

Scan

**การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารและบริการ
ของเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี**

นางสาวอรรวรรณ ทิพาสุทธิ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**The Implementation of Good Governance Principles in the Administration
and Services of Thonburi Remand Prison and Thonburi Women Correctional
Institution**

Miss Orawan Tipasut

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 การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารและบริการ
ของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี
ชื่อและนามสกุล นางสาวอรวรรณ ทิพาสูทธิ
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)



กรรมการ

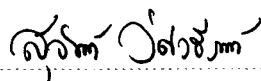
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษิตตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิศวรธรรานนท์)

วันที่ 24 เดือน กันยายน พ.ศ. 2552

ชื่อวิทยานิพนธ์ การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารและบริการของเรือนจำพิเศษธนบุรี
และทัณฑสถานหญิงธนบุรี

ผู้ศึกษา นางสาวอรรรณ ทิพาสุทธิ **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม

ปีการศึกษา 2551

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับการบริหารงานของเรือนจำตามหลักธรรมาภิบาล (2) ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับการบริการของเรือนจำและทัณฑสถานตามหลักธรรมาภิบาล (3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับการบริการของเรือนจำและทัณฑสถานตามหลักธรรมาภิบาล (4) ศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี และผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี รวม 555 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า (1) เจ้าหน้าที่ทั้งสองหน่วยงาน มีความคิดเห็นต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมาก (2) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ของทั้งสองหน่วยงานเกี่ยวกับการบริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำพิเศษธนบุรี อยู่ในระดับมาก ขณะที่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นพบว่า ความคิดเห็นด้านบริการระหว่างเจ้าหน้าที่ทั้งสองแห่งไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นระหว่างผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังทั้งสองแห่งไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำพิเศษธนบุรี แตกต่างกัน และความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี และผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังในทัณฑสถานหญิงธนบุรี แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญ 0.05 (4) สำหรับการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ผลการศึกษาพบว่าหลักธรรมาภิบาล 3 หลักที่หน่วยงานควรส่งเสริมก่อนได้แก่ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส และหลักเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อควรปรับปรุง ได้แก่ ผู้บริหารทั้งสองหน่วยงาน ควรกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับล่างให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ควรสอดคล้องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่เพื่อป้องกันการรับสินบนจากผู้ต้องขังและญาติ ควรมีการลงโทษทางวินัยอย่างเข้มงวดและจริงจัง หน่วยงานต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับแจ้ง หรือรับข้อมูลการร้องเรียน ควรนำเทคโนโลยีและการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ มาใช้เพื่อสามารถปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น คำสำคัญ หลักธรรมาภิบาล การบริหารและบริการ เรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี

Thesis title: The Implementation of Good Governance Principles in the Administration and Services of Thonburi Remand Prison and Thonburi Woman Correctional Institution

Researcher: Miss Orawan Tipasut; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Papavadee Montriwat, Associate Professor; (2) Narathip Sriram Assistance Professor; **Academic year:** 2008

Abstract

The objectives of this research were to (1) examine the opinion of the officers of Thonburi Remand Prison and Thonburi Woman Correctional Institution on their administration according to Good Governance Principles (2) examine the opinions of the officers and the visitors on services provided according to Good Governance Principles (3) compare the opinions of the visitors and the officers of Thonburi Remand Prison and Thonburi Woman Correctional Institution on services provided according to Good Governance Principles and (4) study the guideline to encourage the operation in accordance with the Good Governance Principles of Thonburi Remand Prison and Thonburi Woman Correctional Institution.

This research was a survey research. Samples were officers of Thonburi Remand Prison and Thonburi Woman Correctional Institution, and visitors who came to see the prisoners at Thonburi Remand Prison and Thonburi Woman Correctional Institution; totally 555 samples. Instrument used was questionnaire. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation and F-test.

Major findings were (1) the opinion of the officers in Thonburi Remand Prison and Thonburi Woman Correctional Institution on their administration according to the good governance principles was in high level (2) the opinion of the officers on the services provided to visitors according to Good Governance Principles in both organizations was in high level, the opinion of the visitors on the services provided by Thonburi Remand Prison was in high level, while the opinion of the visitors on services provided by Thonburi Woman Correctional Institution was in highest level (3) when compared the opinions, there were no difference in opinions of officers in each organizations on services, no difference in opinions of visitors on services provided by each organization, difference in opinions of officers and visitors of Thonburi Remand Prison, and difference in opinions of officers and visitors of Thonburi Woman Correctional Institution (4) as for the guideline to encourage the operation in accordance with Good Governance Principles, it was found that the organizations should primarily encouraged Rule of Law, Transparency, and Information Technology Principles. Recommendations were: the executives of Thonburi Remand Prison and Thonburi Woman Correctional Institution should empower lower level personnel more than currently did, they should strictly monitor the officers performance so to prevent bribe receiving from the prisoners or prisoners' family, the indiscipline should be seriously punished, the organizations should assign the officers responsible for receiving complaints, both organizations should bring in more modern technologies and various patterns of communication so to foster the operational accordance with Good Governance Principles.

Keywords: Good Governance, Principles Administration and Services, Thonburi Remand Prison and Thonburi Women Correctional Institution

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือ และเป็นທີ່ปรึกษาด้วยดีเสมอมา ทำให้ผู้ศึกษามีความมั่นใจและมีกำลังใจจนทำให้ การศึกษาค้นคว้าสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้ศึกษาต้องขอขอบพระคุณ ข้าราชการทัณฑสถานหญิงธนบุรี ข้าราชการเรือนจำพิเศษ ธนบุรี และประชาชนที่มาเยี่ยมญาติผู้ต้องขังทั้ง 2 เรือนจำ ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือตอบ แบบสอบถาม และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือด้านการวิเคราะห์ทางสถิติ ผู้ที่ช่วย ดำเนินการ และผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน โดยเฉพาะคุณราตรี อุ๋นใจ พยาบาลวิชาชีพ โรงเรียนมาแตเดอี คุณสุข มีนุช นักวิชาการอบรมและฝึกวิชาชีพ ระดับชำนาญการ สำนักพัฒนาพฤตินิสัย กรม ราชทัณฑ์ ที่ช่วยเหลือด้านการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลทางสถิติจนงานสำเร็จลุล่วง และ ขอขอบพระคุณ นางอารีรัตน์ เทียมทอง ผู้อำนวยการทัณฑสถานหญิงธนบุรี ที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนด้านการศึกษา คร.เนาวรัตน์ ไกรพานนท์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับชำนาญการ พิเศษ สำนักงานนโยบายและแผน กระทรวงพลังงาน นางสาวสุณี สหชาติโกกานันท์ นักทัณฑ วิทยา ระดับชำนาญการ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี ที่กรุณาให้คำปรึกษาและช่วยตรวจแบบสอบถาม เพื่อให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ต้องขอขอบคุณเพื่อนที่เป็นกำลังใจช่วยเหลือในด้าน การศึกษา ตั้งแต่เริ่มศึกษาจนเสร็จสิ้นการศึกษา นางสาวนพรัตน์ สาริกา และนางสาวเอี่ยมพร มาลัยวงศ์

ท้ายสุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ บุคคลในครอบครัวและเพื่อน ๆ ของผู้ศึกษาวิจัยทุกคน ที่เป็นกำลังใจให้จนสำเร็จการศึกษา คุณค่าหรือประโยชน์ที่เกิดจาก วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาวิจัยขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน ทั้งที่ได้กล่าวนามและมีได้กล่าว นาม รวมถึงมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่เปิดโอกาสทางการศึกษาให้แก่ผู้เฝ้ารู้โดยเท่าเทียมกัน

อรวรรณ ทิทาสุทธิ

มิถุนายน 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ศ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
ข้อจำกัดการวิจัย	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับธรรมาภิบาล	12
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร	43
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	51
การบริหารงานเรือนจำพิเศษธนบุรี	57
การบริหารงานทัณฑสถานหญิงธนบุรี	61
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับธรรมาภิบาล	64
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	68
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล	73
การวิเคราะห์ข้อมูล	73

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี	
และทัณฑสถานหญิงธนบุรี	75
เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี	77
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	77
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีเกี่ยวกับ	
หลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านการบริหาร	79
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีเกี่ยวกับ	
หลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านการบริการ	94
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีเกี่ยวกับ	
หลักธรรมาภิบาลที่เห็นควรปรับปรุง	100
เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	101
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	101
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับ	
หลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านการบริหาร	103
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับ	
หลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านการบริการ	118
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับ	
หลักธรรมาภิบาลที่ควรปรับปรุง	123
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำ	
พิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี	125
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี	
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	125
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำ	
พิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านการ	
บริการ	128

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง.....	133
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี	135
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	135
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถาน หญิงธนบุรีเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ.....	137
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง.....	144
ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ.....	145
ตอนที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีกับ เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ.....	145
ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับ ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ด้านบริการ.....	148
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ด้านบริการ	152
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำ พิเศษธนบุรีกับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับ หลักธรรมาภิบาลด้านบริการ.....	156
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	160
สรุปการวิจัย	160
อภิปรายผล	169
ข้อเสนอแนะ	175
บรรณานุกรม	180

๘

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	188
ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	189
ข แบบสอบถาม	196
ค รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	208
ประวัติผู้วิจัย	210

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	77
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	77
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ระดับการศึกษา	78
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน ที่ปฏิบัติงาน	78
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง ในหน่วยงาน	79
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม	80
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือ หลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณธรรม	81
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความโปร่งใส	82
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วม	83
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักสำนักรับผิดชอบ	84
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	87
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	89
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการบริหารจัดการ	90
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	91
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี ที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล	93
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับการให้บริการ ด้านหลักนิติธรรม	94
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี ด้านหลักการมีส่วนร่วม	95
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี ด้านหลักความคุ้มค่า	96
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี ด้านหลักการบริหารจัดการ.....	98
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี โดยภาพรวม.....	99
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าน้ำหนักคะแนน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และลำดับที่ของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่ควรปรับปรุง.....	100
ตารางที่ 4.24	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	101
ตารางที่ 4.25	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	101
ตารางที่ 4.26	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	102
ตารางที่ 4.27	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติงาน.....	102
ตารางที่ 4.28	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งในหน่วยงาน.....	103
ตารางที่ 4.29	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม.....	104
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลด้านคุณธรรม.....	105
ตารางที่ 4.31	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความโปร่งใส.....	106

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วม.....	107
ตารางที่ 4.33	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักสำนึกรับผิดชอบ.....	108
ตารางที่ 4.34	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า.....	110
ตารางที่ 4.35	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล แบบสอบถามที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	111
ตารางที่ 4.36	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้.....	113
ตารางที่ 4.37	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล หรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการบริหารจัดการ.....	114
ตารางที่ 4.38	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	115
ตารางที่ 4.39	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวม.....	117

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.40	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม.....	118
ตารางที่ 4.41	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วม.....	119
ตารางที่ 4.42	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า.....	120
ตารางที่ 4.43	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการพัฒนาศักยภาพคน.....	121
ตารางที่ 4.44	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	122
ตารางที่ 4.45	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวม.....	123
ตารางที่ 4.46	แสดงค่าน้ำหนักคะแนน คำร้องขอ และลำดับที่ของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิง ธนบุรีเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านหลักธรรมาภิบาลที่ควรปรับปรุง.....	124
ตารางที่ 4.47	แสดงจำนวนและคำร้องขอของกลุ่มตัวอย่าง জনกตมแพศ.....	125
ตารางที่ 4.48	แสดงจำนวนและคำร้องขอของกลุ่มตัวอย่าง জনกตมอาช.....	125
ตารางที่ 4.49	แสดงจำนวนและคำร้องขอของกลุ่มตัวอย่าง জনกตมระดับการศึกษา.....	126
ตารางที่ 4.50	แสดงจำนวนและคำร้องขอของกลุ่มตัวอย่าง জনกตมบริการที่มาใช้ กับหน่วยงาน.....	127

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.51	แสดงจำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการ ติดต่อกับหน่วยงาน.....	127
ตารางที่ 4.52	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มา เชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลัก ธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักนิติธรรม.....	128
ตารางที่ 4.53	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน ด้านหลักการมีส่วนร่วม.....	129
ตารางที่ 4.54	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มา เชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลัก ธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความคุ้มค่า.....	130
ตารางที่ 4.55	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มา เชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลัก ธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	131
ตารางที่ 4.56	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มา เชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลัก ธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักการบริหารจัดการ.....	132
ตารางที่ 4.57	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มา เชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลัก ธรรมาภิบาลด้านบริการ ในภาพรวม.....	133
ตารางที่ 4.58	แสดงค่าน้ำหนักคะแนน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และลำดับที่ ของประชาชนที่มโน ผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี ในส่วนที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุง การบริหารงานของเรือนจำพิเศษธนบุรี.....	134
ตารางที่ 4.59	แสดงจำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	135
ตารางที่ 4.60	แสดงจำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	135

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.61	แสดงจำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับ การศึกษา..... 136
ตารางที่ 4.62	แสดงจำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกบริการที่มาใช้ กับหน่วยงาน..... 136
ตารางที่ 4.63	แสดงจำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการ ติดต่อกับหน่วยงานนี้..... 137
ตารางที่ 4.64	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มา เยี่ยมชมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านบริการ ในด้านหลักนิติธรรม..... 138
ตารางที่ 4.65	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มา เยี่ยมชมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านบริการ ในด้านหลักการมีส่วนร่วม..... 139
ตารางที่ 4.66	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มา เยี่ยมชมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านบริการ ในด้านหลักความคุ้มค่า..... 140
ตารางที่ 4.67	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มา เยี่ยมชมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านบริการ ในด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์..... 141
ตารางที่ 4.68	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มา เยี่ยมชมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านบริการ ในด้านหลักการบริหารจัดการ..... 142
ตารางที่ 4.69	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มา เยี่ยมชมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านบริการ โดยภาพรวม..... 143
ตารางที่ 4.70	แสดงค่าน้ำหนักคะแนน คำร้อยละ และลำดับที่ ของประชาชนที่มาเยี่ยมชมผู้ต้องขัง ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการปรับปรุงในด้านบริการ..... 144

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.71	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักนิติธรรม..... 145
ตารางที่ 4.72	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความมีส่วนร่วม..... 146
ตารางที่ 4.73	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความคุ้มค่า..... 146
ตารางที่ 4.74	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์..... 147
ตารางที่ 4.75	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักบริหารจัดการ..... 147
ตารางที่ 4.76	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ โดยภาพรวม..... 148
ตารางที่ 4.77	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักนิติธรรม..... 148
ตารางที่ 4.78	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความมีส่วนร่วม..... 149

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.88 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลัก ธรรมาภิบาลด้านบริการ โดยภาพรวม.....	155
ตารางที่ 4.89 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยม ผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักนิติธรรม.....	156
ตารางที่ 4.90 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยม ผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความมีส่วนร่วม.....	156
ตารางที่ 4.91 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยม ผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความคุ้มค่า.....	157
ตารางที่ 4.92 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยม ผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	157
ตารางที่ 4.93 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยม ผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักบริหารจัดการ.....	158
ตารางที่ 4.94 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยม ผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ โดยภาพรวม.....	158

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างส่วนราชการเรือนจำพิเศษธนบุรี.....	59
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารทัณฑสถานหญิงธนบุรี.....	62

มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกิดความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.): 2546)

นอกจากนี้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ได้ให้ความสำคัญอย่างค่อนเนื่องกับการสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดี โดยได้ขยายกรอบการดำเนินงาน ให้ครอบคลุมทุกภาคส่วน ของสังคม ได้แก่ การสร้างระบบบริหารจัดการที่ดีในภาครัฐกิจเอกชน การส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของกลไกตรวจสอบทั้งที่จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และกลไกตรวจสอบสาธารณะในภาคประชาชน รวมทั้ง การปลูกจิตสำนึกของประชาชนในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ความพอดี เพื่อเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดีในสังคมไทย (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2544)

กรมราชทัณฑ์ ได้รับนโยบายจากกระทรวงยุติธรรม นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล มาใช้ในการปฏิรูประบบการบริหารงาน โดยได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์กรมราชทัณฑ์ พ.ศ.2545 ที่คำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อความเหมาะสมตามภารกิจ นอกจากนี้ยังมีบทบัญญัติในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ที่มีสาระสำคัญเพื่อต้องการมุ่งหวังให้การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการทำงาน ปรับปรุงภารกิจส่วนราชการ อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น หลักวิธีการที่เรียกว่าหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หรือ หลักธรรมาภิบาล จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในลักษณะเป็นแนวทาง หรือเครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐยึดถือปฏิบัติ โดยมีหลักที่สำคัญ 10 ประการ คือ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักความมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า 7) หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 8) หลักการบริหารจัดการ 9) หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 10) หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 สำนักงาน ก.พ.ร.)

การทำงานของกรมราชทัณฑ์ ในส่วนของเรือนจำและทัณฑสถาน ซึ่งมีหน้าที่ในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ ตามหลักสิทธิมนุษยชน และหลักความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานหรือหลักสากลของสหประชาชาติในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด ที่ต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรี

ความเป็นมนุษย์ เรือนจำและทัณฑสถานจึงต้องมีการนำหลักธรรมาภิบาลเข้ามาปฏิบัติเป็นแนวทางสำคัญในการทำงาน โดยต้องเปิดเผยวิธีการทำงานให้หน่วยงานภายนอกรับรู้ และเข้ามาตรวจสอบการทำงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ลดปัญหาการละเมิดซึ่งสิทธิบุคคลที่สังคมไทย ให้ได้รับการปฏิบัติดูแลที่ดี ดังนั้น แนวทางการดำเนินงานในอดีตและตั้งแต่ปี 2000 การทำงานจะต้องมีความโปร่งใสมากขึ้น และโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานราชทัณฑ์ที่ถูกสังคมมองในเชิงลบเสมอว่า เป็นแดนสนธยา มีการทารุณโหดร้าย ริคณาทารัน (วิชา สุริยวงศ์ 2542: 75) และปัญหาภาพลักษณ์ในงานราชทัณฑ์ ที่คนในสังคมส่วนมากมองว่า กรมราชทัณฑ์เป็นสถานที่ที่ไม่น่าไว้วางใจ มีความหวาดระแวงว่าเป็นโรงเรียนวิชาโจรกรรม เป็นหัวหน้าคนร้าย เพราะเป็นที่รวบรวมผู้กระทำผิดที่มาจากหลายทางมาอยู่ในสถานที่เดียวกัน หรือบางครั้งอาจมองว่าเป็นแหล่งยาเสพติดทั้งด้านการค้าและเสพ ที่มีอยู่ภายในเรือนจำและทัณฑสถาน หลายแห่งถูกมองว่ามีความสกปรก ทารุณ โหดร้าย ไร้ศีลธรรม โดยเชื่อว่าการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่โหดเหี้ยมอำมหิต ขาดมนุษยธรรม ไร้คุณธรรม หรือการรีดไถนักโทษและญาติผู้ต้องขัง ตลอดจนคิดว่าการปล่อยนักโทษออกจากคุกโดยไม่ชอบ หรือมีการทุจริตคอร์รัปชันเอาเปรียบผู้ต้องขัง เพราะกรมราชทัณฑ์มีผลประโยชน์มาก ทั้งจากการควบคุมดูแลผู้ต้องขังและการฝึกอบรมวิชาชีพ ชำร่วยไปกว่านั้นหากผู้ต้องขังที่ถูกปลดปล่อยไปแล้วเกิดการกระทำผิดซ้ำ มักจะถูกหีบขบขี้ขึ้นมากล่าวอ้างในความไร้ประสิทธิภาพของการอบรมแก้ไขเพื่อปรุงแต่งจิตใจให้ผู้กระทำผิดกลับตนเป็นพลเมืองดี (พรสิทธิ์ พัฒนานาญักษ์ 2543: 211) ดังนั้น เพื่อให้การบริหารงานของกรมราชทัณฑ์ เกิดภาพลักษณ์ที่ดี และเพื่อให้การบริหารงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน กรมราชทัณฑ์ จึงนำหลักเกณฑ์ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาลเข้ามาใช้เป็นแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนแม่บทในการบริหารงานของกรมราชทัณฑ์ และในส่วน of เรือนจำและทัณฑสถาน

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารและการบริการของเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำหลักธรรมาภิบาล 10 หลัก มาใช้ในการบริหารงาน และการบริการประชาชนของหน่วยงานว่าอยู่ในระดับใด เข้าหน้าที่ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลหรือไม่ระดับใด หน่วยงานสามารถตอบสนองและให้บริการประชาชนได้มากน้อยระดับใด ประชาชนคิดเห็นอย่างไรต่อการบริหารจัดการของเรือนจำและทัณฑสถาน และเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ป็นข้อมูลประกอบการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรีต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ

2.4 เพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี

บทที่ 1

บทนำ

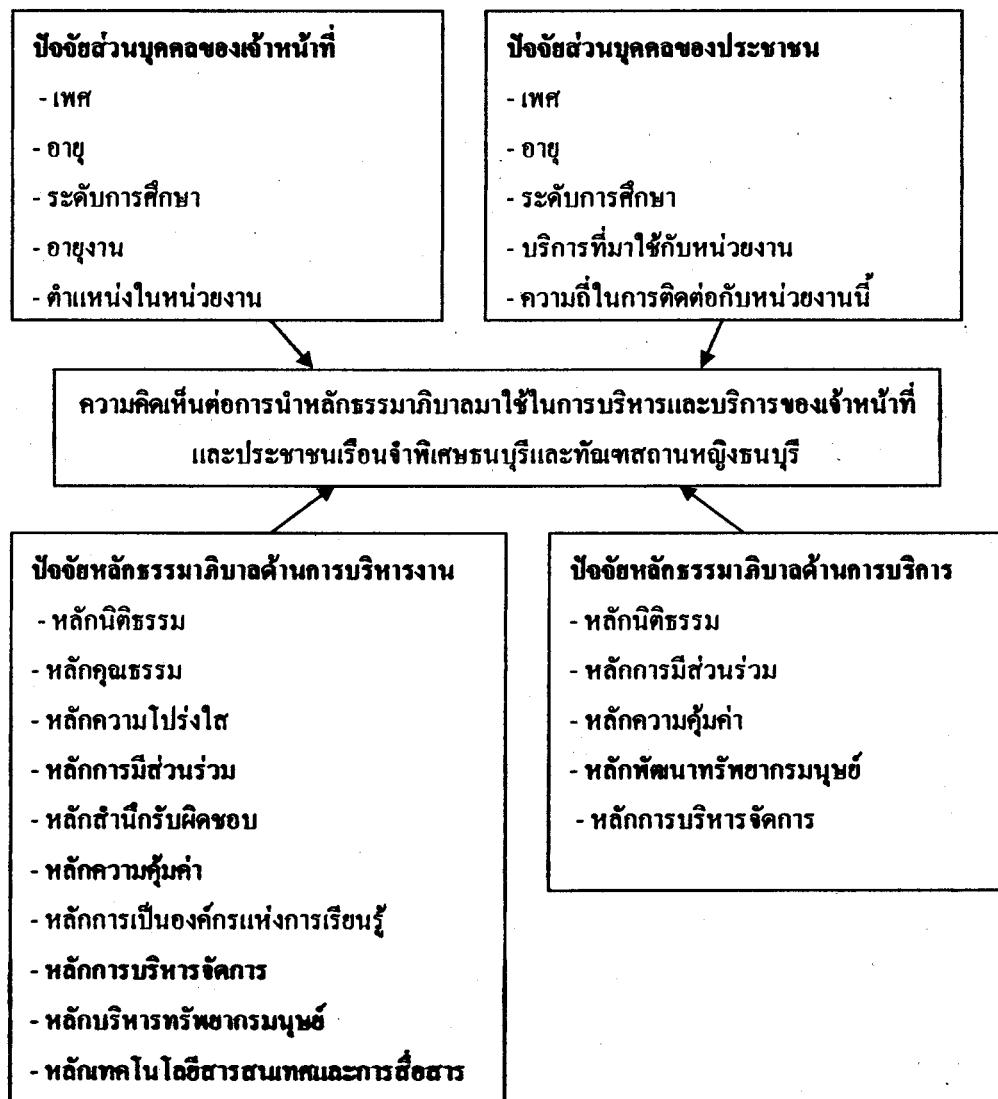
1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบกับปัญหาวิกฤตทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีเป็นอย่างมากกับนานาประเทศ แนวทางการปรับเปลี่ยนเพื่อความอยู่รอด จำเป็นต้องอาศัยการปฏิรูประบบการเมือง การปกครองใหม่ การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมให้ทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงเป็นหลักการที่จะต้องเน้นถึงการจัดระเบียบสังคม ให้ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน สามารถร่วมมือกันบริหารพัฒนาประเทศให้สามารถอยู่รอดและแข่งขันได้ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในสังคมให้มีชีวิตที่ดีและยั่งยืน

