้าที่ประจำห้องเยี่ยม และแจ้งความประสงค์ขอเยี่ยมหรือเรื่องที่จะติดต่อ
2. ฝากสิ่งของให้แก่ผู้ต้องขังให้เสร็จสิ้นในรอบที่จะเยี่ยม
3. ต้องนำบัตรเยี่ยมคืนให้แก่เจ้าหน้าที่เมื่อเยี่ยมเสร็จ

การแต่งกายและการปฏิบัติระหว่างเข้าเยี่ยมญาติ

เรือนจำกลางบางขวาง ได้กำหนดระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการแต่งกายบุคคลภายนอกที่เข้าเยี่ยมชมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง ทั้งนี้เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย ดังนี้

1. ต้องได้รับอนุญาตจากพนักงานผู้ที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ก่อนเข้าเยี่ยมหรือติดต่อได้
2. ให้เจ้าพนักงานตรวจค้นสิ่งของก่อนที่จะเข้าเยี่ยม และสิ่งของที่เจ้าพนักงานไม่อนุญาตให้นำเข้าไปให้ฝากไว้กับเจ้าพนักงาน
3. ต้องแต่งกายชุดสุภาพ ปกติ นิยม และผู้ชายห้ามสวมกางเกงขาสั้นเข้าไปภายในเรือนจำ
4. ให้เยี่ยมผู้ต้องขังได้ในบริเวณที่ทางเรือนจำกำหนด
5. ไม่แสดงกริยาวาจไม่สุภาพ และไม่ดื่มสุรา หรือของมีนเมา หรือมีอาการมีนเมา ก่อนเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง
6. ต้องออกจากห้องเยี่ยมญาติทันทีเมื่อได้ยินเสียงสัญญาณ
7. ไม่นำสิ่งของต้องห้ามเข้าเยี่ยม

สิ่งของต้องห้าม

ในการเยี่ยมผู้ต้องขังแต่ละครั้ง ห้ามมิให้ญาตินำสิ่งของต้องห้ามเหล่านี้เข้าไปภายในเรือนจำโดยเด็ดขาด ดังนี้

1. ฝิ่น กัญชา หรือยาเสพติด หรือของมีนเมาอย่างอื่น
2. สุรา หรือน้ำเมา ซึ่งดื่มได้อย่างสุรา
3. เครื่องอุปกรณ์สำหรับเล่นการพนัน
4. เครื่องอุปกรณ์ในการหลบหนี
5. ศาสดารัฐ
6. ของนำเสียหรือของมีพิษต่อร่างกาย
7. วัตถุระเบิดหรือน้ำมันเชื้อเพลิง
8. สัตว์มีชีวิต

9. เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่น รวมทั้งอุปกรณ์สำหรับ
สิ่งของดังกล่าว

10. วัตถุเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อย หรือเสื่อมเสียต่อ
ศีลธรรมอันดีของประชาชน สำหรับเงินสดซึ่งไม่ใช่สิ่งของต้องห้าม แต่ห้ามไม่นำเข้าเรือนจำ
โดยเด็ดขาด

5. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเรือนจำกลางบางขวาง

เรือนจำกลางบางขวางได้กำเนิดขึ้นตามพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร.5) ทรงมีพระราชดำริที่จะทรงสร้างเรือนจำขนาดใหญ่ที่มั่นคงแข็งแรง เพื่อ
รองรับผู้ต้องขังคดีอุกฉกรรจ์ มหันตโทษจากเรือนจำหัวเมืองทั่วราชอาณาจักรมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2445
จึงได้ทรงโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้จัดซื้อที่ดินที่ตำบลบางขวาง ฝั่งตะวันออกของแม่น้ำ
เจ้าพระยา อำเภอตลาดขวัญ (อำเภอเมือง) จังหวัดนนทบุรีเพื่อการก่อสร้างเรือนจำแต่ยังได้ที่ดินไม่
พอ ต่อมาในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม
ให้จัดที่ดินเพิ่มเติม และเริ่มให้มีการก่อสร้างในปี พ.ศ. 2470 สร้างเสร็จเรียบร้อยในปี พ.ศ. 2474 ใน
รัชสมัยรัชกาลที่ 7 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวให้ชื่อว่า “เรือนจำกองมหันตโทษ” จึงย้าย
ผู้ต้องขังจากเรือนจำลพบุรี (เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน) ไว้ที่เรือนจำกอง
มหันตโทษ ต่อมาจึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น “เรือนจำกลางบางขวาง” เมื่อ พ.ศ. 2484 ตั้งอยู่เลขที่ 117
หมู่ที่ 3 ตำบลสวนใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ห่างจากศาลากลาง และศาลจังหวัดนนทบุรี
ประมาณ 8 กิโลเมตร ห่างจากสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ประมาณ 150 เมตร

4.1 หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. มีฐานะเป็นเรือนจำกลาง
2. รับผิดชอบและดำเนินการเฉพาะผู้ต้องขังชาย ที่มีกำหนดโทษตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
ถึงประหารชีวิต จากเรือนจำ/ทัณฑสถานทั่วประเทศ
3. ให้การศึกษาอบรม พัฒนาปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรม ผีวิชาชีพให้แก่ผู้ต้องขัง
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการทำงานและการใช้แรงงานผู้ต้องขัง
5. ดำเนินงานทางทัณฑปฏิบัติ จัดสวัสดิการ ให้การสงเคราะห์ และพัฒนาสุขภาพ
อนามัยแก่ผู้ต้องขัง รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการสุขภาพ
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
หรือได้รับมอบหมาย

7. ดำเนินการประหารชีวิตผู้ต้องขังกำหนดโทษประหารชีวิต

4.2 การบริหารงานเรือนจำกลางบางขวาง

1) โครงสร้างเรือนจำกลางบางขวาง

เรือนจำกลางบางขวาง เป็นหน่วยงานที่มีฐานะสูงกว่ากองในสังกัดกรมราชทัณฑ์ประเภทราชการบริหารส่วนกลาง รายงานโดยตรงต่อกรมราชทัณฑ์ แบ่งการบริหารงานภายในตามโครงสร้างการบริหารราชการเรือนจำกลางบางขวางได้ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิแสดงโครงสร้างการบริหารราชการเรือนจำกลางบางขวาง

ที่มา : ส่วนบริหารทั่วไป เรือนจำกลางบางขวาง

2) ความรับผิดชอบของส่วนงานต่างๆ

(1) ส่วนควบคุมผู้ต้องขัง ส่วนที่ 1 มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมผู้ต้องขังตรวจรับ-ส่งตัวผู้ต้องขัง ตามคำสั่งศาล ตลอดจนการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องที่กฎหมายกำหนด และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

- ฝ่ายควบคุมกลาง มีหน้าที่ดำเนินการควบคุมผู้ต้องขังให้อยู่ในกฎ ระเบียบของเรือนจำตลอดจนแนะนำ อบรมเกี่ยวกับระเบียบวินัยและการปฏิบัติตนในเรือนจำ แก่ผู้ต้องขัง พิจารณาเสนอความดีความชอบและความเห็นเกี่ยวกับการเลื่อน-ลดชั้น การลงโทษทางวินัย

ร่วมพิจารณาคัดเลือกผู้ต้องขังออกทำงานนอกเรือนจำการควบคุมผู้ต้องขังย้ายนอกย้ายเรือนจำ หรือ ออกรักษาตัวนอกเรือนจำ รวมทั้งควบคุมดูแลระบบน้ำและไฟฟ้าของเรือนจำ

- ฝ่ายควบคุมประจำแดน 2 3 4 5 6 และ 10 มีหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังใน ความรับผิดชอบให้อยู่ในระเบียบวินัยและ ปฏิบัติภารกิจประจำวันตามกฎ ระเบียบของเรือนจำ (แดน 11 มีหน้าที่ในการดำเนินการประหารชีวิตนักโทษเด็ดขาดตามคำพิพากษาของศาล)

- ฝ่ายปฏิบัติการพิเศษ มีหน้าที่รับผิดชอบหน่วยสนับสนุนกำลังเจ้าหน้าที่ตาม ภารกิจพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ จัดอบรมยุทธวิธีต่าง ๆ การขนย้ายผู้ต้องขัง การรักษา ความปลอดภัยบุคคลภายนอกที่เข้าไปในเรือนจำ

- ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์เรือนจำ รวบรวมสถิติข้อมูลของหน่วยงาน งานแผนงานและโครงการ การติดตามประเมินผล

(2) ส่วนควบคุมผู้ต้องขัง ส่วนที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ผู้ต้องขังตรวจรับ-ส่งตัวผู้ต้องขัง ตามคำสั่งศาล ตลอดจนการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้อง ที่กฎหมายกำหนด และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

- ฝ่ายรักษาการณ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาการณ์เรือนจำ การป้องกัน การลักลอบนำสิ่งของต้องห้ามเข้า-ออกเรือนจำ ตลอดจนการควบคุมดูแลเก็บรักษา การใช้อาวุธปืน ของเรือนจำ รวมทั้งการจัดเวรรักษาการณ์เรือนจำ

- ฝ่ายควบคุมประจำแดน 8 9 11 12 13 14 และ 17 มีหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขัง ในความรับผิดชอบให้อยู่ในระเบียบวินัยและ ปฏิบัติภารกิจประจำวันตามกฎ ระเบียบของเรือนจำ (แดน 11 มีหน้าที่ในการดำเนินการประหารชีวิตนักโทษเด็ดขาดตามคำพิพากษาของศาล)

- ฝ่ายตรวจค้น มีหน้าที่ตรวจค้นตัวบุคคล รถยนต์ที่เข้า – ออกเรือนจำ เพื่อสกัดกั้นไม่ให้สิ่งของต้องห้ามเล็ดลอดเข้าไปในเรือนจำ

- ฝ่ายเยี่ยมญาติ มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมญาติ การปรับปรุงระบบการเยี่ยมญาติ ตลอดจนการค้นสิ่งของญาติผู้ต้องขัง

