

50

**คุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ
ในจังหวัดนครศรีธรรมราช**

นายศิริสส์ แดงหวาน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Quality of Service Provision for visitors of Prisons
in Nakhon Si Thammarat Province**

Mr. Sirat Dangwan

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2008

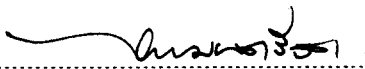
หัวข้อวิทยานิพนธ์ คุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ
ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
ชื่อและนามสกุล นายศิริสส์ แดงหวาน
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวิวัฒน์
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



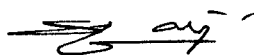
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวิวัฒน์)



กรรมการ

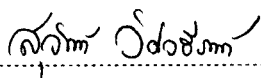
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิศวรธรรานนท์)

วันที่ 26 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

ชื่อวิทยานิพนธ์ คุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ
ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้วิจัย นายศิริสส์ แดงหวาน **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต (2) รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์
ศรีพันธ์วรสกุล (3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นราธิป ศรีราม **ปีการศึกษา** 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช (2) เปรียบเทียบการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช และ (3) เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังจำนวน 577 คน จากเรือนจำ 3 แห่ง ได้แก่ เรือนจำกลางจังหวัดนครศรีธรรมราช เรือนจำอำเภอทุ่งสง เรือนจำอำเภอปากพนัง และ ทัณฑสถาน 1 แห่ง ได้แก่ ทัณฑสถานวิษณุ จังหวัดนครศรีธรรมราช เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเป็นรายพื้นที่พบว่า เรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุดคือเรือนจำอำเภอปากพนัง จากการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบริการโดยรวมของทุกเรือนจำด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการบริการ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในคุณภาพการบริการของเรือนจำ/ทัณฑสถานทั้ง 4 แห่งทั้งในภาพรวมและรายด้าน และ (3) ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ ควรมีการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งส่งเสริมการปฏิบัติงานเชิงรุกและอย่างมีจรรยาวิชาชีพของเจ้าหน้าที่/บุคลากร สำหรับการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งเป็นด้านที่ผู้มาเยี่ยมต้องการมากที่สุดนั้น แม้จะถูกจำกัดด้วยงบประมาณ แต่ก็ควรพิจารณาหาวิธีการที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงพื้นที่นั่งพักคอย และพื้นที่จอดรถตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

Thesis title: Quality of Service Provision for Visitors of Prisons in Nakhon Si Thammarat Province

Researcher: Mr.Sirat Dangwan ; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1), Associate Professor; Papavadee Montriwat , (2) Associate Professor;

Academic year: 2008

ABSTRACT

This research were aimed to : (1) study level of service quality provided to the visitors visiting prisoners at prisons and correction institute in Nakhon Si Thammarat province ; (2) compare the services provided to the visitors visiting prisoners at prisons and correction institutes in Nakhon Si Thammarat Province and(3) recommend appropriate approach to improve the service.

This study was a survey research. Samples consisted of 577 visitors visiting prisoners at 3 prisons and 1 correction institute in Nakhon Si Thammarat province i.e. Central Prison of Nakhon Si Thammarat, Thung Song District Prison, Pak Phanang District Prison, and Nakhon Si Thammarat Youth Correction Institute. Instrument used was questionnaire. Statistical tools employed to analyze data were frequency, percentage, mean, and one-way ANOVA.

Research result revealed that : (1)quality of service provided to the visitors visiting prisoners at prisons and correction institute in Nakhon Si Thammarat province was in medium level ;(2) when compared service quality provided to the visitors visiting prisoners, it was found that service provided by Pak Phanang Prison had highest mean of quality in general, as for each aspect of quality: it was found that in general, quality of service in personnel aspect had highest mean, when analyzed the difference of quality of services provided by all 3 prisons and 1 correction institute, no difference was found and(3) recommendations for service improvement were: there should be improvement in process/procedure of service, personnel should be encouraged to be proactive in their service performance and to willingly follow their professional ethic, as for facilities improvement which was most required by the visitors, in spite of budget limitation, the organizations should find out appropriate ways to improve visitors' waiting and parking areas as required.

Keywords: Quality of Service, Prisoners' Visitors, Nakhon Si Thammarat Province

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จในการจัดทำวิทยานิพนธ์ของผู้ศึกษา ได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ท่านรองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ นราธิป ศรีราม และรองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล ซึ่งได้ให้คำแนะนำ ถ่ายทอด ความรู้อันทรงคุณค่าและเป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษา จนทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์และสำเร็จ ลุล่วงไปได้ รวมทั้งกรรมการที่ปรึกษาร่วม ซึ่งกรุณาให้โอกาส ให้กำลังใจและให้คำแนะนำที่มีค่า ยิ่งไปกว่านั้นผู้ศึกษารู้สึกสำนึกในพระคุณของท่านคณาจารย์ทั้งในอดีตและปัจจุบันที่ได้ถ่ายทอด ความรู้ แนวความคิด ประสบการณ์ และแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ศึกษา

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้บัญชาการเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ผู้บัญชาการ เรือนจำอำเภอทุ่งสง ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอปากพนัง ผู้อำนวยการทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช คณะเจ้าหน้าที่งานเยี่ยมญาติของเรือนจำและทัณฑสถานของเรือนจำและ ทัณฑสถานในจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้ความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลจากผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง และยังได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี จากเพื่อนนักศึกษา มสธ. ที่ได้ให้ข้อคิดที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ที่กรุณารวบรวมแบบสอบถาม ตลอดจนเสียสละเวลาอันมีค่าให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์แก่การศึกษาครั้งนี้

ท้ายที่สุด ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนอยู่เบื้องหลัง อันเป็นบุคคล สำคัญ ได้แก่ มารดา พี่ๆ น้องๆ และเพื่อน ๆ ที่เรือนจำอำเภอทุ่งสง

และด้วยความรัก ความเมตตา ตลอดจนการสนับสนุนจากทุกท่าน และจากอีกหลาย ท่านที่ยังมิได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ ทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงดังที่ผู้ศึกษาตั้งใจไว้ ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงด้วยความสำนึกยิ่ง

ศิริสส์ แดงหวาน

มกราคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	15
การบริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำและทัณฑสถาน	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	30
รูปแบบการวิจัย	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ตอนที่ 1 ความคิดเห็นของผู้มาเชื่อมผู้ต้องขัง	35
ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบการให้บริการ	52
ตอนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็น	69

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุปการวิจัย	74
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	92
ก แบบสอบถาม	93
ประวัติผู้วิจัย	97

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	กลุ่มตัวอย่างจำนวนผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในจังหวัดนครศรีธรรมราช..... 31
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังจำแนกตามพื้นที่เรือนจำและ ทัณฑสถาน..... 35
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ..... 36
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร..... 37
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 38
ตารางที่ 4.5	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้บริการของ เรือนจำกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช..... 39
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ..... 40
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร..... 41
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 42
ตารางที่ 4.9	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้บริการของเรือนจำ อำเภอทุ่งสง..... 43
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ..... 44
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร..... 45
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 46
ตารางที่ 4.13	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้บริการของเรือนจำ อำเภอปากพนัง..... 47

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อที่ 1	48
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อที่ 2	49
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อที่ 3	50
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อที่ 4	51
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อที่ 5	52
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อที่ 6	53
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อที่ 7	54
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อที่ 8	55
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อที่ 9	56
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อที่ 10	57
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อที่ 11	58
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อที่ 12	59
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อที่ 13	60
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อที่ 14	61
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบคุณภาพในภาพรวม	62
ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์ความแปรปรวน	63
ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะการให้บริการของเรือนจำกลางจังหวัดนครศรีธรรมราช	64
ตารางที่ 4.31 ข้อเสนอแนะการให้บริการของเรือนจำอำเภอทุ่งสง	65
ตารางที่ 4.32 ข้อเสนอแนะการให้บริการของเรือนจำอำเภอปากพนัง	66
ตารางที่ 4.33 ข้อเสนอแนะการให้บริการของทัณฑสถานวัยหนุ่มจังหวัดนครศรีธรรมราช	67
ตารางที่ 4.34 แสดงค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช	67
ตารางที่ 4.35 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรือนจำอำเภอทุ่งสง	68
ตารางที่ 4.36 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรือนจำอำเภอปากพนัง	68
ตารางที่ 4.37 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช	69
ตารางที่ 4.38 แสดงภาพรวมค่าความถี่รายละเอียดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการบริการของเรือนจำ ทัณฑสถาน (4 แห่ง)	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.39 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของเรือนจำอำเภอปากพนัง	71
ตารางที่ 4.40 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของทัณฑสถานวัยหนุ่มจังหวัดนครศรีธรรมราช	72
ตารางที่ 4.41 แสดงภาพรวมค่าความถี่และค่าร้อยละรายละเอียดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการ บริการของเรือนจำ/ทัณฑสถาน	73

ฉ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างการบริหารงานของเรือนจำ	25

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเป็นภารกิจหนึ่งของกรมราชทัณฑ์ และการจัดบริการให้ญาติเยี่ยมนับได้ว่า เป็นกลยุทธ์ที่จะช่วยในการแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังให้เป็นบุคคลที่สามารถเข้ากับสังคมได้เมื่อพ้นโทษไปแล้ว และยังเป็นการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกจากนี้ กิจกรรมการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ยังถือได้ว่าเป็นกิจกรรมสำคัญในแง่ของการให้กำลังใจและการบำบัดทางจิตแก่ผู้ต้องขัง เพราะการได้พูดคุยได้ถาม หรือระบายความรู้สึกของผู้ต้องขังเมื่อญาติมิตรมาเยี่ยม ย่อมทำให้ลดความตึงเครียดลงได้

ในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง มักเกิดปัญหาการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยม ซึ่งปัญหาของแต่ละเรือนจำก็แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับความพร้อมของเรือนจำนั้นๆ เช่น ความพร้อมด้านอาคารสถานที่ ความพร้อมของบุคลากรที่คอยให้บริการ อาจรวมถึงความพร้อมของงบประมาณที่รัฐบาลได้จัดสรรให้แต่ละเรือนจำจะไม่เท่ากัน เมื่อความพร้อมของในแต่ละเรือนจำไม่เหมือนกันหรือไม่เท่ากัน ย่อมส่งผลให้คุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของแต่ละเรือนจำมีคุณภาพไม่เท่ากันด้วย ผลก็คือเกิดการร้องเรียนจากผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เกี่ยวกับการขอความเป็นธรรมในด้านต่างๆ เมื่อเข้าเยี่ยม (สำนักวิจัยพัฒนาระบบงานราชทัณฑ์ กลุ่มงานพัฒนาระบบด้านทัณฑวิทยา : ปัญหาการร้องเรียนของกรมราชทัณฑ์ , 2549)

การจะบริหารด้านการเยี่ยมผู้ต้องขังให้มีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม เล็งเห็นถึงความสำคัญของกิจกรรมนี้ จึงได้วางแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดทิศทาง และแนวปฏิบัติ โดยเฉพาะด้านคุณภาพการบริการแก่บุคคลภายนอกที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เพื่อให้ผู้มาเยี่ยมได้รับความสะดวกสบาย อันจะนำมาซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเรือนจำและทัณฑสถาน และกลไกสำคัญที่จะทำให้การดำเนินการด้านบริการผู้มาเยี่ยมของเรือนจำต่างๆ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ย่อมได้แก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับขององค์กร ตั้งแต่ระดับกรมที่ต้องวางแนวทางในการปฏิบัติด้านการบริการรวมทั้งกำหนดแนวทางในการตรวจสอบและประเมินผลอย่างเป็นระบบ ระดับเรือนจำและทัณฑสถาน ที่จะต้องร่วมมือพัฒนาปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ โดยนำแนวความรู้และแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้อย่างผสมผสาน และดำเนินการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ระดับผู้ปฏิบัติงานที่ต้องมีความมุ่งมั่น จริงใจ และจริงจัง

เพื่อให้เรือนจำและทัณฑสถานทั่วประเทศสามารถให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังอย่างมีคุณภาพ ด้วยความรวดเร็ว และเป็นไปด้วยความโปร่งใส

เรือนจำและทัณฑสถานทั่วประเทศนั้นมีจำนวนทั้งสิ้น 138 แห่ง โดยแบ่งออกเป็น เรือนจำ 108 แห่ง และทัณฑสถาน 30 แห่ง ในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ/ ทัณฑสถานแต่ละแห่งนั้น แม้จะมีแนวค่านโยบายที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันตามที่กรมราชทัณฑ์ กำหนด แต่วิธีปฏิบัติและขั้นตอนในรายละเอียดอาจแตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละเรือนจำ เช่น ความพร้อมด้านอาคารสถานที่ ความพร้อมด้านบุคลากร ความพร้อมด้านงบประมาณที่ได้รับ ซึ่งเมื่อความพร้อมไม่เท่ากัน ย่อมส่งผลให้การให้บริการผู้มาเยี่ยมของแต่ละเรือนจำมีความแตกต่างกันตามไปด้วย และสิ่งที่คาดหมายได้ก็คือ ความแตกต่างด้านคุณภาพการบริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของแต่ละเรือนจำ จากข้อมูลของสำนักงานวิจัยพัฒนาระบบงาน ราชทัณฑ์ พบว่า มีปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการจากผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำ และทัณฑสถานต่างๆ หลายแห่ง ในประเด็นต่างๆ ของการบริการ (สำนักวิจัยพัฒนาระบบงาน ราชทัณฑ์ กลุ่มงานพัฒนาระบบด้านทัณฑวิทยา : ปัญหาการร้องเรียนของกรมราชทัณฑ์ : 2549)

ด้วยความสำคัญของการให้บริการและปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพของการบริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง โดยจะศึกษาเฉพาะการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมของเรือนจำและทัณฑสถานในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งประกอบด้วย เรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช เรือนจำอำเภอทุ่งสง เรือนจำอำเภอปากพนัง และทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช รวมทั้งหมด 3 เรือนจำ 1 ทัณฑสถาน โดยเป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้มาเยี่ยมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และเปรียบเทียบความคิดเห็นดังกล่าวระหว่างเรือนจำ เพื่อทราบถึงปัญหาในการบริการ อันจะส่งผลให้สามารถนำมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

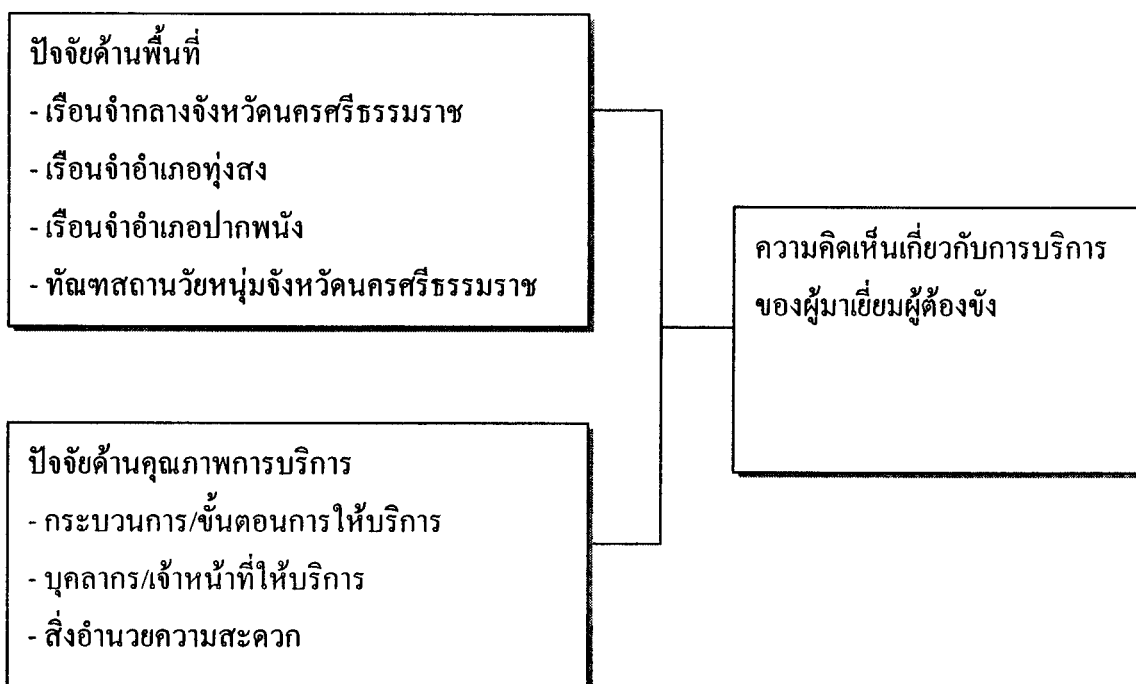
3.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ และทัณฑสถานในจังหวัดนครศรีธรรมราช