การปกครองแบบประชาธิปไตย สำหรับประเทศไทย ธรรมาภิบาลได้รับการยอมรับว่าเป็นสิ่งที่เกื้อหนุนสังคมให้เป็นประชาธิปไตยยิ่งขึ้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ระบุเจตนารมณ์ของการร่างไว้ชัดเจน โดยมีสาระสำคัญเป็นการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐเพิ่มขึ้น (บุษบง เจริญชัยวัฒน์ 2544 : 2) นอกจากนี้ จากปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจของสังคมไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 จำเป็นที่ต้องมีการสร้างระบบธรรมาภิบาลขึ้นในสังคมไทย เพื่อให้กลไกการบริหารประเทศมีความเข้มแข็ง เน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและมีความโปร่งใส ต่อมาในปี พ.ศ.2542 รัฐบาลได้ประกาศระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 มีสาระที่มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยได้กำหนดคกฤษฎี แนวทางปฏิบัติ และมาตรการ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติ ต่อมาในปี 2546 มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พุทธศักราช 2546 โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการสนองตอบต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ จำเป็นต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

3. กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารและบริการของเจ้าหน้าที่และประชาชนเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี แสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1.1 ศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาล 10 หลัก มาใช้ในการบริหารงานของเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักการบริหารจัดการ หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

4.1.2 ศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริการประชาชนของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี 5 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลักการบริหารจัดการ

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1 ประชากร ได้แก่

1) ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ เรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 221 คน และทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำนวน 62 คน

2) ประชาชนที่มาเยี่ยมญาติผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 11,603 คน และทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำนวน 2,869 คน

4.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

1) ข้าราชการเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 129 คน และข้าราชการทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำนวน 37 คน รวมกลุ่มตัวอย่างข้าราชการ จำนวน 166 คน

2) ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 312 คน และทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำนวน 77 คน รวมกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 389 คน

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

เรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

เก็บข้อมูลภาคสนาม เดือนมกราคม 2552

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 การบริหารงาน หมายถึง การบริหารงานของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี ตามหลักธรรมาภิบาล 10 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใสหลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้หลักการบริหารจัดการ หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

5.2 การบริการ หมายถึง การบริการที่ประชาชนได้รับจากหน่วยงานและเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี ตามหลักธรรมาภิบาล 5 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักความมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักบริหารทรัพยากรมนุษย์ และหลักบริหารจัดการ

5.3 หลักธรรมาภิบาล หมายถึง หลักการบริหารงาน โดยมีใช้หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหาร แต่เป็นหลักการทำงาน ซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้ว ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ทั้งนี้ ยึดการศึกษาตามหลักการพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งครอบคลุม 10 หลักการ ได้แก่

5.3.1 **หลักนิติธรรม** หมายถึง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการปฏิบัติงานตรงตามอำนาจหน้าที่และตรงตามโครงสร้างหน่วยงาน การปฏิบัติงานอำนาจหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่กำหนด การให้บริการของหน่วยงานคำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมกัน กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานอาศัยอำนาจตามกฎหมาย การออกคำสั่งใด ๆ ของหน่วยงานมีการอ้างอิงข้อกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง และการกระจายอำนาจการตัดสินใจของผู้บริหารลงสู่ระดับล่างเป็นไปตามระดับชั้นการบังคับบัญชา

5.3.2 **หลักคุณธรรม** หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่รับสินบนจากผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขัง หน่วยงานมีการสอบสวนและลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติผิดวินัยอย่างจริงจัง หน่วยงานไม่มีเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัย เช่น การละทิ้งหน้าที่ราชการและการทุจริตคอร์รัปชัน หน่วยงานไม่มีผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขังร้องเรียนเกี่ยวกับการดูแลและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่ไม่เหมาะสม การพิจารณาความดีความชอบเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยึดหลักความสามารถ หรือประเมินจากผลงาน และผู้บริหารหน่วยงานมีความสุจริตธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่

5.3.3 **หลักความโปร่งใส** หมายถึง หน่วยงานมีระบบการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และตรวจสอบการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีการตอบแทนและยกย่องชมเชยเจ้าหน้าที่ที่

ปฏิบัติงานดีและเป็นผลสำเร็จ หน่วยงานมีวิธีการพิจารณาลงโทษเจ้าหน้าที่ที่กระทำผิดอย่าง ยุติธรรม เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หน่วยงานมีการรับแจ้ง หรือรับทราบข้อมูลการ ร้องเรียนในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานมีการคิดประกาศ กฎ ระเบียบต่าง ๆ แก่ผู้ต้องขัง ญาติผู้ต้องขัง และประชาชนทราบก่อนดำเนินการ

5.3.4 หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง หน่วยงานมีการแจ้ง และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ บุคคลภายนอกอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานมีการจัดทำวารสาร , แผ่นพับ จดหมายข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เพื่อเผยแพร่กิจกรรมให้แก่ประชาชนทราบเป็นประจำสม่ำเสมอ หน่วยงานมีความเต็มใจ ยินดีรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากบุคคลทั่วไป และ หน่วยงานภายนอกอื่น หน่วยงานมีช่องทางและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นที่ สะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานสามารถแสดงความคิดเห็น ได้อย่างอิสระเสรีและเท่า เทียมกัน และหน่วยงานมีการประชุมหรือทำความเข้าใจ และรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องก่อนตัดสินใจ

5.3.5 หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้เจ้าหน้าที่ตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำคัญต่อสังคม กระตือรือร้นในการแก้ปัญหา การรับมอบหมายงานให้ทำ ความเต็มใจและ ยินดีเสียสละเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ การสื่อสารและทำความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการปฏิบัติงาน ประจำปีของหน่วยงาน การมีข้อสงสัยในงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถขอหารือ เพื่อสร้างความ ชัดเจนกับผู้บังคับบัญชาได้ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สนใจ และเต็มใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ หน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ หรือส่งเสริม สนับสนุน ให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ และสมาชิกในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีการ ทำงานเป็นทีม หน่วยงานได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Performance) ไว้อย่าง ชัดเจน และหน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ไว้อย่างชัดเจน

5.3.6 หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารงานที่มีการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างสรรค์คุณค่าและให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ผลตอบแทนและ สวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับ เหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำ ระบบการ ตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานการเงินของหน่วยงาน มีความรัดกุมเป็นระบบ และชัดเจน หน่วยงานมีการทำบัญชีควบคุมการใช้วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงาน ไว้อย่างชัดเจน การจัดสรร งบประมาณต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีการจัดสรรและใช้อย่างเป็นระบบ หน่วยงานมีการส่งเสริม และ สนับสนุนเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ หน่วยงานจัดฝึกอบรมวิชาชีพสร้าง รายได้และใช้เวลาวางให้เป็นประโยชน์ ให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ต้องขัง วิทยุทัศน์ พันธกิจ และ

เป้าหมายของหน่วยงาน แสดงให้เห็นถึงความพยายามเปลี่ยนแปลง หรือการบริหารของหน่วยงาน ในทิศทางที่ดีขึ้น

5.3.7 หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การดำเนินการของกรม ราชทัณฑ์ที่มีการเสริมสร้างจัดหาและแลกเปลี่ยนความรู้ ตลอดจนนำความรู้ใหม่ ที่มาจากภายนอก ภายในองค์กร จากหัวหน้าที่มาปรับปรุงพฤติกรรมการทำงาน การนำแนวคิดที่ได้จากเจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก เข้ามาปรับปรุงและพัฒนาให้การทำงานดีขึ้น การจัดให้มีจุดบริการถามตอบข้อสงสัยแก่บุคคลภายนอก (One-stop service) การสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารแบบสองทาง (มีการ ส่งการและรับฟังความคิดเห็น) การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เข้าพบหารือ หรือชี้แจงข้อสงสัยในการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน การจัดสรรงบประมาณในด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ และการ ประชุมนิเทศ หรือส่งฝึกงานตามส่วน/ฝ่าย/งาน แก่เจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ทุกคน การฝึกอบรมพัฒนา ความรู้มาแล้ว มักจะได้รับการมอบงานที่ท้าทาย และต้องการให้ปฏิบัติงาน ในหน้าที่ที่ได้ผ่านการ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และผู้บริหารในหน่วยงานมีความไว้วางใจต่อกัน การตั้งคณะกรรมการหรือ คณะทำงาน พิจารณาความดีความชอบ และผลตอบแทนการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

5.3.8 หลักการบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารงานของกรมราชทัณฑ์ ที่เน้น ประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญ การบริหารจัดการด้านโครงสร้างภายในมีการกระจายอำนาจ และยึด หลักการมีส่วนร่วม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรม หรือดู งานในหน่วยงานอื่น การมีแหล่งเรียนรู้ ห้องสมุด และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาหาความรู้ การพัฒนาความรู้ความสามารถ ได้มีการนำความรู้มาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานประจำวัน การตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานจัดการความรู้ (K.M.) การนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาเพิ่ม ประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการพัฒนา และแลกเปลี่ยนความรู้อย่างพอเพียง และการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบทีมงาน เช่น การพูดคุย แบบไม่เป็นทางการใน ส่วน/ฝ่าย/งาน เกี่ยวกับความรู้ด้านอาชีพ การปฏิบัติงาน

5.3.9 หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่สร้างให้บุคลากร ของกรมราชทัณฑ์ ได้มีโอกาสเรียนรู้ร่วมกัน โดยการศึกษาปฏิบัติ ทดลอง การพัฒนาเป็นการ ดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ศักยภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรมให้มีความพร้อม ในการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร การมีส่วนร่วมในการ กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน การจัดทำแผนภูมิ ขึ้นตอน ระยะเวลา การทำงานติดเปิดเผยไว้ให้ทราบทั่วกัน การกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติการที่ชัดเจน การนำผล การประเมินตามตัวชี้วัด ไปแจ้งแก่ผู้มีส่วน ได้เสีย / ผู้ที่เกี่ยวข้อง การตั้งคณะกรรมการ

บริหารการทำงานและติดตามประเมินผล การเปิดโอกาสให้องค์กรภาคเอกชนเข้าร่วมทำกิจกรรมร่วมกับหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงาน มีจิตใจที่เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการพิจารณาให้รางวัลและประกาศยกย่องเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ดีเด่นประจำปี

5.3.10 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่รวมทั้งระบบคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารที่มีความเร็วสูง มาเชื่อมโยงกัน เพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการ การจัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ ประชาชนสามารถติดต่อ สอบถาม ดูข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ หรืออินเทอร์เน็ตได้ การจัดทำสารสนเทศที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสามารถมีโอกาสเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ และหน่วยงานนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน

5.4 เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการเรือนจำพิเศษธนบุรี และข้าราชการทัณฑสถานหญิงธนบุรี

5.5 ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อเยี่ยมญาติผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี

5.6 เรือนจำและทัณฑสถาน หมายถึง เรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เรือนจำและทัณฑสถานสามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปปรับใช้หรือ นำไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่ดีได้ตรงประเด็น และเกิดผลสัมฤทธิ์

6.2 เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการบริหารและบริการตามหลักธรรมาภิบาลมากยิ่งขึ้น

6.3 เจ้าหน้าที่เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญถึงการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน

6.4 เจ้าหน้าที่เรือนจำและทัณฑสถานมีทิศทางการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ตรงประเด็น

6.5 เป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัยที่เกี่ยวข้อต่อไป

7. ข้อจำกัดการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการบริหารและบริการของ
เจ้าหน้าที่และประชาชนเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี เป็นการศึกษาเฉพาะความ
คิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี ด้านการบริหาร
และบริการตามหลักธรรมาภิบาลเท่านั้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการวิเคราะห์เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของเรื่องที่ศึกษาวิจัย การกำหนดประเด็น การนำเสนอกรอบแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. การบริหารงานเรือนจำพิเศษธนบุรี
5. การบริหารงานทัณฑสถานหญิงธนบุรี
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

1.1 คำนิยามและความหมาย

ธรรมาภิบาล ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้มากมาย เพื่อให้องค์กรภาครัฐและเอกชนได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน เพราะแนวคิดธรรมาภิบาล เป็นแนวคิดการบริหารที่สามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ และสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ นิยามและความหมายที่สำคัญ มีดังนี้

ไชยวัฒน์ คำชู (2545: 26) อธิบายว่า ธรรมาภิบาลเป็นมิติของกระบวนการทัศน์ใหม่ของการบริหารงานภาครัฐ มีองค์ประกอบหลักสำคัญคือ การเน้นบทบาทของผู้บริหารงานภาครัฐในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพสูงตามที่ประชาชนต้องการสนับสนุนให้เกิดความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่ละระดับมากขึ้น โค้ดเฉพาะการลดการควบคุมของราชการส่วนกลาง การเรียกร้องความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและองค์กร การใช้เรื่องนี้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลการปฏิบัติงานและให้ผลตอบแทน การตระหนักเห็นความสำคัญของการจัดให้มีทรัพยากรบุคคล และเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุผลได้ตามเป้าหมาย และการเปิดกว้างให้มีการแข่งขัน โดยพิจารณาว่า จะมุ่งหมายของงานภาครัฐในแบบใดที่ยังควรกระทำโดยส่วนราชการ และส่วนใดที่ควรปล่อยให้ภาคเอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน

ศุภจิต นิमितกุล (2543: 13-24) อธิบายหลักการของค่านิยมการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี คือ “การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทางภาครัฐ ภาคธุรกิจ เอกชนและภาคประชาชน ให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบการแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤตภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมอันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน

อานันท์ ปันยารชุน (2542: 2) อธิบายว่า ธรรมภิบาล หมายถึง ผลลัพธ์ของการจัดการกิจกรรมซึ่งบุคคลและสถาบันทั่วไป ทั้งภาครัฐและเอกชนมีผลประโยชน์ร่วมกัน ได้กระทำลงไปหลายทาง มีลักษณะเป็นขบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจนำไปสู่การผสมผสานผลประโยชน์ที่หลากหลายและขัดแย้งกันได้

ธีรยุทธ บุญมี (2541: 9-11) กล่าวว่า Good Governance หรือ ธรรมรัฐ คือ การบริหารการจัดการประเทศที่ดีในทุก ๆ ด้าน และทุก ๆ ระดับ การบริหารการจัดการที่ดีดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีหลักคิดว่าทั้งประชาชน ข้าราชการบริหารประเทศเป็นหุ้นส่วน (Partnership) กัน ในการกำหนดชะตากรรมประเทศแต่การเป็นหุ้นส่วนไม่ใช่หลักประกันว่าจะเกิดธรรมรัฐหรือ Good Governance ยังหมายถึง การมีกฎเกณฑ์กติกาที่จะให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ประสิทธิภาพความเป็นธรรมและการมีส่วนร่วมของสังคมในการกำหนดนโยบายบริหาร ตรวจสอบประเมินผลอย่างจริงจัง

1.2 องค์ประกอบของธรรมภิบาล

องค์ประกอบของธรรมภิบาลที่นำมาพิจารณาจากการนำแนวนโยบาย และหลักเกณฑ์การปฏิบัติเพื่อให้เกิดธรรมภิบาลของหน่วยงานที่มีความสำคัญ ได้แก่ องค์การระหว่างประเทศ และหน่วยงานราชการภาครัฐ และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ประกอบด้วย

ชนะเลิศ สุวบูรณ์ (2543: 3-12) เปรียบเทียบสำนักนาชกรฐมนตรี ได้ระบุหลักสำคัญของธรรมภิบาล 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และหลักความร่วมมือร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่าจะเห็นว่าองค์ประกอบหลักของธรรมภิบาลที่เสนอโดยระเบียบสำนักนาชกรฐมนตรี เน้นการกำหนดเป็นกรอบแนวทางให้แก่หน่วยงานราชการเพื่อปฏิบัติร่วมกัน

ศุภจิต นิमितกุล (2543: 13-24) อธิบายว่า องค์ประกอบในการเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีของกระทรวงมหาดไทย มี 11 องค์ประกอบ คือ

1. การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดคล้องกัน โดยเพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชน

2. ความยั่งยืน (Sustainability) มีการบริหารงานที่อยู่บนหลักการของความสมดุลทั้งในเมืองและชนบท ระบบนิเวศ และทรัพยากรธรรมชาติ

3. ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ชอบธรรม (legitimacy) และให้การยอมรับ (Acceptance) การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

4. มีความโปร่งใส (Transparency) ข้อมูลต่าง ๆ ต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการดำเนินการสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินการที่เปิดเผยชัดเจนและเป็นไปตามที่กำหนด

5. ส่งเสริมความเป็นธรรม (Equity) และความเสมอภาค (Equality) มีการกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน

6. มีความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากรและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

7. ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (Promoting Gender Balance) เปิดโอกาสให้สตรีทั้งในเมืองและชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมในทุก ๆ ด้าน

8. การอดทนอดกลั้น (Tolerance) และการยอมรับ (Acceptance) ต่อทัศนคติที่หลากหลาย (Diverse Perspectives) รวมทั้งต้องยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผล หากจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้

9. การดำเนินการตามหลักนิติธรรม (Operating by Rule of Law) พัฒนา ปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม

10. ความรับผิดชอบ (Accountability) เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานจะเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความดีของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่

11. การเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) แทนการควบคุม โอนงานบางอย่างไปให้องค์กรท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนที่สุด หรืองานบางอย่างก็ต้องแปรรูปให้เอกชนดำเนินการแทน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2542) หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อหลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม และหลักคุณธรรม ซึ่งองค์ประกอบของสำนักงาน ก.พ.

เน้นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และการให้บริการของรัฐ

UNDP (อ้างใน เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ 2541: 1-65) ธรรมชาติประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของประชาชน กฎหมายที่ยุติธรรม ความเสมอภาค ประสิทธิภาพและประสิทธิผล พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม และการมีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์

จากคำนิยาม และองค์ประกอบของธรรมชาติที่นักวิชาการได้ให้ไว้ สรุปได้ว่า ธรรมชาติเป็นหลักการบริหารที่ก่อให้เกิดความยั่งยืน มีความสัมพันธ์กันทางสังคม 3 ส่วน คือ ภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคเอกชน เพื่อที่จะก่อให้เกิดความเป็นธรรม ความโปร่งใส ความยุติธรรม โดยเน้นความมีส่วนร่วม หรือความร่วมมือของทุกภาคส่วน เพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง และเกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดหลักธรรมชาติ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546 มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา การนำหลักธรรมชาติมาใช้ในการบริหารและบริการของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี โดยครอบคลุมหัวข้อการศึกษาในหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมชาติ 10 หลัก ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักความมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า 7) หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 8) หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 9) หลักการบริหารจัดการ 10) หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1. หลักนิติธรรม (Rule of law)

1.1 ความหมาย

Albert Venn Dicey (1835-1922 อ้างใน <http://www.openbase.in.th/http%3A/%252Fwww.panyathai.or.th/wiki/index.php> ค้นคืนเมื่อ 24 กรกฎาคม 2551) นักกฎหมาย รัฐธรรมนูญ ผู้มีชื่อเสียงในประเศอังกฤษ ได้สรุปว่า หลักนิติธรรมนั้น ประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจตามอำเภอใจ หมายถึง บุคคลจะต้องรับผิดชอบในทางอาญาเมื่อได้กระทำการอันเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้ และโทษนั้นต้องเป็นโทษตามกฎหมาย อันแสดงให้เห็นว่าบุคคลจะถูกจำกัดสิทธิเสรีภาพโดยกฎหมายเท่านั้น เจ้าหน้าที่ของรัฐใช้อำนาจตามอำเภอใจมิได้

2. บุคคลทุกคนต้องอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกัน และศาลเดียวกันจะเป็น ผู้พิจารณาพิพากษา หมายถึง บุคคลทุกคนต้องถูกกฎหมายบังคับโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกฐานะ และตำแหน่งหน้าที่การงาน

3. หลักการทั่วไปของกฎหมายรัฐธรรมนูญเป็นผลมาจากกฎหมายธรรมดา กล่าวคือ ศาลจะเป็นผู้พิพากษาคดีเกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพของเอกชน ทำให้เกิดการยอมรับสิทธิเสรีภาพขึ้น

1.2 องค์ประกอบของหลักนิติธรรม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2542) ได้เสนอ องค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจัดการที่ดี ในส่วนที่ เกี่ยวกับหลักนิติธรรม มีดังนี้

- กฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีความเป็นธรรม สามารถปกป้องคนดี และ ลงโทษคนไม่ดีได้
- กฎหมายต่าง ๆ ได้รับการปฏิรูประบบอย่างสม่ำเสมอให้เหมาะกับสภาพการณ์ที่ เปลี่ยนไป
- กระบวนการยุติธรรมการดำเนินงานอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบ ได้ และได้รับการยอมรับจากประชาชน
- ประชาชนตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพ หน้าที่ของตนเอง เข้าใจกฎเกณฑ์ ต่าง ๆ และมีส่วนร่วมในกรณีต่าง ๆ

พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว (2544:59) ได้นิยามหลักนิติรัฐ หรือหลักนิติธรรม ซึ่งเป็น หลักที่คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจากการใช้อำนาจรัฐ ตามความเห็นของ Maunz ประกอบด้วย