(3) ส่วนพัฒนาผู้ต้องขัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ การให้การศึกษาทั้งวิชา สามัญ และวิชาชีพ การใช้แรงงาน การฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง รวมทั้งการบริหารเงินทุนผลประโยชน์ จากการฝึกวิชาชีพ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

- ฝ่ายฝึกวิชาชีพ มีหน้าที่ดำเนินการฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง ตลอดจน การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานผู้ต้องขัง และเจ้าหน้าที่ด้านการฝึกอบรมวิชาชีพ การเตรียมความ พร้อมด้านวิชาชีพให้กับผู้ต้องขังใกล้พ้นโทษ (เหลือโทษไม่เกิน 6 เดือน) การจัดหาวัสดุคิ

การเผยแพร่ผลิตภัณฑ์ การบริหารเงินทุนผลประโยชน์ ควบคุมการใช้จ่ายยานพาหนะที่จัดซื้อด้วย
เงินทุนฝึกวิชาชีพ ร่วมพิจารณาคัดเลือกและควบคุม ผู้ต้องขังออกทำงานสาธารณะนอกเรือนจำ

- ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการฟื้นฟูพัฒนา
แก้ไขผู้ต้องขัง เช่น ให้การศึกษาวิชาสามัญ การจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุน ส่งเสริม ปลูกฝัง
ให้ปรับเปลี่ยนทัศนคติ จิตสำนึก ค่านิยมและพฤติกรรมผู้ต้องขังให้เป็นไปในทางที่เหมาะสม
รวมทั้งจัดการศึกษาวิชาชีพ จัดอบรมหลักสูตรการเตรียมเข้าทำงาน จัดกิจกรรมส่งเสริมการศึกษา
เช่น ห้องสมุด การจัดทำโสตทัศนูปกรณ์ การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม เป็นต้น

(4) ส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการจัด
สวัสดิการและให้การสงเคราะห์ผู้ต้องขังในเรือนจำ

- ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเลี้ยงผู้ต้องขัง
การรับฝากเงินผู้ต้องขัง

- ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ต้องขัง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายเครื่อง
อุปโภคที่จำเป็นแก่ผู้ต้องขัง การจัดนันทนาการ การช่วยเหลือและให้การสงเคราะห์ ตลอดจน
การขอความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนในการสงเคราะห์ผู้ต้องขัง

(5) ส่วนทัณฑปฏิบัติ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมตรวจสอบ
การจัดทำระเบียบประวัติผู้ขัง การจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง การดำเนินงานด้านทัณฑปฏิบัติ

- ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบหมายศาล
การจัดทำทะเบียนประวัติการเลื่อน-ลดชั้น การย้ายผู้ต้องขัง การจัดการเกี่ยวกับผู้ต้องขังถึงแก่กรรม
การออกใบบริสุทธิกรณีปล่อยตัวผู้ต้องขังตามหมายศาลการลดวันต้องโทษจำคุก การขอ
พระราชทานอภัยโทษ การพักการลงโทษ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้จัดทำข้อมูล
ประกอบการพิจารณาพักการลงโทษรวมทั้งการปล่อยตัวผู้ต้องขัง

- ฝ่ายทะเบียนประวัติผู้ต้องขัง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบ
หมายศาล การจัดทำทะเบียนประวัติการเลื่อน-ลดชั้น การย้ายผู้ต้องขัง การจัดการเกี่ยวกับผู้ต้องขัง
ถึงแก่กรรม

- ฝ่ายจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง มีหน้าที่ดำเนินการจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง
ให้เป็นไปตามหลักทัณฑวิทยา ในการกำหนดวิธีปฏิบัติต่อผู้ต้องขังเป็นรายบุคคล ตั้งแต่การแยก
ประเภท การสัมภาษณ์ประวัติ การเสนอข้อมูลให้คณะกรรมการจำแนกฯ ประเมินผล รวมทั้งการ
จำแนกซ้ำ

(6) สถานพยาบาล มีหน้าที่ให้การบำบัดรักษาขั้นต้นแก่ผู้ต้องขังป่วย ดูแลควบคุมและดำเนินงานอนามัย สุขาภิบาลเรือนจำ และสิ่งแวดล้อมในเรือนจำ ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในการส่งผู้ต้องขังป่วยไปรักษาภายนอกเรือนจำ

(7) ส่วนบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณงาน ทะเบียนเอกสาร สำคัญ การเงิน การบัญชี การพัสดุ อาคาร สถานที่ ยานพาหนะ การบริหารงานบุคคล การประชาสัมพันธ์ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานการประชุม รวบรวมสถิติข้อมูลของหน่วยงาน รวมทั้งงานที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด โดยเฉพาะ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิรัตน์ รักษาสัตย์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานหญิง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานหญิงชลบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า กรมราชทัณฑ์ได้มีการจัดทำมาตรฐานเรือนจำและทัณฑสถาน เพื่อใช้ในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังในด้านต่าง ๆ และยังสามารถจัดทำแผนปฏิบัติการราชทัณฑ์ มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานราชทัณฑ์ รวมทั้งการจัดระเบียบเรือนจำและทัณฑสถานให้ได้มาตรฐานด้านการให้บริการ ด้านสวัสดิการต่าง ๆ กับผู้ต้องขัง ตลอดจนบุคคลภายนอกการบริหารหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพ โคซิดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน จากการยึดหลักการบริหารงานดังกล่าว อาจส่งผลทำให้การบริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังมีการพัฒนาขึ้น แต่อย่างไรก็ตามญาติก็ยังคงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยังไม่อยู่ในระดับมากหรือมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโครงสร้าง และจำนวนบุคลากร และจำนวนผู้ต้องขังที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น แต่ปัจจัยอื่น ๆ ยังคงเดิม กล่าวคือ งบประมาณ เจ้าหน้าที่ สถานที่รองรับจำนวนผู้มาใช้บริการมีอยู่จำกัด จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานหญิงชลบุรียังต้องปรับปรุงเพิ่มอีก

อนุวัฒน์ เครือแก้ว (2553) ศึกษาเรื่อง ทักษะของญาติผู้ต้องขังต่อภาพลักษณ์เรือนจำกลางบางขวาง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีทักษะต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขัง และด้านการฝากเงินให้กับผู้ต้องขังในระดับปานกลาง ส่วนด้านการฝากสิ่งของให้กับผู้ต้องขังอยู่ในระดับมาก ในภาพรวมส่วน

ใหญ่มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง และด้านข้อเสนอแนะในการบริหารงานเรือนจำกลางบางขวาง ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรให้มีการเยี่ยมญาติวันหยุดราชการ

กิตติศักดิ์ บุญกอง (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำพิเศษธนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการบริเวณที่พักญาติอยู่ในระดับปานกลาง ด้านบริการห้องเยี่ยมผู้ต้องขังอยู่ในระดับปานกลาง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกฎระเบียบการให้บริการอยู่ระดับปานกลาง ด้านการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก

วิสุทธิ เทียงตรง (2552) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพการดำเนินงานระบบเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดอ่างทองทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าพนักงาน ด้านงบประมาณ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีด้านเจ้าพนักงานและการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก

2. ปัญหาในระบบเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดอ่างทองทั้ง 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนก่อนการเยี่ยมญาติ ขั้นตอนระหว่างการเยี่ยมญาติ และขั้นตอนหลังการเยี่ยมญาติ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแต่ละขั้นตอน พบว่า ขั้นตอนระหว่างการเยี่ยมญาติมีปัญหาอยู่ในอันดับแรก

ศิริสส์ แดงหวาน (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเป็นรายพื้นที่ พบว่า เรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุด คือเรือนจำอำเภอปากพนัง จากการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบริการโดยรวมของทุกเรือนจำด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการบริการ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในคุณภาพการบริการของเรือนจำ/ทัณฑสถานทั้ง 4 แห่งทั้งในภาพรวมและรายด้าน และ (3) ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ ควรมีการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งส่งเสริมการปฏิบัติงานเชิงรุกและอย่างมีจรรยาวิชาชีพของเจ้าหน้าที่/บุคลากร สำหรับการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นด้านที่ผู้มาเยี่ยมต้องการมากที่สุดนั้น แม้จะถูกจำกัดด้วยงบประมาณ แต่ก็ควรพิจารณาหาวิธีการที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงพื้นที่นั่งพักคอยและพื้นที่จอดรถตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

เพ็ญญา พัฒนาสันต์ (2548) ศึกษาเรื่อง การบริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำอำเภอ ัญบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำอำเภอ ัญบุรี โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปาน กลาง ในส่วนของการเปรียบเทียบลักษณะที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำ อำเภอ ัญบุรี พบว่า ปัจจัยต่อไปนี้เป็นคือสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการมา ขอรับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเยี่ยม และการได้รับรู้ข่าวสารส่งผลแตกต่างกันต่อความ พึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นพดล สุขะ (2547) ศึกษาเรื่อง ทักษะของญาติและผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการเยี่ยม เยียนผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ พบว่า ญาติมิตรผู้ต้องขังมีทักษะต่อการให้บริการเยี่ยมเยียน ผู้ต้องขังในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และหากพิจารณาเป็นรายกิจกรรมพบว่า ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการและด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเยี่ยมอยู่ในระดับค่อนข้างดีมาก ส่วนด้านสถานที่ บริการและด้านการจัดสวัสดิการผู้มาขอใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี ปัจจัยที่มีผลต่อทักษะของ ญาติมิตรในการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อทักษะของญาติมิตร ในการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังที่ แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง และประสบการณ์ที่เคยมาติดต่อ เยี่ยมเยียน ทักษะของญาติมิตรและผู้เกี่ยวข้องต่อสภาพปัญหาในการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังใน ภาพรวมค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมพบว่า ด้านสถานที่บริการ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการและด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ส่วน ด้านการจัดสวัสดิการผู้มาขอใช้บริการ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ทักษะของญาติมิตร และผู้เกี่ยวข้องต่อการปรับปรุงในการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในภาพรวมจำเป็นค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการและ ด้านการจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ มีทักษะต่อการปรับปรุงจำเป็นค่อนข้างมาก ส่วน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีทักษะต่อการปรับปรุงจำเป็นค่อนข้างน้อย