3.2 เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำและทัณฑสถานใน จังหวัดนครศรีธรรมราช

3.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ และทัณฑสถานในจังหวัดนครศรีธรรมราช

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการ เช่น จอห์น ดี มิลเล็ท , เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ , บีเอ็ม เวอร์มา , รวมทั้งนโยบายในการให้บริการของเรือนจำ ฯลฯ และสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตในการวิจัย

4.1 ด้านเนื้อหา ศึกษาเฉพาะคุณภาพการบริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ในด้าน กระบวนการ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวก

4.2 ด้านพื้นที่ เรือนจำและทัณฑสถานในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งประกอบด้วย เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช เรือนจำอำเภอทุ่งสง เรือนจำอำเภอปากพนัง และทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช รวมทั้งหมด 3 เรือนจำ 1 ทัณฑสถาน

4.3 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้การศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำและทัณฑสถานของจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 1,040 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำและทัณฑสถานของจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 577 คน

4.4 ด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือน สิงหาคม ถึง เดือนธันวาคม 2550

5. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

5.1 พื้นที่ หมายถึง เรือ่นจำกลางจังหวัดนครศรีธรรมราช เรือ่นจำอำเภอปากพนัง เรือ่นจำอำเภอทุ่งสง และ ทัศนสถานวัยหนุ่มจังหวัดนครศรีธรรมราช

5.2 คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาเยี่ยม ผู้ต้องขังของเรือ่นจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

5.3 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก มีความรวดเร็ว เป็นการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สถานที่ให้บริการสะดวกไม่มีการรับสินบนในกระบวนการบริการ

5.4 บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเรือ่นจำซึ่งรับผิดชอบการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยม ผู้ต้องขังมีความสุภาพ ความเหมาะสมในการแต่งกายและบุคลิกลักษณะ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

5.5 สิ่งอำนวยความสะดวกของเรือ่นจำ หมายถึง ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่ ความสะอาดและความสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ แยกเป็นสัดส่วนของอาคารสถานที่ให้บริการ ความพอเพียงของที่จอดรถ และที่นั่งคอยรับบริการ รวมทั้งความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการและ ป้ายประชาสัมพันธ์

5.6 ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง หมายถึง บุคคลทั่วไปหรือข้าราชการที่ติดต่อเพื่อขอเยี่ยม ผู้ต้องขัง ที่จำคุกอยู่ภายในเรือ่นจำและทัศนสถานในจังหวัดนครศรีธรรมราช

6. ประโยชน์ในการวิจัย

6.1 เรือ่นจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือ่นจำได้ดียิ่งขึ้น

6.2 หน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการได้

6.3 เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาวิจัยในเรื่องคุณภาพการให้บริการต่อไป

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ทราบคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ และเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราชในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรม เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
- 3 การบริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำและทัณฑสถาน
- 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

บรรจบ กาญจนกุล (2523: 80) กล่าวว่า การบริการประชาชน (public service) คล้ายกับ สินค้าสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ถาวร โภธิสมบัติ (2530: 9) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชนว่า หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังต้องทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างในเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2536:8) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการให้บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาว่า

ให้บริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และ ผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทศกคิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536: 13) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนหรือมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ศิริพร ดันติพูนวินัย (2538: 1) กล่าวว่า งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบาย ทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่งประชาชนทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและกระทำเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

นภาพร เชียงแสน (อ้างใน พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ 2546 : 50) ได้สรุปความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะมีกระบวนการให้บริการ

เวอร์มา (อ้างใน พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ 2546 : 50) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่คิดจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าสู่ต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

หว่าง (อ้างใน พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ 2546 : 50) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ตัวบริการ (services)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (sources)

3. ช่องทางในการให้บริการ (channels)

4. ผู้รับบริการ (client groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายด้วยบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

จากแนวคิดของการบริการสาธารณะ สรุปได้ว่า เป็นการบริการของหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และประสานสัมพันธ์โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ

1.2 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536:13) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ (1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ (2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (3) กระบวนการและกิจกรรม (4) ผลผลิตหรือตัวบริการ (5) ช่องทางการให้บริการ และ (6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

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

1. ปัจจัยนำเข้า (inputs) ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากรแล้ว
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่ได้รับการบริการ

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (อ้างใน จ้านง ตริณุมิตร 2545: 14) เห็นว่าการบริการประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) ผู้รับบริการ ต้องมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ความพร้อม ปฏิบัติการตอบสนองที่เหมาะสม (2) ระบบบริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ กฎระเบียบ ขั้นตอนบริการ เงื่อนไขบริการ การบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม

(3) ระบบสนับสนุนบริการ ประกอบด้วยนโยบายและมาตรฐาน การสนับสนุนด้านทรัพยากร และการติดตามประเมินผล

เจมส์ เอส แมคคัลล์ฟ (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2547:255) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการ (the service) และ ผู้รับบริการ (the service recipient) ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบการบริการให้แก่ ผู้รับบริการ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ

จากองค์ประกอบดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการนำปัจจัยต่างๆ เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ

1.3 ลักษณะการให้บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (อ้างใน กิจดิพงษ์ ขลิบเข็ม 2541:16) ได้กล่าวถึงลักษณะของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของ ฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะต้องแก้ไข เปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการ หยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (อ้างใน จำนงค์ ตรินุมิตร 2545: 15-16) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการโดยแบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ การให้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะซื้อหรือก่อนได้รับบริการ ดังนั้นการบริการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

1.1 สถานที่ ต้องสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ เช่น ออกแบบสถานที่บริการให้โอเอไอเกิดความคล่องตัวแก่ผู้ให้บริการ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกรวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบ

1.2 บุคคล พนักงานที่ทำหน้าที่บริการต้องแต่งตัวเหมาะสม บุคลิกดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นในบริการ

1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ผู้รับบริการพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร สื่อประชาสัมพันธ์และเอกสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการและเหมาะสมกับผู้ให้บริการ

1.5 สัญลักษณ์ คือ ชื่อตรา เครื่องหมายตรา หรือเครื่องหมายที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเรียกชื่อได้ถูกต้องและมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการ

1.6 ราคา การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการอย่างชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันกล่าวคือ ผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การให้บริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหนและอย่างไร ดังนั้นผู้รับบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ส่วนผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพโดยทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ การสำรวจข้อมูลผู้รับบริการและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีผู้ให้บริการ

1.4 ค่านิยมการให้บริการสาธารณะ

เทพส์กดี บุนยรัตพันธ์ (2547: 299-233) กล่าวถึง ค่านิยมในการให้บริการตามหลักการของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D.millet) ซึ่งได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่องและความก้าวหน้า ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมิลเล็ทเห็นว่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (ample at the right geographical location) ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทพส์กดีเห็นว่าค่านิยมของการให้บริการดังที่กล่าวทั้งหมดข้างต้น เป็นค่านิยมที่สะท้อนปรัชญาของการบริหารภาครัฐ โดยรัฐที่ดีต้องคำนึงถึงความสุขหรือความพึงพอใจของประชาชน รัฐบาลในฐานะผู้บริหารโดยอาศัยกลไกของระบบราชการในการนำนโยบายและภารกิจไปปฏิบัติ คือต้องบริหารงานโดยบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน โดยยึดถือปรัชญาการบริหารภาครัฐที่สำคัญที่สุดคือ การแสวงหาชีวิตที่ดี (the good life) ให้แก่ชุมชนซึ่งเป็นเป้าหมายหรือค่านิยมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ

1.5 คุณภาพการบริการ

บี เอ็ม เวอร์มา (อ้างใน อรรวรรณ สังขวารี 2543:29) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และ เพนเชนสกี และ โทมัส (Penchansky and Thomas,1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับ ความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการที่ผู้บริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพการบริการ ซึ่งในที่นี้ รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จินตนา บุญขงการ(อ้างใน นันทพร รัฐถาวร 2543:20) กล่าวว่า การบริการที่มี คุณภาพจะเกิดขึ้นได้ ด้วยความริเริ่มของข้าราชการระดับสูง โดยนำหลักในการแก้ปัญหาในงาน บริการมาใช้คือ 4Rs ดังนี้

1. Reengineering การปรับรื้อองค์กร การแก้ปัญหาคำบริการแบบนี้ในธุรกิจ เอกชนได้นำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย หัวใจสำคัญอยู่ที่ความพยายามไม่ให้งานผ่านมือหลายคน งาน บริการอาจทำให้สำเร็จเบ็ดเสร็จได้ที่คนเดียว โดยผู้ให้บริการคนมี ความรู้ ความสามารถ พอจะ จัดการบริการในงานที่เป็นระบบระเบียบอยู่แล้วได้เสร็จสิ้น มีอำนาจตัดสินใจ หากมีปัญหาที่ไม่ ยุ่งยากซับซ้อนก็สามารถตัดสินใจแก้ปัญหานั้นได้โดยตนเองทันที เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความ สะดวกรวดเร็วและมีเครื่องมือเครื่องใช้ระบบสารสนเทศช่วยให้ข้อมูล ช่วยเหลืองาน ช่วยในการ ตัดสินใจให้ถูกต้องรวดเร็วแม่นยำยิ่งขึ้น

ในแง่ของระบบราชการ การทำงานเพื่อการบริการ ข้าราชการระดับสูงต้อง ดำเนินการรื้อระบบโดยดำเนินการออกแบบระบบบริการใหม่ จัดองค์กร กำหนดบทบาทในการ ให้บริการใหม่ จัดทำมาตรฐานบริการใหม่ และจัดเครื่องมือเครื่องใช้ระบบสารสนเทศที่จะเอื้อต่อ การให้บริการ

2. Reeducating เป็นการฝึกอบรมข้าราชการทุกระดับทั้งที่ให้บริการโดยตรงกับ ประชาชนและข้าราชการส่วนอื่นที่ช่วยดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนงานให้บริการกับประชาชน การฝึกอบรมข้าราชการในระดับหัวหน้าหน่วยให้เน้นงานนโยบายการบริการเพื่อประชาชน

3. Reenforcement เป็นการกำหนดมาตรฐานงานบริการให้เป็นแนวทางแก่ข้าราชการระดับต้นที่ให้บริการโดยตรงต่อประชาชน และการใช้มาตรการทางวินัยมาทำการควบคุมให้ทุกคนทำตาม เพราะเป็นหน้าที่หลักของข้าราชการทุกคนที่ต้องให้บริการแก่ประชาชน

4. Reencouragement ส่งเสริมให้เกิดขวัญกำลังใจ ทำให้อยากจะร่วมมือร่วมใจในการให้บริการ จัดโครงการรณรงค์ต่าง ๆ เช่น เขียนคำขวัญปิดเดือนใจทั่วไป ในรูปแบบที่จะทำ ให้ข้าราชการเพิ่มจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีจัดให้มีการประกวดคำขวัญเพื่อการบริการแก่ประชาชนและจัดให้มีการประกวดข้าราชการดีเด่นที่ให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกอย่างจริงจัง

แทพแพน (อ้างใน วฤทธิ สารฤทธิคาม 2548: 36) กล่าวถึงการจัดบริการว่าเป็นการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีระบบซึ่งได้แก่ การเตรียมสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสะดวก (facilities) ได้แก่ ความสะดวกจากการจัดแผนผัง ความสบาย และความปลอดภัยของสถานที่ รวมถึงการเข้าถึงสิ่งสนับสนุนของการบริการ

2. การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ (equipment) ได้แก่ ความพร้อม ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ การบำรุงรักษา ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ และความสามารถของบุคลากรในการใช้เครื่องต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

3. บุคลากร (staff) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ อัตราบุคลากรที่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ

4. การเงิน (finances) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน แหล่งที่มาของเงิน ความเพียงพอของเงิน

1.6 ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

รีน ช่างสาร (อ้างใน จ่านงค์ ตรีนุมิตร 2545:17) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจ จะต้องมีลักษณะของการบริการที่ดี ซึ่งคุณลักษณะของการบริการที่ดีมีลักษณะดังนี้

1. สะดวก รวดเร็ว งานมีประสิทธิภาพ
2. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา
3. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
5. ทำงานตรงเวลา
6. สถานที่สะดวก สบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้อง

ไม่ไกลนั้ก หรือรวบรวมบริการไว้ในจุดเดียว

7. บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจแก่ประชาชนและพยายามสนองตอบความต้องการให้เป็นที่ประทับใจ

8. ไม่เรียกร้อยสิ่งใด ๆ จากประชาชน

9. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ และเจ้าหน้าที่ระดับล่างๆ สามารถที่จะตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

10. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

11. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

12. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

นอกจากนี้ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีลักษณะเพิ่มเติมดังนี้

1. กิริยาวาจา ท่าทางสุภาพเรียบร้อยเป็นที่ประทับใจผู้มาติดต่อ

2. มีความขยันขันแข็ง มีความตั้งใจ จริงใจและจริงจังต่อการทำงาน

3. ถื่องานข้าราชการเป็นอาชีพหลักและภูมิใจในงานราชการ

4. ผลงานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพ

5. มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ

6. มีความสุภาพเรียบร้อยเข้ากับประชาชนและเพื่อนร่วมงานได้ดี

7. ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรมและมีความรับผิดชอบ

8. มีจิตสำนึก มีคุณภาพและรับผิดชอบ

9. ประสานงานดี มีมนุษยสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ดี

10. ทำงานเรียบร้อย เก็บเอกสารดี

11. เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้

12. มีทัศนคติที่ดี สนใจและเต็มใจในการบริการ

13. รู้จักทำงานโดยใช้ระบบข้อมูล

14. รู้จักยืดหยุ่นถือสายกลาง

15. ไม่ประจบสอพอ

16. รู้จักแก้ปัญหา ไม่สร้างปัญหา

17. ถื่องานของชาติสำคัญกว่างานของตน

18. มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

จามจรี จันทร์ตนา (อ่างใน พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ 2546:55) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ประกอบด้วย 6 ประการดังนี้

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

1.7 การประเมินผลการให้บริการสาธารณะ

เจฟฟรีย์ แอล บรูดนีย์ และ โรเบิร์ต อี อิงแลนด์ (อ่างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2547:251) กล่าวว่า แนวทางการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะมีอยู่ 2 แนวทางคือ แนวทางอัตวิสัย และแนวทางวัตถุวิสัย ทั้งนี้แนวทางอัตวิสัยจะมีฐานคติที่มองว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผล และแนวทางวัตถุวิสัย จะเน้นการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ซึ่งสามารถที่จะประเมินผลได้ใน 2 มิติ คือ มิติประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้า และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน กับมิติประสิทธิผลของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D.Millet อ่างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2547:252) ได้กล่าวว่า สามารถประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้รับบริการได้ใน 6 มิติที่สำคัญ คือ

1. ความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการ และการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. ความเสมอภาคในการให้บริการ
3. การให้บริการที่ตรงเวลา
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ
5. ความต่อเนื่องในการให้บริการ
6. ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

เมื่อกล่าวถึงความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะศึกษาในสองมิติ คือ 1) มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และ 2) มิติความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ซึ่งในที่ที่จะเป็นการศึกษาเฉพาะมิติผู้รับบริการเท่านั้น เพื่อประเมินประสิทธิผลในการให้บริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดดังนี้

วรูม (อ้างใน กิจติพงค์ ขลิบแยม 2541:19) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

เคสเลอร์ (อ้างใน จ่านงค์ ศรีนุมิตร 2545: 19) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆ เหล่านี้

แม็กคอร์มิค (อ้างใน กิจติพงค์ ขลิบแยม 2541:19) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

อูบลรัตน์ เจาะจิตต์ (อ้างใน จ่านงค์ ศรีนุมิตร 2545: 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ ทั้งนี้โดยผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้และความเข้าใจของบุคคลนั้น

วอลเลนสไตน์ (อ้างใน กิจติพงค์ ขลิบแยม 2541:19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

กิติมา ปรีดีดิถก (อ้างใน จ่านงค์ ศรีนุมิตร 2545: 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