1. หลักการแบ่งแยกอำนาจ เป็นพื้นฐานสำคัญของหลักนิติธรรม เพราะหลัก นิติธรรมจะต้องมีการถ่วงดุลอำนาจกันระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการ โดย อำนาจทั้ง 3 ไม่สามารถแบ่งแยกจากกันโดยเด็ดขาด ทั้งนี้เพื่อให้สิทธิเสรีภาพของประชาชนได้รับการ คุ้มครอง การแบ่งแยกอำนาจของรัฐที่กำหนดให้องค์กรอื่น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการ แต่งตั้งบุคคลสู่อำนาจใดอำนาจหนึ่ง หรือการให้มีสิทธิได้แข่งคัดค้านอำนาจอื่น หรือสิทธิในการ ควบคุมตรวจสอบทั้งในการทำการกิจขององค์กร การตรวจสอบตัวบุคคล เพื่อให้ก่อ ความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจ ไม่ทำให้อำนาจใดอำนาจหนึ่งมีอำนาจโดยเบ็ดเสร็จ และไม่ทำให้อำนาจใดอำนาจหนึ่งอยู่ภายใต้อำนาจอื่น ทั้งนี้เพื่อจูงใจหมายสำคัญเพื่อให้ประชาชนได้รับความ คุ้มครองตามจูงใจหมายสำคัญ

2. หลักการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน เป็นหลักที่ถือเป็นพื้นฐานของ “ศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์” การแทรกแซงในสิทธิของปัจเจกบุคคล จะกระทำได้อาจต้องผ่าน ดัชนีประชาชนหรือรัฐสภาเท่านั้น และกฎหมายที่จะจำกัดสิทธิและเสรีภาพจะต้องไม่มุ่งหมาย ให้ใช้บังคับแก่กรณีใดกรณีหนึ่ง หรือแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง การกระทบ

กระเทือนสิทธิและเสรีภาพ กฎหมายนั้นจะต้องระบุบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจในการจำกัดสิทธิเสรีภาพ กฎหมายที่จำกัดสิทธินั้นจะจำกัดให้กระทบกระเทือนสาระสำคัญของสิทธิและเสรีภาพมิได้ และหลักการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนจะต้องบัญญัติหลักประกันการใช้สิทธิในทางศาล

3. หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง หรือที่เรียกว่า “หลักความผูกพันต่อกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง” การใช้อำนาจของฝ่ายตุลาการหรือฝ่ายปกครองจะต้องผูกพันต่อบทบัญญัติของกฎหมาย ที่ออกโดยองค์กรนิติบัญญัติซึ่งเป็้องค์กรที่มีพื้นฐานมาจากตัวแทนประชาชน

4. หลักความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา เป็นหลักที่หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในการใช้กฎหมาย หลักความแน่นอนของกฎหมายประกอบด้วย หลักย่อย 2 หลัก

4.1 หลักความชัดเจนของกฎหมาย หมายความว่า การบัญญัติกฎหมายต้องมีความชัดเจนอย่างพอเพียงเพื่อให้บุคคลสามารถกำหนดพฤติกรรมของตนเองภายใต้สภาพการณ์ในทางกฎหมายเรื่องนั้น ๆ

4.2 หลักคุ้มครองความสุจริต เรียกร้องให้ฝ่ายปกครองโดยเฉพาะการยกเลิก เพิกถอนคำสั่งทางปกครองที่ให้ประโยชน์แก่ผู้รับคำสั่งทางปกครอง ถ้าผู้รับคำสั่งทางปกครองเชื่อโดยสุจริตว่าคำสั่งทางปกครองนั้นออกโดยชอบ กรณีนี้จะต้องคุ้มครองบุคคลที่รับคำสั่งทางปกครอง

สรุป หลักนิติธรรมตามความหมายของผู้ศึกษา หมายถึง หลักที่เกี่ยวกับการบัญญัติกฎหมาย และกฎต่าง ๆ เพื่อให้อำนาจแก่รัฐ ในการปฏิบัติต่อประชาชนในขอบเขตที่กำหนด และเพื่อปกป้องและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนจากการใช้อำนาจของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย หลักย่อยที่สำคัญ 4 หลัก ดังต่อไปนี้

1. หลักการแบ่งแยกอำนาจ หมายถึง หลักการที่ผู้บริหารเรือนจำและทัณฑสถานมีอำนาจสูงสุดในหน่วยงานมีการใช้อำนาจตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ รวมตลอดถึงการกำหนดอำนาจหน้าที่ในหน่วยงานมีความชัดเจน เป็นธรรม และถูกต้อง เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ดังนั้น ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อหลักแบ่งแยกอำนาจ จึงประกอบด้วย

1.1 อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความชัดเจนและตรงตามโครงสร้างหน่วยงาน

1.2 อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมายและถูกต้องตามระเบียบ

2. หลักการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน หมายความว่า การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนจากการศึกษาวิจัยด้านหลักการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ให้ประเด็นสำคัญกับการให้บริการของหน่วยงาน ที่จะต้องคำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันในการให้บริการ จะต้องมีความชอบธรรมในการให้บริการ โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ ไม่สร้างความกดดันทางด้านความรู้สึกให้แก่ผู้มาใช้บริการกับหน่วยงาน

3. ความผูกพันต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ จากแนวคิดของผู้ศึกษาวิจัย หลักความผูกพันต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ตามหัวข้อวิจัย หมายความว่า การออกกฎระเบียบของหน่วยงาน จะต้องอาศัยเป็นไปตามอำนาจที่กำหนด และหน่วยงานจะต้องไม่ออกกฎ ระเบียบที่ใช้อำนาจตามความเห็นของผู้มีบริหารสูงสุดในหน่วยงานมาบังคับใช้ภายในหน่วยงาน และกรณีการจัดทำคำสั่งใด ๆ ซึ่งมีผลผูกพันต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ก่อนนำมาใช้บังคับ จะต้องมีการนำข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงไว้ในคำสั่ง ให้ทราบทุกครั้ง

4. ผู้มีอำนาจตัดสินใจในหน่วยงานมีความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ หมายความว่า อำนาจในการตัดสินใจของผู้บริหารมีการกระจายและลดหลั่น หรือจากบนลงสู่ระดับล่าง

2. หลักคุณธรรม (Ethic)

2.1 ความหมายคุณธรรม

มหาวิทยาลัยมกุฏราชวิทยาลัย (http://www.dhamma.mbu.ac.th/th/index.php?option=com_content&task=view&id=57&Itemid=60 ค้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2552) คุณธรรม คือ ความดีงามในจิตใจที่ทำให้บุคคลประพฤติดี ผู้มีคุณธรรมเป็นผู้มีความเคยชินในการประพฤติดีด้วยความรู้สึกในทางดีงาม คุณธรรมเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับกิเลสซึ่งเป็นความไม่ดีในจิตใจ ผู้มีคุณธรรมจึงเป็นผู้ที่ไม่มาก ด้วยกิเลสซึ่งจะได้รับการยกย่องว่าเป็นคนดี

2.2 องค์ประกอบคุณธรรม

ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2550: 244) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของหลักคุณธรรม ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ 1) หน่วยงานปลอดจากการทุจริต 2) หน่วยงานปลอดจากการทำผิดวินัย และ 3) หน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ องค์ประกอบของคุณธรรม หรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากคอร์รัปชัน หรือคอร์รัปชันน้อยลง คอร์รัปชันการฉ้อราษฎร์บังหลวง หรือ Corruption โคอธรรม หมายถึง การทำให้เสียหาย การทำลาย หรือการละเมิดจริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติและกฎหมาย พิษภัยของการคอร์รัปชันได้สร้างความเสียหายและความเดือดร้อน เป็นพฤติกรรมที่ส่งผลในทางลบต่อคุณธรรมของการบริหารจัดการอย่างร้ายแรง ซึ่งพิจารณาได้จากเรื่องต่อไปนี้

1. องค์ประกอบคุณธรรม หรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างโจ่งแจ้งหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายน้อยลง
2. องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่น้อยกว่าหรือไม่ดีเท่าที่กฎหมายกำหนด หรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง
3. องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่มากกว่าที่กฎหมาย
4. องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย แต่ใช้วิธีการที่ผิดกฎหมายหรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

2.3 ความหมายจรรยาบรรณ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 (2525) ให้ความหมายของคำว่าจรรยาบรรณไว้ว่า คือ ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่าง กำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก ซึ่งอาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตโต: 2536) ให้ความหมายจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนไว้ก่อนที่จะมีข้อบังคับ ก.พ.ว่าด้วยจรรยาบรรณข้าราชการพลเรือน คือ มาตรฐานแห่งความชอบและเกียรติฐานะของความเป็นข้าราชการ

เบญจวรรณ สร้างนิทร (2549: 53) ให้ความหมาย จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก โดยอาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

ธีระยุทธ หล่อเลิศรัตน์ (สำนักงาน ก.พ.: 2539) สรุปว่า จรรยาบรรณเป็นเครื่องช่วยให้พิจารณาว่าอะไรถูก และอะไรผิด เป็นเครื่องช่วยตอบคำถามให้กับตัวเราว่า “เราควรจะทำอย่างไร” เป็นเครื่องบ่งชี้ว่า คุณค่าหรือค่านิยมที่แท้จริงของเราเป็นอย่างไร และเราแสดงออกอย่างไรในการปฏิบัติตนและปฏิบัติงาน นอกจากนี้ได้กำหนดกรอบเนื้อหาสาระของจรรยาบรรณไว้ในประเด็นใหญ่ๆ 8 ประเด็น คือ

1. ความซื่อสัตย์ ความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี
2. ความเสมอภาค ความเป็นกลางในการปฏิบัติต่อผู้เกี่ยวข้อง ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด
โดยไม่ถูกต้อง
3. ความเคารพในกฎหมายเป็นคุณภาพที่สำคัญของข้าราชการ ข้าราชการอยู่กับกฎหมาย จึงต้องเคารพกฎหมายเป็นตัวอย่างให้ประชาชนเคารพกฎหมายได้

4. ความนับถือบุคคลอื่น คือ ให้เกียรติต่อผู้อื่น ไม่วาระดับ ตำแหน่ง ฐานะ ใด ๆ ทั้งสิ้น
5. ความขยันหมั่นเพียร
6. ความประหยัดและมีประสิทธิภาพ
7. ความสามารถในการตอบสนอง เป็นการตอบสนองความต้องการที่ถูกต้องของ ประชาชน หรือตอบสนองความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคม

8. ความเชื่อถือได้

สำนักงาน ก.พ. (2537: 16-22) ข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2537 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 (5) และมาตรา 91 แห่ง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 ออกข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของ ข้าราชการพลเรือนไว้ดังต่อไปนี้

จรรยาบรรณต่อตนเอง

ข้อ 1 ข้าราชการพลเรือนพึงเป็นผู้มีศีลธรรมอันดี และประพฤติตนให้เหมาะสม กับการเป็นข้าราชการ

ข้อ 2 ข้าราชการพลเรือนพึงใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความ ซื่อสัตย์ และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ในกรณีที่วิชาชีพใดมีจรรยาวิชาชีพกำหนดไว้ ก็พึง ปฏิบัติตามจรรยาวิชานั้นด้วย

ข้อ 3 ข้าราชการพลเรือนพึงมีทัศนคติที่ดี และพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ ราชการมีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น

จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน

ข้อ 4 ข้าราชการพลเรือนพึงปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความสุจริต เสมอภาค และปราศจากอคติ

ข้อ 5 ข้าราชการพลเรือนพึงปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ถูกต้อง สมเหตุ สมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการ และประชาชนเป็นสำคัญ

ข้อ 6 ข้าราชการพลเรือนพึงประพฤติตนเป็นผู้ตรงต่อเวลา และใช้เวลาราชการ ให้เป็นประโยชน์ต่อทางราชการอย่างเต็มที่

ข้อ 7 ข้าราชการพลเรือนพึงดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัด คู้มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลือง เชิงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

ข้อ 8 ข้าราชการพลเรือนพึงมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือกลุ่มงานของตน ทั้งในด้านการให้ความคิดเห็น การช่วยทำงาน และการแก้ไขปัญหาร่วมกัน รวมทั้งการเสนอแนะในสิ่งที่จะมีประโยชน์ต่อการพัฒนางานในความรับผิดชอบด้วย

ข้อ 9 ข้าราชการพลเรือนซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา พึงดูแลเอาใจใส่ผู้ผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจ สวัสดิการ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนปกครองผู้ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

ข้อ 10 ข้าราชการพลเรือนพึงช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจ ในบรรดาผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนร่วม

ข้อ 11 ข้าราชการพลเรือนพึงปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ และมีมนุษยสัมพันธ์อันดี

ข้อ 12 ข้าราชการพลเรือนพึงละเว้นจากการนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน จรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม

ข้อ 13 ข้าราชการพลเรือนพึงให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคล ซึ่งตนทราบว่า มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

ข้อ 14 ข้าราชการพลเรือนพึงประพฤติตนให้เป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไป

ข้อ 15 ข้าราชการพลเรือนพึงละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้กันโดยสุจริต จากผู้มาติดต่อราชการ หรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้น หากได้รับไว้แล้ว และทราบภายหลังว่าทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่รับไว้มีมูลค่าเกินปกติวิสัย ก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

จรรยาบรรณวิชาชีพ

จรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่กำหนดแนวทางความประพฤติ เพื่อรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและส่งเสริมชื่อเสียงเกียรติคุณของผู้ประกอบวิชาชีพ ให้เป็นที่เลื่อมใสศรัทธาและยกย่องแก่บุคคลทั่วไป

กรอบในการสร้างจรรยาบรรณวิชาชีพตามหลักการ มีดังนี้

- มาตรฐานเกี่ยวกับความประพฤติของเจ้าหน้าที่
- ความสัมพันธ์กับลูกค้าผู้รับบริการ
- แนวปฏิบัติของเจ้าหน้าที่
- ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน
- การติดตามดูแลให้ปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรม

2.4 นิยามความหมายของวิชาชีพนิยมและการกระทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยม

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2536: 11-12 อ้างถึงใน ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ 2548: 2-11) ได้สรุปว่าวิชาชีพนิยม (Professionalism) มาจากภาษาละติน "Profiteria" (Pro+fateri) หมายถึง สิ่งในกลุ่มคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งถือว่าองค์ความรู้ ความรอบรู้ และวิธีปฏิบัติของพวกคนมีคุณค่าทั้งต่อตนเองและต่อสังคม และพยายามผลักดันให้สาธารณชนยอมรับสถานภาพอาชีพของตน และกลุ่มที่ถือว่าเป็นมืออาชีพ (Professional) ซึ่งมีความรอบรู้ (expertise) หรือที่รู้แจ้งเกี่ยวกับวิชาชีพของตน ดังนั้นมืออาชีพจึงมีความแตกต่างจากผู้ที่ไม่ใช่มืออาชีพที่ไม่มีความรอบรู้ในศาสตร์ ใช้สามัญสำนึกเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานมากกว่าใช้ทฤษฎี หรือมาตรฐานวิชาชีพ

Ritzer G. and Trice H.M., (1969: 142-145 อ้างถึงใน ถวิลวดี บุรีกุลและคณะ 2548: 2-11, 2-12) ได้ให้ทรรศนะของวิชาชีพหรือคตินิยมวิชาชีพ หรือการที่บุคคลอ้างว่าตนเป็นมืออาชีพนั้น จะต้องมีองค์ประกอบ 18 ประการ คือ

1. มีการประกอบอาชีพเต็มเวลาหรือมีงานทำถาวร
2. มีการจัดการแผนงานการศึกษาโดยสมาคมวิชาชีพ
3. สมาคมวิชาชีพ ต้องมีกฎหมายรองรับ
4. มีจรรยาบรรณวิชาชีพ หรือศีลธรรมประจำวิชาชีพ
5. มีองค์ความรู้ทั้งที่เป็นระบบ หรืออย่างน้อยที่สุดต้องจบปริญญาตรี
6. เป็นที่ยอมรับของสังคม
7. มีความรอบรู้ในวิชาชีพ
8. การให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ
9. การมีความเป็นอิสระในวิชาชีพ

10. ได้รับการศึกษาตรงตามวิชาที่จะประกอบอาชีพ
11. การมีผู้คอยสนับสนุนในการประกอบอาชีพ
12. มีการวางแผนล่วงหน้าที่จะประกอบอาชีพ
13. มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน
14. ความกระตือรือร้นในวิชาชีพ
15. การประพฤติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพ (คุณสมบัติสำคัญของ

จรรยาบรรณ)

16. มีความจงรักภักดีและความผูกพันในการประกอบอาชีพ
17. มองเห็นอนาคตในการประกอบอาชีพ
18. มีความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพของตน

2.5 ความหมายวินัย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2525: 744) ให้ความหมายวินัย หมายถึง การอยู่ในระเบียบแบบแผนและข้อบังคับ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคือ "Discipline"

แวนสเตอร์ดิกชันนารี (Webster's Dictionary) ได้อธิบายความหมายของวินัยไว้

3 ประการ คือ

1. การฝึกอบรมเพื่อแก้ไขความประพฤติให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน ฝึกฝน ให้มีความแข็งแกร่งหรือปรับปรุงให้สมบูรณ์

2. การควบคุมโดยใช้ระเบียบกฎหมายให้ปฏิบัติตาม

3. การลงโทษหรือการสั่งสอน

คิงสเบอรี (Joseph B. Kingsbery 1975: 52) ยังได้ให้ความหมายของวินัยไว้ว่า หมายถึง การควบคุมความประพฤติของบุคคลอาจทำได้ 2 วิธีคือ

1. โดยกฎข้อบังคับ คำ สั่ง และบังคับ โดยใช้การลงโทษ เป็นเครื่องหนุนหลัง

2. โดยการสั่งสอน การฝึกอบรม และประสบการณ์ในการเข้าทำงานด้วย

ตาม รังสิโยภุมภ์ (2526: 93) อธิบายว่า วินัยข้าราชการพลเรือน หมายถึง ระเบียบข้อบังคับใด ๆ ที่กำหนดขึ้น เพื่อให้ควบคุมความประพฤติของข้าราชการ ให้สามารถปฏิบัติราชการ ไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการ

ดังนั้น วินัยข้าราชการหมายถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อห้าม ที่กำหนดขึ้นไว้ เป็นแนวในการปฏิบัติ เป็นเครื่องมือเพื่อให้การปฏิบัติงานของข้าราชการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ หากมีการกระทำ ผิดหรือฝ่าฝืนก็จะ ได้รับ โทษตามที่กำหนดไว้

3. หลักความโปร่งใส (Transparency)

3.1 นิยามและความหมายความโปร่งใส

เชิธรัชย์ เอี่ยมวรเมธ (2537) อธิบายว่า ความโปร่งใส สามารถพิจารณาได้ 2 นัย คือ

1. พิจารณาตามความหมายนัยศัพท์ความโปร่งใส หมายถึง คุณสมบัติที่แสงผ่านได้ มองเห็นทะลุได้ง่าย (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525: 550) รวมทั้งจับได้ง่าย เปิดเผย ตรงไปตรงมา และเข้าใจง่าย

2. พิจารณาโดยเปรียบเทียบกับการทุจริตคอร์รัปชัน โดยที่คอร์รัปชันมีความหมายในเชิงลบ แสดงถึงพฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ของรัฐอาศัยอำนาจหน้าที่กระทำการใด ๆ ในลักษณะซ่อนเร้น เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ส่วนตัว เช่น การผูกขาดอำนาจหน้าที่ การใช้ดุลยพินิจมากเกินไปโดยไม่มี หรือมีการตรวจสอบความโปร่งใสน้อย ส่วนความโปร่งใสมีความหมายในเชิงบวก แสดงให้เห็นพฤติกรรมที่รู้เห็นได้ชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐใช้อำนาจหน้าที่กระทำการใด ๆ เพื่อประโยชน์สาธารณะ

ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2550: 49) ความโปร่งใสโดยการเปรียบเทียบกับการทุจริตคอร์รัปชัน ความโปร่งใสมีความหมายตรงข้ามกับการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งมีความหมายในเชิงลบ การแสดงพฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ของรัฐอาศัยอำนาจหน้าที่กระทำการใด ๆ ในลักษณะซ่อนเร้นเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ส่วนตัว ส่วนความหมายในแง่บวกในเชิงบวกให้ความหมายในเชิงสงบสุข

ความโปร่งใส หมายถึง พฤติกรรมที่รู้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐอาศัยอำนาจหน้าที่กระทำการใด ๆ เพื่อประโยชน์สาธารณะ

3.2 ลักษณะของความโปร่งใส

พรศักดิ์ ห่องแก้ว (2544 อ้างใน ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ 2550: 59) พบว่าปัจจัยที่สามารถนำมาใช้อธิบายความโปร่งใสได้ 4 ด้าน คือ

1. ความโปร่งใสด้านโครงสร้าง ประกอบด้วย พฤติการณ์ดังต่อไปนี้

1.1 มีการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็ง เช่น มีคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสอบสวน เป็นต้น

1.2 โปร่งใสทั้งระบบภายในทั้งหมดได้อย่างชัดเจน

1.3 ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้การทำงาน

1.4 มีเจ้าหน้าที่มาด้วยระบบคุณธรรมมีความสามารถสูงมาอยู่ใหม่มากขึ้น

1.5 มีการตั้งคณะกรรมการหรือหน่วยงานตรวจสอบขึ้นมาใหม่

1.6 มีฝ่ายบัญชีที่เข้มแข็ง

2. ความโปร่งใสด้านให้คูปอง ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- 2.1 มีค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ
- 2.2 มีค่าตอบแทนเพิ่มสำหรับการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ
- 2.3 มีค่าตอบแทนพิเศษให้กับเจ้าหน้าที่ที่ซื้อสตัคซ์
- 2.4 มีมาตรฐานเงินเดือนสูงพอเทียบกับค่าใช้จ่าย

3. ความโปร่งใสด้านการให้โทษ ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- 3.1 มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ
- 3.2 มีวิธีการพิจารณาโทษผู้ทำผิดอย่างยุติธรรม
- 3.3 มีการลงโทษจริงจัง หนักเบาตามเหตุแห่งการกระทำผิด
- 3.4 มีระบบการฟ้องร้องผู้กระทำผิดที่มีประสิทธิภาพ
- 3.5 หัวหน้างานลงโทษผู้ทุจริตอย่างจริงจัง
- 3.6 มีการปราบผู้ต่อทุจริตให้เลิกความพยายามทุจริต
- 3.7 มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว

4. ความโปร่งใสด้านการเปิดเผย ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- 4.1 ประชาชนได้เข้ามารับรู้การทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบ
- 4.2 ประชาชนและสื่อมวลชน มีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา การให้สัมปทาน การออกกฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ
- 4.3 ประชาชน สื่อมวลชน และองค์กรพัฒนาเอกชน ได้มีโอกาสควบคุมฝ่ายบริหารโดยวิธีการต่าง ๆ มากขึ้น
- 4.4 มีการใช้กลุ่มวิชาชีพภายนอก เข้าร่วมตรวจสอบ