จินตนา ยะจอม (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการเยี่ยมญาติ ผู้ต้องขังของทัณฑสถานหญิงเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขังมีความพึง พอใจระบบการเยี่ยมญาติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีเรื่องวันที่ให้ญาติเยี่ยมพึงพอใจใน ระดับมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงเชียงใหม่มีความพึงพอใจระบบการเยี่ยมญาติโดยรวมอยู่ ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อประเด็นต่อไปนี้ วันที่ให้ญาติเยี่ยม ช่วงเวลา ให้เยี่ยม ระยะเวลาที่ให้เยี่ยม จำนวนรอบที่ให้เยี่ยม ความสะดวกของสถานที่เยี่ยม มารยาทใน

การปฏิบัติตนของพนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้เยี่ยม ขั้นตอนการตรวจสอบ ตรวจสอบของที่นำมาเยี่ยม การเก็บรักษาสิ่งของ ผู้ต้องขังที่ญาตินำมาฝาก จำนวนญาติที่เข้าเยี่ยม สิทธิในการให้เยี่ยมญาติของผู้ต้องขังแต่ละประเภท มารยาทการปฏิบัติตนของพนักงานผู้ควบคุมเยี่ยม แนวทางการพัฒนาระบบการเยี่ยมญาติภายในทัณฑสถานหญิงเชียงใหม่ พบว่า ควรมีการจัดระบบสถานที่ให้เยี่ยมและจัดเวลาใหม่ เพิ่มจำนวนรอบให้เยี่ยม ขยายเวลาให้เยี่ยม คัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมการเยี่ยม รมัควัฒนาการตรวจค้นอาหารบางชนิด และผ่อนปรนการตรวจค้นสิ่งของประชาสัมพันธ์ กฎระเบียบ และข้อบังคับของกรมราชทัณฑ์เรื่องการเยี่ยมและการติดต่อของบุคคลภายนอกต่อผู้ต้องขัง

ธัญญธร สมพงษ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ปัจจัยพื้นฐานอื่น ๆ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน

สุวิชาดา เทียนเสน (2552) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่อยู่ในขั้นดี มีมาตรฐานของการให้บริการและมีประสิทธิภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อยู่ในช่วง 3.69 – 4.08 โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสุภาพ/อภัยสัชไมตรี ด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเข้าใจ และรู้จักลูกค้าจริง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม และด้านความปลอดภัย การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศและสถานภาพแตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็น แต่อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนุวัฒน์ วงศ์นคร. (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ ตามลำดับ และผู้ให้บริการที่มีเพศอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาและประเภทที่มาใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดวงรัตน์ แสงทองไทย (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดระบบบริการด้านบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดระบบบริการด้านบริการไม่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการมาใช้บริการกับความพึงพอใจต่อการจัดระบบบริการด้านบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทะเบียนราษฎรด้านการรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการจัดระบบบริการด้านบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

สุวารี เหล่าอรรระกะ (2547) ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม เพื่อให้คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับดีขึ้น ต้องแก้ไขปัญหาด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการคือ ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ คือ ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ คือ ควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ซึ่งคับแคบเกินไป ด้านบุคลิกภาพคือ เจ้าหน้าที่ไม่มีความเป็นกันเอง ไม่ให้ความสนใจประชาชนผู้มารับบริการ ด้านการประสานงาน คือ ควรมีการจัดทำบัตรคิวรับการบริการเพื่อให้เกิดความเสมอภาคและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการขอรับบริการให้ประชาชนเข้าใจ ด้านคุณภาพการบริการคือควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและจัดให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน

จินดารัตน์ สุวรรณสุจริต (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจต่องานบริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านระบบการบริหารและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านกระบวนการบริการ และสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาสาเหตุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า

เพศ อายุ และแผนที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ศาสนา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร (Documentary survey) โดยค้นคว้าเอกสารการวิจัย แนวคิด ทฤษฎีทางสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการวิจัย รวมทั้งการศึกษภาคสนาม (Field survey) มีการเก็บข้อมูลทั้งตัวเลขและสถิติโดยใช้แบบสอบถาม แล้วนำมาคำนวณ โดยใช้หลักการทางสถิติการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการศึกษา

รูปแบบการศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ประชากร คือ ประชาชนผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางบางขวาง จำนวน 168,450 คน (ค่าเฉลี่ยของผู้มาเยี่ยม 3 ปีย้อนหลัง ระหว่างปี 2552 – 2554) ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางบางขวาง ระหว่างปี 2552 – 2554

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้ที่มาเยี่ยม(คน)
2552	159,890
2553	167,170
2554	178,290
รวม	505,350

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ญาติผู้ต้องขังที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางบางขวาง โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ยามาเน่ (Yamane, 1967, p. 919) ได้จำนวนทั้งสิ้น 400 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ดังนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีของยามาเน่ โดยใช้สูตร

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

สูตร $n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$

$1 + N(e)^2$

แทนค่ากลุ่มตัวอย่าง $n = 168,450$

$1 + (168,450)(0.0025)$

$= 400$ คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสาร ตำราที่เกี่ยวกับเรือนจำ/ทัณฑสถาน คุณภาพการให้บริการ เป็นต้น

3.1.2 กำหนดกรอบคิด หรือขอบเขตสำหรับการวิจัย ในส่วนที่เกี่ยวกับโครงสร้างเนื้อหา และตัวแปรที่ศึกษา

3.1.3 ศึกษาแนวทางการสร้างแบบสอบถามจาก หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาฯ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

3.1.4 สร้างแบบสอบถาม โดยใช้ผลจากการศึกษาค้นคว้าเป็นกรอบในการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เป็นลักษณะคำถามให้เลือกตอบได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ได้รับ และจำนวนครั้งที่มาเยี่ยม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ใช้มาตรวัด 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เป็นคำถามปลายเปิด

3.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาฯ เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหา ความถูกต้อง ถ้อยคำ ภาษา และความเหมาะสมของแบบสอบถาม

3.2.2 ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ซึ่งความคิดเห็นของกรรมการผู้เชี่ยวชาญเท่ากับ 0.81 แปลผลว่าใช้ได้ ได้แก่

(1) นายไพฑูรย์ วิเศษศิริ วุฒิกการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตำแหน่ง นักทัศนวิทยาชำนาญการพิเศษ

(2) นายบำเพ็ญ สมภักดี วุฒิกการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ตำแหน่ง นักทัศนวิทยาชำนาญการ

(3) นางพรรณเลขา แก้วเกตุ วุฒิกการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตำแหน่ง นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ

3.2.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาฯ ตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

3.2.4 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่จะศึกษา คือ ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางบางขวาง ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หลังจากนั้น หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Co Efficiency) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .814

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากผู้บัญชาการเรือนจำกลางบางขวางตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการ ดังนี้

4.1 ทำหนังสือถึงผู้บัญชาการเรือนจำกลางบางขวาง ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถาม

4.2 การส่งและรับแบบสอบถาม ผู้วิจัยประสานขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ฝ่ายเยี่ยมญาติ ในการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง แล้วผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ในระยะเวลา วัน ได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบทั้ง 400 ชุด

4.3 การตรวจความถูกต้องของแบบสอบถาม เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบหมดแล้ว ก็ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4.4 การวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

5.1.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ส่วนที่ 1) ใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
- 2) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง (ส่วนที่ 2) ใช้ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย (Class Interval) แบบสอบถามในแต่ละข้อจัดให้มีความผันแปรออกเป็น 4 ช่วง แต่ละช่วงกำหนดให้คะแนนในคำถามแต่ละข้อดังนี้ คะแนนสูงสุดเท่ากับ 4 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 คะแนน โดยกำหนดให้มีความผันแปรเป็นช่วง ๆ ละเท่ากัน ๆ กัน สามารถกำหนดช่วงห่างได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงห่างของคะแนนแต่ละช่วง} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} \\ \frac{4 - 1}{4} &= \frac{3}{4} = 0.75 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.75	หมายถึงระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.76 – 2.50	หมายถึงระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.25	หมายถึงระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 3.26 – 4.00	หมายถึงระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

5.1.2 การใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่า ที (t - test) ใช้ทดสอบกรณี การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม และ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) และการทดสอบค่านี้สำคัญต่ำสุด (LSD) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบาง ขวาง ทั้งนี้ ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใน การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากการจัดเก็บข้อมูล ทำการแยกแยะคำตอบที่ได้มาจัดกลุ่มคำตอบและ วิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่อง คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทั้งหมดมาวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางบางขวางจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	95	24.5
หญิง	293	75.5
รวม	388	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.5) รองลงมา เป็นเพศชาย (ร้อยละ 24.5)

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางบางขวางจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	20	5.2
20 – 30 ปี	138	35.5
31 – 40 ปี	106	27.3
41 – 50 ปี	70	18.0
51 – 60 ปี	34	8.8
61 ปีขึ้นไป	20	5.2
รวม	388	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 35.5) รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 27.3) และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 18.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาปีที่ 6	29	7.6
มัธยมศึกษาปีที่ 3	70	18.0
มัธยมศึกษาปีที่ 6	71	18.3
ปวช.	49	12.6
ปวส	48	12.3
ปริญญาตรี	104	26.8
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.4
รวม	388	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 26.8) รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ร้อยละ 18.3) และระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 (ร้อยละ 18.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำกลางบางขวาง
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	39	10.0
รับจ้าง	112	28.9
ธุรกิจส่วนตัว	162	41.7
เกษตรกรกรรม	15	3.9
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	60	15.5
รวม	388	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด (ร้อยละ 41.7) รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 28.9) และไม่ได้ประกอบอาชีพ (ร้อยละ 15.5) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำกลางบางขวาง
จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	42	10.8
5,001-10,000 บาทต่อเดือน	94	24.2
10,001-15,000 บาทต่อเดือน	115	29.7
มากกว่า15,000 บาทต่อเดือน	137	35.3
รวม	388	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ มากกว่า15,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด (ร้อยละ 35.3) รองลงมาได้แก่ 10,001-15,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 29.7) และ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 24.2) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำกลางบางขวาง
จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาเยี่ยม