วูลแมน (อ้างใน กิจติพงค์ ขลิบแยม 2541 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) ที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation)

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

พิน คงพล (อ่างใน จ่านงค์ ตริณุมิตร 2545: 19) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

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

2.2 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532 :65) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 :66) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

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

ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์อัลด์ และ โรเบิร์ต เอฟ ดูแรนท์ (Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant อ้างใน กฤษณ์ สุคนธาพรรัตน์ 2548 :9) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ (perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการแท้จริง และการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

พี เนลสัน ไรค์ และ เจมส์ เอช กันด์ลาซซ์ (อ้างใน กฤษณ์ สุคนธาพรรัตน์ 2548 :9) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหามา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากขึ้นเพียงใด

2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สาโรจ ไชยสมบัติ (อ้างใน กฤษณ์ สุคนธาพรรัตน์ 2548 :10) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จก้าวหน้าของงานบริการก็คือ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

จากแนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าว พอที่จะสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะต้องจัดให้อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน เข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอดจนเป็นการบริการที่ผู้ขอรับบริการมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ กล่าวคือ มีขั้นตอนที่ไม่สลับซับซ้อน มีความพึงพอใจในการให้บริการและเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก

ประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพและหรือคุณภาพของการบริการก็คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ อันเป็นความรู้สึกเชิงบวก ความรู้สึกพึงพอใจดังกล่าว เป็นความรู้สึกที่มีภูมิหลังจากอติวิสัยของตัวบุคคล และวัตถุวิสัยที่มากระทบ อย่างไรก็ตามแม้ว่าความพึงพอใจจะเกี่ยวพันกับทัศนคติ แต่ก็สามารถที่จะวัดได้

ด้วยเหตุนี้ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ จึงมีความสำคัญที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะต้องให้ความสนใจ ทั้งนี้เพื่อค้นหามูลเหตุ

แห่งความพอใจและไม่พอใจที่จะนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น จากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพลวินัย (อ้างใน ศิรินารถ บัวสอน 2547:16-17) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการ บริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาท สำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วาง นโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความ สนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งที่ลูกค้ามักชื่นชม สภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และ การให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผล ให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่าง ถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติใน

การรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

กุลนดา โชติมุกตะ (อ้างใน กฤษณ์ สุภนราพรรค์ 2548: 5-6) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ out-come of service ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดของกิจกรรมการบริการ (final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะ ยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้เนื้อเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้อยประโยชน์ใดๆ จากผู้ให้บริการ

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

3. การบริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำและทัณฑสถาน

โดยทั่วไปนั้น ผู้ต้องขังพึงได้รับสิทธิ หรือประโยชน์ และการบริการจากเรือนจำ/ทัณฑสถาน ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายที่เกี่ยวข้องที่กำหนดไว้ทุกประการ ทั้งนี้ ต้องดำเนินการให้สภาพความเป็นอยู่ผู้ต้องขังภายในเรือนจำ/ทัณฑสถาน มีความแตกต่างจากสภาพภายนอกน้อยที่สุด โดยความแตกต่างดังกล่าวต้องคำนึงถึงจุดศูนย์กลางระหว่างสิทธิมนุษยชน และหลักการลงโทษ รวมถึงต้องอยู่ภายใต้ระบบการตรวจสอบเพื่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (นโยบายกรมราชทัณฑ์ : 2547)

ในด้านการเยี่ยมและการติดต่อกับบุคคลภายนอกนั้น เรือนจำและทัณฑสถาน จะต้อง 1) จัดให้มีสถานที่สำหรับการติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง 2) ต้องอนุญาตให้ทนายความ หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งมาด้วยเรื่องอรรถคดีของผู้ต้องขังโดยตรง ผู้แทนทางการทูตหากเป็นผู้ต้องขังต่างชาติ ติดต่อกับผู้ต้องขังได้ตามสิทธิที่พึงมีและตามกฎหมายกำหนด และ 3) ต้องให้มีการรับส่งจดหมายระหว่างผู้ต้องขังและบุคคลภายนอก

3.1 เป้าหมายของการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง (นโยบายกรมราชทัณฑ์ : 2547)

เรือนจำ/ทัณฑสถานสังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ได้นำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ตามนโยบายเน้นหนักของกรมราชทัณฑ์ ประจำปี 2550 มุ่งส่งเสริมให้มีการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรม ตลอดจนเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในระบบงานราชทัณฑ์อย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและการยอมรับของสังคมทันกับกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาของเรือนจำ/ทัณฑสถาน ได้มองเห็นปัญหาและข้อบกพร่องของการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง จึงได้พยายามพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเกิดความประทับใจในการให้บริการมาตรฐานและเต็มประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าวเรือนจำ/ทัณฑสถาน จึงได้ปรับปรุงเปลี่ยนโฉมการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง โดยโครงสร้าง RE-ENGINEERING หรือ First Come First Serve “ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน” คือการนำระบบคิว (SMPQ-SYSTEM) ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อการจัดระเบียบให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ รวมไปถึงการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ของผู้ที่มาติดต่ออย่างเป็นระบบ และลดสำเนาเอกสารข้อมูลต่างๆ อำนวยความสะดวกกับเจ้าหน้าที่และการสืบค้นข้อมูลในภายหลัง ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนของเจ้าหน้าที่ ระบบงานต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาการอย่างต่อเนื่องไปตามระบบมาตรฐานทั่วไปทั้งในปัจจุบันและอนาคต

การปฏิบัติงานของราชทัณฑ์นั้น บุคคลภายนอกมักเข้าใจและตีความหมายในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับความเป็นจริง มักหมายถึง การคุมขังโทษไว้ในเรือนจำที่สกปรก มีความโหดร้ายทารุณ ทำร้ายผู้ต้องขังจากน้ำมือของผู้คุมที่มีสีหน้าและคำพูดอันดุร้าย แต่ความเป็นจริงมิได้เป็นเช่นนั้น เพราะผู้ต้องขังนั้นก็เป็นคนๆ หนึ่งเหมือนกัน และยังพ้นโทษไปสร้างประโยชน์ให้กับสังคมได้ แนวคิดและการปฏิบัติงานในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปมาก นอกจากหน้าที่ประจำที่ปฏิบัติกันภายในกำแพงเรือนจำแล้วยังต้องออกไปพัฒนาสังคมสร้างประโยชน์ให้กับสังคมนอกประตูเรือนจำได้ด้วย

3.2 นโยบายการให้บริการของเรือนจำ

3.2.1 การให้บริการที่มีความพอเพียง ซึ่งเป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่ต่างๆ และมีปริมาณและจำนวนที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองได้เพียงพอกับจำนวนที่ประชาชนต้องการ ภายใต้นโยบายความพอเพียงนี้ จึงได้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้เช่น การให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการขยายกิจการ การเปิดให้บริการหลังเลิกเวลาทำการ การให้บริการแบบหน่วยเคลื่อนที่ เป็นต้น คำนึงเรื่อง

ความพอเพียงนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ เกร็ดด์ อี เคเคน ที่เห็นว่า เมื่อรัฐบาลคิดว่าต้องมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่นๆ หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในรูปของการให้บริการร่วม ทั้งนี้ เพื่อให้การให้บริการของเรือนจำได้มีความพอเพียงในการตอบสนองต่อความต้องการของญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง

3.2.2 การให้บริการที่มีความเสมอภาค หมายถึง การที่ประชาชนหรือญาติของผู้ต้องขังทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากเรือนจำ ไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ และมีความเสมอภาคที่จะได้รับบริการจากเรือนจำโดยมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค

3.2.3 การให้บริการที่มีความตรงเวลา ความตรงเวลาเป็นค่านิยมที่สำคัญยิ่งที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการของเรือนจำ ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความตรงต่อเวลา โดยความตรงเวลาหมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการจากหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความตรงต่อเวลา โดยความตรงเวลาหมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการจากหน่วยงานที่ให้บริการด้วยเวลาที่ถูกกำหนดไว้ รวมถึงความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ ภายใต้ค่านิยมความตรงเวลานี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้ เช่น การให้บริการแบบเสร็จในจุดเดียว (one stop service) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

3.2.4 การให้บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ เป็นค่านิยมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการให้บริการของเรือนจำ หรือการให้บริการสาธารณะ ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ เอลมอร์ ที่เห็นว่าปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับทรัพยากรอย่างมากโดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล อันได้แก่เจ้าหน้าที่ระดับล่างที่ทำหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการ โดยความสำเร็จของการให้บริการจะต้องมาจากฐานคติที่เริ่มต้นจากระดับล่าง มิใช่ระดับบน นอกจากนี้ยังสะท้อนได้จากแนวคิดของ เจมส์ ดี ซอร์ค ที่เห็นว่า พฤติกรรมของข้าราชการระดับล่างที่สำคัญที่จะต้องมียุทธศาสตร์แบบตั้งใจและทำได้สำเร็จ (intentional compliance) ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการนี้ถือว่าเป็นค่านิยมหลักที่สำคัญที่จะต้องมียุทธศาสตร์ทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน กล่าวได้ว่า การมีจิตสำนึกของการให้บริการเป็นความเต็มใจและตื่นตัวต่อการให้บริการ ตลอดจนการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ภายใต้ค่านิยมการมีจิตสำนึกของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้ เช่น การจัดทำมาตรฐานการให้บริการของเรือนจำ การฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้าของการให้บริการ ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ความก้าวหน้าของการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการสาธารณะที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการได้อย่างพอเพียงและรวดเร็วขึ้น รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนให้มีในระดับที่สูงขึ้น ภายใต้ความก้าวหน้าของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต (internet) การให้บริการผ่านการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เป็นต้น

3.2.6 การให้บริการที่มีการยอมรับการร้องเรียน เป็นค่านิยมที่สำคัญที่หน่วยงานของเรือนจำและทัณฑสถานในจังหวัดนครศรีธรรมราชถูกญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังร้องเรียนในกรณีต่างๆ ซึ่งหน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับผลของการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งค่านิยมนี้ในปัจจุบันได้ถูกให้ความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะในระบบคุณภาพมาตรฐานสากลจะมีการกำหนดเป็นเป้าหมายนโยบายของระบบคุณภาพที่มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของการให้บริการของหน่วยงานด้วย ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียนนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ อัลเบิร์ต โอ เฮิร์ชแมน (Albert O. Hirschman) ที่ได้เสนอกรอบแนวคิดของการศึกษาพฤติกรรมของประชาชนผู้บริโภคเพื่อนำไปอธิบายถึงการให้บริการสาธารณะด้านรถไฟของประเทศในจีเรีย โดยได้แบ่ง พฤติกรรมของประชาชนผู้บริโภคออกเป็น 3 ประเภท คือ การออกไปจากการใช้บริการนั้น (exit) การแสดงออกถึงความไม่พอใจต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (voice) และการจงรักภักดีโดยทนต่อการใช้บริการต่อไป (loyalty)

3.2.7 การให้บริการที่ประชาชนมีส่วนร่วม แนวคิดหนึ่งที่สำคัญที่ยอมรับถึงความสำคัญของการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการให้บริการสาธารณะก็คือ แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน (citizen coproduction) กล่าวได้ว่า ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นค่านิยมที่สำคัญในปัจจุบัน เนื่องจากในภาครัฐประสบกับปัญหาหรือข้อจำกัดพื้นฐานที่สำคัญ คือ การที่ภาครัฐมีอัตราค่าจ้างที่จำกัดในการให้บริการ ทำให้บริการได้ไม่เพียงพอและทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราชด้วย

3.2.8 การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เป็นอีกค่านิยมหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญแม้ว่าในการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราชจะต้องยึดถือกฎหมายและระเบียบในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังก็ตาม แต่การที่หน่วยงานผู้ทำ

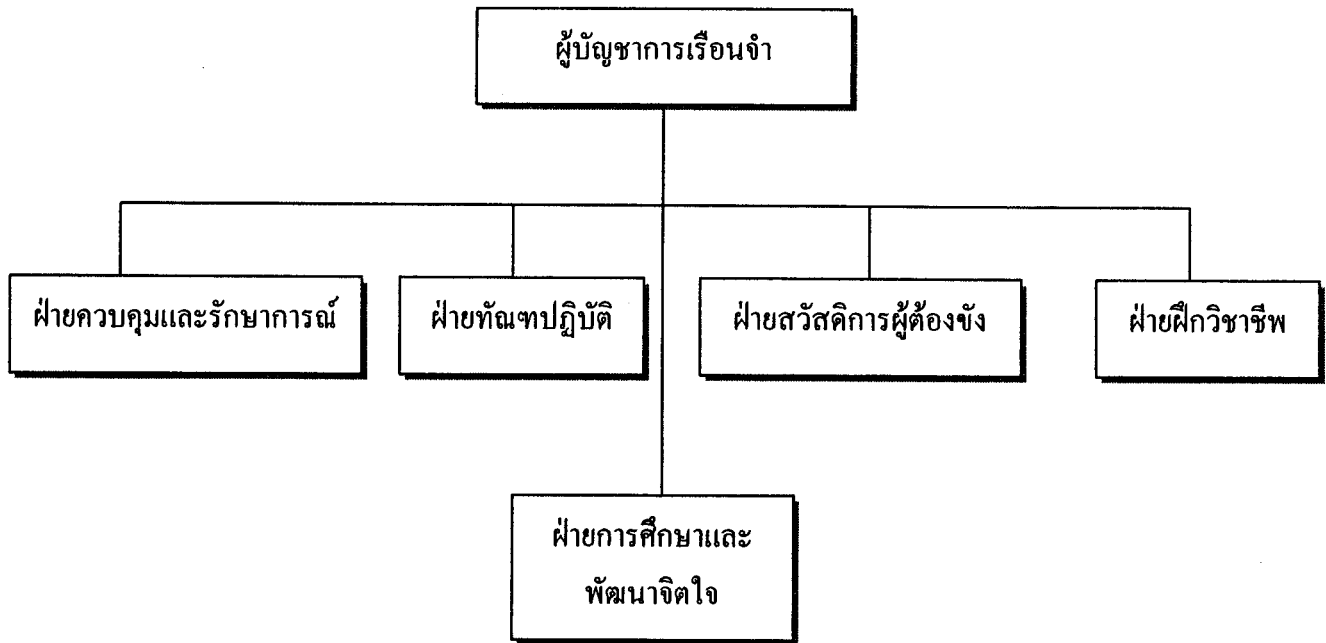
หน้าที่ให้บริการได้ศึกษาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะได้จากแหล่งต่างๆ เช่น กล้องข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ หนังสือร้องเรียนจากผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ผู้มาใช้บริการเป็นต้น จะเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะทำให้หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการนำมาใช้ประกอบในการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา ตลอดจนการค้นหาทางเลือกหรือวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากขึ้นซึ่งในแนวคิดใหม่ๆ เช่น แนวคิดของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM (Customer Relationship Management) ก็ได้ให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ข้อมูลจากลูกค้าหรือผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังที่มาใช้บริการ เพื่อนำมาสู่การค้นหากลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังให้มากขึ้น

3.2.9 การให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นค่านิยมสูงสุดหรือเป็นค่านิยมหลักของการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการของเรือนจำโดยตรง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการให้แก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ให้ได้รับความพึงพอใจด้วยเหตุนี้ การแข่งขันในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกิดความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นค่านิยมหลักของทุกองค์กรในปัจจุบัน ซึ่งไม่เพียงภาคเอกชนเท่านั้นที่ให้ความสำคัญอย่างมาก ในการบริหารงานภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน

จากนโยบายการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในจังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการมีความพอเพียง ความเสมอภาค ความตรงเวลา การมีจิตสำนึกในการให้บริการ ความก้าวหน้าของการให้บริการและการยอมรับการร้องเรียน การมีส่วนร่วมของประชาชน การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่านิยมทั้งหมดดังกล่าว กล่าวได้ว่าอยู่รวมในคำว่า คุณค่าของบริการที่ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั่นเอง