สถาบันพระปกเกล้า (2544: 51) ได้ให้ความหมายของความโปร่งใส

(Transparency) ว่า เป็นการพิจารณาที่การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย กระบวนการทำงาน กฎเกณฑ์กติกา และความตั้งใจจริงในการบริหารงานของรัฐต่อสาธารณชน มีความเป็นอิสระในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม ผู้ประชาชนอย่างทั่วถึง หรือการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลข่าวสารสาธารณะของทางราชการ ความที่กฎหมายบัญญัติ นอกจากนี้ความทันสมัยของข้อมูลและความรวดเร็วของการเผยแพร่ข้อมูล อันเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เช่น ในการทำธุรกิจ ประกอบกิจกรรมทางสังคม หรือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายของรัฐ

5. การร่วมตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง การที่ประชาชนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยอาจเป็นการตัดสินใจตั้งแต่ในระยะเริ่มต้น การตัดสินใจช่วงของกิจกรรม และการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรม

6. การร่วมปฏิบัติการ (Implementation) หมายถึง ดำเนินกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการเข้าร่วมในการสนับสนุนด้านทรัพยากร หรือการเข้าร่วมในการบริหาร และการร่วมมือ รวมถึงการเข้าร่วมในการลงแรง ร่วมใจ

7. การร่วมประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การควบคุมตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด และเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

8. การร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) หมายถึง ประชาชนที่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับการแจกจ่ายผลประโยชน์ ซึ่งอาจเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ทางสังคม หรือโดยส่วนตัวอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างควบคู่กันไป

4.2 ระดับการมีส่วนร่วม

ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2550: 62-64) แบ่งระดับการมีส่วนร่วมออกเป็น 6 ระดับ โดยเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลแก่ประชาชน การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน การขอคำปรึกษา ร่วมตัดสินใจ การวางแผน การร่วมปฏิบัติ การควบคุมและติดตามผล

1. ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำสุด และเป็นวิธีที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการกับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้วางแผนโครงการ และยังเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องกับใด ๆ เช่น การแถลงข่าว การแจกข่าว การแสดงนิทรรศการ และการทำหนังสือพิมพ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการตัดสินใจที่ไม่มีผลกระทบต่อประชาชน หรืออาจมีแต่ไม่มากนัก

2. ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าระดับแรก กล่าวคือ ผู้วางแผนโครงการเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น มีประเด็นในการประเมินข้อดีข้อเสียชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการริเริ่มโครงการต่าง ๆ และการบรรยายให้ประชาชนฟังเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ แล้วขอความคิดเห็นจากผู้ฟัง ความสำคัญคือ การรับฟังตั้งแต่เริ่มตระหนักถึงปัญหา

3. ระดับการปรึกษาหารือ เป็นระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สูงกว่าการเปิดความคิดเห็นจากประชาชน เป็นการเจรจากันอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ระหว่างผู้วางแผนโครงการและประชาชน เพื่อประเมินความก้าวหน้า หรือระบุประเด็นหรือข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การจัดประชุม การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

4. ระดับการวางแผนร่วมกัน เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าการปรึกษาหารือ กล่าวคือ เป็นเรื่องการมีส่วนร่วมที่มีขอบเขตกว้างมากขึ้น มีความรับผิดชอบร่วมกัน ใช้สำหรับการพิจารณาประเด็นที่มีความสูงยากซับซ้อนและมีข้อโต้แย้งมาก เช่น การใช้กลุ่มที่ปรึกษาซึ่งเป็นประชาชนและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. ระดับการร่วมปฏิบัติ เป็นระดับขั้นที่สูงถัดจากระดับการวางแผนร่วมกันคือ เป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการกับประชาชนร่วมกันดำเนินโครงการ เป็นขั้นการนำโครงการไปปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

6. ระดับการกำกับโดยประชาชนโดยตรง เป็นระดับสูงสุดของการมีส่วนร่วมโดยประชาชน เพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่มีอยู่ทั้งหมด เช่น การลงประชามติ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 214

4.3 ปัจจัยการมีส่วนร่วม

การที่ชุมชนจะเข้ามามีส่วนร่วมนั้น มีปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิด ดังนี้

คูฟแมน(Koufman) (1949: 7) อธิบายว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนในชนบท พบว่า อายุ เพศ การศึกษา ขนาดของครอบครัว อาชีพ รายได้และระยะเวลาการอยู่อาศัยในท้องถิ่น มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประยูร ศรีประสารณ์ (2542: 5) ได้นำเสนอปัจจัยของการมีส่วนร่วม ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม มีด้วยกัน 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ
2. ปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการเป็นสมาชิกกลุ่ม

3. ปัจจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ การรับข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคล จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปปัจจัยต่อการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมได้ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ต่างๆ
2. ลักษณะทางเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ รายได้
3. การได้รับข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ความถนัดในการรับรู้ข่าวสาร

4.4 ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชน

นักวิชาการได้เสนอแนวคิดถึงขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชน

ฟอร์นารอฟ (Fornaroff) (1980: 104) เสนอว่ากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน มีขั้นตอนการมีส่วนร่วม ดังนี้

1. การวางแผน รวมถึงการตัดสินใจในการกำหนดเป้าหมาย กลวิธี ทรัพยากร
ที่ต้องใช้ ตลอดจนการติดตามประเมินผล

2. การดำเนินงาน

3. การใช้บริการจากโครงการ

4. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์

อภิญา กังสนารักษ์ (2544 : 14-15) ได้นำเสนอขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชน
ว่า ชุมชนต้องมีส่วนร่วมใน 4 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการริเริ่มโครงการร่วมค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา
ภายในชุมชน ร่วมตัดสินใจกำหนดความต้องการและร่วมลำดับความสำคัญของความต้องการ

2. การมีส่วนร่วมในขั้นการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ วิธีการ แนวทาง
การดำเนินงาน รวมถึงทรัพยากรและแหล่งวิทยาการที่จะใช้ในโครงการ

3. การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินโครงการทำประโยชน์ให้แก่โครงการ
โดยร่วมช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์ และแรงงาน

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ เพื่อให้รู้ว่าผลจากการดำเนินงาน
บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยสามารถกำหนดการประเมินผลเป็นระยะต่อเนื่องหรือ
ประเมินผลรวมทั้งโครงการในคราวเดียวก็ได้

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล มีความคิดเห็นที่พ้อง
ต้องกันในการดำเนินกิจกรรมในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เพื่อพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปใน
ทิศทางที่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการและพึงประสงค์ การมีส่วนร่วมมีรูปแบบ ลักษณะ วิธีการ
ขั้นตอน และระดับการมีส่วนร่วมที่ไม่แตกต่างกันมากนักในความคิดของนักวิชาการต่าง ๆ และ
การมีส่วนร่วม ใช้แนวคิดของการมีส่วนร่วมในระบบประชาธิปไตยเป็นหลัก

5. หลักการรับผิดชอบ (Accountability)

5.1 ความหมาย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (อ้างใน <http://rirs3.royin.go.th/new-search/word-search-all-x.asp> ค้นคืนวันที่ 6 เมษายน 2552) รับผิดชอบ หมายถึง ชอบรับ
ผลทั้งดีและไม่ดีในกิจการที่ตนได้ทำลงไป หรือที่อยู่ในความดูแลของตน

ทิพาวดี เชนสุวรรณค์ (2541: 38-39) ให้ความหมายของ Accountability
หมายความว่า ความรับผิดชอบ

คีตัน กุสลาณภาพ (2536: 3) ให้คำอธิบายเกี่ยวกับ Accountability หมายถึง
ความรับผิดชอบ ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ

1) ความรับผิดชอบของข้าราชการ ในอันที่จะให้บริการต่อสาธารณะตาม เป้าหมายที่กำหนด

2) ความรับผิดชอบที่มีต่อบุคคล ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มอบหมาย งานเป็นการให้สัญญาทางใจว่า ผู้ปฏิบัติงานยินดีจะกระทำหน้าที่นั้นเพื่อให้ผู้ที่มอบหมาย สรุปว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงานอย่าง เต็มความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จสอดคล้องตามกฎ ระเบียบขององค์กร ปฏิบัติงานอย่างมี จิตสำนึกต่อหน้าที่ สังคม ประชาชนและประเทศชาติ โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของผู้รับบริการ และ ส่วนรวมเป็นสำคัญ รวมทั้งยอมรับผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานดังกล่าวทั้งที่เป็นผลดีและผลเสียหาย ตลอดจนพร้อมแสดงข้อเท็จจริงในการประกอบภารกิจต่อสาธารณชน สามารถชี้แจงเหตุผลได้ และ พร้อมรับการตรวจสอบจากสาธารณะ

5.2 แนวทางในการดำเนินการตามหลักความรับผิดชอบ

แนวทางการดำเนินการตามหลักความรับผิดชอบ (อ้างใน <http://202.29.5.17/kitchakarn/sub/krumool/file/upload/may.doc> ค้นคืนวันที่ 4 เมษายน 2552)

- ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดี รวมทั้งการสร้างแบบอย่างที่ดี ด้วยการ ชกย่องและส่งเสริมความประพฤติของบุคคลที่เป็นแบบอย่างที่ดี
- สร้างความรับผิดชอบของตนเอง โดยใช้การมีส่วนร่วม มีระบบตรวจสอบ และการประเมินผลที่น่าเชื่อถือได้
- ส่งเสริมผู้ มีความสามารถ โดยการให้รางวัล และลงโทษที่เหมาะสม รวมทั้งการจูงใจด้วยค่าตอบแทนและอื่น ๆ

สถาบันพระปกเกล้า (2543: 42) ได้ให้ความหมาย หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ทุกฝ่าย มีความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของตน เคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง โดยพยายามหาทางออกที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้ ถ้ารับผลการ กระทำของตนและความรับผิดชอบ เป็นการพยายามให้คนทุกฝ่ายทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดในการ ทำงาน ถ้าที่จะคัดค้านใจและรับผิดชอบต่อผลการคัดค้านนั้นๆ

5.3 ลักษณะองค์การตามหลักความรับผิดชอบ

นอกจากนี้ (สถาบันพระปกเกล้า 2544:2) ได้อธิบายถึงลักษณะองค์การที่มี การทำงานในระบบหลักสำนักรับผิดชอบ ซึ่งมีลักษณะสำคัญอย่างน้อย 10 ประการ ดังนี้

- 1) มีการทำข้อตกลงสองฝ่าย องค์การที่มีการทำงานในระบบหลักสำนัก รับผิดชอบ จะต้องมีการเจรจาพูดคุยระหว่างหน่วยงานและพนักงาน และทำเป็นข้อตกลงที่เป็นที่ ยอมรับกันทั้งสองฝ่าย

2) แบ่งปันข้อมูล จะต้องมีการแบ่งปันข้อมูลและทรัพยากรกัน ไม่มีการหวงข้อมูล เพื่อให้มีการกระจายของข้อมูลข่าวสารกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อป้องกันการระแวงสงสัยซึ่งกันและกัน

3) มีการแก้ไขความขัดแย้ง หากมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร จะต้องรีบดำเนินการแก้ไข ไม่ปล่อยให้ความขัดแย้งมีอยู่ต่อไปจนมีผลกระทบต่อการทำงาน และบานปลายจนยากแก่การแก้ไขในภายหลัง

4) ให้ความสนับสนุนและแนวทางการปฏิบัติของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร จะสามารถทำได้อย่างราบรื่นปราศจากปัญหา หากองค์กรกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และผู้ปฏิบัติได้รับการสนับสนุนทั้งในแง่ของทรัพยากรที่จำเป็นแก่การปฏิบัติให้สำเร็จ ล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย และคำแนะนำปรึกษาหารือ คอยเป็นที่ปรึกษาและให้กำลังใจจากหัวหน้างาน

5) เน้นเป้าหมายมากกว่าตำแหน่ง องค์กรที่มีการทำงานในระบบหลักสำนึก ความรับผิดชอบ จะต้องมีการเน้นบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กร ฉะนั้นจึงควรมอบหมายงานแก่บุคคลที่เหมาะสมกับงานมากกว่าดูแค่ตำแหน่งที่บุคคลดำรงอยู่ แต่คุณสมบัติไม่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ

6) สร้างระบบงานและฝึกอบรม องค์กรที่มีการทำงานในระบบหลักสำนึก ความรับผิดชอบ จะต้องมีการทำงานที่เป็นระบบ บุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถประสานการทำงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีการเกี่ยงงานและปิดหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีการฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานตามภาระงานที่รับผิดชอบ ของระบบงานที่คิดสร้างขึ้นมาได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกที่เริ่มปฏิบัติงานตามระบบงานใหม่ (Right the First Time and Right Every Time) เพื่อมิให้เกิดความสูญเสียเวลา และสูญเสียทรัพยากรในการทำงานอย่างลองผิดลองถูก หากไม่ได้มีการอบรมวิธีการปฏิบัติงานระบบงานใหม่

7) มีดัชนีวัดผลงานชัดเจน องค์กรที่มีลักษณะการทำงานในระบบหลักสำนึก รับผิดชอบ จะเน้นการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย แล้วการที่จะทราบว่าบุคลากรหรือหน่วยงาน ได้ดำเนินการตามที่ได้ตั้งเจตนารมณ์ไว้หรือไม่ องค์กรจะต้องมีการคิดค้นประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าหรือล้มเหลวของการปฏิบัติงาน ซึ่งในที่นี้ องค์กรจะต้องกำหนดดัชนีวัดผลความสำเร็จของงานให้ชัดเจน การสร้างดัชนีวัดควรเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการกำหนด เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและนำไปปฏิบัติทั่วกันไม่เกิดการต่อต้าน และทราบในทิศทางการทำงานในองค์กร หากเป็นไปได้ควรมีการเปิดเผยและประกาศให้ทราบทั่วกัน

8) จัดการกับผู้ไม่มีงาน (Non-Performers) ลักษณะสำคัญอันหนึ่งขององค์การที่มีวัฒนธรรมการทำงานในระบบหลักสำนึกรับผิดชอบ คือ การจัดการกับผู้ไม่ทำงาน ไม่มีผลงานปรากฏ หลังจากทีหน่วยงานหรือองค์การได้ทำการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะ พบว่ามีบุคลากรบางคนที่ไม่ยอมสร้างผลงาน องค์การโดยทั่วไปอาจจะปล่อยบุคคลเหล่านี้โดยไม่มี การดำเนินการใด ๆ แต่สำหรับองค์การที่มีการทำงานในระบบหลักสำนึก รับผิดชอบ จะต้องมีมาตรการจัดการกับบุคคลเหล่านี้ ซึ่งอาจจะใช้มาตรการเบื้องต้น เช่น การพูดคุยว่ากล่าวตักเตือนให้ปรับปรุงตนเอง จนกระทั่งมาตรการขั้นเด็ดขาด เช่น ไม่ขึ้นเงินเดือน พักงาน หรือให้ออกจากงาน เป็นต้น ทั้งนี้องค์การอาจใช้มาตรการทางสังคมประกอบ เช่น การกดดันจากเพื่อนร่วมงาน (Peer Pressure) เป็นต้น

9) ปฏิบัติตามพันธกิจที่ตกลง องค์การที่มีการทำงานในระบบหลักสำนึก รับผิดชอบ คือ การที่บุคลากรทุกคนมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายที่ได้ทำการตกลงกันเอาไว้ให้สำเร็จถูกต้องไป

10) ขอมรับและยกย่องสมาชิก ประการสุดท้ายขององค์การที่มีการทำงานในระบบหลักสำนึก รับผิดชอบ คือ การยอมรับผลงานที่ประสบความสำเร็จ และที่สำคัญให้เกียรติและยกย่องทีมงาน (ไม่ใช่ยกย่องตัวบุคคล) ที่นำองค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

สรุป จากความหมายความรับผิดชอบที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาได้สรุปความหมายความรับผิดชอบ คือ พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ จะต้องสำนึกต่อหน้าที่ในการบริการสังคม เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของร่วมกัน การทำงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการติดตามประเมินผล ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ โดยได้รับการยอมรับ และความพึงพอใจจากประชาชน ทั้งด้านคุณภาพของงาน ปริมาณ ความถูกต้อง รวมทั้งการร้องเรียนหรือการกล่าวหา

6. หลักความคุ้มค่า (Effectiveness)

6.1 ความหมาย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ให้ความหมายความคุ้มค่าว่า เป็นการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยตรงทำให้คนไทยมีความประหยัด ไร้อ่างอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์ด้านคนและบริการอย่างมีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

มนตรี กนกาวรี (อ้างใน <http://www.publaw.net/Publaw/view.asp?PublawIDs=705> ค้นคืนวันที่ 22 พฤศจิกายน 2551) ได้กล่าวถึงหลักความคุ้มค่า (Effectiveness) ว่า เป็นการบริหาร

จัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ในการกำหนดกรอบหน้าที่ของบุคลากรในภาครัฐและการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรภาครัฐ โดยมุ่งเน้นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการกำหนดกรอบหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ มุ่งเน้นการทำหน้าที่ของบุคลากรในภาครัฐ มาตรา 70 บุคลากรผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของส่วนราชการท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการกำหนดกรอบหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ โดยมุ่งเน้นในการทำหน้าที่ของบุคลากรในภาครัฐ เช่น มาตรา 70 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจหรือของราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้การสร้างเครื่องมือของรัฐในการปรับโครงสร้างระบบราชการ เพื่อตอบสนองในเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ได้กำหนดให้การจัดตั้งกระทรวง ทบวง กรม เป็นไปตามแนวทางที่สร้างกลไกให้รัฐบาลในฐานะผู้กำหนดนโยบายจะได้ปรับปรุงการบริหารภาครัฐให้ตอบสนองหลักความคุ้มค่า เช่น มาตรา 230 การจัดตั้งกระทรวง ทบวง กรม ขึ้นใหม่ โดยมีการกำหนดตำแหน่ง หรืออัตราของข้าราชการ หรือลูกจ้างเพิ่มขึ้น ให้ตราเป็นพระราชบัญญัติ วรรคสอง การรวมหรือการโอนกระทรวง ทบวง กรม ขึ้นใหม่ ทั้งนี้ โดยไม่มีการกำหนดตำแหน่ง หรืออัตราของข้าราชการ หรือลูกจ้างเพิ่มขึ้น หรือการยุบกระทรวง ทบวง กรม ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

สำนักงาน ก.พ. (2543) ความคุ้มค่า คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

หลักความคุ้มค่า (อ้างใน <http://www.correct.go.th/rbm1.html> ค้นคืนเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2551) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยตรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

โดยสรุป ความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารงานของหน่วยงานที่ต้องมีความประหยัด โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงานอย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการพัฒนาทรัพยากรเพื่อให้ความสามารถในการแข่งขัน และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาหลักความคุ้มค่าประกอบด้วย

- 1) การทำงานและผลตอบแทนเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเหมาะสม
- 2) การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดของหน่วยงาน
- 3) การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน

4) ศักยภาพในการแข่งขันของหน่วยงาน

7. หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์

7.1 ความหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สีมา สีมานันท์ (2549) อธิบายว่า การบริหารงานบุคคล เป็นคำที่สื่อถึงการดำเนินกิจกรรมพื้นฐานดั้งเดิม กล่าวคือ การสรรหา การบรรจุ แต่งตั้ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การดำเนินการทางวินัย และ ฯลฯ ในปัจจุบันความสำคัญของ “คน” ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่า จึงเกิดคำว่า “การบริหารทรัพยากรบุคคล” ขึ้น ในบางองค์กรมองเห็นว่าคนเป็น “ต้นทุน” ที่สำคัญขององค์กร จึงเกิดคำใหม่ขึ้นมาว่า “การบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นต้นทุน” หรือ “การบริหารทุนมนุษย์” หรือ Human Capital Management ขึ้นอีกหนึ่งคำ ดังนั้น คำว่า “การบริหารทุนมนุษย์” หรือ “การบริหารทรัพยากรบุคคล” จึงมีความหมายใกล้เคียงกัน เนื่องจากมองคนเป็น “ต้นทุน” หรือเป็น “ทรัพยากร” ที่สำคัญขององค์กร นอกจากนี้ สีมา สีมานันท์ ได้สรุปประเด็นที่ถือว่าเป็นสิ่งที่ทำทาบในระดับ “หัวใจ” ของการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐได้ 8 ประเด็น คือ องค์ความรู้ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล การมียุทธศาสตร์และแผนกำลังคน การจ่ายค่าตอบแทนตามอัตราตลาด การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ยึดผลงาน การบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลและแผนสืบทอดตำแหน่ง การมอบงานให้ผู้อื่นทำแทน (HR Outsourcing) และการสร้างความเชื่อถือเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นทั้งกับตนเองและองค์กร (Trust)

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2526: 15) ให้ความหมายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงาน บุคลากร และ/หรือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กรร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต

7.2 บทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

น.ร.ว.ปรีดิชาธร เทวกุล (2549: 8-9) อธิบายว่า บทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์และกระแสสังคมไทย ว่ากระแสสังคมไทยมีผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันใน 3 กระแส คือ

1. กระแสของความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
2. กระแสโลกาภิวัตน์ที่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันข้ามพรมแดนมากขึ้น และเปิดโอกาสให้มีหน่วยธุรกิจต่างชาติเข้ามาดำเนินการและแข่งขันในประเทศมากขึ้น

3. กระแสบริโศกที่เพิ่มมากขึ้นตามสังคมที่เปิดรับอารยธรรมตะวันตก และธุรกิจการเงินจากต่างชาติที่เข้ามากระตุ้นเร้าในเรื่องให้มีการใช้เงินมากขึ้น และกระแสความเจริญทางด้านเทคโนโลยี

จากกระแสโลกาภิวัตน์ที่เพิ่มการแข่งขันมากขึ้น มีผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การธุรกิจและหน่วยราชการ เช่น การเกิดสภาวะขาดแคลนทรัพยากรบุคคลสมัยใหม่ที่สามารถใช้เทคโนโลยีและวิทยาการก้าวหน้าต่าง ๆ เนื่องจากการปรับกระบวนการทำงาน ซึ่งมีผลจากการลดขั้นตอนการทำงาน ลดคน และเลิกใช้ทักษะการทำงานแบบเก่า คนรุ่นใหม่มีอยู่ในตลาดแรงงานน้อยกว่างาน มีการให้ผลตอบแทนในการแข่งขันตัวบุคคลระหว่างองค์กรเกิดขึ้น การปรับโครงสร้างเงินเดือนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดมากขึ้น แนวทางแก้ไขการขาดแคลนทรัพยากร หนทางแรกคือ การฝึกคนเก่าให้ปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีสมัยได้เป็น แต่สามารถทำได้พอสมควรสำหรับเทคโนโลยีที่ไม่ล้ำยุคเกินไป หนทางที่สอง การรอกคนรุ่นใหม่ที่จบการศึกษาต้องการสำหรับเทคโนโลยีและวิทยาการสมัยใหม่ แต่ต้องใช้เวลานานหลายปี ดังนั้น ผู้บริหารงานบุคคลจึงต้องมีกลยุทธ์ในการดึงดูดทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถรุ่นใหม่ โดยใช้ปัจจัยที่ตรงกับความต้องการของมนุษย์มาประกอบ นอกเหนือจากการตอบแทนทางการเงิน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสที่จะใช้ความสามารถได้เต็มศักยภาพ ความมีเชื้อโษระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และที่สำคัญคือ ความจริงใจของผู้บังคับบัญชา