จำนวนครั้งที่มาเยี่ยม	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	61	15.7
2 ครั้ง	82	21.1
3 ครั้ง	17	4.4
มากกว่า 3 ครั้ง	228	58.8
รวม	388	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมาเยี่ยมผู้ต้องขังที่เรือนจำกลางบางขวาง มากกว่า 3 ครั้ง มากที่สุด (ร้อยละ 58.8) รองลงมาได้แก่ 2 ครั้ง (ร้อยละ 21.1) และ 1 ครั้ง (ร้อยละ 15.7) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ของเรือนจำกลางบางขวาง

ตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพในการให้บริการเยี่ยม
ผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละของระดับคุณภาพ				\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1 ด้านกระบวนการ ในการให้บริการ	170 (43.8)	201 (51.8)	17 (4.4)	-	3.39	.572	มากที่สุด
2 ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	135 (34.8)	229 (59.0)	22 (5.7)	2 (0.5)	3.28	.589	มากที่สุด
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65 (16.8)	249 (64.2)	16 (4.1)	-	2.98	.610	มาก
รวม					3.28	.532	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการเชื่อม ผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 3.28 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = 3.39 รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = 3.28 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย = 2.98

ตารางที่ 4.8 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพในการให้บริการเชื่อม ผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ด้านกระบวนการในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ร้อยละของระดับคุณภาพ				\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศแนะนำขั้นตอนใน การเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง	89 (22.9)	209 (53.9)	82 (21.1)	8 (2.1)	2.98	.724	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับกฎระเบียบและ สิ่งของต้องห้ามในการเข้า เยี่ยมผู้ต้องขัง	107 (27.6)	189 (48.7)	77 (19.8)	15 (22.9)	3.00	.794	มาก
3. มีการกำหนดเวลา ในการให้บริการชัดเจน และตรงตามเวลา	123 (31.7)	217 (55.9)	40 (10.3)	8 (2.1)	3.17	.688	มาก
4. มีการจัดลำดับการบริการ ก่อนหลังตรงตามความเป็น จริงไม่มีการแซงคิว	92 (23.7)	224 (57.7)	64 (16.5)	8 (2.1)	3.03	.696	มาก
5. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ ยุ่งยากสะดวกรวดเร็วและมี ความเสมอภาค	92 (23.7)	217 (55.9)	57 (14.7)	22 (5.7)	2.98	.782	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ร้อยละของระดับคุณภาพ				\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
6. เวลาในการให้บริการตาม ขั้นตอนต่างๆ มีความ เหมาะสม	84 (21.6)	217 (55.9)	75 (19.3)	12 (3.1)	2.96	.730	มาก
7. ความพร้อมและอุปกรณ์ใน การให้ บริการมีความ ทันสมัยและมีเทคโนโลยี เข้ามาช่วย	68 (17.5)	193 (49.7)	102 (26.3)	25 (6.4)	2.78	.807	มาก
8. มีการแจ้งระยะเวลาในการ เยี่ยมผู้ต้องขังให้กับ ผู้รับบริการทราบทุกครั้ง	93 (24.0)	221 (57.0)	59 (15.2)	15 (3.9)	3.01	.740	มาก
9. แบบฟอร์มการยื่นขอเข้า เยี่ยมเข้าใจง่ายไม่สับสน	143 (36.9)	218 (56.2)	25 (6.4)	2 (0.5)	3.29	.607	มากที่สุด
10. ขั้นตอนต่างๆ มีความ เหมาะสมกับระยะเวลาใน การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่	74 (19.1)	257 (66.2)	49 (12.6)	8 (2.1)	3.02	.632	มาก
รวม				-	3.39	.572	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ด้านกระบวนการในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 3.39 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ แบบฟอร์มการยื่นขอเข้าเยี่ยมเข้าใจง่ายไม่สับสน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 3.29 รองลงมา มีการกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจนและตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย = 3.17 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความพร้อมและอุปกรณ์ในการให้ บริการมีความทันสมัยและมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วย มีค่าเฉลี่ย = 2.78

ตารางที่ 4.9 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพในการให้บริการเยี่ยม
ผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ร้อยละของระดับคุณภาพ				\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และ มีความเหมาะสมในการ ให้บริการ	85 (21.9)	191 (49.2)	86 (22.2)	26 (6.7)	2.86	.832	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นมิตรกับ ผู้รับบริการ	75 (19.3)	187 (48.2)	107 (27.6)	19 (4.9)	2.82	.796	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความ กระตือรือร้นและมีความ เอาใจใส่พร้อมที่จะ ให้บริการ	67 (17.3)	197 (50.8)	108 (27.8)	16 (4.1)	2.81	.763	มาก
4. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มี ความสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	123 (31.7)	238 (61.3)	24 (6.2)	3 (0.8)	3.24	.594	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการบริการญาติ ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่ เลือกปฏิบัติ	93 (24)	187 (48.2)	71 (18.3)	37 (9.5)	2.87	.888	มาก
6. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ เต็มใจ	85 (21.9)	207 (53.4)	78 (20.1)	18 (4.6)	2.93	.776	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเหมาะสม ในจุดให้บริการต่าง ๆ	76 (19.6)	223 (57.5)	79 (20.4)	10 (2.6)	2.94	.707	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความซื่อตรงใน การให้บริการไม่เรียก ผลประโยชน์ใด ๆ	110 (28.4)	218 (56.2)	44 (11.3)	16 (4.1)	3.09	.745	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ร้อยละของระดับคุณภาพ				\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
9. เจ้าหน้าที่คอยสอบถามให้ ความช่วยเหลือเสมอเมื่อเกิด ปัญหาในการให้บริการ	68 (17.5)	199 (51.3)	108 (27.8)	13 (3.4)	2.83	.748	มาก
10. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ใน กฏระเบียบของเรือนจำอย่าง เคร่งครัด	97 (25.0)	236 (60.8)	51 (13.1)	4 (1.0)	3.10	.644	มาก
รวม					3.28	.589	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 3.28 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความสะอาด สุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย = 3.24 รองลงมา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในกฏระเบียบของเรือนจำอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ย = 3.10 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = 2.81

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพในการให้บริการ
 เชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละของระดับคุณภาพ				\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีป้ายแสดงหน่วยงานและ จุดให้บริการญาติมีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย	70 (18.0)	244 (62.9)	65 (16.8)	9 (2.3)	2.97	.664	มาก
2. สถานที่ให้บริการมีความ เหมาะสมแยกเป็นสัดส่วน ชัดเจน	82 (21.1)	236 (60.8)	63 (16.2)	7 (1.8)	3.01	.668	มาก
3. สถานที่จอดรถสะดวกสบาย และมีความปลอดภัย	40 (10.3)	146 (37.6)	141 (36.3)	61 (15.1)	2.43	.876	น้อย
4. ห้องน้ำมีความสะอาดและ เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	42 (10.8)	157 (40.5)	121 (31.2)	68 (17.5)	2.45	.903	น้อย
5. เก้าอี้นั่งรอเยี่ยมญาติไว้ บริการเพียงพอและทั่วถึง	43 (11.1)	159 (41.0)	145 (37.4)	41 (10.6)	2.53	.827	มาก
6. มีสวัสดิการสำหรับผู้มารับ บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทีวี พัดลม	19 (4.9)	104 (26.8)	138 (35.6)	127 (32.7)	2.04	.890	น้อย
7. มีร้านสวัสดิการอาหาร สะอาด ถูกสุขอนามัย	33 (8.5)	150 (38.7)	157 (40.5)	48 (12.4)	2.43	.815	น้อย
8. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สำหรับตรวจค้นสิ่งของ ต้องห้าม	68 (17.5)	192 (49.5)	112 (28.9)	16 (4.1)	2.80	.769	มาก
9. มีการจัดอาคารสถานที่ บริการญาติ สะอาด ดู สวยงาม	42 (10.8)	162 (41.8)	137 (35.3)	47 (12.1)	2.51	.843	มาก

ตารางที่ 4.10

คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละของระดับคุณภาพ				\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
10. มีกล้องวงจรปิดเพื่อ สอดส่องดูแลความ ปลอดภัย	72 (18.6)	204 (52.6)	95 (24.5)	17 (4.4)	2.85	.765	มาก
รวม				-	2.98	.610	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการ
เยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย =
2.98 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมแยก
เป็นสัดส่วนชัดเจน มีค่าเฉลี่ย = 3.01 รองลงมา มีกล้องวงจรปิดเพื่อสอดส่องดูแลความปลอดภัย
มีค่าเฉลี่ย = 2.85 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีสวัสดิการสำหรับผู้มารับบริการ เช่น น้ำดื่ม
หนังสือพิมพ์ ทีวี พัดลม มีค่าเฉลี่ย = 2.04 สำหรับข้อที่มีค่า S.D .903 แสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่ม
ตัวอย่างมีลักษณะกระจาย ได้แก่ ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ เยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการแก่
ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	df	t	Sig
ชาย	95	3.25	.525	386	.487	.626
หญิง	293	3.28	.535			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เมื่อวิเคราะห์ Independent-Sample T Test โดยแยกพิจารณาตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F-value	Sig(p)
ต่ำกว่า 20 ปี	20	3.30	.470	3.646	.003*
20 – 30 ปี	138	3.33	.543		
31 – 40 ปี	106	3.15	.494		
41 – 50 ปี	70	3.29	.515		
51 – 60 ปี	34	3.21	.538		
61 ปีขึ้นไป	20	3.65	.587		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน (One – Way ANOVA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	1	2	3	4	5	6
1. ต่ำกว่า 20 ปี						-.350*
2. 20 – 30 ปี				.175*		-.324*
3. 31 – 40 ปี	-.175*					-.499*
4. 41 – 50 ปี						-.364*
5. 51 – 60 ปี						-.444*
6. 61 ปีขึ้นไป	.350*	.324*	.499*	.364*	.444*	