3.3 โครงสร้าง ขนาด และอัตรากำลังของเรือนจำ/ ทัณฑสถานในจังหวัด นครศรีธรรมราช

3.3.1 โครงสร้างการบริหารงานของเรือนจำ



ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างการบริหารงานของเรือนจำ

3.3.2 ขนาดของเรือนจำ

การกำหนดขนาดของเรือนจำของกรมราชทัณฑ์ มาจากแนวคิดที่ต้องการให้เรือนจำหรือทัณฑสถานทั่วประเทศปฏิบัติถูกต้อง มีการศึกษามาตรฐานขั้นต่ำในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังขององค์การสหประชาชาติ (United Nations Standard Minimum Rules For The Treatment of Prisoners) ขนาดของเรือนจำของสมาคมราชทัณฑ์สหรัฐอเมริกา (American Correctional Association) เพื่อให้การบริหารงานจัดการเรือนจำ/ทัณฑสถานต้องมีระบบที่ทำให้การดำเนินงานของงานราชทัณฑ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในภาพรวมของกรมราชทัณฑ์ รวมถึงต้องปฏิบัติตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้ข้อจำกัดของหลักการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยของงานราชทัณฑ์ด้วย จึงได้จัดแบ่งขนาดของเรือนจำตามจำนวนผู้ต้องขัง ดังนี้

1. เรือจําที่มีจำนวนผู้ต้องขังไม่เกิน 500 คน กรมราชทัณฑ์ได้จัดให้เรือจํานั้น เป็นเรือจํา ขนาดเล็ก ซึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ ทัณฑสถานวัยหนุ่มจังหวัด นครศรีธรรมราช
2. เรือจําที่มีจำนวนผู้ต้องขัง ตั้งแต่ 501-1,000 คน กรมราชทัณฑ์จัดให้เรือจํานั้น เป็นเรือจําขนาดกลาง ซึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ เรือจําอำเภอทุ่งสง เรือจํา อำเภอปากพนัง
3. เรือจําที่มีจำนวนผู้ต้องขัง ตั้งแต่ 1,001 คนขึ้นไป กรมราชทัณฑ์จัดให้ เรือจํานั้น เป็นเรือจํา ขนาดใหญ่ ซึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ เรือจํากลางจังหวัด นครศรีธรรมราช

3.3.3 อัตราค่าจ้าง

การกำหนดอัตราก่าจ้างขึ้นอยู่กับขนาดของเรือจํา เช่น เรือจําขนาดกลาง จะมีฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์ จำนวน 20 คน ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ จำนวน 8 คน ฝ่ายการศึกษาและ พัฒนาจิตใจ จำนวน 6 คน ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง จำนวน 12 คน ฝ่ายฝึกวิชาชีพ จำนวน 15 คน และฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน 8 คน ฉะนั้น ตามแนวทางดังกล่าว อัตราค่าจ้างของเรือจํา และทัณฑสถานในจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงเป็นดังนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2550)

- 1) เรือจํากลางนครศรีธรรมราช ฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์ จำนวน 70 คน ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ จำนวน 35 คน ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ จำนวน 13 คน ฝ่าย สวัสดิการผู้ต้องขัง จำนวน 30 คน ฝ่ายฝึกวิชาชีพ จำนวน 50 คน ฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน 20 คน
- 2) เรือจําอำเภอทุ่งสง ฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์ จำนวน 20 คน ฝ่าย ทัณฑปฏิบัติ จำนวน 8 คน ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ จำนวน 6 คน ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง จำนวน 12 คน ฝ่ายฝึกวิชาชีพ จำนวน 18 คน ฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน 8 คน
- 3) เรือจําอำเภอปากพนัง ฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์ จำนวน 19 คน ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ จำนวน 6 คน ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ จำนวน 5 คน ฝ่ายสวัสดิการ ผู้ต้องขัง จำนวน 12 คน ฝ่ายฝึกวิชาชีพ จำนวน 15 คน ฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน 6 คน
- 4) ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช ฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์ จำนวน 15 คน ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ จำนวน 5 คน ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ จำนวน 5 คน ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง จำนวน 10 คน ฝ่ายฝึกวิชาชีพ จำนวน 11 คน ฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน 5 คน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครใน 4 มิติ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการและความเป็นธรรมในการให้บริการโดยมีตัวแปรอิสระ คือ ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความซับซ้อนของโครงสร้าง ความพร้อมของทรัพยากร และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในมิติความพึงพอใจนั้นตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายได้ ประสิทธิภาพในมิติความรวดเร็ว ตัวแปรอิสระ 3 ตัว สามารถอธิบายได้ ยกเว้น การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพในมิติความเสมอภาค ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายได้ และประสิทธิภาพในมิติความเป็นธรรมนั้น มีเพียงตัวแปรความชัดเจนในเป้าหมายนโยบายเท่านั้นที่สามารถอธิบายได้ โดยได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขไว้คือ การจัดระบบงาน การให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น เน้นการกระจายอำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยเน้นประโยชน์อยู่ที่ประชาชน การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ในบริการ สร้างจิตสำนึกรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ สนับสนุนให้นำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อการบริการที่รวดเร็ว ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการผลิตการให้บริการ เพิ่มบทบาทภาคเอกชนในการช่วยบริการ สร้างความสมดุลระหว่างปริมาณงานกับปริมาณคน เน้นการกำกับดูแลจากผู้บริหารระดับสูง การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ จัดให้มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ และสร้างสิ่งจูงใจให้ประชาชนอยากเข้ามามีส่วนร่วม ลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลงและง่ายขึ้น

เย็นจิตร จตุราบัณฑิต และ ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2548 : 1-3) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองพังงา พบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้เสียภาษีมี่ความพึงใจระดับมากด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และมีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านสถานที่ ตามลำดับ ผู้เสียภาษีที่มีเพศและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้เสียภาษีที่มีอายุและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ปาริฉัตร อุทัยพันธ์ และคณะ (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาผลกระทบต่อการให้บริการของเภสัชกรและการหาแนวทางในการแก้ปัญหาการจัดการบริการสุขภาพในภาวะวิกฤติ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า มีผลทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มารับบริการ โดยส่วนใหญ่คิดว่า คุณภาพการให้บริการเหมือนเดิมร้อยละ 62.5 มีบางส่วนคิดว่าคุณภาพต่ำลงร้อยละ 29.7 สืบเนื่องมาจากกิจกรรมบางอย่างที่เป็นเชิงรุกและอยู่ในแผนปฏิบัติงานต้องมีการยกเลิก เนื่องจากความไม่ปลอดภัยในชีวิต และบุคลากรบางส่วนมีการย้ายออกทำให้โรงพยาบาลบางแห่งขาดบุคลากรในการทำงาน จากจุดนี้ทำให้ส่งผลกระทบต่อผู้มารับบริการด้วย ทำให้เกิดปัญหาด้านต่างๆ ตามมา ทำให้ประชาชนได้รับบริการไม่ทั่วถึง จากการขาดแคลนบุคลากรร้อยละ 50.0 การเข้าถึงบริการของประชาชนจะลดลง สืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงเวลา เปิด-ปิด การให้บริการร้อยละ 42.2 ประชาชนขาดการเอาใจใส่ต่อการมารับบริการด้านสาธารณสุขหรือการดูแลสุขภาพของตนเอง ร้อยละ 34.4 และมีการปรับลดกิจกรรมการให้บริการบางอย่างร้อยละ 31.3 เมื่อศึกษาถึงความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของบุคลากรพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่จะปฏิบัติงานต่อ สืบเนื่องมาจากมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในพื้นที่ มีเพียงบางส่วนที่มีความต้องการย้ายหรือออกนอกพื้นที่ เหตุผลส่วนใหญ่มาจากเรื่องส่วนตัว ไม่เกี่ยวกับปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ แต่ทั้งนี้ถ้าเหตุการณ์ยิ่งทวีความรุนแรงขึ้นก็อาจเป็นเหตุผลในการตัดสินใจใหม่ได้ ซึ่งรัฐบาลควรเข้ามาแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดีขึ้น ส่วนใหญ่ต้องการให้ทางรัฐเข้ามาแก้ไขความไม่สงบในพื้นที่ในหลายๆ ด้าน

กลุ่มงานพัฒนาระบบด้านทันตวิทยา สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานราชทัณฑ์ (2549 : 118/119) ได้วิจัยเรื่องปัญหาการร้องเรียนของกรมราชทัณฑ์ พบว่าผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังรอคิวการเยี่ยมใช้เวลานานเกินไปมิได้อยู่ที่ขั้นตอนของการเยี่ยม แต่อยู่ที่กิจกรรมของผู้ต้องขังภายในแดนเอง เมื่อมีการประกาศเรียกชื่อบางครั้งผู้ต้องขังอาจจะไม่ยอมออกไปเยี่ยม หรือไม่ได้ยินเสียงประกาศ ทำให้ล่าช้าจนต้องขอให้ผู้มาเยี่ยมรอก่อน ซึ่งผู้มาเยี่ยมไม่เข้าใจจึงกลับกลายเป็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่อำนวยความสะดวก ประกอบกับเจ้าหน้าที่เองก็ไม่อธิบายให้ญาติได้รับฟังถึงเหตุผล

สวาท หน่อจันทร์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการการเยี่ยมญาติหรือติดต่อผู้ต้องขัง : ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางอุบลราชธานี พบว่า ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าด้านสถานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระเบียบเกี่ยวกับการให้บริการ และระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อ

การใช้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษาและกองคลังแต่มีความพึงพอใจในระดับน้อยสำหรับงาน ด้านสาธารณสุขและกองช่าง สำหรับระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านขั้นตอนที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ ส่วนในด้านของค่าธรรมเนียม ด้านการบริการ ด้านพนักงานและด้านอุปกรณ์นั้น ประชาชนเห็นว่าเป็นด้านที่มีปัญหา

นภคล สุยะ (2547) ศึกษาเรื่องทัศนคติของญาติและผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในเรื่องจำกลางเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ญาติผู้ต้องขังมีทัศนคติต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดีและหากพิจารณาเป็นรายกิจกรรม พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเยี่ยมเยียนอยู่ในระดับค่อนข้างดีมาก ส่วนด้านสถานที่บริการและด้านการจัดสวัสดิการผู้มาขอใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี สำหรับแนวทางที่ญาติผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังต้องการให้ปรับปรุง คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ระเบียบปฏิบัติและด้านจัดสวัสดิการ

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อันดับที่หนึ่ง รองลงมา ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ การทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัด นครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ดังนี้ ประการแรก เพื่อทราบคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยม ผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ประการที่สอง เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการแก่ ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช และประการสุดท้ายเพื่อนำผลที่ได้จาก การวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราชให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ศึกษาจากผลงานวิจัยได้ศึกษาจากเอกสารการวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ทางสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยศึกษาข้อมูลภาคสนาม คือ การ เก็บข้อมูลทั้งตัวเลขและสถิติ โดยใช้แบบสอบถาม แล้วนำมาคำนวณโดยใช้หลักการทางสถิติการ วิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยผู้วิจัยใช้แบบการวิจัยแบบไม่ทดลอง (non-experimental research) โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เนื่องจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่สุ่มมาจากประชากรจำนวนมาก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 4 แห่ง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 – 2550 จำนวน 1,040 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (sample) ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ค่าเฉลี่ย ของจำนวนผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง 3 ปี และเปิดตารางของเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 577 คน หลังจากนั้นได้กำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนแต่ละเรือนจำ ดังแสดงในตารางที่ 3.1 การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

ตารางที่ 3.1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เรือนจำ	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช	460	210
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	280	163
เรือนจำอำเภอปากพนัง	230	145
ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช	70	59
รวม	1,040	577

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับพื้นที่ที่ให้บริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะคำถามปลายปิด ใช้มาตรวัด 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ

3.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

3.2.1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสาร ตำรา ที่เกี่ยวกับเรือนจำและทัณฑสถาน การให้บริการ เป็นต้น

3.2.2 กำหนดกรอบแนวคิดหรือขอบเขตสำหรับการวิจัย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างเนื้อหาและตัวแปรที่ศึกษา

3.2.3 ศึกษาแนวทางการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

3.2.4 สร้างแบบสอบถาม โดยใช้ผลจากการศึกษาค้นคว้า เป็นกรอบในการจัดทำ

3.2.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหา ความถูกต้อง ถ้อยคำ ภาษาและความเหมาะสมของแบบสอบถาม

3.2.6 ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง จำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ได้แก่

- 1) นายวิมล มิตรปลั่ง วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานราชทัณฑ์ 7
- 2) นายภักดี สุรภักดี วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งนักทัณฑวิทยา 6 ว
- 3) นายสุวัฒน์ รัตนพันธ์ วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตร์บัณฑิต ตำแหน่งนักวิจัยการยาง

3.2.7 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

3.2.8 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน หลังจากนั้นหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.918

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากผู้บัญชาการเรือนจำตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการดังนี้

4.1 ทำหนังสือถึงผู้บัญชาการเรือนจำ ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเรือนจำตอบแบบสอบถาม

4.2 การส่งและรับแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยประสานขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ของเรือนจำที่มีหน้าที่บริการให้แก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ในพื้นที่กลุ่มเป้าหมายช่วยแจกแบบสอบถาม แล้วผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตัวเองในพื้นที่อำเภอทุ่งสง และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์สำหรับพื้นที่อำเภออื่น ๆ ใช้ในระยะเวลา 1 เดือน รวมแบบสอบถามที่ได้รับคืน 577 ชุด

4.3 การตรวจความถูกต้องของแบบสอบถาม เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาหมดแล้ว ก็ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4.4 การวิเคราะห์หาค่าสถิติ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับวิจัยทางสังคมศาสตร์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

5.1.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา

1) การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพื้นที่ของเรือนจำที่มาใช้บริการ(ส่วนที่ 1) ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ

2) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (ส่วนที่ 2) ใช้ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย class interval แบบสอบถามในแต่ละข้อจัดให้มีความผันแปรออกเป็น 5 ช่วง แต่ละช่วงกำหนดให้คะแนนในคำถามแต่ละข้อดังนี้ คะแนนสูงสุด เท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด เท่ากับ 1 คะแนน โดยกำหนดให้แต่ละคะแนนมีความผันแปรเป็นช่วง ๆ ละ เท่า ๆ กัน สามารถกำหนดช่วงห่างได้ดังนี้

$$\text{ช่วงห่างของคะแนนแต่ละช่วง} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}}$$

$$\frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายถึง	ระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายถึง	ระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึง	ระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึง	ระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	หมายถึง	ระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

5.1.2 ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน(One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางด้านคุณภาพการให้บริการของเรือนจำแต่ละแห่ง ทั้งนี้ จะทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปัญหา โดยรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากการจัดเก็บข้อมูล ทำการแยกแยะคำตอบที่ได้มาทำการจัดกลุ่มคำตอบและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยที่ได้จากการสำรวจข้อมูลจากผู้เยี่ยมชมผู้ต้องขังในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบการให้บริการแต่ละเรือนจำ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขังที่เป็น สอบถามปลายเปิด

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขัง จำแนกตามพื้นที่ของเรือนจำและ ทัณฑสถาน

เรือนจำและทัณฑสถาน	จำนวน	ร้อยละ
เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช	210	36.40
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	163	28.25
เรือนจำอำเภอปากพนัง	145	25.13
ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช	59	10.22
รวม	577	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังที่เรือนจำกลางจังหวัดนครศรีธรรมราช (ร้อยละ 36.40) รองลงมา ได้แก่ เรือนจำอำเภอทุ่งสง (ร้อยละ 28.25) เรือนจำอำเภอปากพนัง (ร้อยละ 25.13) และทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช (ร้อยละ 10.22) ตามลำดับ

1.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการให้บริการของเรือนจำและทัณฑสถานในจังหวัดนครศรีธรรมราช แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้คือ

1.2.1 เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและมีความรวดเร็วในการให้บริการ	210	3.01	.523	ปานกลาง
2	ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	210	3.09	.514	ปานกลาง
3	การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ	210	3.24	.444	ปานกลาง
4	ความสะดวก และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม	210	3.08	.486	ปานกลาง
	รวม	210	3.10	.491	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.10 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.24 รองลงมาได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.09 และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและมีความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ = 3.01

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5	ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเหมาะสม ในการแต่งกายและบุคลิกลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	210	3.65	.632	มาก
6	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	210	3.01	.542	ปานกลาง
7	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	210	2.89	.724	ปานกลาง
8	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	210	3.66	.526	มาก
รวม		210	3.30	.606	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่/บุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.30 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.66 ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย = 3.01 และ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ = 2.89