บทบาทใหม่ของการบริหารงานบุคคล

ประธานาธิบดี Mr. Nelson ได้พูดถึงการสร้างคุณค่าของการบริหารทุนมนุษย์ว่างานด้านบุคคลประกอบด้วย 3 ลักษณะงาน ได้แก่

1. งานที่ทำตามขั้นตอนและเป็นงานประจำ ซึ่งงานลักษณะนี้ใช้ทรัพยากรร้อยละ 40
2. งานเทคนิควิเคราะห์เชิงวิชาการ จะใช้ทรัพยากรในรารร้อยละ 50 ซึ่งงานสองลักษณะนี้ปัจจุบันสามารถใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยทำเป็นระบบอัตโนมัติได้แล้ว
3. งานที่ปรึกษาด้านนโยบายแก่ฝ่ายบริหาร ซึ่งปัจจุบันใช้ทรัพยากรรารร้อยละ 10 แต่สร้างมูลค่าได้มากตามกฎ 80/20 ผู้จัดการด้านบุคคลจึงควรมุ่งเน้นปรับเปลี่ยนบทบาทจากงานประจำไปทำงานที่สร้างคุณค่า งานลักษณะนี้จะเป็นการทำงานเชิงรุกในฐานะหุ้นส่วนธุรกิจมุ่งตอบสนององลูกค้าและก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์

งานลักษณะทั้งสามข้างต้น ทำให้บทบาทของผู้จัดการด้านบุคคลเปลี่ยนไป โดยมีทั้งบทบาทของความเป็นมืออาชีพด้านบุคคล (HR Expert) พร้อมกับเพิ่มบทบาทใหม่ที่สำคัญ คือ

1. บทบาทการเป็นหุ้นส่วนธุรกิจ (Business Partner) ผู้จัดการด้านบุคคลจะต้องเข้าใจพันธกิจส่วนราชการ เข้าใจกระบวนการทางธุรกิจ วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะงานของภาครัฐ สามารถคิดเชิงกลยุทธ์ สร้างสรรค์ รวมถึงสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้

2. บทบาทของผู้ก่อการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) บทบาทนี้ครอบคลุมถึงการออกแบบกระบวนการเปลี่ยนแปลง การเจรจาต่อรอง ให้คำปรึกษาแนะนำ สร้างความเชื่อถือศรัทธา ทำงานร่วมกันเป็นทีม รวมถึงพร้อมรับความเสี่ยง

กล่าวโดยสรุป การบริหารงานบุคคล หรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นระบบงานและกระบวนการทำงาน ที่มีขั้นตอนตั้งแต่การรับสมัครเข้าทำงานจนกระทั่งพ้นไปจากองค์กร

8. หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

8.1 ความหมาย

เบอร์ตัน (Burton อ้างถึงใน สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ 2533: 38) อธิบายความหมายการเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลและเป็นปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งจะทำให้บุคคลได้สนองความต้องการของเขา และจะทำให้เขาสามารถต่อสู้กับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสมต่อไป

8.2 ระดับของการเรียนรู้

Michael J. Marquardt (2543 อ้างใน กาญจนะ คุณเลิศกิจ 2549: 6) อธิบายว่าระดับของการเรียนรู้ ประกอบด้วย

1. การเรียนรู้ของปัจเจกบุคคล (Individual Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงด้านทักษะ ความรู้ เจตคติ และค่านิยมรายบุคคล อันเกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการศึกษา และจากการศึกษาโดยอาศัยเทคโนโลยี

2. การเรียนรู้ของกลุ่มหรือทีม (Team Learning) หมายถึง การเพิ่มพูนของความรู้หรือทักษะ และสมรรถนะภายในกลุ่ม ซึ่งสำเร็จลงได้ด้วยการกระทำของกลุ่มนั่นเอง

3. การเรียนรู้ขององค์กร (Organization Learning) เป็นการยกระดับอรรถิภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มาจากการมุ่งมั่นปรับปรุง และพัฒนาอย่างค่อนเนื่องตลอดทั่วทั้งองค์กร

8.3 ประเภทของการเรียนรู้

Michael J. Marquardt (2543 อ้างใน กาญจนะ คุณเลิศกิจ 2549: 6) อธิบายประเภทของการเรียนรู้ ดังนี้

1. การเรียนรู้เชิงปรับตัว (Adaptive Learning) จะเกิดขึ้นเมื่อมีการครุ่นคิดพิจารณาทบทวนถึงประสบการณ์ในอดีต จากนั้นก็ปรับแต่งการกระทำในอนาคต
2. การเรียนรู้เชิงคาดการณ์ (Anticipatory Learning) คือ กระบวนการแสวงหาความรู้โดยการคาดคิด จินตนาการเกี่ยวกับอนาคตในหลายลักษณะ หลีกเลียงประสบการณ์และผลลัพธ์ในทางลบที่จะเกิดขึ้น โดยวินิจฉัยแนวทางที่ดีที่สุด
3. การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ (Action Learning) หมายถึง การสืบหาและพิจารณาใคร่ครวญเกี่ยวกับความเป็นจริง ณ ปัจจุบัน และนำเอาความรู้นั้นไปใช้พัฒนาบุคคล กลุ่ม และองค์การ

Marquardt ได้เปรียบเทียบการเรียนรู้ทั้งสามประการที่ได้กล่าวถึงว่า การเรียนรู้แบบปรับตัวนั้น เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นได้ง่าย และเห็นได้ชัดเจนว่าการเรียนรู้จากการคาดการณ์ล่วงหน้า และการเรียนรู้จากสิ่งที่ได้เรียนรู้ เพราะการเรียนรู้ในสองแบบนี้เป็นการเรียนรู้ขององค์กรในอันที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ซึ่งต้องอาศัยการให้อำนาจบุคคลในองค์กร เพื่อให้มี มุมมองในเชิงรุก มีความคิดสร้างสรรค์จากผลที่สะท้อนออกมาจากสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองได้เรียนรู้

4. การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญในด้านการเรียนรู้ขององค์กร ผู้เริ่มต้นพัฒนาองค์ประกอบของการเรียนรู้จากการปฏิบัติมาเป็นเวลากว่า 50 ปี เขากล่าวว่าการเรียนรู้จากการปฏิบัติ นั้น เป็นเรื่องของการทำงานกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ๆ มุ่งเน้นที่การเรียนรู้จากการแก้ไขปัญหา ทำให้ผู้คนในองค์กรมีการเรียนรู้ได้ดีกว่า และยังสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ยู่ยากได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการเรียนรู้จากการปฏิบัติ นั้น ก่อตัวมาจากประสบการณ์และความรู้ ไม่ว่าจะ เป็นในระดับบุคคลหรือทีมงาน รวมทั้งข้อสงสัยในเชิงทักษะต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ ๆ และสร้างสรรค์

สรุป องค์กรแห่งการเรียนรู้ตามความหมายของผู้ศึกษา หมายถึง องค์กรที่บุคลากรมีความกระตือรือร้น ที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งความรู้ที่ได้ อาจเป็นความรู้ใหม่ ๆ ที่ได้จากทักษะพื้นฐาน ประสบการณ์ แรงงูใจ และทัศนคติที่ดี ทั้งนี้เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาพัฒนาตนเอง หน่วยงาน โดยสร้างระบบวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ดี และมีการนำระบบสารสนเทศเข้ามามีส่วนในการจัดการถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้เป็นระบบมากขึ้น

9. หลักการบริหารจัดการ

9.1 ความหมาย

นักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า “การบริหาร” ไว้หลายแนวคิด ซึ่งต่างมีความสอดคล้อง และแตกต่างกันไปตามความแนวคิดของแต่ละคน ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

อิสระ สุวรรณภล (2548: 6) ให้ความหมายการบริหาร หมายถึง การดำเนินงานหรือปฏิบัติ การให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งในการดำเนินงานดังกล่าว มักเกี่ยวข้องกับ การใช้ทรัพยากรการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดไม่ว่าจะเป็น ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรเงินทุน และสินทรัพย์ต่าง ๆ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนทักษะและเทคโนโลยีการจัดการ

ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2530: 17) อธิบายว่า การบริหาร หมายถึง การแก้ปัญหาให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ลักษณะของการแก้ปัญหาอาจดำเนินในรูปของการตัดสินใจ และหรือการปฏิบัติงานได้ทั้งสองประการ

9.2 กระบวนการบริหาร

ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม (2550: 372-373) อธิบายว่า การบริหารหรือการจัดการ คือ การดำเนินการกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ โดยทั่วไปกระบวนการที่สำคัญในการบริหาร ประกอบด้วย

1. การวางแผน
2. การจัดระบบ
3. การจัดบุคลากร
4. การอำนวยความสะดวก
5. การกำกับผล

รวมแล้วเรียกว่า “กระบวนการบริหาร” มีลักษณะเป็นวงจร คือมีขึ้นตอนที่ต้นไหลหมุนเวียนเป็นลำดับ และอาจกลับสู่จุดเริ่มต้นใหม่ หรือหมุนเวียนเคลื่อนไหลกลับไปกลับมาได้ตามความจำเป็น หรือการเรียกร้องของสถานการณ์ หรือตามผู้ที่เกี่ยวข้องเห็นสมควร และการบริหารงานที่เป็นที่รู้จักกันแพร่หลาย มักจะอยู่ในรูปแบบภาษาอังกฤษ เป็นภาษาสากล เช่น

- การบริหารงานโดยยึดเป้าหมาย หรือ Management by Objectives (MBO)

เสนอ โดย Peter Drucker

- หลักคิด “7 S” ในการบริหารและพัฒนาองค์กร เสนอโดย บริษัทที่ปรึกษา McKinsey ซึ่งประกอบด้วย

- 1) Strategy (ยุทธศาสตร์)
- 2) Style (สไตล์หรือ “ลีลา”)

3) Structure (โครงสร้าง)

4) Systems (ระบบ)

5) Staff (บุคลากร)

6) Skills (ทักษะ)

7) Shared values (คุณค่า ปรัชญา หรืออุดมการณ์ร่วมกัน)

- การบริหารคุณภาพอย่างบูรณาการ หรือ Total Quality Mangement (TQM)

ซึ่งคิดค้นเริ่มแรกในประเทศญี่ปุ่น

- องค์กรเรียนรู้หรือ Learning Organization โดย Peter Senge

- องค์กรซึ่งมีความสับสนคลุกเคล้าความเป็นระเบียบหรือ Chaordic

Organization โดย Dee Hock

หลักการและวิธีการในการบริหารและพัฒนาองค์กรเหล่านี้ สามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งในองค์กรที่หวังกำไรและไม่หวังกำไร ทั้งในองค์กรภาคธุรกิจ ภาครัฐ และภาคประชาสังคม

9.3 รูปแบบการบริหาร

บุญทัน ดอกไธสง (อ้างถึงใน ที.ม 10/68/86 (2522: 305-306) กล่าวว่า รูปแบบการบริหารในโลกนี้ ประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. อัตตาธิปไตย ถือตนเอง ความคิดตนเองเป็นใหญ่ ถือความนิยมของชาวโลกเป็นสำคัญ ไม่มีหลักการแน่นอน

2. โลกาธิปไตย ถือเอาโลกเป็นใหญ่ ถือความนิยมชาวโลกเป็นสำคัญ ไม่มีหลักการแน่นอน กระทำการบริหารด้วยการเอาใจหุ้มขน หรือกลุ่มชน หรือบริหารด้วยความเกรงกลัว ไม่เป็นตัวเอ็งในการตัดสินใจ

3. ธรรมาธิปไตย ถือความถูกต้องเป็นใหญ่ โดยอาศัยหลักความจริง ความมีเหตุผล จะต้องศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์ข้อเท็จจริงเสียก่อน อาศัยหลักการมีส่วนร่วมและการรับฟังอย่างกว้างขวาง (participative by for the physical & mental activities) แล้วพิจารณาอย่างเต็มสติปัญญา จะมองเห็นได้ว่าการบริหารดังกล่าวเป็นความชอบธรรม และเพื่อผลประโยชน์อันชอบธรรมของประชาชน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้ผลตรงกับแนวคิดการบริหารของ Rensis Likert ที่เขียนหลักการบริหารแบบเผด็จการ แบบคำพูด และการกระทำไม่จำกัด แบบปรึกษาและมีมีส่วนร่วม (participative) ซึ่งตามความจริงแล้วการบริหารหรือการทำงาน การมีส่วนร่วมได้เป็นปรัชญาพื้นฐานการทำงานของคนตะวันออก และการบริหารทางพุทธศาสตร์ เป็นการเน้นการทำงานเป็นทีม (group) นอกจากนี้ การบริหารยังเน้นหลักการบริหารที่มีกฎเกณฑ์เพื่อป้องกันความเสื่อม คือ

1. หมั่นประชุมกันเนื่องนิศย์ พบปะปรึกษาหารือกิจการงานกัน โดยสม่ำเสมอ
2. พร้อมเพื่อกันประชุม และพร้อมเพื่อกันเลิกประชุมพร้อมเพื่อกัน ทำกิจกรรมทั้งหลายที่พึงร่วมกันทำ
3. ไม่ถือตามอำเภอใจตนเอง เพื่อความสะดวกของตน บัญญัติวางข้อกำหนด กฎเกณฑ์ต่าง ๆ อันมิได้ตกลงไว้ และไม่เหยียบย่ำล้มล้างสิ่งที่ตกลงบัญญัติไว้แล้ว คือ ปฏิบัติอยู่ในบทบัญญัติใหญ่ที่วางไว้เป็นธรรมเนียม (นั่นคือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ประชุมวางไว้ ไม่รับเอาข้อความที่ไม่บัญญัติไว้มาเป็นหลักเกณฑ์)
4. ท่านเหล่าใดเป็นผู้ใหญ่ มีประสบการณ์มานาน ให้เกียรติเคารพนับถือท่านเหล่านั้น มองเห็นความสำคัญแห่งถ้อยคำของท่าน ว่าเป็นสิ่งอันพึงรับฟังและให้เกียรติ
5. ให้เกียรติและคุ้มครองสติ มิให้มีการข่มเหงบีบบังคับจิตใจ
6. เคารพบูชาอนุสาวรีย์ประจำชาติ (เช่น ธงชาติ และสัญลักษณ์) ไม่ละเลยต่อการปฏิบัติที่เป็นเรื่องเตือนใจ เพื่อกระตุ้นให้กระทำความดีงามร่วมกัน (เช่น ทำบุญร่วมกัน)
7. จัดให้ความอารักขา บำรุงคุ้มครองอันชอบธรรมแก่บรรพชิต ท่านผู้ทรงศีล ทรงธรรมอันบริสุทธิ์ ซึ่งเป็นหลักใจ และเป็นตัวอย่างทางศีลธรรมของประชาชนเต็มใจต้อนรับ และหวังให้ท่านอยู่เป็นสุข

ซึ่งหลักการบริหารดังกล่าว ได้แบ่งลักษณะของการปฏิบัติออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. การบริหารภายในองค์การ (ข้อ 1-4)
2. เป็นหลักการที่คนในองค์การจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก (คือ ปฏิบัติต่อสังคม) คือให้เกียรติศูภภาพสตรีทั้งภายในและภายนอกองค์การ (ข้อ 5) และตักเตือนจิตใจด้วยอาศัย (National Symbolic) ว่าผู้บริหารนั้นจะต้องรักชาติ รักศิลปะของชาติ และรักผู้มีบุญคุณต่อชาติ ไม่ควรปล่อยปละละเลยต่อผู้ทำความดีแก่ชาติ ดังนั้น การบริหารเชิงพุทธคือการบริหารทั้งสองด้าน

สรุป หลักการบริหารจัดการ เป็นหลักการที่สำคัญเกี่ยวข้องกับคน เทคนิค หรือการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ครอบคลุมถึงสำคัญ 3 ประการ คือ หลัก การบริหารคน หลักการบริหารคน และหลักการบริหารงาน คุณลักษณะทั้ง 3 ประการ ขึ้นอยู่กับระดับความแตกต่างของนักบริหารที่รับผิดชอบในการวางแผนควบคุมคนให้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และการบริหารยังจำเป็นต้องอาศัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การด้วย

10. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Technology)

10.1 ความหมาย

คำว่า “สารสนเทศ” หรือ “สารนิเทศ” ตรงกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “Information” ซึ่งราชบัณฑิตยสถานบัญญัติให้ใช้คำศัพท์ทั้งสองคำแทนคำว่า Information ได้ ในวงการคอมพิวเตอร์การสื่อสาร และวงการธุรกิจส่วนใหญ่ นิยมใช้คำว่า “สารสนเทศ” มากกว่า

“สารสนเทศ” มีความหมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ที่มีการบันทึกอย่างเป็นระบบตามหลักวิชาการ เพื่อนำมาเผยแพร่และใช้งานทุกสาขาทุกด้าน

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (2538: 13-14 อ้างถึงใน เศรษฐชัย ชัยสนธิ 2546: 3) ได้ให้ความหมายคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” (Information Technology : IT) เรียกกันสั้น ๆ ว่า “ไอที” มีความหมายเน้นถึงขั้นตอนการดำเนินงานและการจัดการในกระบวนการสารสนเทศหรือสารนิเทศ ตั้งแต่การเสาะแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการ และการเผยแพร่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

บีแฮนและโฮลเมส (Behan and Holmes. 1990 อ้างถึงใน เศรษฐชัย ชัยสนธิ 2546) ให้ความหมายไว้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ทำให้มนุษย์สามารถสร้างระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนทำให้เกิดประสิทธิผลและประโยชน์มหาศาล ได้แก่ การใช้ทะเบียนข้อมูล การจัดเก็บ การประมวลผล การค้นคืน การส่งและรับสารสนเทศต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร โทรคมนาคม และไมโครอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบจัดเรียงเอกสาร เครื่องทำบัญชีอัตโนมัติ เป็นต้น”

ครรรจิต มาลัยวงศ์ (2539: 25) ให้ความหมายว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย เทคโนโลยี 2 สาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคม โดยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะช่วยให้เราสามารถจัดเก็บ บันทึก และประมวลผลข้อมูลอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ส่วนเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมช่วยให้เราสามารถส่งผลลัพธ์ของการใช้งานคอมพิวเตอร์ไปใช้ผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลอย่างรวดเร็วและสะดวก”

วสิน รูปะฐูร (2537: 59) ให้ความหมายว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีใหม่ ที่ใช้ในการประมวลผลสารสนเทศ ได้แก่ ไมโครคอมพิวเตอร์ เครื่องประมวลผลคำ และเครื่องที่สามารถประมวลผลได้โดยอัตโนมัติอื่น ๆ เครื่องของกลเหล่านี้เป็นนวัตกรรมของมนุษยชาติที่สร้างสรรค์ขึ้นมา เพื่อรวบรวมผลิต สื่อสาร บันทึก เรียบเรียงใหม่ และแสดงผลประโยชน์จากสารสนเทศ”

10.2 ความสำคัญการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

Earl (1989: 118 อ้างถึงใน เศรษฐชัย ชัยสนิท: 2546: 9) ความสำคัญของการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ มีดังนี้

1. สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อความสำเร็จของกิจการหลายประเภท จึงจำเป็นต้องมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เช่น เชี่ยวกับการจัดการทรัพยากรอื่น ๆ ของกิจการ
2. เทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานในองค์กรอย่างมาก จึงต้องมีวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการจัดทำระบบสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
3. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์เพื่อความสามารถในการแข่งขัน
4. ผู้บริหารควรมีความรู้ความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจะได้มีส่วนร่วมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ได้ประโยชน์อย่างแท้จริง พร้อมทั้งการกำหนดมาตรฐานรหัสแบบฟอร์มของหน่วยงาน
5. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีทางเลือกหลายทาง จำเป็นต้องมีการศึกษานโยบาย วัตถุประสงค์ และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานและองค์กรเพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยี
6. ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อการจัดองค์กร

10.3 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย เทคโนโลยีที่สำคัญ 2 สาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เทคโนโลยีทั้งสองสาขามีการทำงานที่สัมพันธ์กัน ดังนี้

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ใช้สำหรับการจัดการระบบสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ผู้ใช้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือก การจัดหา การวิเคราะห์เนื้อหา และการค้นคืนสารสนเทศ กระบวนการจัดทำสารสนเทศ ประกอบด้วยกรรมวิธี 3 ประการ คือ การนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลข้อมูลกรรมวิธีทั้ง 3 ประการนี้ ต้องอาศัยเทคโนโลยีด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์การรับข้อมูลเข้า และอุปกรณ์แสดงผลข้อมูล

2. เทคโนโลยีคมนาคม ช่วยให้การสื่อสารหรือการเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้ในแหล่งต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ และสื่อสารได้ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูล (Data) ที่เป็นตัวเลขหรือตัวอักษร (Text) ภาพ (Image) และเสียง (Voice) โดยใช้เทคโนโลยีโทรคมนาคมสำหรับการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ ระบบโทรทัศน์ โทรเลข วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ รวมทั้งเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วย

สรุป เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สามารถทำงานได้อย่างมีระบบและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีองค์ประกอบ 2 ส่วน คือเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีระบบสื่อสารโทรคมนาคม

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

2.1 ความหมาย

คำว่า “การบริหาร” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Administration” และคำที่ใช้ในภาษาอังกฤษที่แทนกันได้อีกคำหนึ่ง “Management” แต่จะเลือกใช้คำว่า “Administration” ด้วยเหตุผล 2 ประการ คือ (1) เพื่อไม่ต้องการใช้คำที่มีความหมายเน้นไปทางการบริหารธุรกิจเอกชน (2) เพื่อไม่ต้องการใช้คำที่ทำให้เกิดความสับสน เพราะคำว่า “Management” นั้นใกล้เคียงกับคำว่า “ผู้จัดการ” ซึ่งมีความหมายแคบจำกัดลงไปว่าเป็นผู้บริหารงานขององค์กรแห่งใดแห่งหนึ่ง หรือหน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่ง

ดังนั้น จึงนิยมใช้คำว่า “Administration” ในการกล่าวถึงการบริหารงาน โดยทั่วไป หรือการบริหารราชการ ส่วนคำว่า “Management” นั้น นิยมใช้ในทางบริหารธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตามคำทั้ง 2 นี้ก็มีความหมายเหมือนกัน เพราะสามารถใช้แทนกันได้ (Synonym) เป็นแต่มีที่นิยมใช้ต่างกันในวงการบริหารราชการและวงการธุรกิจเท่านั้น (อ้างถึงใน พระสุรเมธ อภิญาโน 2548: 5)

พจนานุกรม อิงค์ (2531: 2) การบริหาร หมายถึง การแสดงถึงกลไกภายในองค์กร และทำหน้าที่กำกับกับปฏิบัติ เช่น การวางแผน การควบคุม การอำนวยความสะดวก การจัดกิจกรรม การติดตามผล เพื่อให้บรรลุจุดหมายที่ต้องการ

ภคินา ปรีคิติก (2529: 4) ได้ให้ความหมายของการบริหาร ว่า หมายถึง การดำเนินงานทุกชนิดในหน่วยงานให้ลุล่วงไป ในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน