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ละคู่พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P - \text{value} < 0.05$) ซึ่งคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่อายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่างต่ำกว่า 20 ปี กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อายุระหว่าง 20 – 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่อายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	S.D.	df.	F-value	Sig(p)
ประถมศึกษาปีที่ 6	29	3.28	.455	6	1.356	.232
มัธยมศึกษาปีที่ 3	70	3.34	.535			
มัธยมศึกษาปีที่ 6	71	3.24	.492			
ปวช.	49	3.43	.540			
ปวส	48	3.27	.536			
ปริญญาตรี	104	3.20	.564			
สูงกว่าปริญญาตรี	17	3.18	.529			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน (One – Way ANOVA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	df.	F-value	Sig(p)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	39	3.36	.537	4	1.130	.342
รับจ้าง	112	3.34	.512			
ธุรกิจส่วนตัว	162	3.22	.486			
เกษตรกร	15	3.20	.676			
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	60	3.27	.634			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน (One – Way ANOVA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้	จำนวน	\bar{X}	S.D.	df.	F-value	Sig(p)
ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	42	3.31	.563	3	.430	.731
5,001-10,000 บาทต่อเดือน	94	3.23	.517			
10,001-15,000 บาทต่อเดือน	115	3.26	.514			
มากกว่า 15,000 บาทต่อเดือน	137	3.31	.550			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน (One – Way ANOVA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามจำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างมาเยี่ยมผู้ต้องขัง

จำนวนครั้งที่มาเยี่ยม	จำนวน	\bar{X}	S.D.	df.	F-value	Sig(p)
1 ครั้ง	61	3.28	.581	3	2.559	.055
2 ครั้ง	82	3.32	.518			
3 ครั้ง	17	3.59	.507			
มากกว่า 3 ครั้ง	228	3.24	.519			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน (One – Way ANOVA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการมาเยี่ยมผู้ต้องขังแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามในส่วนความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

4.1 ปัญหาที่พบเมื่อมาขอรับบริการ

กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัญหาที่พบเมื่อมาขอรับบริการสรุปได้ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบเมื่อขอรับบริการ

ปัญหา	จำนวน
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	31
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	65
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	104
รวม	200

จากตารางที่ 4.18 มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบเมื่อขอรับบริการ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบมากที่สุดเมื่อมาขอรับบริการ ได้แก่ ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (จำนวน 104 คน) รองลงมา คือ เป็นปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (จำนวน 65 คน)

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน
1. ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิ่งของต้องห้าม หรือสิ่งที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไปในเรือนจำ	21
2. ใช้เวลารอนาน	10
รวม	31

จากตารางที่ 4.19 มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 31 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่พบเมื่อมาขอรับบริการ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 388 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบมากที่สุดเมื่อมาขอรับบริการ ได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิ่งของต้องห้าม หรือสิ่งที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไปในเรือนจำ (จำนวน 21 คน) รองลงมา คือ ใช้เวลารอนาน (จำนวน 10 คน)

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน
1. เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ	42
2. เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ	15
3. เจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่ตอบคำถามผู้มาเยี่ยม	4
4. เจ้าหน้าที่มีน้อย	4
รวม	65

จากตารางที่ 4.20 มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 65 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่พบเมื่อมาขอรับบริการ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 388 คน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบมากที่สุดเมื่อมาขอรับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ (จำนวน 42 คน) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ (จำนวน 15 คน)

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน
1. ที่พักรถหรือเขี่ยมผู้ต้องขังร้อนอบอ้าว เครื่องอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ และชำรุด เช่น โทรศัพท์ โต๊ะ เก้าอี้	31
2. ร้านสวัสดิการจำหน่ายสินค้าราคาแพง	21
3. ร้านสะดวกซื้อผู้ต้องขังของเรือนจำมีสินค้าจำหน่ายน้อย	16
4. ห้องน้ำ ไม่เพียงพอ และสกปรก	14
5. ที่จอดรถไม่เพียงพอ	13
6. ห้องเยี่ยมอากาศร้อนอบอ้าว	9
รวม	104

จากตารางที่ 4.21 มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 104 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการ ที่พบเมื่อมาขอรับบริการ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 388 คน เมื่อพิจารณา ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบมากที่สุดเมื่อมาขอรับบริการ ได้แก่ ที่פקฎุฑิรือเย็ลล ผู้ต้องขังร้อนอบอ้าว เครื่องอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ และชำระูด เช่น โทรศัฟท์ โต๊ะ เก้าอี้ (จำนวน 31 คน) รองลงมา คือ ร้ันสวัสดิการจ้ันนำสินค้ันราคาแพง (จำนวน 21 คน)

4.2 ข้อเสนอเพื่อให้บริการดีขึ้น

กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามในส่วน of ข้อเสนอเพื่อให้บริการดีขึ้น สรุปได้ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน of ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอเพื่อให้บริการดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	45
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	60
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	111
รวม	216

จากตารางที่ 4.22 มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 216 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอ เพื่อให้บริการดีขึ้น จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอมากที่สุด คือ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก (จำนวน 111 คน) รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (จำนวน 60 คน)

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน of ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอเพื่อให้บริการดีขึ้น ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อเสนอเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ	จำนวน
1. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิ่งของต้องห้าม หรือสิ่งที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไปในเรือนจำ	25
2. ควรลดขั้นตอนในการบริการให้มีความกระชับมากขึ้น	20
รวม	45

จากตารางที่ 4.23 มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 45 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ เพื่อให้การบริการดีขึ้น จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 388 คน กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอมากที่สุด คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามหรือสิ่งที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไปในเรือนจำ (จำนวน 25 คน) รองลงมา คือ ควรลดขั้นตอนในการบริการให้มีความกระชับมากขึ้น (จำนวน 20 คน)

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอเพื่อให้การบริการดีขึ้น
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อเสนอเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน
1. เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสื่อสารกับญาติผู้ต้องขังอย่างสุภาพ	45
2. เจ้าหน้าที่ควรจะปฏิบัติต่อญาติผู้ต้องขังอย่างเสมอภาคกันภายใต้กฎระเบียบเดียวกัน	15
รวม	60

จากตารางที่ 4.24 มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอเกี่ยวกับบุคลากร ผู้ให้บริการเพื่อให้การบริการดีขึ้น จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 388 คน กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสื่อสารกับญาติผู้ต้องขังอย่างสุภาพ (จำนวน 45 คน) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ควรจะปฏิบัติต่อญาติผู้ต้องขังอย่างเสมอภาคกันภายใต้กฎระเบียบเดียวกัน (จำนวน 15 คน)

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอเพื่อให้การบริการดีขึ้น
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน
1. ควรปรับปรุงที่พักญาติรอเยี่ยมผู้ต้องขัง และจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น เช่น พัดลม โต๊ะ เก้าอี้	35
2. ควรจัดที่จอดรถให้กับญาติให้เพียงพอ	30
3. ร้านสะดวกซื้อผู้ต้องขังของเรือนจำควรจัดหาสินค้าที่จำเป็นมาจำหน่ายเพิ่มขึ้นให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ต้องขัง	25
4. ควรสร้างห้องน้ำเพิ่มเติม และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลความสะดวก	12
5. ควรมีพัดลมในห้องเยี่ยมเพิ่มขึ้นเพื่อระบายอากาศที่ร้อนอบอ้าว	9
รวม	111

จากตารางที่ 4.25 มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 111 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ เพื่อให้การบริการดีขึ้น จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 388 คน กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอมากที่สุด คือ ควรปรับปรุงที่พักญาติรอเยี่ยมผู้ต้องขัง และจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น เช่น พัดลม โต๊ะ เก้าอี้ (จำนวน 35 คน) รองลงมา คือ ควรจัดที่จอดรถให้กับญาติให้เพียงพอ (จำนวน 30 คน)

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง” ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ ส่วนแรกเป็นการสรุปการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ส่วนถัดมาเป็นการนำผลการวิจัยมาอภิปรายผล และส่วนสุดท้ายเป็นการเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เนื่องจากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาจากประชากรจำนวนมาก เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1.1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง
- 1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.1.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางบางขวาง

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางบางขวาง จำนวน 168,450 คน (ค่าเฉลี่ยของผู้มาเยี่ยม 3 ปีย้อนหลัง ระหว่างปี 2552 – 2554) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลาง บางขวาง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น 400 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

1.2.2 เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีทั้งหมด 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

1.2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยการขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ซึ่งความคิดเห็นของกรรมการผู้เชี่ยวชาญเท่ากับ 0.81 แปลผลว่าใช้ได้ หลังจากนั้นหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่จะศึกษา ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Co Efficiency) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .814

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ฝ่ายเยี่ยมญาติ ในการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง แล้วผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ในระยะเวลาที่กำหนดได้แบบสอบถามกลับคืนมา 388 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 97

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากการจัดเก็บข้อมูล ทำการแยกแยะคำตอบที่ได้มาจัดกลุ่มคำตอบและวิเคราะห์ห้อย่างเป็นระบบ