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
9	อาคารสถานที่ให้บริการที่แยกเป็นสัดส่วน	210	3.17	.867	ปานกลาง
10	ที่จอดรถที่นั่งคอยรับบริการและความเพียงพอของโทรศัพท์ สาธารณะ	210	2.81	.800	ปานกลาง
11	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	210	3.00	.657	ปานกลาง
12	การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ ความสะอาด และความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	210	2.54	.664	ปานกลาง
13	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	210	1.87	.456	น้อย
14	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	210	2.89	.554	ปานกลาง
	รวม	210	2.71	.666	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 2.71 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านอาคารสถานที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.17 รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.00 ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับน้อยและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 1.87

ตารางที่ 4.5 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้บริการของเรือนจำกลาง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	210	3.10	.491	ปานกลาง
2	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	210	3.30	.606	ปานกลาง
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	210	2.71	.666	ปานกลาง
	รวม	210	3.03	.587	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจในการให้บริการของเรือนจำกลางจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.03 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด=3.30 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.10 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 2.71

1.2.2 เรือนจำอำเภอทุ่งสง

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านกระบวนการ
และขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและมีความรวดเร็วในการให้บริการ	163	3.10	.578	ปานกลาง
2	ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	163	3.16	.654	ปานกลาง
3	การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ	163	3.48	.608	มาก
4	ความสะดวก และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม	163	3.28	.548	ปานกลาง
	รวม	163	3.25	.597	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.25 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.48 รองลงมาได้แก่ ด้านความสะดวกและระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.28 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ย = 3.16 และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและมีความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ = 3.10

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5	ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเหมาะสม ในการแต่งกายและบุคลิกลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	163	3.79	.654	มาก
6	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	163	3.25	.503	ปานกลาง
7	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	163	3.28	.426	ปานกลาง
8	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	163	3.74	.852	มาก
รวม		163	3.51	.608	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่/บุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.51 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเหมาะสม ในการแต่งกายและบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากคือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.79 รองลงมาได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.74 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคือ = 3.28 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำ ที่สุด = 3.25

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
9	อาคารสถานที่ให้บริการที่แยกเป็นสัดส่วน	163	2.73	.651	ปานกลาง
10	ที่จอดรถที่นั่งคอยรับบริการและความเพียงพอของโทรศัพท์ สาธารณะ	163	2.31	.632	น้อย
11	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	163	3.17	.546	ปานกลาง
12	การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ ความสะอาดและความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	163	3.16	.523	ปานกลาง
13	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	163	2.88	.512	ปานกลาง
14	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	163	2.60	.625	ปานกลาง
	รวม	163	2.86	.581	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 2.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.16 รองลงมาได้แก่ การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ ความสะอาดและความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.17 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่ายอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 2.88 อาคารสถานที่ให้บริการที่แยกเป็นสัดส่วน อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 2.73 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย = 2.60 ที่จอดรถและที่นั่งคอยรับบริการและความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะอยู่ในระดับน้อยและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 2.31

ตารางที่ 4.9 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้บริการของเรือนจำ
อำเภอทุ่งสง

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	163	3.25	.597	ปานกลาง
2	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	163	3.51	.608	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	163	2.86	.581	ปานกลาง
รวม		163	3.20	.595	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจในการให้บริการของเรือนจำอำเภอทุ่งสง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.20 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด=3.51 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.25 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 2.86

1.2.3 เรือนจำอำเภอปากพนัง

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและมีความรวดเร็วในการให้บริการ	145	3.32	.714	ปานกลาง
2	ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	145	3.15	.526	ปานกลาง
3	การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ	145	3.91	.608	มาก
4	ความสะดวก และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม	145	3.17	.638	ปานกลาง
รวม		145	3.38	.621	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.38 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.91 รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = 3.32 ความสะดวก และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.17 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 3.15

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5	ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเหมาะสม ในการแต่งกายและบุคลิกลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	145	3.90	.664	มาก
6	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	145	3.43	.458	มาก
7	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	145	3.36	.652	ปานกลาง
8	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	145	4.12	.511	มาก
	รวม	145	3.70	.571	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.12 รองลงมาได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเหมาะสม ในการแต่งกายและบุคลิกลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.90 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.43 และเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 3.36

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
9	อาคารสถานที่ให้บริการที่แยกเป็นสัดส่วน	145	3.14	.852	ปานกลาง
10	คอยรับบริการและความเพียงพอของโทรศัพท์ สาธารณะ	145	2.65	.811	ปานกลาง
11	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	145	3.25	.569	ปานกลาง
12	การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ ความสะอาด และความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	145	3.15	.700	ปานกลาง
13	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	145	2.78	.625	ปานกลาง
14	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	145	2.23	.483	น้อย
	รวม	145	2.86	.763	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 2.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.25 รองลงมาได้แก่ การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ ความสะอาด และความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.15 อาคารสถานที่ให้บริการที่แยกเป็นสัดส่วน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.14 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 2.78 คอยรับบริการและความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 2.65 และ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับน้อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 2.23

ตารางที่ 4.13 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้บริการของเรือนจำอำเภอปากพนัง

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	145	3.38	.621	ปานกลาง
2	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	145	3.70	.571	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	145	2.86	.763	ปานกลาง
รวม		145	3.31	.651	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจในการให้บริการของเรือนจำอำเภอปากพนัง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.31 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด=3.70 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.38 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 2.86

1.2.4 ทัศนสถานวิทยุหมู่บ้านจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและมีความรวดเร็วในการให้บริการ	59	3.19	.569	ปานกลาง
2	ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	59	3.02	.665	ปานกลาง
3	การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ	59	3.71	.601	มาก
4	ความสะดวก และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม	59	3.02	.604	ปานกลาง
	รวม	59	3.23	.609	ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.23 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.71 รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและมีความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.19 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการความสะดวก และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 3.02

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5	ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเหมาะสม ในการแต่งกายและบุคลิกลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59	3.47	.622	มาก
6	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	59	3.25	.555	ปานกลาง
7	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	59	3.02	.593	ปานกลาง
8	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	59	4.12	.802	มาก
รวม		59	3.46	.643	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.46 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการเช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.12 รองลงมาได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเหมาะสม ในการแต่งกายและบุคลิกลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.47 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.25 และ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 3.02

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
9	อาคารสถานที่ให้บริการที่แยกเป็นสัดส่วน	59	2.85	.560	ปานกลาง
10	คอยรับบริการและความเพียงพอของโทรศัพท์ สาธารณะ	59	2.14	.588	น้อย
11	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	59	2.98	.525	ปานกลาง
12	การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ ความสะอาด และความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	59	2.80	.428	ปานกลาง
13	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	59	2.15	.478	น้อย
14	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	59	1.83	.654	น้อย
	รวม	59	2.10	.538	น้อย

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับน้อย คือมีค่าเฉลี่ย = 2.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 2.98 รองลงมาได้แก่ อาคารสถานที่ให้บริการที่แยกเป็นสัดส่วนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 2.85 การจัดสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ ความสะอาด และความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 2.80 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย = 2.15 คอยรับบริการและความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย = 2.14 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับน้อยที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 1.83

ตารางที่ 4.17 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้บริการของทัณฑสถาน
วิทยุหมู่บ้านนครศรีธรรมราช

ข้อ	ประเด็นคำถาม	N	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	59	3.23	.609	ปานกลาง
2	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	59	3.46	.643	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59	2.10	.538	น้อย
	รวม	59	2.93	.596	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ในภาพรวมผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจในการให้บริการของเรือนทัณฑสถานวิทยุหมู่บ้านนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 2.93 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด=3.46 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.23 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับน้อย และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 2.10

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบการให้บริการ

2.1 การเปรียบเทียบการให้บริการของเรือนจำ/ทัณฑสถานเป็นรายข้อ

2.1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความรวดเร็วในการให้บริการ

พื้นที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน	ระดับคุณภาพ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
เรือนจำอำเภอปากพนัง	0	49	93	3	0	3.32	1
	0%	33.8%	(64.1%)	(2.1%)	(0%)		
ทัณฑสถานวัยหนุ่ม	0	19	32	8	0	3.19	2
นครศรีธรรมราช	(0%)	(32.2%)	(54.2%)	(13.6%)	(0%)		
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	1	29	119	14	0	3.10	3
	(0.6%)	(17.8%)	(73.0%)	(8.6%)	(0%)		
เรือนจำกลาง	0	60	108	57	0	3.01	4
นครศรีธรรมราช	(0 %)	(26.7%)	(48.0%)	(25.3%)	(0%)		
รวม						3.15	

จากตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบการให้บริการข้อที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความรวดเร็วในการให้บริการพบว่าระดับคุณภาพใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย = 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่า เรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เรือนจำอำเภอปากพนัง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.32 รองลงมา เรือนจำอำเภอทุ่งสงและทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย = 3.10 และ 3.19 ตามลำดับส่วนเรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช คือมีค่าเฉลี่ย = 3.01

2.1.2 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
 ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนใน
 การ ให้บริการ

พื้นที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน	ระดับคุณภาพ						อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	0 (0%)	38 (23.3%)	113 (69.3%)	12 (7.4%)	0 (0%)	3.16	1
เรือนจำอำเภอปากพนัง	0 (0%)	33 (22.8%)	101 (69.7%)	11 (7.6%)	0 (0%)	3.15	2
เรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช	0 (0%)	81 (36.0%)	85 (37.8%)	58 (25.8%)	1 (0.4%)	3.09	3
ทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช	1 (1.7%)	9 (15.3%)	39 (66.1%)	10 (16.9%)	0 (0%)	3.02	4
รวม						3.10	

จากตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบการให้บริการข้อที่ 2 ด้านความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ระดับคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ มีค่าเฉลี่ย = 3.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่า เรือนจำที่สามารถอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เกิดความพอใจมากที่สุด หรือมีคุณภาพมากที่สุด ได้แก่ เรือนจำอำเภอทุ่งสง มีค่าเฉลี่ย = 3.16 รองลงมา คือเรือนจำอำเภอปากพนังและเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช เรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย = 3.15 , 3.09 และ 3.02 ตามลำดับ

2.1.3 การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ

พื้นที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน	ระดับคุณภาพ						อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
เรือนจำอำเภอปากพนัง	30 (20.7%)	72 (49.7%)	43 (29.7%)	0 (0%)	0 (0%)	3.91	1
ทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช	3 (5.1%)	36 (61.0%)	20 (33.9%)	0 (0%)	0 (0%)	3.71	2
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	3 (4.3%)	70 (42.9%)	81 (49.7%)	2 (2.5)	1 (0.6%)	3.48	3
เรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช	13 (5.8%)	67 (29.8%)	111 (49.3%)	34 (15.1%)	0 (0%)	3.26	4
รวม						3.59	

จากตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบการให้บริการข้อที่ 3 การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ พบว่าระดับคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่า เรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เรือนจำอำเภอปากพนัง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.91 รองลงมา คือ ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช และเรือนจำอำเภอทุ่งสง ค่าเฉลี่ย = 3.71 และ 3.48 ตามลำดับ และเรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย = 3.26

2.14 ความสะดวก และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ ด้านความสะดวก และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม

พื้นที่เรือนจำทัณฑสถาน	ระดับคุณภาพ					ค่าเฉลี่ย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	0 (0%)	57 (35.0%)	94 (57.7%)	12 (7.4%)	0 (0%)	3.28	1
เรือนจำอำเภอปากพนัง	0 (0%)	34 (23.4%)	101 (69.7%)	10 (6.9%)	0 (0%)	3.17	2
เรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช	0 (0%)	90 (40.0%)	76 (33.8%)	56 (24.9%)	3 (1.3%)	3.12	3
ทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช	0 (0%)	6 (10.2%)	48 (81.4%)	5 (8.5%)	0 (0%)	3.02	4
รวม						3.14	

จากตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบการให้บริการข้อที่ 4 ความสะดวกและระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม พบว่าระดับคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่า ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังที่มีความพอใจในระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เรือนจำอำเภอทุ่งสง มีค่าเฉลี่ย = 3.28 รองลงมา ได้แก่ เรือนจำอำเภอปากพนังและเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย = 3.17 และ 3.12 ตามลำดับ ส่วนเรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย = 3.02

2.1.5 ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเหมาะสมในการแต่งกายและบุคลิกลักษณะ ท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความสุภาพ กิริยามารยาท ความเหมาะสมในการแต่งกาย
และบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พื้นที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน	ระดับคุณภาพ					ค่าเฉลี่ย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เรือนจำอำเภอปากพนัง	27 (18.6%)	77 (53.1%)	40 (27.6%)	1 (0.7%)	0 (0%)	3.90	1
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	24 (14.7%)	83 (50.9%)	53 (32.5%)	3 (1.8%)	0 (0%)	3.79	2
เรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช	51 (22.7%)	87 (38.7%)	44 (19.6%)	43 (19.1%)	0 (0%)	3.65	3
ทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช	2 (3.4%)	24 (40.7%)	53 (55.9%)	0 (0%)	0 (0%)	3.47	4
รวม						3.69	

จากตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบการให้บริการข้อที่ 5 ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเหมาะสมในการแต่งกาย และบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าระดับคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมากคือ มีค่าเฉลี่ย = 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่า เรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เรือนจำอำเภอปากพนัง มีค่าเฉลี่ย = 3.90 รองลงมา คือ เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช และ เรือนจำอำเภอทุ่งสง ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช = 3.79, 3.65 และ 3.47 ตามลำดับ

2.1.6 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

พื้นที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน	ระดับคุณภาพ						อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
เรือนจำอำเภอปากพนัง	3 (2.1%)	61 (42.1%)	77 (53.1%)	4 (2.8%)	0 (0%)	3.43	1
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	5 (3.1%)	40 (24.5%)	108 (66.3%)	10 (6.1%)	0 (0%)	3.25	2
ทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช	0 (0%)	21 (35.6%)	32 (54.2%)	6 (10.2%)	0 (0%)	3.25	2
เรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช	2 (0.9%)	51 (22.7%)	120 (53.3%)	52 (23.1%)	0 (0%)	3.01	3
รวม						3.23	

จากตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบการให้บริการข้อที่ 6 ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของเรือนจำที่มีต่อผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง พบว่าระดับคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางคือมีค่าเฉลี่ย = 3.23 เมื่อพิจารณารายพื้นที่พบว่าเรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เรือนจำอำเภอปากพนัง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.43 รองลงมาคือ เรือนจำอำเภอทุ่งสงและทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราชมีค่าเฉลี่ย = 3.25 เรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช คือมีค่าเฉลี่ย = 3.01

2.1.7 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้าน เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้

พื้นที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน	ระดับคุณภาพ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
เรือนจำอำเภอปากพนัง	6 (4.1%)	50 (34.5%)	79 (54.5%)	10 (6.9%)	0 (0%)	3.36	1
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	2 (1.2%)	49 (30.1%)	104 (63.8%)	8 (4.9%)	0 (0%)	3.28	2
ทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช	1 (1.7%)	5 (8.5%)	47 (79.7%)	6 (10.2%)	0 (0%)	3.02	3
เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช	1 (0.4%)	48 (21.3%)	119 (52.9%)	40 (17.8%)	17 (7.6%)	2.89	4
รวม						3.13	

จากตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบการให้บริการข้อที่ 7 ด้านเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ ระดับคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย = 3.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่าเรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เรือนจำอำเภอปากพนัง มีค่าเฉลี่ย = 3.36 รองลงมา คือ เรือนจำอำเภอทุ่งสง และทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย = 3.28 และ 3.02 ตามลำดับ และ เรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย = 2.89

2.1.8 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

พื้นที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน	ระดับคุณภาพ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
เรือนจำอำเภอปากพนัง	38 (26.2%)	87 (60.0%)	20 (13.8%)	0 (0%)	0 (0%)	4.12	1
ทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช	15 (25.4%)	37 (62.7%)	6 (10.2%)	1 (1.7%)	0 (0%)	4.12	1
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	17 (10.4%)	88 (54.0%)	56 (34.4%)	2 (1.2%)	0 (0%)	3.74	2
เรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช	18 (8.0%)	127 (56.4%)	66 (29.3%)	14 (6.2%)	0 (0%)	3.66	3
รวม						3.91	

จากตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบการให้บริการข้อที่ 8 ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ พบว่าระดับคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย = 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่า เรือนจำค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช และเรือนจำอำเภอปากพนัง คือมีค่าเฉลี่ย = 4.12 รองลงมาคือ เรือนจำอำเภอทุ่งสง มีค่าเฉลี่ย = 3.74 และเรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย = 3.66

2.1.9 มีอาคารสถานที่ให้บริการที่แยกเป็นสัดส่วน

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขังของเรือนจำ
ด้านอาคารสถานที่ให้บริการที่แยกเป็นสัดส่วน

พื้นที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน	ระดับคุณภาพ						อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
เรือนจำอำเภอปากพนัง	0 (0%)	25 (17.2%)	115 (79.3%)	5 (3.4%)	0 (0%)	3.14	1
เรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช	1 (0.4%)	26 (11.6%)	145 (64.4%)	53 (23.6%)	0 (0%)	2.89	2
ทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช	0 (0%)	4 (6.8%)	42 (71.2%)	13 (22.0%)	0 (0%)	2.85	3
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	0 (0%)	12 (7.4%)	96 (58.9%)	54 (33.1%)	1 (0.6%)	2.73	4
รวม						2.90	

จากตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบการให้บริการข้อที่ 9 อาคารสถานที่ให้บริการที่แยกเป็นสัดส่วน พบว่าระดับคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 2.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่า เรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เรือนจำอำเภอปากพนัง มีค่าเฉลี่ย = 3.14 รองลงมาได้แก่ เรือนจำกลางนครศรีธรรมราชและทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย = 2.89 และ 2.85 ตามลำดับ ส่วนเรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เรือนจำอำเภอทุ่งสง มีค่าเฉลี่ย = 2.73

2.1.10 ความเพียงพอของที่จอดรถ ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการและความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเพียงพอของที่จอดรถ ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการและความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ

พื้นที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน	ระดับคุณภาพ						อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
เรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช	4 (1.8%)	93 (41.3%)	80 (35.6%)	34 (15.1%)	14 (6.2%)	3.17	1
เรือนจำอำเภอปากพนัง	0 (0%)	5 (3.4%)	88 (60.7%)	48 (33.1%)	4 (2.8%)	2.65	2
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	0 (0%)	6 (3.7%)	64 (39.3%)	68 (41.7%)	25 (15.3%)	2.31	3
ทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช	0 (0%)	1 (1.7%)	11 (18.6%)	42 (71.2%)	5 (8.5%)	2.14	4
รวม						2.56	

จากตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบการให้บริการข้อที่ 10 ความเพียงพอของที่จอดรถ ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการและความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ พบว่าระดับคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย คือ มีค่าเฉลี่ย = 2.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่า เรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย = 3.17 รองลงมา ได้แก่ เรือนจำอำเภอปากพนังและเรือนจำอำเภอทุ่งสง มีค่าเฉลี่ย = 2.65 และ 2.31 และเรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย = 2.14

2.1.11 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขังของเรือนจำ
ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม

พื้นที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน	ระดับคุณภาพ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
เรือนจำอำเภอปากพนัง	0 (0%)	37 (25.5%)	107 (73.8%)	1 (0.7%)	0 (0%)	3.25	1
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	1 (0.6%)	34 (20.9%)	119 (73.0%)	9 (5.5%)	0 (0%)	3.17	2
ทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช	0 (0%)	8 (13.6%)	42 (71.2%)	9 (15.3%)	0 (0%)	2.98	3
เรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช	0 (0%)	12 (5.3%)	158 (70.2%)	55 (24.4%)	0 (0%)	2.81	4
รวม						3.05	

จากตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบการให้บริการข้อที่ 11 ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม พบว่า ระดับคุณภาพอยู่ในระดับปานกลางคือ มีค่าเฉลี่ย = 3.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่าเรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เรือนจำอำเภอปากพนัง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.25 รองลงมาคือ เรือนจำอำเภอทุ่งสงและทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช คือมีค่าเฉลี่ย = 3.17 และ ค่าเฉลี่ย = 2.98 ตามลำดับ ส่วนเรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย = 2.81

2.1.12 การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ ความสะอาด และสะดวกต่อการติดต่อใช้

บริการ

ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบการจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ ความสะอาด และสะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ

พื้นที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน	ระดับคุณภาพ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	0 (0%)	46 (28.2%)	97 (59.5%)	20 (12.3%)	0 (0%)	3.16	1
เรือนจำอำเภอปากพนัง	0 (0%)	32 (22.1%)	103 (71.0%)	10 (6.9%)	0 (0%)	3.15	2
เรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช	0 (0%)	56 (24.9%)	113 (50.2%)	55 (24.4%)	1 (0.4%)	3.00	3
ทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช	0 (0%)	4 (6.8%)	39 (66.1%)	16 (27.1%)	0 (0%)	2.80	4
รวม						3.02	

จากตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบการให้บริการข้อที่ 12 การจัดสถานที่ของแต่ละเรือนจำนั้น ความเป็นระเบียบ ความสะอาด และสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ พบว่าระดับคุณภาพในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางคือ มีค่าเฉลี่ย = 3.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่า เรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เรือนจำอำเภอทุ่งสง มีค่าเฉลี่ย = 3.16 รองลงมา คือ เรือนจำอำเภอปากพนังและเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย = 3.15 และ 3.00 ส่วนเรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย = 2.80

2.1.13 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความเข้าใจง่าย

ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขังของเรือนจำ

ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้าน ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความเข้าใจง่าย

พื้นที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน	ระดับคุณภาพ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	0 (0%)	31 (19.0%)	83 (50.9%)	47 (28.8%)	2 (1.2%)	2.88	1
เรือนจำอำเภอปากพนัง	0 (0%)	12 (8.3%)	90 (62.1%)	42 (29.0%)	1 (0.7%)	2.78	2
เรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช	0 (0%)	11 (4.9%)	110 (48.9%)	94 (41.8%)	10 (4.4%)	2.54	3
ทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช	0 (0%)	1 (1.7%)	13 (22.0%)	39 (66.1%)	6 (10.2%)	2.15	4
รวม						2.59	

จากตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบการให้บริการข้อที่ 13 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์มีความเข้าใจง่าย พบว่าระดับคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย คือมีค่าเฉลี่ย = 2.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่า เรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เรือนจำอำเภอทุ่งสง มีค่าเฉลี่ย = 2.88 รองลงมา คือ เรือนจำอำเภอปากพนัง และเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ปรากฏความแตกต่างกันอย่างมีค่าเฉลี่ย = 2.78 และ 2.54 ตามลำดับ และเรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช มีค่าเฉลี่ย = 2.15

2.1.14 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับและเอกสารเผยแพร่

ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขังของเรือนจำ
ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้าน ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ
และเอกสารเผยแพร่

พื้นที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน	ระดับคุณภาพ					ค่าเฉลี่ย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	0 (0%)	35 (21.5%)	51 (31.3%)	54 (33.1%)	23 (14.1%)	2.60	1
เรือนจำอำเภอปากพนัง	0 (0%)	1 (0.7%)	62 (35.9%)	71 (49.0%)	21 (14.5%)	2.23	2
เรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช	0 (0%)	3 (1.3%)	43 (19.1%)	100 (44.4%)	79 (35.1%)	1.87	3
ทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช	0 (0%)	0 (0%)	9 (15.3%)	31 (52.2%)	19 (32.2%)	1.83	4
รวม						2.13	

จากตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบการให้บริการข้อที่ 14 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ และเอกสารเผยแพร่ พบว่าระดับคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย คือมีค่าเฉลี่ย = 2.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่า เรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เรือนจำอำเภอทุ่งสง มีค่าเฉลี่ย = 2.60 รองลงมา คือ เรือนจำอำเภอปากพนัง เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช คือมีค่าเฉลี่ย = 2.23 , 1.87 ตามลำดับ และเรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช

2.2 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของเรือนจำ

ตารางที่ 4.32 แสดงภาพรวมการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวก

พื้นที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน	กระบวนการ/ ขั้นตอน	เจ้าหน้าที่	สิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}
เรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช	3.10	3.30	2.71	3.03
เรือนจำอำเภอทุ่งสง	3.25	3.51	2.86	3.20
เรือนจำอำเภอปากพนัง	3.38	3.70	2.86	3.31
ทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช	3.23	3.46	2.10	2.93
รวม	3.24	3.49	2.48	3.07

จากตารางที่ 4.32 พบว่าคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่า เรือนจำที่ผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขังมีความพอใจมากที่สุด คือ เรือนจำอำเภอปากพนัง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.31 รองลงมาได้แก่ เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช เรือนจำอำเภอทุ่งสง และทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช ซึ่งมีค่าเฉลี่ย = 3.03, = 3.01 และ ค่าเฉลี่ย = 2.93 ตามลำดับ

โดยเมื่อพิจารณาคูณภาพการบริการเป็นรายด้านพบว่า การบริการโดยรวมของทุกเรือนจำด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.49 รองลงมาตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.29 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 2.48

ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการของเรือนจำ
แต่ละแห่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวม	จำนวน	\bar{X}	S.D.	df.	F-values	Sig.(P)
- เรือนจำกลางจังหวัดนครศรีธรรมราช	210	3.36	.381	3	4.905	.556
- เรือนจำอำเภอทุ่งสง	163	3.29	.391			
- เรือนจำอำเภอปากพนัง	145	3.20	.418			
- ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช	59	3.26	.309			

จากตารางที่ 4.34 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน(One –Way ANOVA)โดยแยกพิจารณา
ออกตามเรือนจำแต่ละแห่ง พบว่า เรือนจำทั้ง 4 แห่ง ไม่มีความแตกต่างกันในระดับคุณภาพการ
ให้บริการโดยรวม

ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการของเรือนจำ
แต่ละแห่งในจังหวัดนครศรีธรรมราชด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ระดับคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	df.	F-values	Sig.(P)
- เรือนจำกลางจังหวัดนครศรีธรรมราช	234	3.10	.491	3	.385	.681
- เรือนจำอำเภอทุ่งสง	163	3.25	.597			
- เรือนจำอำเภอปากพนัง	145	3.38	.621			
- ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช	59	3.23	.609			

จากตารางที่ 4.34 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน(One –Way ANOVA) พบว่า เรือนจำทั้ง 4
แห่ง ไม่มีความแตกต่างกันในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการของเรือนจำ
แต่ละแห่งในจังหวัดนครศรีธรรมราชด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ระดับคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	df.	F-values	Sig.(P)
- เรือนจำกลางจังหวัดนครศรีธรรมราช	234	3.30	.606	3	.671	.513
- เรือนจำอำเภอทุ่งสง	163	3.51	.608			
- เรือนจำอำเภอปากพนัง	145	3.70	.571			
- ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช	59	3.46	.643			

จากตารางที่ 4.35 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน(One –Way ANOVA) พบว่า เรือนจำทั้ง 4 แห่ง ไม่มีความแตกต่างกันในคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 4.36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการของเรือนจำ
แต่ละแห่งในจังหวัดนครศรีธรรมราชด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	df.	F-values	Sig.(P)
- เรือนจำกลางจังหวัดนครศรีธรรมราช	234	2.71	.587	3	.743	.477
- เรือนจำอำเภอทุ่งสง	163	2.86	.581			
- เรือนจำอำเภอปากพนัง	145	2.86	.450			
- ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช	59	2.10	.596			

จากตารางที่ 4.36 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน(One –Way ANOVA) พบว่า เรือนจำทั้ง 4 แห่ง ไม่มีความแตกต่างกันในคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง

จากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการปรับปรุงการให้บริการเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารงานของเรือนจำและทัณฑสถานรายละเอียดดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของเรือนจำกลางจังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อ	ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ	ค่าความถี่	ร้อยละ
1	สถานที่ให้บริการ	27	28.42
2	ขั้นตอนการให้บริการ	27	28.42
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	24	25.27
3	การประชาสัมพันธ์	17	17.89
รวม		95	100

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการด้าน สถานที่ให้บริการและขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด (27 ราย) ได้แก่ เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ที่นั่งรอสำหรับติดต่อ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับการบริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (24 ราย) ได้แก่ ให้เพิ่มความเอาใจใส่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ความสุภาพเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นคนดี และ การประชาสัมพันธ์ (18 ราย) ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอและให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา มีแผ่นพับเผยแพร่ขั้นตอนการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง การจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของเรือนจำอำเภอทุ่งสง

ข้อ	ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ	ค่าความถี่	ร้อยละ
1	สถานที่ให้บริการ	40	48.78
2	ขั้นตอนการให้บริการ	19	23.17
3	การประชาสัมพันธ์	14	17.08
4.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9	10.97
	รวม	82	100

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำอำเภอทุ่งสง มีความต้องการให้เรือนจำอำเภอทุ่งสง ได้ปรับปรุงการให้บริการในด้านสถานที่ให้บริการมากที่สุด (40 ราย) ได้แก่ เพิ่มสถานที่จอดรถ สถานที่นั่งพักคอย เพิ่มโทรศัพท์สาธารณะ มีน้ำดื่มไว้ให้สำหรับผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังให้เพียงพอ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ (19 ราย) มีป้ายชี้แจงขั้นตอนการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่มองเห็นชัดเจน การชี้แจงหรือแนะนำ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือมีความล่าช้าในบางขั้นตอน การประชาสัมพันธ์ (14 ราย) ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาอย่างเพียงพอและสะดวกในการติดต่อ และเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ (9 ราย) ได้แก่ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และคอยให้ความช่วยเหลือผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังอย่างเป็นกันเอง ชี้แนะเข้มงวดใส

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของเรือนจำอำเภอปากพนัง

ข้อ	ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ	ค่าความถี่	ร้อยละ
1	การประชาสัมพันธ์	23	35.93
2	สถานที่ให้บริการ	21	32.83
3	ขั้นตอนการให้บริการ	14	21.87
4.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6	9.37
	รวม	64	100

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำอำเภอปากพนัง ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในด้าน การประชาสัมพันธ์มากที่สุด (23 ราย) ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ควรมีแผ่นพับเผยแพร่ขั้นตอนการมาเยี่ยมผู้ต้องขังอย่างชัดเจน รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการ (21 ราย) ได้แก่ มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ความสะอาดของห้องน้ำ ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับนั่งพักรอ ขั้นตอนการให้บริการ (14 ราย) ได้แก่ มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการขอใช้บริการที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนหลาย ๆ จุดในบริเวณเรือนจำ และเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ (6 ราย) ได้แก่ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ความเป็นกันเองและคอยช่วยเหลือผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในการให้บริการ

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของทัณฑสถานวัยหนุ่มจังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อ	ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ	ค่าความถี่	ร้อยละ
1	สถานที่ให้บริการ	14	46.66
2	การประชาสัมพันธ์	8	26.66
3	ขั้นตอนการให้บริการ	5	16.68
4.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3	10
	รวม	30	100

จากตารางที่ 4.40 พบว่าผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช ต้องให้มีการปรับปรุงด้านสถานที่ให้บริการมากที่สุด (14 ราย) ได้แก่ ให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ห้องน้ำสะอาด ที่นั่งสำหรับพักคอยให้เพียงพอ น้ำดื่มไว้สำหรับผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ (8 ราย) ได้แก่ การเพิ่มเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา การมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ (5 ราย) ได้แก่ มีป้ายชี้แจงขั้นตอนในการขอเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่ชัดเจน พร้อมมีเอกสารให้เพียงพอ การจัดบัตรคิว และเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ(3 ราย) ได้แก่ ความสุภาพ ความเอาใจใส่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังให้เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 4.41 แสดงภาพรวมค่าความถี่และค่าร้อยละรายละเอียดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการบริการของ
เรือนจำ/ทัณฑสถาน (4 แห่ง)

ข้อ	ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ	ค่าความถี่	ร้อยละ
1	สถานที่ให้บริการ	102	37.66
2	ขั้นตอนการให้บริการ	65	23.98
3	การประชาสัมพันธ์	62	22.87
4.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	42	15.49
	รวม	271	100

จากตารางที่ 4.38 พบว่าผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังมีข้อเสนอแนะการบริการของเรือนจำ/ทัณฑสถาน ด้านสถานที่มากที่สุด (102 ราย) รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ (65 ราย) ด้านการประชาสัมพันธ์ (62 ราย) และผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังมีข้อเสนอแนะการบริการของเรือนจำ/ทัณฑสถานน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (42 ราย)