ถวิล เกื้อกูลวงศ์ (2530: 17) ได้นิยามคำว่า การบริหารนั้น หมายถึง การแก้ปัญหา ให้บรรลุตามเป้าหมาย ลักษณะของการแก้ปัญหาอาจดำเนินไปในรูปของการตัดสินใจหรือการ ปฏิบัติงานก็ได้ทั้งสองประการ ซึ่งความหมายของการบริหาร ในแนวนี้ เป็นความหมายในแนว กว้าง ๆ

ธงชัย สันติวงศ์ (2537: 26) อธิบายว่า การบริหาร หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้นำ กลุ่มซึ่งจะต้องจัดการให้ทรัพยากรทั้งที่เป็นคนและวัสดุ สามารถประสานเข้าด้วยกัน เพื่อร่วมกัน ทำงานเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพได้และขณะเดียวกันก็ต้องจัดการให้สัมพันธ์กับสภาพ แวดล้อมภายนอกได้อย่างดีที่สุดด้วย

จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการบริหาร คือ การต้องการให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารเป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นถึงความเจริญก้าวหน้าของ หน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะของการทำงานร่วมกันของบุคคลในหน่วยงาน การดำเนินงานของ หน่วยงานจะได้รับความสำเร็จหรือไม่ประการใดนั้น ขึ้นอยู่กับการบริหารเป็นหลัก

จากความหมายของการบริหาร สรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง การร่วมมือกัน ดำเนินงานของกลุ่มบุคคล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์นำเอา ทรัพยากรต่าง ๆ มาดำเนินงานอย่างมีกระบวนการเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมี ประสิทธิภาพ

2.2 ขอบข่ายการบริหาร

2.2.1 ความรู้เกี่ยวกับการบริหาร

การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมที่เน้นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการใช้ ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งองค์กร คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งมี ลักษณะเด่นเป็นสากล คือ การบริหารต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ต้องอาศัยปัจจัยบุคคลเป็น องค์ประกอบสำคัญ ใช้ทรัพยากรทางการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน มีลักษณะการดำเนินการ เป็นกระบวนการทางสังคมร่วมกันระหว่างบุคคล 2 คนขึ้นไป โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจ เพื่อ ให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล มีลักษณะเป็นการตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การบริหารไม่มีตัวตนแต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ ของมนุษย์ ซึ่งเป็นกระบวนการทางสังคมที่สามารถมองเห็นได้ 3 ทางคือ

1. ทางโครงสร้าง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้นตอนของสายบังคับบัญชา

2. ทางหน้าที่เป็นชั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุหน้าที่ บทบาท ความ รับผิดชอบ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย

3. ทางปฏิบัติ เป็นกระบวนการที่บุคคลและบุคคลต้องการร่วมทำปฏิกิริยา
ซึ่งกันและกัน

2.3 กระบวนการบริหาร

กิตติมา ปริทีลิตก (2529: 22) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การที่ผู้บริหาร
ปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารด้วยวิธีการกระทำ เป็นขั้นตอน แต่ละขั้นตอนสัมพันธ์และต่อเนื่องกัน
อย่างเป็นระบบ กระบวนการบริหารมีอยู่หลายวิธี แต่ละวิธีมีขั้นตอน แตกต่างกันไปดังต่อไปนี้

เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol 1949: 5-6) ได้กล่าวถึงหลักการบริหารว่า
ประกอบด้วย 5 ประการคือ

- 1) การวางแผน (Planning)
- 2) การจัดองค์การ (Organizing)
- 3) การอำนวยการ (Directing)
- 4) การประสานงาน (Co - ordinating)
- 5) การควบคุม (Controlling)

ลูเธอร์ กุลลิก และ ลินคอล์น เออร์วิค (Luther Gulick and Lyndall Urwick 1937: 6)
ได้แบ่งขั้นตอนกระบวนการบริหารเป็น 7 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) การวางแผน (Planning)
- 2) การจัดองค์การ (Organizing)
- 3) การจัดบุคลากร (Staffing)
- 4) การอำนวยการ (Directing)
- 5) การประสานงาน (Co - ordinating)
- 6) การรายงาน (Reporting)
- 7) งบประมาณ (Budgetting)

เจสตี บี เซียร์ส (Jesse B. Sears 1959: 17 - 36) ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารว่า
มี 5 ประการคือ

- 1) การวางแผน (Planning)
- 2) การจัดองค์การ (Organizing)
- 3) การอำนวยการ (Directing)
- 4) การประสานงาน (Co-ordinating)
- 5) การควบคุม (Controlling)

รัสเซลล์ ที เกรก (Russell T. Gregg 1957: 274) ได้กล่าวเกี่ยวกับกระบวนการ

รัสเซลล์ ที เกรก (Russell T. Gregg 1957: 274) ได้กล่าวเกี่ยวกับกระบวนการบริหารว่ามี 7 ขั้นตอน คือ

- 1) การตัดสินใจ (Decision - Making)
- 2) การวางแผน (Planning)
- 3) การจัดองค์การ (Organizing)
- 4) การติดต่อสื่อสาร (Communicating)
- 5) การใช้อิทธิพล (Influencing)
- 6) การประสานงาน (Co-ordinating)
- 7) การประเมินผลงาน (Evaluating)

โรอัล เอฟ แคมเบลล์ (Roald F. Campbell 1971: 189) ได้เสนอกระบวนการบริหารเป็น 5 ขั้นตอนคือ

- 1) การตัดสินใจ (Decision - Making)
- 2) การวางโครงการ (Programming)
- 3) การเสริมกำลังบำรุง (Stimulating)
- 4) การประสานงาน (Co-ordinating)

จากความหมาย การบริหารข้างต้น จะเห็นได้ว่าขอบข่ายของการบริหารประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ การควบคุม กล่าวโดยสังเขปดังนี้

การวางแผน หมายความว่า การคิดการล่วงหน้า และมีการเตรียมการกระทำต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าด้วยความรอบคอบและชัดเจน มีทิศทางแนวทางการดำเนินงาน ทรัพยากร เงิน วัสดุและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ

การจัดองค์กร หมายความว่า ผู้บริหารต้องประสานทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งบุคคล วัสดุและสิ่งแวดล้อมขององค์กรเข้าด้วยกัน และความสามารถขององค์กรในการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้เพื่อความสำเร็จของเป้าหมาย ซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและการประสานงานขององค์กรเป็นสิ่งที่กำหนดความมีประสิทธิภาพขององค์กร ความสำเร็จดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ของผู้บริหาร

การสั่งการ หมายความว่า ผู้บริหารต้องสั่งการและใช้อิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หรือทำให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามความต้องการ โดยผู้บริหารต้องสร้างบรรยากาศที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดีที่สุด โดยได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ ตามข้อกำหนดหรือเกณฑ์ที่วางไว้

การควบคุม หมายความว่า การจัดการให้มีการตรวจสอบประเมินทั้งก่อนดำเนินการเพื่อให้การเตรียมการเป็นไปตามนโยบาย และยุทธศาสตร์ที่วางไว้ การตรวจสอบ

ประเมินระหว่างดำเนินการ มุ่งเพื่อเกิดความก้าวหน้าของงานให้เสร็จตามกำหนดทั้งปริมาณและคุณภาพ และการตรวจประเมินหลังดำเนินการ เพื่อทราบผลสุดท้าย และผลกระทบเพื่อใช้ในการตัดสินใจ

2.4 การบริหารระบบราชการไทย

การปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการในการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมาย ดังนี้

(1) การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

(2) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยส่วนราชการต้อง จัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นล่วงหน้า ซึ่งต้องมีรายละเอียดขั้นตอน ระยะเวลา งบประมาณ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการ เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ตัวชี้วัดความสำเร็จ และต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด

(3) การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน หรือโครงการ งบประมาณที่จะต้องใช้แต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกัน

(4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจ การตัดสินใจที่เกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง ซึ่งมุ่งผลให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบริการประชาชน

(5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของภารกิจและกำลังงบประมาณ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี

(6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบโดยทั่วกัน

(7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ความสำเร็จในภารกิจโดยคณะผู้ประเมินอิสระ หรืออาจจัดให้มีการประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

2.5 การบริหารราชการแนวใหม่

ในการปฏิรูประบบราชการการปรับเปลี่ยนวิธีการคิด มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ชีตหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และวิธีการทำงาน เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัวรวดเร็ว มีขีดสมรรถนะและสร้างผลงานสูง (high performance) เปิดเผยโปร่งใสตรวจสอบได้สามารถเรียนรู้และปรับตัวได้อย่างเหมาะสม

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้วางบทบัญญัติเพื่อสร้างเงื่อนไขของการบริหารราชการแนวใหม่ดังกล่าวไว้หลายประการ เช่น

หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ

หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ยุทธศาสตร์การคิดตามประเมินผลการดำเนินงาน การกำหนดให้แต่ละส่วนราชการจัดทำรายงานประเมินผลตนเอง เพื่อแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการใช้จ่ายเงินและการปฏิบัติราชการตามเป้าหมายและตัวชี้วัดทุกไตรมาสในภาพรวมตลอดทั้งปีผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

2.6 การบริหารงานราชทัณฑ์

2.6.1 ความหมาย

ไครร์ตัน โกลทากรณ์ และคณะ (2543: 6-40) การบริหารงานราชทัณฑ์ หรือ Correctional Administration หมายถึง การดำเนินการของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกัน ดำเนินการเกี่ยวกับผู้ต้องขังและบุคลากรของกรมราชทัณฑ์เพื่อต้องการให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยจะมีการผสมผสาน (integration) ทรัพยากรอย่างเหมาะสม

2.6.2 องค์ประกอบของการบริหารงานราชทัณฑ์

องค์ประกอบของการบริหารงานราชทัณฑ์ มี 4 ประการ ได้แก่

- 1) การบริหารงานราชทัณฑ์เป็นการดำเนินการตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป และประกอบจากบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย
- 2) การดำเนินการของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปจะต้องมีลักษณะร่วมกัน ดำเนินการเกี่ยวกับผู้ต้องขังและบุคลากรของกรมราชทัณฑ์ โดยทุกฝ่ายจะต้องใช้พลังกาย พลังสติปัญญา และพลังอื่น ๆ สนับสนุนซึ่งกันและกัน
- 3) การดำเนินการตามข้อ 2 เพื่อต้องการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เดียวกัน
- 4) มีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม กล่าวคือ การบริหารงานจะต้องอาศัยทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็นทรัพยากรที่มีใช้คน ได้แก่ เงิน (Money) วัสดุ (Material) และวิธีการจัดการ (Management) รวมถึงทรัพยากรคน (Man) ทรัพยากรทางการบริหารดังกล่าวจะต้องดำเนินการผสมผสานให้เกิดความสอดคล้องกันมิให้ทรัพยากรประเภทใดมาจนเกินไปจนอาจเกิดผลเสียและปัญหาต่อกรมราชทัณฑ์

2.6.3 วัตถุประสงค์ของการบริหารงานราชทัณฑ์

วัตถุประสงค์ของการบริหารงานราชทัณฑ์ แบ่งได้ 3 ประการ หรือที่เรียกว่า 3 P's

- 1) Product หรือ ผลผลิต คือ สินค้าหรือบริการ ซึ่งผลผลิตของงานราชทัณฑ์ ได้แก่ ผู้ต้องขังที่ถูกควบคุมและแก้ไขพฤติกรรม ถ้าเปรียบเทียบกับภาคธุรกิจแล้วผลผลิตของงานราชทัณฑ์มุ่งไปที่คุณภาพเป็นสำคัญ ผู้ต้องขังที่ได้รับการปลดปล่อยออกมาสู่สังคมภายนอก ถ้าหาก

ไม่ไปก่อให้เกิดปัญหากับสังคมต่อไป แต่กลับประพาศคนให้สังคมยอมรับ การดำเนินงาน
ราชทัณฑ์ก็จะได้รับการสนับสนุนจากชุมชน

2) Profit หรือ เป็นประโยชน์ การบริหารงานราชทัณฑ์ควรคำนึงถึง
ประโยชน์ของสังคมเป็นที่ตั้ง และอาจมีกิจกรรมที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม เช่น การดำเนินโครงการ
ลดคุกทดลอง หรือกิจกรรมที่ใช้แรงงานอื่น ๆ

3) People หรือบุคลากร ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานราชทัณฑ์จะต้องมีขวัญและ
กำลังใจ บุคลากรเกิดความพึงพอใจ รู้สึกว่างานราชทัณฑ์เป็นงานที่น่าสนใจ

2.6.4 การกึ่งในการบริหารงานเรือนจำและทัณฑสถาน

การกึ่งในการบริหารงานเรือนจำและทัณฑสถาน มี 3 ด้านด้วยกัน คือ

1) การบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับคน 3 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่เรือนจำ ผู้ต้องขัง
และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรือนจำและทัณฑสถาน

2) การบริหารระบบงานของเรือนจำ ประกอบด้วย การบริหารงานทั่วไป
ทัณฑปฏิบัติ งานควบคุมและรักษาการณ์ งานฝึกวิชาชีพ งานการศึกษาอบรม และงานสวัสดิการ

3) การบริหารงานเกี่ยวกับที่ดิน ทรัพย์สิน และอาคารสถานที่ของเรือนจำ
และทัณฑสถาน

2.6.5 การกึ่งสำคัญของเรือนจำและทัณฑสถาน ได้แก่

1) การควบคุมมิให้หลบหนี โดยการจัดอาคารสถานที่เรือนจำให้มีความ
มั่นคงแข็งแรง และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อการควบคุมผู้ต้องขังตามอัตราโทษที่
ได้รับ การจัดแบ่งเรือนจำตามระดับความมั่นคง แบ่งเป็น เรือนจำระดับความมั่นคงสูง กลาง และต่ำ
ได้แก่ เรือนจำกลาง ควบคุมผู้ต้องขังที่ศาลพิพากษาแล้ว เรือนจำพิเศษ ควบคุมผู้ต้องขังที่แยก
ประเภทแล้ว เป็นต้น

2) การอบรมแก้ไข เป็นภารกิจที่จะต้องดำเนินการควบคุม ไปกับการควบคุม
เพื่อการแก้ไขบุคลิกภาพ การฟื้นฟูสมรรถภาพ และการเตรียมผู้ต้องขังให้พร้อมที่จะออกไปอยู่
ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ การอบรมแก้ไขผู้ต้องขัง ประกอบด้วย การศึกษาวิชาสามัญ เพื่อเปิดโอกาส
ให้ได้ศึกษาหาความรู้ระหว่างต้องโทษ การฝึกอบรม การให้การศึกษาวินิจฉัย การศึกษาอบรมทาง
ศาสนาเพื่อถ่อมถนอมจิตใจ รวมตลอด ไปถึงการสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ต้องขัง ได้แก่
การดูแลเอาใจใส่เรื่องอาหาร ที่อยู่หลับนอน เครื่องนุ่งห่ม และการบำบัดรักษาเมื่อเจ็บป่วย รวมไปถึง
ถึงการจัดสวัสดิการในการทำงานตามกำลังประมาณ และยึดถือมนุษยธรรม

2.6.5 แนวคิดในการพัฒนางานราชทัณฑ์

พงษ์เทพ เทพกาญจนา (2546: 3) ได้กล่าวถึงกระบวนการทัศน์ใหม่ เปิดเรือนจำ คู่สังคม ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการพัฒนาระบบงานราชทัณฑ์ ให้เป็นมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของสากล ภายใต้การพัฒนาความร่วมมือ การมีส่วนร่วมระหว่างข้าราชการราชทัณฑ์ทุกระดับ ทุกพื้นที่ กับประชาชนทุกภาคส่วนของสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ

1) การพัฒนาระบบงานราชทัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของสากล ที่ผ่านมาการบริหารงานของกรมราชทัณฑ์ยังขาดความคล่องตัว เนื่องจากอำนาจการบริหารถูกรวมศูนย์มากเกินไป ทั้งยังขาดแคลนบุคลากรและงบประมาณสนับสนุน ขาดระบบการวางแผนและการติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานตามภารกิจไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงในการบริหารราชการเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วตามนโยบายของรัฐบาล กรมราชทัณฑ์ต้องเร่งรีบในการปฏิรูปลคน ปฏิรูปองค์กร เพื่อสอดคล้องกับนโยบายและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงได้

2) การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนและทุกภาคส่วนของสังคม ให้เข้ามารับรู้สภาพปัญหา แนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนการตรวจสอบการทำงาน เพื่อที่จะร่วมกันในการหาแนวทางแก้ไขปัญหา อย่างถูกต้องและเป็นระบบ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

มิทเลทท์ (Millet) (1954: 357) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสภาพที่เท่าเทียมกันในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา หรือฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

2. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่จะต้องมีประสิทธิภาพด้วย คือต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ความต้องการ เช่น รวดับเพลิงมาภายหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานการณ์ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

มาลี ทองสุวรรณค์ (2533: 722) อธิบายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

ภูธรน หนาพงศ์ธร (2530: 303-304) อธิบายว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงาน นั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค การบริการที่จัดให้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

2.5 มีผังป้ายบอกห้องรับบริการ

2.6 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่แข็งแรง

2.7 จัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม

2.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายชื่อ

ผู้ให้บริการคิคน้ำอกเสื่อ

3. ปรับปรุงตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 ให้มีจิตสำนึก มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ สร้างจิตวิญญาณบริการ

3.2 หัวหน้าหน่วยงานกำกับ/กวดขัน อย่างจริงจัง

3.3 หัวหน้าทำตัวอย่างที่ดี เป็นผู้นำ มีศรัทธาในการให้บริการ โดยไม่ต้อง
บังคับ สร้างวัฒนธรรมใหม่

3.4 ให้รางวัล/ลงโทษ

3.5 พัฒนาให้มีความรอบรู้ ทักษะในการให้บริการ โดยเฉพาะผู้ใกล้ชิด

กับประชาชน (ต้องมีคุณภาพ)

4. คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

4.1 เป็นมิตร

4.2 จริงใจ

4.3 เอื้อเฟื้อ เอื้ออาทรผู้มารับบริการ

4.4 ซื่อสัตย์ สะอาด โปร่งใส

4.5 รอบรู้ เชี่ยวชาญ

4.6 ให้เกียรติผู้อื่น

4.7 สุภาพ

4.8 กระฉับกระเฉง / คล่องแคล่ว

4.9 เอาใจเขามาใส่ใจเรา

4.10 ไม่เลือกปฏิบัติ

4.11 ประสิทธิภาพ / ประสิทธิผล

4.12 รับผิดชอบต่อหน้าที่

4.13 พร้อมทั้งจะได้รับการตรวจสอบ

4.14 ยุติธรรม เสมอภาค

4.15 ไม่ทุจริต ไม่ใช้อำนาจในทางที่ผิด

3.3 คุณลักษณะของการบริการที่ดี

จินตนา บุญบงการ (2545: 39) นิยามคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที การทำงานบริการที่ต้องทำทันที และต้องเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจเช่นนี้ ผู้ให้บริการย่อมต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

บริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE คุณลักษณะของการบริการที่ดี 7 ประการ ตามความหมายของตัวอักษร คือ

S = Smiling & Sympathy อิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยาก ของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกิดริศผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสี้ยมได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าผู้รับ บริการคาดหวังเอาไว้

3.4 การบริการของเรือนจำและทัณฑสถาน

3.4.1 การบริการอาหารแก่ผู้ต้องขัง ที่ถูกควบคุมตัวอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถาน นับเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการเกิดอุตสาหกรรมในการปกครอง และการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังในทุกกรณี อีกทั้งยังมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับหนึ่งในปัจจัย 4 ของมนุษย์ คือ อาหาร ที่อยู่ เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ซึ่งมีข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้องดังนี้

มาตรฐานขั้นต่ำฯ ข้อ 20 กำหนดให้

1. ผู้ต้องขังทุกคนจะต้องได้รับอาหารอันมีประโยชน์เพียงพอ ที่จะเสริมสร้างสุขภาพ และความแข็งแรงแห่งร่างกาย จัดปรุงอย่างสะอาด และจัดเลี้ยงอย่างเป็นระเบียบ
2. จัดหาน้ำไว้ให้พอได้ดื่มทุกมือ

มาตรฐานขั้นต่ำฯ ข้อ 26

1. แพทย์จะต้องตรวจตรา และเสนอคำแนะนำไปยังผู้บัญชาการเรือนจำเป็นปกติในกรณี (ก) ปริมาณ คุณภาพ การปรุง และจัดเลี้ยงอาหารผู้ต้องขัง

กฎกระทรวงฯ ข้อ 77 ให้จัดให้ผู้ต้องขังได้รับประทานอาหารอย่างน้อย 2 มื้อ คือ เช้าและเย็น อาหารมื้อหนึ่งให้ประกอบด้วยข้าวหรือสิ่งอื่นแทนข้าว และกับข้าวหรือสิ่งอื่นแทนกับข้าว

3.4.2 การบริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขัง

เพื่อความสะดวกในการซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค ยังช่วยแบ่งเบาภาระในการตรวจค้นสิ่งของเยี่ยมญาติเข้าภายในเรือนจำและทัณฑสถานอีกด้วย

3.4.3 การบริการห้องสมุดในเรือนจำและทัณฑสถาน

มาตรฐานขั้นต่ำฯ ข้อ 40 เรือนจำทุกแห่งพึงมีห้องสมุดที่เพียงพอ ทั้งหนังสือบันเทิงรื่นรมย์ และสารคดี ตำราเรียน สำหรับผู้ต้องขังทุกประเภทและส่งเสริมให้เขาได้ใช้ห้องสมุดเต็มที่

3.4.4 การร้องทุกข์ของผู้ต้องขัง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2450 มาตรา 61 บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ ภายใต้บังคับบทบัญญัติในภาค 7 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาว่าด้วยอภัยโทษเปลี่ยนโทษหนักเป็นโทษเบาและลดโทษ มาตรา 34 ผู้ต้องขังยังมีสิทธิที่จะยื่นคำร้องทุกข์หรือเรื่องราวใด ๆ ต่อเจ้าหน้าที่เรือนจำ อธิบดี รัฐมนตรี หรือตุลาการชั้นฎีกาต่อพระมหากษัตริย์ได้ตามที่รัฐมนตรีกำหนดไว้ (คู่มือเจ้าพนักงานเรือนจำในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง กองทุนสวัสดิการข้าราชการ กรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2542: 109)

3.4.5 การบริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง

สมบูรณ์ ประสพเนตร (2543: 26-27) อธิบายว่า การบริหารงานสวัสดิการซึ่งเป็นบริการที่เรือนจำและทัณฑสถานต้องดำเนินการเกี่ยวกับการจัดให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมเยียนจากครอบครัวและญาติมิตร ซึ่งจะเยี่ยมได้เฉพาะผู้ต้องขังที่ได้รับอนุญาตให้รับการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อจากบุคคลภายนอกเท่านั้น ถ้าเป็นผู้ต้องขังที่ถูกลงโทษทางวินัยโดยการคัดการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อกับบุคคลภายนอก มีกำหนดระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือนก็จะเยี่ยมไม่ได้ นอกจากการเยี่ยมของทนายความตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