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.5) รองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 24.5) มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี (ร้อยละ 35.6) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 26.8) ประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 41.8) มีรายได้ มากกว่า 15,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 35.3) และมาเยี่ยมผู้ต้องขังที่เรือนจำกลางบางขวาง มากกว่า 3 ครั้ง (ร้อยละ 58.8)

1.3.2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

1) **วัตถุประสงค์ข้อที่ 1** เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 3.28 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.39 รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = 3.28 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด = 2.98

เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการในการให้บริการ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.39 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ แบบฟอร์มการยื่นขอเข้าเยี่ยมเข้าใจง่ายไม่สับสน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 3.29 รองลงมา คือ มีการกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจนและตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ย = 3.17 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความพร้อมและอุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัยและมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วย มีค่าเฉลี่ย = 2.78

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.28 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความสะอาด สุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย = 3.24 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในกฎระเบียบของเรือนจำอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ย = 3.10 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = 2.81

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.98 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมแยกเป็นสัดส่วนชัดเจน มีค่าเฉลี่ย = 3.01 รองลงมา คือ มีกล้องวงจรปิดเพื่อสอดส่องดูแลความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย = 2.85 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีสวัสดิการสำหรับผู้มารับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทีวี พัดลม มีค่าเฉลี่ย = 2.04 สำหรับข้อที่มีค่า S.D. = .903 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย ได้แก่ ห้องนี้มีความสะอาดและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

2) **วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า

เพศ กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางไม่แตกต่างกัน

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ละคู่พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P - \text{value} < 0.05$) ซึ่งคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่างต่ำกว่า 20 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางไม่แตกต่างกัน

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางไม่แตกต่างกัน

รายได้ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางไม่แตกต่างกัน

ความถี่ในการมาเยี่ยมผู้ต้องขัง กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการมาเยี่ยมผู้ต้องขังแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางไม่แตกต่างกัน

3) **วัตถุประสงค์ข้อที่ 3** เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางบางขวาง ผลการศึกษาพบว่า

ปัญหาที่พบเมื่อมาขอรับบริการ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบเมื่อขอรับบริการ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบมากที่สุดเมื่อมาขอรับบริการ ได้แก่ ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (จำนวน 104 คน) รองลงมา คือ เป็นปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (จำนวน 65 คน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

(1) **ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ** กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 31 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่พบเมื่อมาขอรับบริการ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบเมื่อมาขอรับบริการ คือ การขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามหรือสิ่งที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไปในเรือนจำ (จำนวน 21 คน) และใช้เวลารอนาน (จำนวน 10 คน)

(2) **ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 65 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่พบเมื่อมาขอรับบริการ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบเมื่อมาขอรับบริการ คือ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ (จำนวน 42 คน) และเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ (จำนวน 10 คน)

(3) **ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 104 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่พบเมื่อมาขอรับบริการ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบเมื่อมาขอรับบริการ คือ ที่พักรอเยี่ยมผู้ต้องขังร้อนอบอ้าว เครื่องอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ และชำรุด เช่น โทรศัพท์ โต๊ะ เก้าอี้ (จำนวน 31 คน) และร้านสวัสดิการจำหน่ายสินค้าราคาแพง (จำนวน 21 คน)

ข้อเสนอเพื่อให้การบริการดีขึ้น

มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 216 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอเพื่อให้การบริการดีขึ้น จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (จำนวน 111 คน) รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (จำนวน 60 คน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

(1) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 45 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ เพื่อให้การบริการดีขึ้น จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามหรือสิ่งที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไปในเรือนจำ (จำนวน 25 คน) และควรลดขั้นตอนในการบริการให้มีความสะดวกมากขึ้น (จำนวน 20 คน)

(2) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อให้การบริการดีขึ้น จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้มีข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสื่อสารกับญาติผู้ต้องขังอย่างสุภาพ (จำนวน 45 คน) และเจ้าหน้าที่ควรจะปฏิบัติต่อญาติผู้ต้องขังอย่างเสมอภาคกันภายใต้กฎระเบียบเดียวกัน (จำนวน 15 คน)

(3) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 111 คน ได้ตอบคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ เพื่อให้การบริการดีขึ้น จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 388 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้มีข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับปรุงที่พักญาติรอเยี่ยมผู้ต้องขัง และจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น เช่น พัดลม โต๊ะ เก้าอี้ (จำนวน 35 คน) และควรจัดที่จอดรถให้กับญาติให้เพียงพอ (จำนวน 30 คน)

2. การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง รวมทั้งทราบความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำกลางบางขวางต่อไป ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

2.1 ระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง อยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า กรมราชทัณฑ์ได้มีการจัดทำมาตรฐานเรือนจำและทัณฑสถาน เพื่อใช้ในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังในด้านต่าง ๆ และยังสามารถจัดทำแผนปฏิบัติการราชทัณฑ์มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานราชทัณฑ์ รวมทั้งการจัดระเบียบเรือนจำและทัณฑสถานให้ได้มาตรฐานด้านการให้บริการ ด้านสวัสดิการต่าง ๆ

กับผู้ต้องขัง ตลอดจนบุคคลภายนอกการบริหารหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน จากการยึดหลักการบริหารงานดังกล่าว อาจส่งผลทำให้การบริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังมีการพัฒนาขึ้น แต่อย่างไรก็ตามญาติก็ยังคงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในบางด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งอาจเนื่องมาจากโครงสร้าง และจำนวนบุคลากร และจำนวนผู้ต้องขังที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น แต่ปัจจัยอื่น ๆ ยังคงเดิม กล่าวคือ งบประมาณ เจ้าหน้าที่ สถานที่รองรับจำนวนผู้มาใช้บริการมีอยู่จำกัด จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางยังต้องปรับปรุงเพิ่มอีก

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่า เป็นไปตามที่ สมิต สัจฉกร (2550) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อคำนึง คือ สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ “คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะสมแก่สถานการณ์ และไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักการในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่าไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นพดล สุยะ (2547) ศึกษาเรื่อง ทักษะของญาติและผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ญาติมิตรผู้ต้องขังมีทักษะต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอนุวัฒน์ เครือแก้ว (2553) ศึกษาเรื่อง ทักษะของญาติผู้ต้องขังต่อภาพลักษณ์เรือนจำกลางบางขวาง ซึ่งพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีทักษะต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ ด้านการเยี่ยมผู้ต้องขัง และด้านการฝากเงินให้กับผู้ต้องขัง ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการฝากสิ่งของให้กับผู้ต้องขัง อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมส่วนใหญ่มีทักษะต่อภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ซึ่งผู้ศึกษาขอ นำเสนอผลการอภิปรายทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่อง แบบฟอร์มการยื่นขอเข้าเยี่ยมเข้าใจง่ายไม่ ลับสน และมีการกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจนและตรงตามเวลา ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะ เรือนจำกลางบางขวาง เป็นเรือนจำขนาดใหญ่มีผู้ต้องขังในความควบคุมเป็นจำนวนมากย่อมส่งผล ให้มีญาติมาเยี่ยมผู้ต้องขังมากขึ้นตามไปด้วย เรือนจำจึงได้พัฒนากระบวนการให้บริการที่เป็น ระบบเข้าใจง่ายและตรงเวลาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการญาติผู้ต้องขัง

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่า เป็นไปตามที่ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2548) ได้กล่าวถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะว่า ค่านิยมเป็นเรื่องที่มีการยึดถือ ปฏิบัติเป็นหลักในการดำรงชีวิตหรือในการทำงาน คือ ค่านิยมเรื่องความตรงต่อเวลา ความตรงต่อ เวลาเป็นค่านิยมที่สำคัญยิ่งที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นใน ภาครัฐหรือในภาคเอกชน ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความตรงต่อเวลา โดยความตรงต่อเวลา หมายถึง ความรวดเร็วของการให้บริการ ซึ่งภายใต้ค่านิยมความตรงต่อเวลานี้ จึงทำให้มีการนำ เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการ และค่านิยมเรื่อง ความก้าวหน้าของการให้บริการ ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) ที่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ความก้าวหน้าของการ ให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการ สาธารณะที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองการให้บริการได้อย่าง พอเพียงและรวดเร็วขึ้น รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนให้มีในระดับที่สูงขึ้น ภายใต้ ค่านิยมความก้าวหน้าของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่าไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ญภา พัฒนาสันต์ (2548) ศึกษาเรื่อง การบริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำอำเภอธัญบุรี ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการ ให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความสะอาด สุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในกฎระเบียบของเรือนจำอย่างเคร่งครัด

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่า เป็นไปตามที่ Parasuraman,(1985) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ คือ ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ จินดารัตน์ สุวรรณสุจริต (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการที่คลินิก พิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ซึ่งพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง

3) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพ การให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมแยกเป็นสัดส่วนชัดเจน และมีกล้องวงจรปิดเพื่อสอดส่องดูแลความปลอดภัย

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่า เป็นไปตามที่ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนเกิดขึ้นได้จาก ความสะดวกด้านอาคาร สถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง มีบริการน้ำดื่ม

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุวัฒน์ วงศ์นคร (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ด้านสถานที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติศักดิ์ บุญกอง (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำพิเศษธนบุรี ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังด้านการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วิสุทธิ์ เทียงตรง (2552) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดอ่างทอง ซึ่งพบว่า สภาพการดำเนินงานระบบเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดอ่างทอง ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ
 เชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ
 แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ
 ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาเยี่ยม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ
 การให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
 คุณภาพการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ที่ 0.05 เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวิชาดา เทียน
 เสน (2552) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินในธนาคารอาคารสงเคราะห์
 สำนักงานใหญ่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของคุณภาพ
 การให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่แตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงรัตน์ แสงทองไทย (2549)
 ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดระบบบริหารด้านบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขต
 ตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ
 การจัดระบบบริการด้านบริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อายุ 60 ปี
 ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลาง
 บางขวางสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มอายุซึ่งน่าจะเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากมีความเป็นผู้
 นำ มีมุมมองในการคิดแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่อายุระหว่าง 20 – 30 ปี มี
 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวางสูง
 กว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ซึ่งน่าจะเป็นเพราะเป็นช่วงที่กำลังศึกษาและเข้าสู่วัย
 ทำงานต้องการแสดงความคิดเห็นเพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ดีขึ้น

สำหรับความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา
 อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาเยี่ยม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขัง
 ของเรือนจำกลางบางขวางไม่แตกต่างกัน เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่า
 สอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงรัตน์ แสงทองไทย (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการ
 จัดระบบบริหารด้านบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ซึ่ง
 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความ
 คิดเห็นไม่แตกต่างกัน ขนาดเดียวกันก็ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวิชาดา เทียนเสน (2552) ได้
 ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศและสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้นำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผู้ศึกษาได้นำข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมาเป็นกรอบในการเสนอแนะเพื่อให้เกิดการปรับปรุงที่ดีขึ้น คือ

3.1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

- เรือนจำควรนำเทคโนโลยี รวมทั้งจัดหาอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยมาใช้ในการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขัง
- เรือนจำควรตรวจสอบขั้นตอนในการบริการให้มีความกระชับมากขึ้น และกำหนดระยะเวลาในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ให้มีความเหมาะสม
- เรือนจำควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิ่งของต้องห้าม และสิ่งของไม่อนุญาตให้นำเข้าเรือนจำให้เห็นได้ชัดเจน

3.1.2 ด้านบุคคลกรผู้ให้บริการ

- ผู้บริหารเรือนจำควรกำชับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเชื่อมญาติให้ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรและพูดจาสื่อสารกับญาติผู้ต้องขังอย่างสุภาพ
- ผู้บริหารเรือนจำควรกำชับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเชื่อมญาติให้เอาใจใส่ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังมากขึ้น

3.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- เรือนจำควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเพิ่มเติม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทีวี พัดลม
- ด้านสถานที่ให้บริการและบริเวณห้องเยี่ยม ควรขยายสถานที่บริการให้กว้างมากขึ้นจัดทำช่องระบายอากาศให้ถ่ายเทได้สะดวก เพิ่มที่นั่งให้พอเพียงต่อผู้ใช้บริการ ปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อม เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมให้ดียิ่งขึ้น

ทำให้สถานที่ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย พื้นที่บริเวณสำนักงานมีความสะอาด และเป็นระเบียบ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ เช่น ห้องน้ำ มุมอ่านหนังสือ มุมกาแฟ จัดหาพัดลมมาติดตั้งเพิ่มเติม โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทวี

- เรือนจำควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และมีความปลอดภัย

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในความคิดเห็นของผู้ต้องขัง เรือนจำกลางบางขวาง

3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจ เช่น ความคาดหวังต่อการบริการ

3.2.3 ควรศึกษาเกี่ยวกับเจตคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเยี่ยมญาติ หรือเจ้าหน้าที่ของเรือนจำกลางบางขวางต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมราชทัณฑ์ (2540) ข้อกำหนดขึ้นคำสำหรับปฏิบัติต่อผู้ต้องขังกับข้อเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์การสหประชาชาติ กรุงเทพมหานคร กรมราชทัณฑ์
- _____ . (2548) *มาตรฐานเรือนจำ* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ราชทัณฑ์
- กฤษณ์ สุภนราพรรัตน์ (2548) “การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชนแหลมงอบ จังหวัดตราดของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน”
- กิตติศักดิ์ บุญกอง (2552) “ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำพิเศษธนบุรี” สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานยุติธรรม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กิตติพงษ์ ขลิบแย้ม (2541) “การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรมศึกษาสำนักงานเขตจตุจักร” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เกษรภรณ์ สัตยาชัย (2546) “ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กุลชน ธนาพงศ์ธร (2542) *การประเมินโครงการ* กรุงเทพมหานคร ฝ่ายแผนงานและวิจัยกรมการศึกษานอกโรงเรียน
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) (2547) การสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน กรุงเทพมหานคร คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีระวัฒน์ ปันนิดาภัย และ สุรกุล เจนอบรม. (2542). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จินดารัตน์ สุวรรณสุจริต (2544) “ความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จินตนา บุญบงการ (2542) การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการ ภาครัฐ, เอกสารวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ, กันยายน 2539

- จินตนา ยะจอม (2546) แนวทางการพัฒนาระบบการเชื่อมญาติผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงเชียงใหม่
 วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาอาชีวศึกษา) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- จำนงค์ ตรีนุมิตร (2545) “ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของ
 สำนักส่งเสริมวิชาการ” มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- ดวงรัตน์ แสงทองไทย (2549) ความพึงพอใจต่อการจัดระบบบริการด้านบริการแบบจุดเดียว
 เบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษางานทะเบียนราษฎร
 วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- ชวิศา ผ่องกล้า (2547) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัย
 อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี การศึกษาด้วยตนเอง
 มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- ธัญญธร สมพงษ์ (2553) “คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด
 อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี” การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2547) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์”
 ในประมวลสาระ ชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์
 หน่วยที่ 5 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- _____ . (2546) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่
 ประชาชน ไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์พัฒนา
 บริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นพดล สุขะ (2547) “ทัศนคติของญาติและผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในเรือนจำ
 กลางเชียงใหม่ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นันทพร รัฐถาวร (2543) “การพัฒนาคุณภาพบริการโดยการจัดกิจกรรมแทรกแซง”
 คณะมานุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- นันทิ จิตสว่าง (2540) หลักพันธุวิทยา กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ราชทัณฑ์
- เพ็ญภา พัฒนาสันต์ (2548) “การบริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำอำเภอธัญบุรี”
 วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปัทมพร ศิลปกิจ (2538) “ธุรกิจบริการ” กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา
- ปรัชญา เวสารัชช (2540) บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ) กรุงเทพมหานคร
 กราฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์)

- ประยูร กาญจนกุล (2549) กฎหมายการปกครอง พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปิยะนุช วงศ์นาค (2551) “คุณภาพการให้บริการของธนาคารและความคาดหวังของลูกค้า
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย”
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546) “ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงาน
ทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537) “แนวความคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการ
สาธารณสุข” หมออนามัย
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2546) ขั้นตอนของคุณภาพการบริการ วารสารจุฬาลงกรณ์ 4,1-2.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542) การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลคู่โรงพยาบาลคุณภาพ
ชมรมพยาบาล โรคหัวใจและทรวงอกแห่งประเทศไทย
- วิสุทธิ์ เทียงตรง (2552) “แนวทางการพัฒนาระบบเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดอ่างทอง”
การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ยุทธศาสตร์การพัฒนา)
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- วีณา พิงวิวัฒน์พิกุล (2541) “การให้บริการสารสนเทศของคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริสส์ แดงหวาน (2551) คุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยือนผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัด
นครศรีธรรมราช วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
- ศิริพร ตันติพลวินัย (2538) “กลยุทธ์การสร้างคุณภาพบริการ” คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย (เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรียนกลยุทธ์การบริหาร
การพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน)
- สมบัติ สาสีเสาร์ (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
คณะบริหารธุรกิจ
- สมิต สัจฉกร การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์สายธาร 2550

- สุกัญญา โอภากุล (2544) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน
สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสยาม
- สุวารี เหล่าอรรค (2547) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สุวิชาดา เทียนเสน (2552) “คุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินในธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ สำนักงานใหญ่” การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อภิรัตน์ รักษาสัตย์ (2553) “ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง
ของทัณฑสถานหญิง จังหวัดชลบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
- อนุวัฒน์ เครือแก้ว (2553) “ทัศนคติของญาติผู้ต้องขังต่อภาพลักษณ์เรือนจำกลางบางขวาง”
สารนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานยุติธรรม)
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อนุวัฒน์ วงศ์นคร (2551) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตร มหาบัณฑิตสาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูลและคณะ (2541) *ก้าวแรกของ TQM/CQI ในโรงพยาบาล* กรุงเทพมหานคร ดีไซร์
- อมร รักษาสัตย์ (2542) “บทบาทผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพ”
วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 6 : 20 – 23
- อำไพ วิชัย (2546) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงินของการสื่อสารแห่งประเทศไทยศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักบริการโทรคมนาคม สาขาพญา
การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับการทำวิจัย

เรื่อง คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์ ผลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาระบบการเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำกลางบางขวาง ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และตรงตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้้นำผลไปใช้ประโยชน์ดังกล่าว และขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบทั้งหมดจะถือเป็นความลับ และจะนำผลวิจัยในลักษณะภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นายชำนาญ แก่นท้าว

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

โปรดใส่เครื่องหมายถูก ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือกและ/หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านในช่องว่างต่อไปนี้

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20 - 30 ปี
 3. 31 - 40 ปี 4. 41 - 50 ปี
 5. 51 - 60 ปี 6. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ระดับประถมศึกษา/ป.6 2. ระดับมัธยมต้น/ม.3
 3. ระดับมัธยมปลาย/ม.6 4. ระดับอาชีวศึกษา/ปวช.
 5. ระดับอนุปริญญา/ปวส. 6. ระดับปริญญาตรี
 7. สูงกว่าระดับปริญญาตรี 8. อื่น ๆ.....