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง “ คุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ” ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วนที่สำคัญ ส่วนแรกเป็นการสรุปการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการวิจัย และ ผลการวิจัย ส่วนถัดมาเป็นการนำผลการวิจัยมาอภิปรายผล ส่วนสุดท้ายเป็นการเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (non-experimental research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) และ เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขังในจังหวัดนครศรีธรรมราช

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช

1.1.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเรือนจำในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากค่าเฉลี่ยของผู้มาเยี่ยมชมผู้ต้องขัง 3 ปีย้อนหลัง (2548-2550) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 577 คน จาก 3 เรือนจำและ 1 ทัณฑสถานในจังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2.2 เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีทั้งหมด 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพื้นที่ของเรือนจำ ตอนที่ 2 คำถามเพื่อชี้วัดระดับคุณภาพในการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่จะทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น

1.2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งสองชุด โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษา คือ ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.918

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถาม ไปให้เรือนจำและทัณฑสถานตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ พร้อมขอให้ส่งแบบสอบถามคืนผู้ศึกษาภายในเวลาที่กำหนด โดยผู้วิจัยได้ติดตามแบบสอบถามที่ไม่ส่งกลับโดยโทรศัพท์ขอความร่วมมือให้แต่ละเรือนจำ ทั้งนี้ ได้รับแบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้รับบริการตอบกลับคืน จำนวน 577 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนส่วนที่สอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย โดยผู้วิจัยจะทำการแยกแยะและการวิเคราะห์ความแปรปรวนคำตอบที่ได้ มาทำการจัดกลุ่มคำตอบและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลทั่วไป จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังที่เรือนจำกลางจังหวัดนครศรีธรรมราช (ร้อยละ 36.39)

1.3.2 ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพในการให้บริการของเรือนจำ

1) การให้บริการของเรือนจำกลางจังหวัดนครศรีธรรมราช

พบว่าคุณภาพการบริการของเรือนจำกลางจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.30 รองลงมาตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.10 ,2.71

2) การให้บริการของเรือนจำอำเภอทุ่งสง

พบว่า การให้บริการของเรือนจำอำเภอทุ่งสง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.51 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.25 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 2.86

3) การให้บริการของเรือนจำอำเภอปากพนัง

พบว่า การให้บริการของเรือนจำอำเภอปากพนัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.70 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.38 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 2.86

4) การให้บริการของทัณฑสถานวัยหนุ่มจังหวัดนครศรีธรรมราช

พบว่า การให้บริการของทัณฑสถานวัยหนุ่มจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 2.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย = 3.46 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.23 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 2.10

1.3.3 การเปรียบเทียบการให้บริการของเรือนจำและทัณฑสถาน

พบว่า คุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่พบว่า เรือนจำที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุดคือ เรือนจำอำเภอปากพนัง คือมีค่าเฉลี่ย = 3.31 รองลงมาได้แก่ เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช เรือนจำอำเภอทุ่งสง และทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.20 , 3.03 , 2.93 ตามลำดับ

โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการเป็นรายด้านพบว่า การบริการโดยรวมของทุกเรือนจำด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.49 รองลงมาตามลำดับได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.29 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 2.48

1.3.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าคุณภาพในการให้บริการ ทั้งโดยรวมและรายด้านของเรือนจำ/ทัณฑสถานทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ เรือนจำกลางจังหวัด นครศรีธรรมราช เรือนจำอำเภอทุ่งสง เรือนจำอำเภอปากพนัง และทัณฑสถานวัยหนุ่มจังหวัด นครศรีธรรมราช ไม่มีความแตกต่างกัน

1.3.5 ข้อเสนอแนะที่จะทำให้การบริการของเรือนจำมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น โดยในการตอบแบบสอบถามปลายเปิดมีผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขดังนี้

1) เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

พบว่าผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความต้องการให้เรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช ปรับปรุงการให้บริการด้าน สถานที่ให้บริการและขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด(27 ราย) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (24 ราย) และด้าน การประชาสัมพันธ์ (17 ราย)

2) เรือนจำอำเภอทุ่งสง

พบว่า ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความต้องการให้เรือนจำอำเภอทุ่งสง ได้ปรับปรุงการให้บริการในด้านสถานที่ให้บริการมากที่สุด (40 ราย) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอน การให้บริการ (19 ราย) ด้านการประชาสัมพันธ์ (14 ราย) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (9 ราย)

3) เรือนจำอำเภอปากพนัง

พบว่า ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการในการประชาสัมพันธ์มากที่สุด (23 ราย) รองลงมาคือ ปรับปรุงด้านสถานที่ให้บริการ (21 ราย) ขั้นตอนการให้บริการ (14 ราย) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (6 ราย)

4) ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช

พบว่า ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช มีความต้องการให้ทัณฑสถานวัยหนุ่มจังหวัดนครศรีธรรมราชปรับปรุงการให้บริการด้านการ ประชาสัมพันธ์มากที่สุด (14 ราย) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ (8 ราย) ขั้นตอนการให้บริการ (5 ราย) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3 ราย)

5) เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าประเด็นที่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังต้องการให้ มีการปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาค้นคว้าทำให้ทราบระดับการให้บริการของเรือนจำ การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเรือนจำ เพื่อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

2.1 ระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ

จากการศึกษาพบว่า การให้การบริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีระดับคุณภาพในการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำอยู่ในระดับปานกลาง

ตามความเป็นจริงนั้น ได้มีการจัดทำมาตรฐานเรือนจำและทัณฑสถาน โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่วันที่ 21 เมษายน 2546 เพื่อใช้ในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังในด้านต่าง ๆ ของกรมราชทัณฑ์ และยังได้จัดทำแผนปฏิบัติการของกรมราชทัณฑ์ 4 ปี พ.ศ. 2548-2551 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นนโยบายของกรมราชทัณฑ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ยังได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานราชทัณฑ์ รวมทั้งการจัดระเบียบเรือนจำให้ได้มาตรฐานทั้งด้านให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ด้านสวัสดิการต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ การควบคุมและพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ก็ยังคงให้ความสำคัญกับการดำเนินงานดังกล่าว โดยได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม ตลอดจนบริการและพัฒนางานราชทัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์ผลมาก มีการพัฒนาคุณภาพของเรือนจำหรือทัณฑสถานในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านที่ให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง การเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการหน่วยงานให้สามารถก้าวตามความไม่หยุดนิ่งของบริบททางสังคม การเมือง เศรษฐกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรู้เท่าทันด้วยความมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมทั้งส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วมด้วยจิตสำนึก การทำงานเป็นหมู่คณะ (Team work) กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับของหน่วยงานและภาคส่วนต่างๆ ที่ต้องประสานการดำเนินงานการปรับปรุงแบบและวิธีการดำเนินงานด้วยความรอบคอบ มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ และอีกส่วนหนึ่งก็เนื่องมาจาก การพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศสามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน โดยมีเป้าหมายประสงค์หลักหรือผลลัพธ์สุดท้ายที่พึงประสงค์ของการพัฒนาระบบราชการไทย สามารถแยกได้เป็น 4 ประการ คือ 1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดี (Better Service Quality) 2) ปรับบทบาทภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม

(Rightsizing) 3) ขกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าสากลและตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย (Democratic Governance)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงอาจสรุปได้ว่าส่งผลทำให้การให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราชดีขึ้นกว่าที่ผ่านมาอย่างไรก็ตาม ก็ยังเป็นคุณภาพในระดับปานกลาง สาเหตุน่าจะมาจากโครงสร้างและจำนวนของบุคลากรแต่ละขนาดของเรือนจำและจำนวนผู้ต้องขังที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นแต่ปัจจัยอื่น ๆ ยังคงเดิม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่งบประมาณสถานที่ที่รองรับจำนวนผู้ต้องขัง จึงส่งผลให้มีคุณภาพในการให้บริการที่แม้จะดีกว่าในอดีตแต่ก็ยังไม่ดีที่สุดในความเห็นของผู้มาเยี่ยม

ผลการศึกษาที่พบดังกล่าว สอดคล้องกับสวาท หน่อจันทร์ (2543) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการ การเยี่ยมญาติหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง : ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางอุบลราชธานี พบว่า ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างจากการศึกษาของสวาท ซึ่งพบว่า ญาติผู้ต้องขังพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด ขณะที่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังที่เรือนจำนครศรีธรรมราช พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา ยะจอม (2546) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาระบบการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการจัดระบบเยี่ยมญาติ ผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจระบบการเยี่ยมญาติอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาอิสระของนภดล สุยะ (2547) ศึกษาเรื่องทัศนคติของญาติและผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการเยี่ยมเขียนผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ญาติผู้ต้องขังมีทัศนคติต่อการให้บริการเยี่ยมเขียนผู้ต้องขังในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดีซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเยี่ยมอยู่ในระดับค่อนข้างดีมาก ส่วนด้านสถานที่บริการและด้านการจัดสวัสดิการผู้มาขอใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี (สำหรับแนวทางที่ญาติผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังต้องการให้ปรับปรุง คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ระเบียบปฏิบัติและด้านจัดสวัสดิการ)

ในส่วนของผลการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การบริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมกันมากที่สุด 3 เรือนจำและทัณฑสถาน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเฉพาะในด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งสอดคล้องที่กุลนดา โชติมุฑตะ อธิบายว่าปัจจัยประการหนึ่งซึ่งทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ได้แก่ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งมีความเอาใจใส่ ให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความซื่อสัตย์สุจริต

2.2 การวิเคราะห์ระดับความแตกต่างของเรือนจำ

ผลการศึกษาพบว่า เรือนจำแต่ละแห่งไม่มีความแตกต่างกันในการให้บริการโดยรวม ซึ่งส่วนหนึ่งน่าจะมาจากการกำหนดมาตรฐานของเรือนจำ และการให้ความสำคัญต่อเรื่องคุณภาพ รวมถึงมีการนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management) มาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 โดยนายทศ จิตสว่าง อธิบดีกรมราชทัณฑ์ และการประเมินแผนการปฏิบัติราชการของกรมราชทัณฑ์ 4 ปี พ.ศ. 2548-2551 โดยกำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนางานราชทัณฑ์ คือ กรมราชทัณฑ์เป็นองค์กรชั้นนำของอาเซียนในการควบคุม แก้ไขและพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง เพื่อคืนคนดีมีคุณค่าสู่สังคม และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 กรมราชทัณฑ์ได้กำหนดนโยบายเน้นหนักภายใต้กรอบทิศทางการบริหารและพัฒนางานราชทัณฑ์ของอธิบดีกรมราชทัณฑ์ โดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 -2554) นโยบายของรัฐบาลและกระทรวงยุติธรรมเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดและข้าราชการ ลูกจ้างของกรมราชทัณฑ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความเป็นมืออาชีพในงานราชทัณฑ์ซึ่งเป็นงานคุ้มครองความสงบสุขของสังคม โดยมีเรื่องเร่งด่วน 4 เรื่องดังนี้

1. การสร้างราชทัณฑ์ใสสะอาด เป็นการมุ่งเน้นการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการราชทัณฑ์ ด้วยการรณรงค์ ปลุกฝังจิตสำนึก ค่านิยมต่อต้านและไม่ยอมให้มีการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกรูปแบบ การสร้างความโปร่งใสในการทำงานและในกระบวนการทำงานในทุกขั้นตอน การสร้างและยึดถือมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงานการน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ส่งเสริม สนับสนุน เชิดชูเกียรติ และให้รางวัลแก่ผู้ประพฤติดี เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันก็ลงโทษผู้ทุจริตประพฤติมิชอบอย่างเฉียบขาดจริงจัง เพื่อให้งานราชทัณฑ์ได้รับจากสังคมว่าเป็นหน่วยงานที่มีคุณธรรม ใสสะอาด โดยการนำมาตรฐานเรือนจำ 10 ด้านเพื่อยกระดับธรรมาภิบาลของงานราชทัณฑ์ไทย เป็นต้น

2. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถหรือสมรรถนะของข้าราชการ สู่วุฒิมืออาชีพในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดและคุ้มครองสังคมอย่างมีศักดิ์ศรี ควบคู่ไปกับการปลุกฝังคุณธรรม จริยธรรมในทุกหลักสูตรการฝึกอบรม

3. การเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด ด้วยการประสานการปฏิบัติและประสานงานด้านการข่าวกับหน่วยงานด้านการป้องกันปราบปรามบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ปฏิบัติกับผู้ค้ารายใหญ่ด้วยมาตรการควบคุมที่เข้มงวด และหากตรวจสอบพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ใดเข้าไปเกี่ยวข้องจะต้องกำจัดออกจากวงการด้วยการ

ดำเนินการทางวินัย และอาญา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทั้งหมดต้องได้รับความมัวหมองจากผลกระทบทางด้านชื่อเสียง

4. การพัฒนางานราชการที่เชิงสมานฉันท์ โดยการนำแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาประยุกต์ใช้ในงานราชการและขยายผลการดำเนินงานในเรื่องจำและทัณฑสถานทั่วประเทศ

นอกจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นแล้วยังมีแนวความคิดของบุคคลที่สำคัญหลายท่าน ได้แก่ เอ็ดเวิร์ด เดมมิ่ง (W. Edwards Deming) โจเซฟ เอ็ม จูรัน (Joseph M. Juran) มาปรับใช้ทำให้มีการพัฒนาการคุณภาพในการให้บริการรวมถึงด้านการบริการผู้มาเยี่ยมด้วย จากเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลต่อความไม่แตกต่างกันในการให้บริการของเรือนจำแต่ละแห่ง

2.3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

จากข้อมูลที่ได้จากการสำรวจผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความต้องการให้มีการปรับปรุงมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ การประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านสถานที่ซึ่งผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังต้องการให้ปรับปรุงนั้น จะถูกจำกัดด้วยงบประมาณ เพราะกรมราชทัณฑ์ได้ส่งงบประมาณไปให้ในจำนวนเงินที่น้อยกว่าความต้องการของเรือนจำและทัณฑสถาน เพราะยังมีเรือนจำและทัณฑสถานทั่วประเทศยังรองบประมาณจากกรมราชทัณฑ์อีกมาก ส่วนความต้องการให้มีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการและปรับปรุงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้น ทางเรือนจำและทัณฑสถานจะต้องนำไปปรับปรุงให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้มาเยี่ยม

3. ข้อเสนอแนะ

ในเรื่องข้อเสนอแนะนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเป็น 2 ด้าน ด้านแรกเป็นการเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ส่วนด้านหลังเป็นข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

3.1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1) กระบวนการ ควรมีแผนภูมิขั้นตอนแสดงระยะเวลาการปฏิบัติให้แก่ผู้มารับบริการประชาชน ณ จุดบริการ มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีการเผยแพร่ขั้นตอนและระยะเวลาการขอรับบริการไว้หลายทาง เช่น ทำเป็นประกาศ แผ่นพับ ไปปพลิเคชัน อินเทอร์เน็ต วารสาร เสียงตามสาย เป็น

2) ควรจัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

3) ควรมีกถ่วงหรือตู้แสดงความคิดเห็น มีการเปิดเว็บไซต์บริการรับฟังความคิดเห็น มีการจัดทำประกาศชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้บริหาร มีสมุดบันทึกการควบคุม การสอบถามหรือร้องเรียน

3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ

1) ให้ความสำคัญแก่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ได้แก่ ควรมีจรรยาบรรณในอาชีพ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม

2) ขยันตั้งใจทำงานเชิงรุก ควรมีการแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาสุภาพไพเราะ ควรปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความรู้ความสามารถ และควรมีการจัดทำคู่มือการบริการประทับใจ

3) เสริมสร้างศีลธรรม คุณธรรม ได้แก่ ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความมีคุณธรรม พัฒนาจิตสำนึกและจรรยาบรรณให้กับเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความมีน้ำใจ เมตตา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เช่น จัดให้มีการประกวดคำขวัญเพื่อการบริการประชาชน หรือจัดให้มีการประกวดพนักงานดีเด่นที่ให้บริการด้วยจิตสำนึกอย่างจริงใจ

3.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรจัดสถานที่สำหรับนั่งพักคอยรับบริการให้เพียงพอ

2) ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอและเหมาะสม

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาถึงเรือนจำในจังหวัดอื่น ๆ หรือระดับภาค หรือศึกษาในระดับประเทศ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาในระดับนโยบายต่อไป