3.4.6 การบริการรับเงินฝากผู้ต้องขัง

การรับเงินฝากผู้ต้องขัง เรือนจำและทัณฑสถานจะมอบหมายหน้าที่งานรับเงินฝากผู้ต้องขังให้อยู่ในส่วนหรือฝ่ายสวัสดิการ ทำหน้าที่รับเงินที่ญาติหรือบุคคลที่ต้องการฝากเงินให้แก่ผู้ต้องขัง โดยมีการจัดทำบัญชีรับ-จ่ายเงินสด ธนาณัติ คำเงินหรือเอกสารอื่นใดอันแทนตัวเงินที่บุคคลภายนอกหรือญาติผู้ต้องขังฝากไว้ให้ผู้ต้องขัง ซึ่งกรมราชทัณฑ์มีระเบียบให้เรือนจำและทัณฑสถานถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติจะต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการเงินและบัญชีแล้ว จะต้องคำนึงถึงความซื่อสัตย์สุจริต มีฐานะดีพอสมควร และไม่มีหนี้สินส่วนตัว หรือเล่นการพนัน เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพอสมควร

4. การบริหารงานเรือนจำพิเศษธนบุรี

4.1 ข้อมูลทั่วไป

เรือนจำพิเศษธนบุรี ก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ. 2536 แล้วเสร็จ และเปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2537 บนที่ดินซึ่งซื้อจากสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ บนเนื้อที่ประมาณ 67 ไร่ เพื่อรองรับผู้กระทำความผิดอาญาในเขตฝั่งธนบุรีทุกคดีความผิด จนกระทั่งเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2537 ได้รับตัวผู้ต้องขัง ซึ่งได้ฝากขังไว้กับเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน ย้ายมาคุมขัง และได้ดำเนินการรับตัวผู้ต้องขังที่กระทำความผิดในเขตอำนาจของศาลอาญาธนบุรี ศาลแขวงธนบุรี และศาลจังหวัดคลองจั่น ซึ่งเปิดดำเนินการเมื่อต้นปี พ.ศ. 2549

4.2 สถานที่ตั้งและอาณาเขต

4.2.1 สถานที่ตั้ง

เรือนจำพิเศษธนบุรี เป็นส่วนราชการสังกัดการบริหารราชการส่วนกลาง กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ตั้งอยู่เลขที่ 91/1 หมู่ที่ 3 ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ระยะทางห่างจากเขตบางบอนประมาณ 2 กิโลเมตร และห่างจากศาลอาญาธนบุรี และศาลแขวงธนบุรี ประมาณ 8 กิโลเมตร ห่างจากศาลจังหวัดคลองจั่น ศาลจังหวัดคลองจั่น ประมาณ 20 กิโลเมตร ห่างจากสถานีตำรวจนครบาลบางบอน ประมาณ 1 กิโลเมตร ห่างจากสถานีตำรวจนครบาลแสมคำ ประมาณ 5 กิโลเมตร

4.2.2 อาณาเขตพื้นที่

เรือนจำพิเศษธนบุรี แบ่งเป็นพื้นที่ภายในกำแพง ประมาณ 28 ไร่ 3 งาน 64 ตารางวา พื้นที่ภายนอกกำแพง ประมาณ 38 ไร่ 1 งาน 71 ตารางวา มีกำแพงสูง 6 เมตร ก่อสร้างด้วยอิฐฉาบปูนเรียบตลอดแนวกำแพงทั้งสี่ด้าน

4.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ

เรือนจำพิเศษธนบุรี มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังให้เป็นไปตามคำพิพากษาของศาล และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ให้ปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขฟื้นฟูให้ผู้ต้องขังสำนึกผิด และสามารถกลับตนเป็นพลเมืองที่ดี ประกอบอาชีพที่สุจริต และอยู่ร่วมกับสังคมภายนอกได้เมื่อพ้นโทษออกไป โดยเรือนจำพิเศษธนบุรีมีหน้าที่สำคัญ คือ

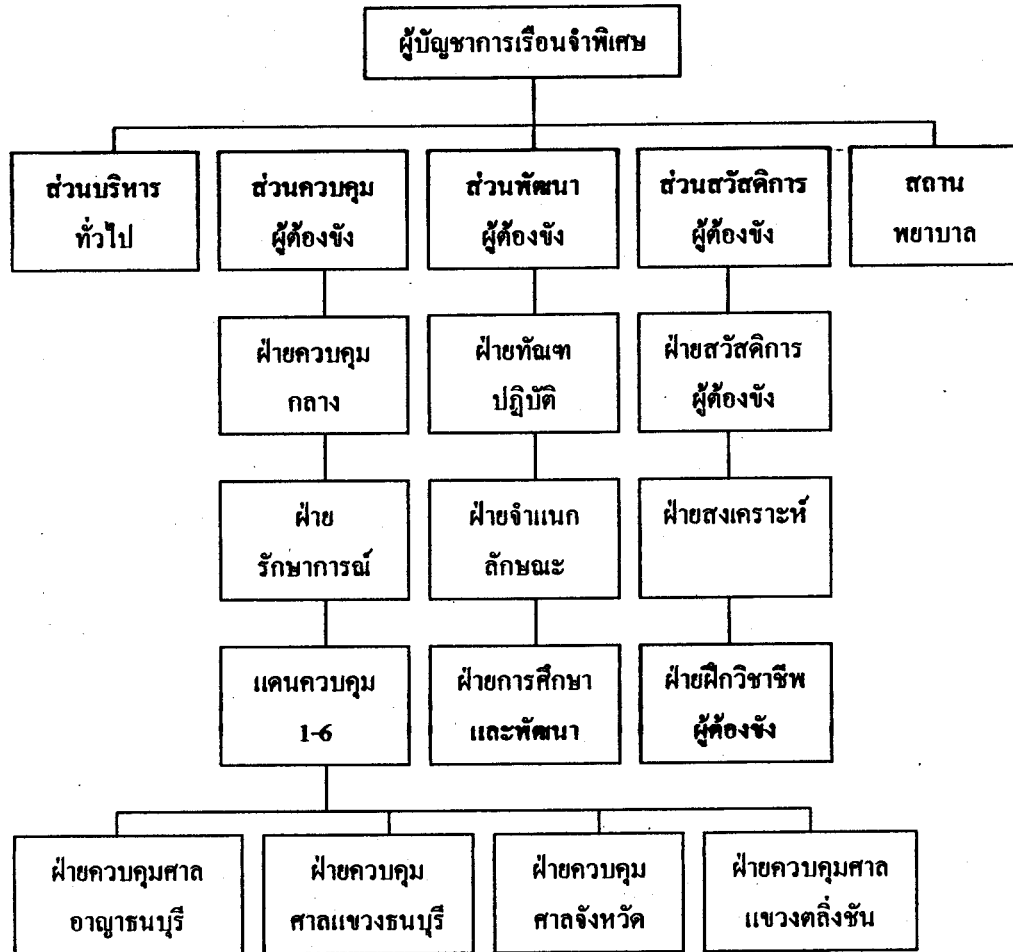
1. เป็นสถานที่ควบคุมผู้กระทำความผิด
2. เป็นสถานที่ควบคุมผู้ต้องขังเพศชายทุกประเภทคดีที่กระทำผิด ซึ่งอยู่ระหว่างการสอบสวนของตำรวจ การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลที่อยู่ระหว่างการอุทธรณ์ฎีกาคดี และเมื่อคดีสิ้นสุด และศาลพิจารณาพิพากษาให้ลงโทษจำคุก
3. ควบคุมผู้ต้องขังเพศชายทุกประเภทคดีซึ่งมีกำหนดโทษไม่เกิน 15 ปี
4. ให้การศึกษา อบรม แก้ไขฟื้นฟู พฤตินิสัยให้เป็นพลเมืองที่ดี รวมถึงการฝึกวิชาชีพให้แก่ผู้ต้องขังได้มีคิดตัวเพื่อออกไปประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัวเมื่อพ้นโทษ
5. ดำเนินการด้านทัณฑปฏิบัติ การจัดสวัสดิการ การให้การสงเคราะห์ และ

4.4 อัตรากำลัง

จำนวนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี แบ่งตามระดับ และจำนวน ดังนี้

ระดับ 9	จำนวน	1	คน
ระดับ 8	จำนวน	4	คน
ระดับ 7	จำนวน	23	คน
ระดับ 6	จำนวน	70	คน
ระดับ 5	จำนวน	82	คน
ระดับ 4	จำนวน	21	คน
ระดับ 3	จำนวน	5	คน
ระดับ 2	จำนวน	13	คน
ระดับ 1	จำนวน	2	คน
ถูกจ้างประจำ	จำนวน	4	คน
พนักงานราชการ	จำนวน	10	คน
ถูกจ้างชั่วคราว	จำนวน	9	คน
รวม	จำนวน	244	คน

โครงสร้างส่วนราชการเรือนจำพิเศษธนบุรี



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างส่วนราชการเรือนจำพิเศษธนบุรี

3.5 บทบาทหน้าที่ตามโครงสร้าง

3.5.1 ส่วนบริหารทั่วไป

ส่วนบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานในด้านการร่าง ได้ตอบ รับ-ส่งหนังสือราชการ การออกคำสั่ง ระเบียบข้อบังคับ การบรรจุแต่งตั้ง การย้าย การโอน การทำเรื่องขออนุมัติความชอบ การดำเนินการทางวินัยข้าราชการ การบริหารงาน การเงินประเภทต่าง ๆ การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับเงินงบประมาณ การพัสดุที่เกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ การบำรุงซ่อมแซมสถานที่ สิ่งก่อสร้าง และงานอื่น ๆ ที่ไม่อยู่ในหน้าที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยเฉพาะ

3.5.2 ส่วนควบคุมผู้ต้องขัง

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมผู้ต้องขัง ให้อยู่ในกฎระเบียบของเรือนจำ อบรมเกี่ยวกับระเบียบวินัย การปฏิบัติตนในเรือนจำแก่ผู้ต้องขัง การพิจารณาความดี ความชอบและความเห็นเกี่ยวกับการเลื่อนชั้น การลงโทษทางวินัย การคัดเลือกผู้ต้องขังทำงานนอกเรือนจำ การป้องกันการลักลอบนำสิ่งของต้องห้ามเข้าเรือนจำ ตลอดจนการควบคุม ดูแล การเก็บรักษา และการใช้อาวุธปืนของเรือนจำ รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.5.3 ส่วนพัฒนาผู้ต้องขัง

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ตรวจสอบ การจัดทำทะเบียนประวัติผู้ต้องขัง การจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง การดำเนินงานด้านพัฒนาปฏิบัติ การคุมประพฤติ การให้การศึกษาทังวิชาสามัญและวิชาชีพ การปล่อยตัว เป็นต้น

3.5.4 ส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน การดำเนินการจัดสวัสดิการ การให้การสงเคราะห์ผู้ต้องขังในเรือนจำ และการฝึกอาชีพดูแลเกี่ยวกับอาหารและการจัดเลี้ยงผู้ต้องขัง การรับเงินฝากผู้ต้องขัง การเยี่ยมญาติ การจำหน่ายเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นแก่ผู้ต้องขังและญาติ การจัดนันทนาการ การช่วยเหลือและให้การสงเคราะห์ผู้ต้องขังในเรือนจำ

3.5.5 สถานพยาบาล

มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการบำบัดรักษาแก่ผู้ต้องขังที่เจ็บป่วยให้มีสุขภาพสมบูรณ์ ตรวจสอบร่างกายผู้ต้องขังเข้าใหม่ ตลอดจนด้านสุขภาพิบาล และอนามัยเรือนจำซึ่งมีแพทย์และพยาบาลรับผิดชอบดูแลรักษา กฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการบริหารงาน

3.6 ประเภทอาคารของเรือนจำ

เรือนจำพิเศษธนบุรี มีอาคารทำการ 3 ชั้น 1 หลัง อาคารเยี่ยมญาติ 2 ชั้น 1 หลัง อาคารบ้านพักผู้บัญชาการเรือนจำ 1 หลัง อาคารที่พักข้าราชการ (แฟลต 3 ชั้น) จำนวน 12 หลัง อาคารโรงฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง 3 หลัง อาคารศูนย์การเรียนรู้ผู้ต้องขัง 1 หลัง และมีอาคารเรือนนอนของผู้ต้องขัง จำนวน 6 หลัง แยกเป็น อาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 4 ชั้น จำนวน 3 หลัง อาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 3 ชั้น จำนวน 3 หลัง

5. การบริหารงานทัณฑสถานหญิงธนบุรี

5.1 ความเป็นมา

ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เป็นหน่วยงานสังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ก่อสร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2534 แล้วเสร็จเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2537 ความประสงค์เดิมในการก่อสร้าง เพื่อเป็นแดนควบคุมผู้ต้องขังชายเสพติดของเรือนจำพิเศษธนบุรี แต่เนื่องจากอัตราการกระทำความผิดของผู้หญิงในเขตธนบุรีมีอัตราเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ต้องเปลี่ยนแนวคิดจากที่ต้องการเป็นแดนควบคุมผู้ต้องขังชายเสพติดของเรือนจำพิเศษธนบุรี จึงได้ก่อตั้งเป็นทัณฑสถานหญิงธนบุรีในปัจจุบัน

5.2 สถานที่ตั้ง

ทัณฑสถานหญิงธนบุรี ตั้งอยู่ เลขที่ 70 หมู่ 4 แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร บนเนื้อที่ภายใน 4 ไร่ 20 ตารางวา และเนื้อที่ภายนอก 36 ไร่ 3 งาน 40 ตารางวา ซึ่งพื้นที่เดิมเป็นของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ แต่ปัจจุบันได้อาศัยอยู่ภายในบริเวณเดียวกันกับเรือนจำพิเศษธนบุรี

5.3 หน้าที่รับผิดชอบ

5.3.1. ควบคุมดูแลผู้ต้องฝากขังและผู้ต้องขัง ตั้งแต่ระหว่างการพิจารณาคดี ผู้ต้องขังเด็ดขาด ที่กระทำความผิดในเขตอำนาจของศาลอาญารธนบุรี ศาลแขวงธนบุรี ศาลจังหวัด ดลิ่งชัน รวมทั้งผู้ต้องขังที่ย้ายมาคุมขังจากเรือนจำทัณฑสถานอื่น กำหนดโทษไม่เกิน 10 ปี

5.3.2 แก้ไขฟื้นฟูพฤติกรรมผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองที่ดี ไม่หวนกลับไปกระทำความผิดซ้ำ ได้รับการพัฒนาทักษะฝีมือในการประกอบอาชีพที่สุจริต และสามารถดำรงชีวิตในสังคมภายนอกได้อย่างปกติ

5.3.3 ให้สวัสดิการและการสงเคราะห์แก่ผู้ต้องขังเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีตามหลักสิทธิมนุษยชน และหลักปฏิบัติต่อผู้ต้องขังพื้นฐานตามมาตรฐานสากล

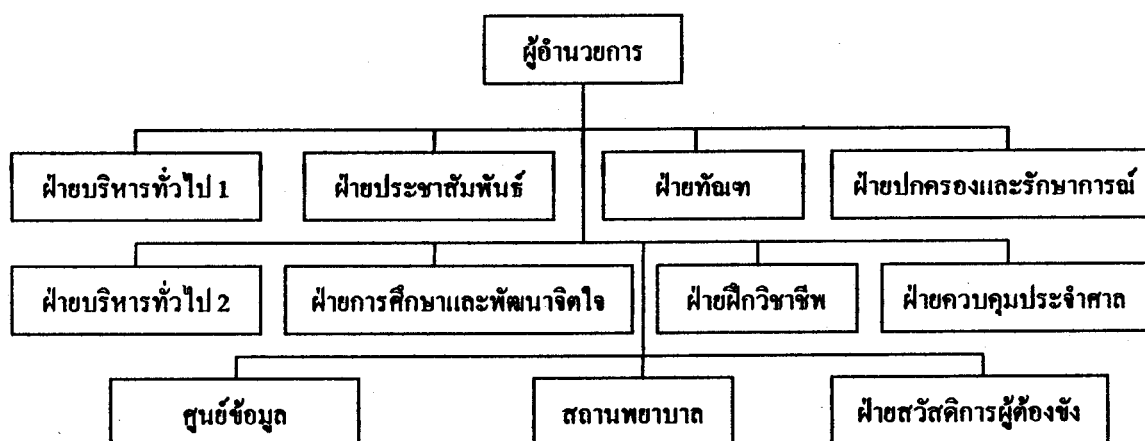
5.4 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่

จำนวนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี

ระดับ 9	จำนวน	1	คน
ระดับ 8	จำนวน	2	คน
ระดับ 7	จำนวน	7	คน
ระดับ 6	จำนวน	12	คน
ระดับ 5	จำนวน	31	คน

ระดับ 4	จำนวน	7	คน
ระดับ 3	จำนวน	2	คน
ระดับ 2	จำนวน	-	คน
ระดับ 1	จำนวน	-	คน
ถูกจ้างประจำ	จำนวน	2	คน
พนักงานราชการ	จำนวน	4	คน
ถูกจ้างชั่วคราว	จำนวน	8	คน
รวม	จำนวน	76	คน

5.5 โครงสร้างการบริหารงานทัณฑสถานหญิงธนบุรี



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานทัณฑสถานหญิงธนบุรี

โครงสร้างการบริหารงานทัณฑสถานหญิงธนบุรี

5.5.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป 1 หน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการด้านหนังสือ เอกสาร และงานทะเบียนประวัติบุคคล

5.5.2 ฝ่ายบริหารทั่วไป 2 หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเงิน การจัดทำบัญชี และการจัดซื้อ จัดจ้าง ด้วยเงินงบประมาณทุกประเภท งานพัสดุและอาคารสถานที่

5.5.3 ฝ่ายประชาสัมพันธ์ หน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมผลการดำเนินงาน และการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

5.5.4 ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ ทำหน้าที่เกี่ยวกับปฏิบัติต่อผู้ต้องขังให้เป็นไปตามหลักการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง ตั้งแต่รับตัวเข้าใหม่จนกระทั่งพ้นไปจากทัณฑสถาน ได้แก่ การจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนชั้น การลดชั้น การพักโทษ การลดวันต้องโทษ การย้าย การคัดเลือกผู้ต้องขังออกทำงานภายนอกเรือนจำ ตลอดจนการให้สวัสดิการและการสงเคราะห์แก่ผู้ต้องขัง การเตรียมความพร้อมก่อนปล่อย และการปล่อยตัว

5.5.5 ฝ่ายปกครองและรักษาการณ หน้าที่รับผิดชอบ ควบคุมผู้ต้องขังให้อยู่ในระเบียบวินัย ไม่ก่อเหตุร้ายหรือแหกหักหลบหนี การตรวจค้นขังเรือนจำบริเวณอาคารสถานที่ และตรวจค้นบุคคล ขานพาหนะ การลงโทษผู้ต้องขังที่กระทำความผิด การฝึกระเบียบวินัย และการดูแลความเป็นอยู่ของผู้ต้องขังด้านอาหาร ด้านอาคารสถานที่ สุขาภิบาล การเยี่ยมญาติ การติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในทัณฑสถาน

5.5.6 ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ ทำหน้าที่เกี่ยวกับ การจัดการศึกษาและพัฒนาจิตใจ การแก้ไขฟื้นฟูพฤตินิสัยผู้ต้องขัง และการจัดให้มีแหล่งศึกษาค้นคว้าความรู้แก่ผู้ต้องขัง

5.5.7 ฝ่ายฝึกวิชาชีพ ทำหน้าที่เกี่ยวกับ การจัดหาอาชีพ และฝึกอบรมวิชาชีพ ความรู้ต่าง ๆ ให้แก่ผู้ต้องขัง เพื่อให้มีอาชีพติดตัวออกไปประกอบเลี้ยงตนเองและครอบครัว และนำผู้ต้องขังที่ใกล้พ้นโทษและผ่านการฝึกอบรมแล้ว ออกไปทดสอบทักษะฝีมือภายนอกทัณฑสถาน การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ฝีมือผู้ต้องขัง และการรับงานจากผู้รับจ้างแรงงาน เพื่อให้ผู้ต้องขังทำขณะต้องโทษภายในทัณฑสถาน เพื่อลดความตึงเครียดจากการถูกคุมขัง และมีเงินรางวัลปันผลเป็นค่าตอบแทน สำหรับไว้ใช้จ่ายขณะต้องโทษ

5.5.8 ฝ่ายควบคุมผู้ต้องขังประจำศาล ทำหน้าที่เกี่ยวกับ การควบคุมตัวผู้ต้องขังไป-กลับศาล เพื่อพิจารณาคดี ฟังคำพิพากษา และคำสั่งอื่น ๆ ของศาล การรับหมาย การรับตัวผู้ต้องขังเข้าใหม่จากศาล เพื่อมาคุมขังภายในทัณฑสถาน

5.5.9 ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการจัดหาสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้ต้องขังขณะต้องโทษอยู่ภายในทัณฑสถาน เพื่อให้ได้รับการดูแลและมีความเป็นอยู่ที่ดี

5.5.10 สถานพยาบาล ทำหน้าที่เกี่ยวกับ การดูแลรักษา ปฐมพยาบาล และช่วยเหลือผู้ต้องขังป่วย ให้ได้รับการรักษาจากแพทย์ พยาบาล ภายในทัณฑสถาน และการนำผู้ต้องขังป่วยออกไปทำการรักษาภายนอกทัณฑสถาน การคัดกรองโรค การควบคุมการแพร่ระบาดของโรค การอนามัย และสุขาภิบาลภายในเรือนจำ ให้มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะที่ดี

5.5.11 **ศูนย์ข้อมูล** ทำหน้าที่เกี่ยวกับ การจัดเก็บ รวบรวม และเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร งานวิชาการ การรายงานผลการดำเนินงานของทัณฑสถานตามนโยบายเน้นหนัก มาตรฐาน และรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของทัณฑสถาน

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับธรรมาภิบาล

ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์ (2545) ศึกษาวิจัย เรื่องธรรมาภิบาลในความหมายของ ภาครัฐ เอกชน และประชาชน: กรณีโครงการโรงไฟฟ้าพลังความร้อนด้านหิน "หินกรูด" ผลของ การวิจัย ซึ่งได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) ซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยตรงกับโครงการโรงไฟฟ้า "หินกรูด" สรุปได้ว่า หลักนิติธรรมคือศูนย์กลางของหลักต่าง ๆ ในการสร้างธรรมาภิบาลในมุมมองของภาครัฐ จะเห็นได้ว่า ในโครงการก่อสร้างโรงไฟฟ้าหิน กรูด มีประเด็นในการอ้างอิงและชี้แจงของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จะเน้นในเรื่องของสัญญา ที่ผูกพันกับคู่สัญญา และการดำเนินการโครงการที่ชอบธรรม ตามกระบวนการของรัฐธรรมนุญ เดิม ในส่วนของภาคเอกชน หลักธรรมาภิบาลที่ภาคเอกชนยึดถือและให้ความสำคัญเป็นพิเศษ มากกว่าหลักอื่นๆ คือหลักนิติธรรมและหลักความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในขณะที่ หลักการมีส่วนร่วมคือหัวใจของภาคประชาชน ในการที่จะสร้างธรรมาภิบาล ภาคประชาชนเห็น ว่า ประชาชนควรได้รับโอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนของ การกำหนดนโยบาย การพิจารณา ตลอดจนขั้นตอนของดำเนินการโครงการ จากแบบจำลองที่ได้ จากการวิเคราะห์ปรากฏการณ์กรณีหินกรูด ในทัศนะของภาคประชาชนแล้ว หลักอื่นๆ ที่เป็น องค์ประกอบของการสร้างธรรมาภิบาล เป็นแค่ส่วนประกอบที่อยู่รอบหลักการมีส่วนร่วม เท่านั้น