4. อาชีพ

1. ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2. รับจ้าง
 3. ธุรกิจส่วนตัว 4. เกษตรกรรม
 5. อื่น ๆ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ท่านได้รับ

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน 2. 5,001 – 10,000 บาท/เดือน
 3. 10,001 – 15,000 บาท/เดือน 4. มากกว่า 15,000 บาท/เดือน

6. จำนวนครั้งที่มาเยี่ยม

1. 1 ครั้ง 2. 2 ครั้ง
 3. 3 ครั้ง 4. มากกว่า 3 ครั้ง

ส่วนที่ 2 คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

โปรดกรณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือเพียงช่องเดียวในแต่ละ

ข้อความ ความหมายของคะแนนแต่ละข้อมีดังนี้

4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจกับข้อความนั้นมากที่สุด

3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจกับข้อความนั้นมาก

2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจกับข้อความนั้นน้อย

1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ			
		(4) มากที่สุด	(3) มาก	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
	- ด้านกระบวนการในการให้บริการ				
1.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ประกาศแนะนำขั้นตอนในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง				
2.	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎระเบียบและสิ่งของต้องห้ามในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง				
3.	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจนและตรงตามเวลา				
4.	มีการจัดลำดับการบริการก่อนหลังตรงตามความเป็นจริงไม่มีการแซงคิว				
5.	ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากสะดวกรวดเร็วและมีความเสมอภาค				
6.	เวลาในการให้บริการตามขั้นตอนต่างๆ มีความเหมาะสม				
7.	ความพร้อมและอุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัยและมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วย				

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ			
		(4) มากที่สุด	(3) มาก	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
	- ด้านกระบวนการในการให้บริการ				
8.	มีการแจ้งระยะเวลาในการเชื่อมผู้ต้องขังให้กับผู้รับบริการทราบทุกครั้ง				
9.	แบบฟอร์มการยื่นขอเข้าเยี่ยมเข้าใจง่ายไม่สับสน				
10.	ขั้นตอนต่างๆ มีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่				
	-ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
11.	เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และมีความเหมาะสมในการให้บริการ				
12.	เจ้าหน้าที่ที่มีความขี้เข้มแข็งใส มีความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ				
13.	เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและมีความเอาใจใส่พร้อมที่จะให้บริการ				
14.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความสะอาดสุภาพเรียบร้อย				
15.	เจ้าหน้าที่มีการบริการญาติทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ				
16.	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ				
17.	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเหมาะสมในจุดให้บริการต่าง ๆ				

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ			
		(4) มากที่สุด	(3) มาก	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
	-ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อตรงในการให้บริการไม่เรียกผลประโยชน์ใด ๆ				
19.	เจ้าหน้าที่คอยสอบถามให้ความช่วยเหลือเสมอเมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ				
20.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในกฎระเบียบของเรือนจำอย่างเคร่งครัด				
21.	มีป้ายแสดงหน่วยงานและจุดให้บริการญาติมีความชัดเจนเข้าใจง่าย				
22.	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมแยกเป็นสัดส่วนชัดเจน				
23.	สถานที่จอดรถสะดวกสบายและมีความปลอดภัย				
24.	ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอต่อผู้ให้บริการ				
25.	เก้าอี้นั่งรอเยี่ยมญาติไว้บริการเพียงพอและทั่วถึง				
26.	มีสวัสดิการสำหรับผู้มารับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทีวี พัดลม				
27.	มีร้านสวัสดิการอาหาร สะอาด ถูกสุขอนามัย				
28.	มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับตรวจค้นสิ่งของต้องห้าม				

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ			
		(4) มากที่สุด	(3) มาก	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
	-ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
29.	มีการจัดอาคารสถานที่บริการญาติ สะอาด ดูสวยงาม				
30.	มีกล้องวงจรปิดเพื่อสอดส่องดูแลความปลอดภัย				

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

3.1. ปัญหาที่ท่านพบ เมื่อมาขอรับบริการ

1.

.....

2.

.....

3.

.....

3.2. ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การบริการดีขึ้น

1.

.....

2.

.....

3.

.....

3.3.ความเห็นอื่นๆ

1.

.....

2.

.....

3.

.....



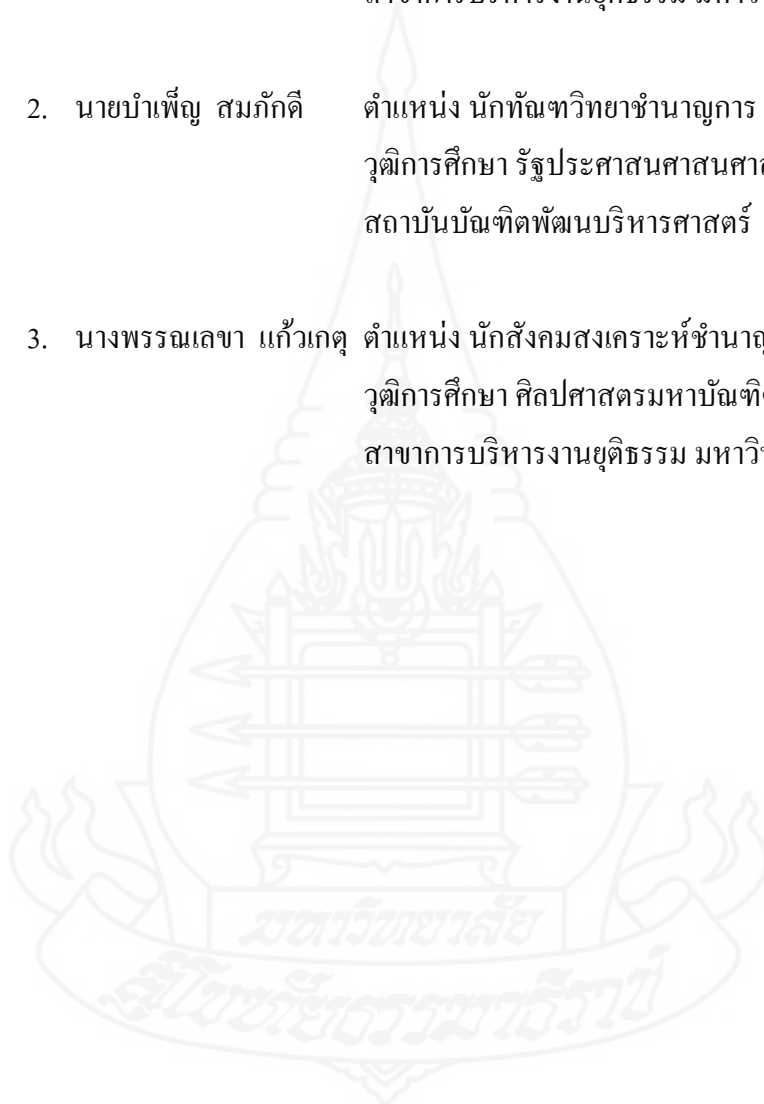


ภาคผนวก ข

ผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจพิจารณาเครื่องมือ

1. นายไพฑูรย์ วิเศษศิริ ตำแหน่ง นักพัฒนาวิทยาชำนาญการพิเศษ
วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. นายบำเพ็ญ สมภักดี ตำแหน่ง นักพัฒนาวิทยาชำนาญการ
วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
3. นางพรรณเลขา แก้วเกตุ ตำแหน่ง นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ
วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์





ที่ ศธ 0522.17/ บ 375

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

4 มีนาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการส่วนควบคุมผู้ต้องขัง
(คุณไพฑูรย์ วิเศษศิริ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นายชำนาญ แก่นท้าว นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการ
เยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ
วิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ
และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ
นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 087-7757848

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 37b

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

ณ มีนาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง
(คุณบำเพ็ญ สมภักดี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นายชำนาญ แก่นท้าว นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการ
เยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ
วิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ
และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ
นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 087-7757848

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 377

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

8 มีนาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน หัวหน้าฝ่ายช่วยเหลือและพัฒนาผู้ต้องขัง
(คุณพรเลขา แก้วเกตุ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นายชำนาญ แก่นท้าว นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการ
เยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ
วิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ
และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ
นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 087-7757846

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 529

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 เมษายน 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้บัญชาการเรือนจำกลางบางขวาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายชำนาญ แก่นท้าว นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการ
เยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษา
ที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากญาติผู้ต้องขัง จึงเรียนมาเพื่อขอความ
อนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถาม
รายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อที่หมายเลขโทรศัพท์ 087-7757847

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ภาคผนวก ค

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม
จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 3 คนที่มีต่อแบบสอบถาม
เรื่อง “คุณภาพในการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำกลางบางขวาง”

ประเด็นที่ต้องการวัด	ข้อ คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1. ด้านกระบวนการใน การให้บริการ	1.1	1	1	1	3	1	ใช้ได้
	1.2	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
	1.3	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
	1.4	-1	1	1	1	0.33	ปรับปรุง
	1.5	1	1	1	3	1	ใช้ได้
	1.6	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
	1.7	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
	1.8	1	1	1	3	1	ใช้ได้
	1.9	1	1	1	3	1	ใช้ได้
	1.10	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ	2.1	1	1	1	3	1	ใช้ได้
	2.2	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
	2.3	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
	2.4	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ข้อ คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	2.5	1	1	1	3	1	ใช้ได้
	2.6	1	1	1	3	1	ใช้ได้
	2.7	1	1	1	3	1	ใช้ได้
	2.8	1	1	1	3	1	ใช้ได้
	2.9	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
	2.10	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.1	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
	3.2	1	1	1	3	1	ใช้ได้
	3.3	-1	1	1	1	0.33	ปรับปรุง
	3.4	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
	3.5	1	1	1	3	1	ใช้ได้
	3.6	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
	3.7	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
	3.8	1	1	1	3	1	ใช้ได้
	3.9	1	1	1	3	1	ใช้ได้
	3.10	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
รวม		19	28	26	73	24.33	

- ให้คะแนน 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

- เกณฑ์ 1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

แทนค่า $IOC = 24.33/30 = 0.81$

สรุปผลแสดงความคิดเห็นของกรรมการผู้เชี่ยวชาญเท่ากับ 0.81 แปลผลว่าใช้ได้

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายชำนาญ แก่นท้าว
วัน เดือน ปีเกิด	9 กรกฎาคม 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดสกลนคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2549
สถานที่ทำงาน	เรือนจำกลางบางขวาง (กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม)
ตำแหน่ง	นักทัณฑวิทยา