3.2.2 เนื่องจากในปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างมาก อีกทั้งประชาชนทั่วไปมีอัตราการใช้งานค่อนข้างสูง ประกอบกับในปัจจุบันมีการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้มีการนำมาให้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตแล้วหลายงาน ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตด้วย เพื่อให้ได้ผลการศึกษาวิจัยที่ทั่วถึง ตรงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรในการวิจัยไม่มากนัก

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมราชทัณฑ์, กระทรวงมหาดไทย (2504) ข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง
กับข้อเสนอแนะ : ในเรื่องที่เกี่ยวข้องขององค์การสหประชาชาติ กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์ราชทัณฑ์
- กรมราชทัณฑ์, กระทรวงยุติธรรม (2545) แผนทิศทางการกรมราชทัณฑ์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2546-
2550) กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ราชทัณฑ์
- _____ (2547) การปฏิบัติงานสวัสดิการผู้ต้องขัง กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ราชทัณฑ์
- _____ (2548) แผนปฏิบัติราชการ กรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2548-2551 กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์ราชทัณฑ์
- _____ (2548) มาตรฐานเรือนจำ กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ราชทัณฑ์
- กิจติพงษ์ ขลิบเยี่ยม (2541) “การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร:
กรณีศึกษาสำนักงานเขตจตุจักร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กุลธน ธนาพงศ์ธร (2526) การบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- กฤษณ์ ศุภนราพรรค (2548) “การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชน
แหลมงอบ จังหวัดตราดของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน” ออนไลน์ ค้นคืนวันที่
20 ธันวาคม 2549 จาก [http:// www.geocities.com/learnngob05/kranok.doc](http://www.geocities.com/learnngob05/kranok.doc)
- กลุ่มงานพัฒนาระบบด้านทัณฑวิทยา กรมราชทัณฑ์ (2548) “ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี
ส่วนร่วมในงานราชทัณฑ์ ” เอกสารรายการวิจัย กรมราชทัณฑ์
- กองการเจ้าหน้าที่, กรมราชทัณฑ์ (2545) โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ และกรอบอัตรากำลัง
กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม (อัดสำเนา)
- กองแผนงาน , กรมราชทัณฑ์ (2546) “รายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายเน้นหนัก
กรมราชทัณฑ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548” กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
ราชทัณฑ์
- กองนิติธรรม สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (2542) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ
(ฉบับที่ 5) พ.ศ.2542 (อัดสำเนา)
- ขนิษฐา พุ่มประดับ (2547) ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการบำบัด และผู้ให้การบำบัดในกลุ่มจิต
สังคม บำบัดสำหรับผู้ติดยาบ้า แบบผู้ป่วยนอก

- คณะกรรมการปฏิรูประบอบราชการ (2546) แผนแม่บทการปฏิรูประบอบราชการ (พ.ศ. 2540-2544)
กรกฎาคม 2540
- คณะกรรมการ ปปร , เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการ
เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ; วันพุธที่ 13 พฤษภาคม 2541 ณ ตึกสันติ
ไมตรี ทำเนียบรัฐบาล
- จรูญ คำทิพย์ (2546) ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการ
ให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏ
- จินตนา บุญบังการ (2542) การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ ,
เอกสารวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ , กันยายน 2539
- จินตนา ยะจอม (2547) “แนวทางการพัฒนาระบบการเชื่อมญาติผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงเชียงใหม่”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- จำนง ตรีนิมิตร (2545) “ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนัก
ส่งเสริมวิชาการ” สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- ชูศรี วังसानุวัตร (2542) ความพึงพอใจการค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ ศึกษากรณี
โครงการสร้างฐานข้อมูลหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกร
- ณรงค์ชัย เป็งภีระ (2549) คุณภาพการให้บริการ ของสถานบริการสุขภาพพิเศษ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ฉิรนุช จงอารี (2544) ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้บริการการศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ฉันทิกา วัังศิริ (2549) คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูน ในนิคมอุตสาหกรรม
ภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
- ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม” สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- คุณิณี คงสุวรรณ (2549) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทาง
วิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เดชศักดิ์ สานต์วิวัฒน์ (2549) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุดสมนึก
พูนทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ถวัลย์ วรเทพพุดพิงษ์ (2540) การกำหนดและวิเคราะห์นโยบายสาธารณะทฤษฎีและการ
ประยุกต์ใช้ กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สมาธรรม

ถาวร โปธ์สมบัติ (2535) “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี การให้บริการประชาชน ในจังหวัดกาญจนบุรี” สารนิพนธ์ สาขาบริการรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2547) “ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์” ใน *ประมวลสาระ ชุดวิชาแนวคิดทฤษฎีและหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 15 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2536) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผล ของการนำนโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงาน เขตกรุงเทพมหานคร” *ปริญาพัฒนศาสตร์ คุชฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันชาติ พัฒนบริหารศาสตร์*

_____ (2547) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์” ใน *ประมวลสาระ ชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 5 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

_____ (2536) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ ให้บริการแก่ ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร” *วิทยานิพนธ์ ปริญาคุชฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*

ธานี คงเพชร (2548) “ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” *วิทยาเขตพัฒนวิชาการพระนครที่มีต่อการให้บริการในมหาวิทยาลัย*

นฤมล กิจไพศาลรัตนนา (2548) *ความพึงพอใจของนิสิตชั้นปีที่ 1 คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาทักษะการเรียนรู้*

นพพร เพียรพิกุล (2547) *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*

นพดล เก็งบุรี (2549) *คุณภาพการให้บริการสนามกีฬา : กรณีศึกษาสนามกีฬาองค์การบริหารส่วน จังหวัดลำพูน*

นภดล สุขะ (2547) *ทัศนคติของญาติและผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในเรือนจำ กลางเชียงใหม่ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต(การเมืองและการปกครอง) มหาวิทยาลัยรามคำแหง*

นันทพร รัฐถาวร (2543) “การพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยการจัดกิจกรรมแทรกแซง” *คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*

นันทิยาพร อัครเจริญวัฒนา (2548) *คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม : ประสบการณ์จาก ผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด*

- บรรจบ กาญจนกุล (2523) *คำบรรยายกฎหมายปกครอง* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บังอร เอื้อปกรณ์กุล (2546) ความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
- ประนอม ภูศรีทอง (2546) ความพึงพอใจของผู้คลอดต่อการได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนใน ระยะคลอดจากนักศึกษาพยาบาล โรงพยาบาลรามาริบัติ
- ประหัด ยาคะนอง (2523) “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยการ ปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชา การปกครองบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปราโมทย์ สุภปัญญา (2546) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโปรแกรมท่องเที่ยวทางรถไฟของ การรถไฟแห่งประเทศไทย
- ปราณี อัสวภูษิตกุล (2534) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อป้ายในหอสมุดกลางสถาบันวิท ยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปราณี อุเจริญไพศาล (2544) ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม กรณีผู้บริโภค ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และผู้บริโภคในต่างจังหวัด
- ปรียาพร ชูชื่น (2548) คุณภาพการให้บริการในโครงการ 30 บาท : ประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลตำรวจ
- ปาริฉัตร อุทัยพันธ์และคณะ(2547) การศึกษาผลกระทบต่อการให้บริการของเภสัชกรและการหา แนวทางในการแก้ปัญหาการจัดการบริการสุขภาพในภาวะวิกฤติ 3 จังหวัดชายแดน ภาคใต้
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2526) “องค์การกับลูกค้า” ใน *รัฐประศาสนศาสตร์ : รวมผลงานของนักวิชาการ ไทย*, รวบรวมโดย พิทยา บวรวัฒนา กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ วิทยาลัย หน้า 223-225
- พินิจ ปรีชานนท์ (2544) ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ใช้บริการรักษาโรคตาด้วยแสงเลเซอร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ
- พินิตา ใจแก้ว (2549) “คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ของด่านศุลกากรแม่สาย” จังหวัดเชียงราย
- พิทยา บวรวัฒนา (2538) การปฏิรูประชาการเปรียบเทียบ : สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และไทย กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- พัชรารักษ์ กระบวนรัตน์ (2546) “ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงาน
ทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสมเด็จเจ้าพระยา
- ไพโรจน์ บุญลักษณะศิริ (2549) ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์กับการเรียนรู้ย่อยแบบใช้ปัญหา
เป็นหลักร่วมกับการใช้ทักษะการแพทย์เชิงประจักษ์
- เพชรรัตน์ พัดโสภากา (2548) คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการออก
ใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวถูกกฎหมายของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว
- ภัทรวุฒิ อุดกิริระ (2544) “คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง” จังหวัด
เชียงใหม่
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2547) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง”
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2547) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม
- มณีวรรณ ต้นไทร (2533) “พฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา”
สารนิพนธ์ชั้นปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ระพีพรรณ ชื่นสุนทร (2544) “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษา” ในมหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- ราชวัชร ช่วยจันทร์ (2548) ขั้นตอนการเชื่อมผู้ต้องขัง วารสารราชทัณฑ์, 52 (3), 52-59
- ราชกิจจานุเบกษา ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.
(2548) (หนังสือเวียนที่ ขธ 0201/ว 180 ลงวันที่ 16 กันยายน 2548)
- รุจิเรศ ธนุรักษ์ (2538) ความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาล ต่อโครงการสอนเสริมทักษะพื้นฐาน
ทางการพยาบาลในห้องปฏิบัติการ
- รุจิรา เหลืองอุบล (2544) “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของงานวารสาร” สำนักวิทย
บริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- รัชดา ดันดีสารศาสน์ (2542) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะ
ทันตแพทยศาสตร์” มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- วนิดา ออประเสริฐศักดิ์ (2538) “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการ การรักษาพยาบาลใน
หน่วยตรวจโรคผู้ป่วยนอกทั่วไป” โรงพยาบาลรามาริบัติ
- วนิพา ชลสิทธิ์ (2545) ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของนักเรียน
ฝึกงานในโครงการปฏิรูปการศึกษาเกษตรเพื่อชีวิต

- วรรณทา พัฒนบุรีพันธ์ (2544) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา
- วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2548) “รัฐประศาสนศาสตร์กับการทำงานของข้าราชการ” ใน *ประมวลสาระ
ชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการทาง รัฐประศาสนศาสตร์* หน้าที่ 13 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- วัลลภา ชายหาด (2532) “ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อบริการสาธารณสุข ด้านการรักษา
ความสะอาด ของกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์หลักการรัฐประศาสนศตรมหาบัณฑิต
ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย
- วีณา พิงวิวัฒน์พิกุล (2541) “การให้บริการสารสนเทศของคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัด
มหาสารคาม” วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
ยุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ *การตลาดธุรกิจ* บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร 2547
- วันชัย ปานพิมพ์ (2549) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารงานของผู้บริหาร มข.
เย็นจิตร จตุราบัณฑิตและคณะ (2548) ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการบริการของ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพังงา
- ศุภชัย ยาวะประภาษ (2538) *นโยบายสาธารณะ* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- _____ (2539) การปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง : กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพบริการ
ภาครัฐ, (กันยายน)
- ศุภชัย อนวัชพงศ์ (2550) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2548
- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2540) การจัดทำระบบข้อมูลข่าวสารภาครัฐเพื่อ
ประชาชน, (ธันวาคม)
- ศิริพร ดันติพิบูลวินัย (2538) *การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์* กรุงเทพมหานคร กองพยาบาล
กระทรวงสาธารณสุข

- ศิรินารด บัวสอน (2548) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของ
เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สวาท หน่อจันทร์ (2543) ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการ การเยี่ยมญาติหรือ
ติดต่อกับผู้ต้องขัง : ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางอุบลราชธานี
- สมาน รังสิโยกฤษฎ์ (2540) “สัญญาของประชาชน” วารสารข้าราชการปีที่ 42 ฉบับที่ 4
กรกฎาคม – สิงหาคม
- สมเกียรติ ชัยพจน์พานิช (2544) “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการสื่อการเรียนการสอน
ของฝ่ายโสตทัศนศึกษาสำนักเทคโนโลยีการศึกษา” มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สมบูรณ์ ไตรทิพย์ธำรงโชค (2539) “คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ”
กรุงเทพมหานคร
- สมพิศ นามเปื่อย (2546) ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาต่อผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตคณะ
ทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สีบวงส์ พิทักษ์ธรรม (2548) “การผสมผสานความหลากหลายอย่างลงตัว” วารสารราชทัณฑ์, 52
(3), 63-68
- สายชล มื้อขุนทด (2549) ความพึงพอใจของผู้ประกอบการสถานบริการสาธารณสุข ต่อการ
ให้บริการจัดการมูลฝอยติดเชื้อ เทศบาลนครราชสีมา
- สุมิตรา จิระวุฒินันท์ (2543) ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์
- สุรีย์ บุญเจริญ (2546) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการภาควิชา
เภสัชเคมี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- สุกัญญา โอภากุล (2544) “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานของ
ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุระชัย ชันชัยภูมิ (2543) “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาล” วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์ (2546) ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการตามกรอบแนวคิด
กลยุทธ์การตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
- สุวิต ผิวพันคำ (2548) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุวิมล อังควานิข (2547) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สิริพร ทิวะสิงห์ (2547) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวารสาร และสิ่งพิมพ์พิเศษที่อยู่ระหว่างการ
ทำครรชนี

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบราชทัณฑ์ กรมราชทัณฑ์ (2549) “ทัศนคติของพันธมิตรราชทัณฑ์ ต่อ
การนำประชาชนมามีส่วนร่วมในงานราชทัณฑ์” กรุงเทพมหานคร : บริษัท บพิศการ
พิมพ์จำกัด

โสเพ็ญ ชูนวล (2546) ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับในระยะคลอด
อรุณลักษณ์ สิมพันธ์ (2549) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย
รามคำแหง

อรวรรณ สังขวารี (2543) “การให้บริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2” วิ ทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ (2548) การนำระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์มาใช้ใน
การบริหารราชการ วารสาร การจัดการสมัยใหม่, 3 (2) (39-50)

_____ .(2547) “รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา
แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 11 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

_____ .(2548) “การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยด้วย
คอมพิวเตอร์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 3* หน่วยที่ 13 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง

แบบสอบถามคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง

ส่วนที่ 1 พื้นที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน

- เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
 เรือนจำอำเภอปากพนัง
 เรือนจำอำเภอทุ่งสง
 ทัณฑสถานวิหคันทน์นครศรีธรรมราช

ส่วนที่ 2 คุณภาพด้านต่างๆ เกี่ยวกับการบริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง

ท่านมีความพอใจต่อการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง มากน้อยเพียงใด (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่แสดงความพึงพอใจของท่าน)

ประเด็นวัดคุณภาพ		ระดับคุณภาพ				
ข้อที่		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	• ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.	ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3.	การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ					
4.	ความสะดวก และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม					
	• ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร					
5.	ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเหมาะสมในการแต่งกาย และบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ประเด็นวัดคุณภาพ		ระดับคุณภาพ				
ข้อที่		มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย
		ที่สุด		กลาง		ที่สุด
	• ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร					
7.	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้					
8.	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
	• ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
9.	มีอาคารสถานที่ให้บริการที่แยกเป็นสัดส่วน					
10.	ความเพียงพอของที่จอดรถ ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการและความเพียงพอของโทรศัพท์สาธารณะ					
11.	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ					
12.	การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ ความสะอาด และสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
13.	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
14.	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับและเอกสารเผยแพร่					

ส่วนที่ 3 ความต้องการอื่นๆ สำหรับการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง

1. ท่านต้องการให้เรือนจำ/ทัณฑสถานปรับปรุงการให้บริการด้านใดเป็นอันดับแรก

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยปรับปรุงเรื่อง.....
- สถานที่ให้บริการ โดยปรับปรุงเรื่อง.....
- ขั้นตอนการให้บริการ โดยปรับปรุงเรื่อง.....
- การประชาสัมพันธ์ โดยปรับปรุงเรื่อง.....
- อื่นๆ (ระบุ).....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายศิริสต์ แดงหวาน
วัน เดือน ปีเกิด	13 กันยายน 2507
สถานที่เกิด	อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช พ.ศ. 2540
สถานที่ทำงาน	เรือนจำอำเภอทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานราชทัณฑ์ 6