มนฤดี งามสมโสศ (2546) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง "แนวคิดธรรมาภิบาลในรัฐวิสาหกิจไทย ศึกษาจากความคิดเห็นของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย" ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นต่อแนวคิดธรรมาภิบาล ในรัฐวิสาหกิจไทยอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความคิดเห็น ได้แก่ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ต่อเดือนของครอบครัว ตำแหน่งงาน และความคิดเห็นต่อประชาธิปไตย ส่วน ปัจจัยเพศ สถานภาพสมรส และการติดตามข่าวสารบ้านเมือง ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของ พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีต่อแนวความ คิดธรรมาภิบาลใน รัฐวิสาหกิจไทย

ทรินทร์ เฟิงสุวรรณ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาล” ผลการวิจัยพบว่า ตามหลักธรรมาภิบาล 3 องค์ ประกอบ คือ

1. การบริหารแบบมีส่วนร่วม การบริการแบบโปร่งใส และการบริหารแบบมีความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาล อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาจากความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ประปา ขยะมูลฝอย และตลาด

3. ปัจจัยการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมี 3 องค์ประกอบ คือ การบริหารแบบมีส่วนร่วมบริหาร แบบโปร่งใส และการบริหารแบบมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาล ข้อเสนอแนะการวิจัย คือ 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือ การนำระบบประกันคุณภาพการบริหารงาน ที่ประกอบด้วยด้านภาวะผู้นำ การบริหารจัดการความรู้ การวางแผนพัฒนาบุคลากร และหลักธรรมาภิบาลมาใช้บริหารงาน การจัดทำคู่มือการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล การแสดงบัญชีทรัพย์สินของผู้บริหารองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ประชาชนตรวจสอบ และการจัดตั้งสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพการบริหารงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม การแจ้งข้อมูลให้ประชาชนรับทราบ และสร้างระบบในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์สำหรับประชาชน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบและรายงานความคืบหน้า ของการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ประชาชนรับทราบ

อารี เพ็ชรไทย (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษ” ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการของกรมสอบสวนคดีพิเศษเห็นด้วยในระดับปานกลาง ถึงความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะที่ข้าราชการเห็นว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษ ยังต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 6 หลัก โดยครอบคลุมในเรื่อง ผู้บังคับบัญชาควรทำความเข้าใจกับข้าราชการทุกฝ่ายในเรื่องเนื้อหาสำคัญของพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ ควรลดความเหลื่อมล้ำในการจ่ายค่าตอบแทน ควรปรับพฤติกรรมที่ค่านิ่งถึงผลประโยชน์ส่วนบุคคล รวมทั้งควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีมด้วย

ภักดี ศรีเมือง (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความคิดต่อการนำหลักธรรมาภิบาล มาบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความคุ้มค่า และด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ตามลำดับ 2) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดต่อการนำหลักธรรมาภิบาลด้านความคุ้มค่า และด้านนิติธรรม มาบริหารแตกต่างกัน และประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความเห็นต่อการนำหลักธรรมาภิบาลด้านคุณธรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความคุ้มค่า ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และด้านนิติธรรมมาบริหาร แตกต่างกัน

สุจิตรา มีจำรัส (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษาโรงเรียนในอำเภอรำมะนา จำนวน 48 โรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ หลักความรับผิดชอบ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า และหลักนิติธรรม

นพพล สุรณรงค์รินทร์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารส่วนตำบลตามที่เสนอของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง ประชาชน ที่อาศัยอยู่ใน อบต.สุเทพ อบต.แม่เหียะ อบต.คอนแก้ว อบต.ชมพู อบต.ลวงเหนือ อบต.ท่ากว้าง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารส่วนตำบลตามที่เสนอของประชาชน จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในเชิงบวก หลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรม ประชาชนมีทัศนคติต่อการนำหลักธรรมาภิบาลเข้ามาใช้ในระดับปานกลางก่อนไปทางบวก ($x = 3.37$) หลักความรับผิดชอบ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อหลักความรับผิดชอบเข้ามาปรับใช้อยู่ในระดับปานกลางก่อนไปทางบวก ($x=3.22$) หลักความคุ้มค่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการนำหลักความคุ้มค่าเข้ามาใช้อยู่ในระดับปานกลางก่อนไปทางบวก ($x=3.21$) หลักนิติธรรม ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อหลักนิติธรรม อยู่ในระดับ ปานกลางก่อนไปทางบวก ($x=3.12$) หลักความโปร่งใส ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อหลักความโปร่งใอยู่ในระดับปานกลางก่อนไปทางบวก ($x=3.06$) และหลักการมีส่วนร่วม ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับปานกลางก่อนไปทางน้อย ($x=3.00$)

สุพพทา ประภาศิริ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาธรรมาภิบาลในสำนักงาน นายกรัฐมนตรี กลุ่มตัวอย่างข้าราชการในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 174 ราย ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีความพร้อมด้านโครงสร้างเพื่อสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในระดับสูง ไม่ว่าจะเป็นหลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ แต่สำหรับด้านการบริหารและการปฏิบัติงานยังมีความพร้อมตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างน้อย เนื่องจากผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานให้เกิดธรรมาภิบาล และมีระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบการทำงานที่เน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน และผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างภาพรวม ธรรมาภิบาลในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีระดับคะแนนเฉลี่ยของหลักต่าง ๆ ตั้งแต่ 2.92 ไปจนถึง 3.49 โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า หน่วยงานมีคะแนนเฉลี่ยหลักคุณธรรมอยู่ในระดับมาก ($x=3.49$) รองลงมา คือ หลักนิติธรรม ($x=3.38$) หลักความโปร่งใส ($x=3.16$) หลักความคุ้มค่า ($x=3.15$) หลักความรับผิดชอบต่อ ($x=3.11$) และหลักการมีส่วนร่วม ($x=2.92$) ตามลำดับ ซึ่งคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง หลักการนำธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารและบริการของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มุ่งศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารงานและบริการ ตามกรอบแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ด้วยการใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็น และการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษา จำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1.1.1 ข้าราชการเรือนจำพิเศษธนบุรี ระดับ 1-9 จำนวน 221 คน

1.1.2 ข้าราชการทัณฑสถานหญิงธนบุรี ระดับ 1-9 จำนวน 62 คน

1.1.3 ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 11,603 คน

1.1.4 ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำนวน 2,869 คน

รวมประชากรทั้งสิ้น 14,755 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane, 1973 ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ดังนี้

สูตรการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างกำหนดไม่เกินร้อยละ 5

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างข้าราชการเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 129 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างข้าราชการทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำนวน 37 คน

1.2.3 กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 312 คน

1.2.4 กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำนวน 77 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 555 คน

ตารางที่ 3.1 จำแนกประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามระดับตำแหน่งข้าราชการเรือนจำพิเศษธนบุรี
และทัณฑสถานหญิงธนบุรี

ประเภท	เรือนจำพิเศษธนบุรี		ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ข้าราชการระดับ 1-6	193	113	52	31
2. ข้าราชการระดับ 7-9	28	16	10	6
รวม	221	129	62	37
รวมประชากรทั้งสิ้น			283	
รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น		166		

ที่มา : ฝ่ายบริหารทั่วไป เรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี

(ข้อมูล ณ วันที่ 19 กันยายน 2551)

ตารางที่ 3.2 จำนวนประเภทประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชาชนเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี

กลุ่มตัวอย่าง	ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี		ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี	
	ปี 50	ปี 51	ปี 50	ปี 51
	ประชากร	13,221	9,984	2,872
รวมจำนวนประชากร	23,205		5,738	
จำนวนประชากรเฉลี่ย	11,603		2,869	
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	312		77	
รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	389			

ที่มา : งานเยี่ยมญาติเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี (ข้อมูลการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ณ วันที่ 2 มกราคม 2552)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย ได้แนวทางมาจากคำถามในรายงานการวิจัย การศึกษาเพื่อพัฒนาคำขวัญวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี สถาบันพระปกเกล้า ซึ่งได้รับรางวัลผลงานวิจัยดีเยี่ยม ประจำปี 2546 ของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ นำมาดัดแปลงให้สามารถใช้ได้กับหน่วยงานที่จะศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาวิจัย ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สํารวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่และประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี ในเดือนมกราคม 2552

2.1 ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จำนวนออกเป็น 2 ชุด คือ

2.1.1 ชุดที่ 1 เป็นคำถามสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งในหน่วยงาน ลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำนวน 10 หลัก รวม 69 ข้อ คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ จำนวน 5 หลัก รวม 20 ข้อ คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่เห็นควรปรับปรุง ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

2.1.2 ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนซึ่งเป็นญาติที่มีเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล 5 หลัก แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา บริการที่มาใช้กับหน่วยงาน ความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านการบริการ จำนวน 5 หลัก รวม 20 ข้อ คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะในด้านการปรับปรุง คำถามเป็นแบบเลือกตอบ

2.2 การคำนวณความกว้างของชั้น การกำหนดค่าความคิดเห็น การแปลผลระดับความคิดเห็น และการกำหนดช่วงค่าเฉลี่ย และการแปลความหมาย ดังนี้

การคำนวณความกว้างของชั้น

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

การกำหนดค่าระดับความคิดเห็น และการแปลความหมาย

การกำหนดค่า	ระดับความคิดเห็น
4	มากที่สุด
3	มาก
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ย และการแปลความหมาย

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
3.26 – 4.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
2.51 – 3.25	ระดับความคิดเห็นมาก
1.76 – 2.50	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.75	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

2.3 การหาความเที่ยงตรง (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเรือนจำและทัณฑสถาน ตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุม รวมทั้งประเด็นเนื้อหา เพื่อให้ครอบคลุม และเข้าใจได้ง่าย จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ นางนุชนาถ ศรีเศด็จ เจ้าหน้าที่บริหารงานราชทัณฑ์ ระดับ 8 ศูนย์พัฒนา และวิจัยงานราชทัณฑ์ กรมราชทัณฑ์ วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาโท นางสุจิน วงศ์ดามา เจ้าหน้าที่บริหารงานราชทัณฑ์ ระดับ 8 เรือนจำพิเศษธนบุรี วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาโท และ ดร.เนาวรัตน์ ไกรพานนท์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 8 สำนักนโยบายและแผน กระทรวงพลังงาน วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาเอก ก่อนนำไปใช้ทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดนนทบุรี จำนวน 30 ชุด และประชาชนซึ่งเป็นญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดนนทบุรี จำนวน 30 ชุด เมื่อเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว จึงนำไปวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) กำหนดให้ค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ที่ 95% ได้ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดนนทบุรี เท่ากับ 0.98 และความเที่ยงตรงของแบบสอบถามประชาชนซึ่งเป็นญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง

เรือนจำจังหวัดนนทบุรี เท่ากับ 0.93 จึงได้พิจารณานำแบบสอบถามซึ่งสมบูรณ์ทั้ง 2 ชุด ไปใช้
สอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ส่งให้ประชากรกลุ่ม
ตัวอย่าง และข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัย
ที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาเริ่มทำการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม 2550 – มกราคม 2552

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง
ภาคสนาม เริ่มเก็บตั้งแต่วันที่ 1-30 มกราคม 2552 โดยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 ขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำหนังสือชี้แจงและขอความ
ร่วมมือจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช เพื่อขออนุญาตอธิบดีกรมราชทัณฑ์ และผู้บัญชาการ
เรือนจำพิเศษธนบุรี เข้าชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็น
ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ เรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี รวมทั้งประชาชนที่เป็น
ญาติมาเยี่ยมผู้ต้องขังทั้ง 2 เรือนจำ

3.2.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง (ตั้งแต่วันที่ 2- 15 มกราคม 2552)

3.2.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน (ตั้งแต่วันที่ 10-20 มกราคม
2552) ซึ่งได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้ศึกษา ได้ดำเนินการด้วยตนเองพร้อมผู้ช่วย 3 คน

3.2.4 ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้ มา
วิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ มาตรวจสอบให้คะแนนตาม
เกณฑ์ที่ได้กำหนด รหัส (Code) กำกับในแต่ละข้อคำถาม และนำไปทำการประมวลผลเพื่อวิเคราะห์
ข้อมูลคำตอบ ด้วย โปรแกรมการวิเคราะห์จากคอมพิวเตอร์ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) การคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(Standard Deviation) เพื่อใช้ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนเกี่ยวกับการบริหารและ

บริการตามหลักธรรมาภิบาล การเปรียบเทียบความคิดเห็น ใช้การทดสอบค่าเอฟ (f-test) เพื่อแปลผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ

แบบสอบถามชุดที่ 1 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีจำนวน 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ คำร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่หน่วยงานนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 10 หลัก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน จำนวน 5 หลัก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยการทดสอบค่าเอฟ (f-test)

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่เห็นควรปรับปรุง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าน้ำหนักคะแนน คำร้อยละ และการจัดลำดับที่

แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับการบริการตามหลักธรรมาภิบาล มีจำนวน 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้ค่าความถี่ คำร้อยละ เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านการบริการ รวม 5 หลัก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเพื่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ใช้การทดสอบค่าเอฟ (f-test)

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นข้อเสนอแนะในด้านการปรับปรุง โดยใช้ข้อมูล ค่าน้ำหนักคะแนน คำร้อยละ และการจัดลำดับที่

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่อง “การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารและบริการตามหลักธรรมาภิบาลของเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี” ผู้ศึกษาได้นำต้นแบบการศึกษาวิจัยมาจากรายงานการวิจัย การศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี สถาบันพระปกเกล้า ซึ่งได้รับรางวัลผลงานวิจัยดีเด่น ประจำปี 2546 สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับการบริหารงานของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานสถานหญิงธนบุรี

ความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ มีดังนี้

- 1) n แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
- 2) \bar{X} แทนค่าเฉลี่ย (Mean)
- 3) S.D แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
- 4) F-test แทนการทดสอบค่าเอฟ

รายงานผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารและบริการของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งตามวัตถุประสงค์ ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล 10 หลัก มี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่หน่วยงานนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 10 หลัก

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาคำความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่ควรปรับปรุง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี และประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการประชาชน 5 หลัก มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา บริการที่มาใช้กับหน่วยงาน และความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงาน

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในด้านการให้บริการประชาชนของเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี รวม 10 หลัก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการประชาชน รวม 5 หลัก มี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี ในด้านบริการตามหลักธรรมาภิบาล

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังด้านบริการหน่วยงานของเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านบริการของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีและประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านบริการของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรีและประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี

**ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี
และทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล 10 หลัก**

เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และตำแหน่งในหน่วยงาน โดยวิธีการแจกแจงความถี่ แสดงจำนวน และค่าร้อยละ เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.1 ถึงตารางที่ 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	115	89.1
หญิง	14	10.9
รวม	129	100

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 89.1 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 10.9

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	4	3.1
26- 30 ปี	13	10.0
31 - 35 ปี	20	15.5
36 - 40 ปี	26	20.2
41 - 45 ปี	26	20.2
มากกว่า 46 ปี	40	31.0
รวม	129	100

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามช่วงอายุ ส่วนใหญ่อายุมากกว่า 46 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาอายุ 36 – 40 ปี และ อายุ 41 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.2 และน้อยที่สุด ได้แก่ อายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.1

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาปลาย / ปวช.	12	9.3
อนุปริญญา / ปวส.	37	28.7
ปริญญาตรี	74	57.3
ปริญญาโท	4	3.1
สูงกว่าปริญญาโท	2	1.6
รวม	129	100

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญา หรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 28.7 และน้อยที่สุด ได้แก่ สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติงาน

อายุงานที่ปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	9	7.0
5-10 ปี	28	21.7
11 - 15 ปี	26	20.1
16 - 20 ปี	15	11.6
21 - 25 ปี	14	10.9
มากกว่า 25 ปีขึ้นไป	37	28.7
รวม	129	100

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอายุงานที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อายุงานมากกว่า 25 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาอายุงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.7 และน้อยที่สุด ได้แก่ อายุงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งในหน่วยงาน

ตำแหน่งในหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ระดับ 1-6	120	93.0
ระดับผู้บริหาร ระดับ 7-9	9	7.0
รวม	129	100

จากตารางที่ 4.5 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามตำแหน่งในหน่วยงานพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ระดับ 1-6 คิดเป็นร้อยละ 93.0 และเป็นระดับผู้บริหาร ระดับ 7-9 คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านการบริหาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่หน่วยงานนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน จะแสดงค่าสถิติพื้นฐานของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.6 ถึง ตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม	ระดับความคิดเห็น				ค่า เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีการ ปฏิบัติงานตรงตามอำนาจหน้าที่ และ ตรงตามโครงสร้างหน่วยงาน	32 (24.8)	68 (52.7)	27 (20.9)	2 (1.6)	3.01	.723	มาก
2. ในการปฏิบัติงาน อำนาจหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบ ที่กำหนด	44 (34.1)	63 (48.8)	22 (17.1)	0 (0)	3.17	.697	มาก
3. การให้บริการของหน่วยงาน คำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมกัน	38 (29.5)	67 (51.9)	23 (17.8)	1 (0.8)	3.10	3.10	มาก
4. กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงาน อาศัยอำนาจตามกฎหมาย	38 (29.5)	81 (62.8)	8 (6.2)	2 (1.6)	3.20	.617	มาก
5. การออกคำสั่งใด ๆ ของหน่วยงาน มีการอ้างอิงข้อกฎหมาย และระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง	52 (40.3)	65 (50.4)	10 (7.8)	2 (1.6)	3.29	.678	มากที่สุด
6. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ ของผู้บริหารลงสู่ระดับล่างเป็นไป ตามระดับชั้นการบังคับบัญชา	14 (10.9)	89 (69.0)	23 (17.8)	3 (2.3)	2.88	.608	มาก
ด้านหลักนิติธรรมรวม					3.10	.462	มาก

จากตารางที่ 4.6 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10) ข้อที่มีค่าน้อยมากที่สุด ได้แก่ การออกคำสั่งใด ๆ ของหน่วยงานอาศัยอำนาจตามกฎหมาย (ค่าน้อยเท่ากับ 3.29) และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ การกระจายอำนาจการตัดสินใจของผู้บริหารลงสู่ระดับล่างเป็นไปตามระดับชั้นการบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านคุณธรรม

หลักคุณธรรม	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. หน่วยงาน ไม่มีเรื่องร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่รับสินบนจากผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขัง	7 (5.4)	56 (43.4)	45 (34.9)	21 (16.3)	2.38	.822	น้อย
2. หน่วยงานมีการสอบสวนและลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติผิดวินัยอย่างจริงจัง	19 (14.7)	77 (59.7)	25 (19.4)	8 (6.2)	2.83	.751	มาก
3. หน่วยงาน ไม่มี เจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย เช่น การละทิ้งหน้าที่ราชการ และการทุจริตคอร์รัปชัน	26 20.2	54 41.9	30 23.3	19 (14.7)	2.67	.961	มาก
4. หน่วยงาน ไม่มีผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขังร้องเรียน เกี่ยวกับการดูแลและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่ไม่เหมาะสม	8 (6.2)	69 (53.5)	32 (24.8)	20 (15.5)	2.50	.830	น้อย
5. การพิจารณาความดีความชอบเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยึดหลักความสามารถ หรือประเมินจากผลงาน	18 (14.0)	70 (54.3)	30 (23.3)	11 (8.5)	2.74	.805	มาก
6. ผู้บริหารหน่วยงานมีความยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่	20 (15.5)	67 (51.9)	36 (27.9)	6 (4.7)	2.78	.760	มาก
ด้านคุณธรรมรวม					2.65	.612	มาก

จากตารางที่ 4.7 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านคุณธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 ($\bar{X} = 2.65$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการสอบสวนและลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติผิดวินัยอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงาน ไม่มีเรื่องร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่รับสินบนจากผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
เกี่ยวกับผลการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความโปร่งใส

หลักความโปร่งใส	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. หน่วยงานมีระบบการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ	31 (24.0)	65 (50.4)	26 (20.2)	7 (5.4)	2.93	.812	มาก
2. หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และตรวจสอบการปฏิบัติงาน	41 (31.8)	58 (45.0)	26 (20.2)	4 (3.1)	3.05	.803	มาก
3. หน่วยงานมีการตอบแทนและยกย่องชมเชยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดี และเป็นผลสำเร็จ	38 (29.5)	62 (48.1)	27 (20.9)	2 (1.6)	3.05	.753	มาก
4. หน่วยงานมีวิธีการพิจารณาลงโทษเจ้าหน้าที่ที่กระทำผิดอย่างยุติธรรม เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	39 (30.2)	67 (51.9)	22 (17.1)	1 (0.8)	3.12	.703	มาก
5. หน่วยงานมีการรับแจ้ง หรือรับทราบข้อมูลการร้องเรียนในการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่	25 (19.4)	75 (58.1)	24 (18.6)	5 (3.9)	2.93	.731	มาก
6. หน่วยงานมีการตีประกาศ กฎระเบียบต่าง ๆ แก่ผู้ต้องขัง ญาติผู้ต้องขัง และประชาชนทราบก่อนดำเนินการ	54 (41.9)	54 (41.9)	19 (14.7)	2 (1.6)	3.24	.758	มาก
ด้านหลักความโปร่งใสรวม					3.05	.611	มาก

จากตารางที่ 4.8 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ($\bar{X} = 3.05$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการตีประกาศ กฎระเบียบ ต่าง ๆ แก่ผู้ต้องขัง ญาติผู้ต้องขัง และประชาชนทราบก่อนดำเนินการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.24) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีระบบการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ และ หน่วยงานมีการรับแจ้ง หรือรับทราบข้อมูลการร้องเรียนในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. หน่วยงานมีการแจ้ง และให้ข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลภายนอกอย่างสม่ำเสมอ	37 (28.7)	62 (48.1)	25 (19.4)	5 (3.9)	3.02	.800	มาก
2. หน่วยงานมีการจัดทำวารสาร, แผ่นพับจดหมายข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เพื่อเผยแพร่กิจกรรมให้แก่ประชาชนทราบเป็นประจำสม่ำเสมอ	31 (24.0)	61 (47.3)	33 (25.6)	4 (3.1)	2.92	.787	มาก
3. หน่วยงานมีความเต็มใจ ยินดีรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไป และหน่วยงานภายนอกอื่น	31 (24.0)	77 (59.7)	18 (14.0)	3 (2.3)	3.05	.688	มาก
4. หน่วยงานมีช่องทางและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นที่สะดวก รวดเร็ว	35 (27.1)	62 (48.1)	29 (22.5)	3 (2.3)	3.00	.771	มาก
5. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและเท่าเทียมกัน	22 (17.1)	72 (55.8)	31 (24.0)	4 (3.1)	2.87	.722	มาก
6. หน่วยงานมีการประชุมหรือทำความเข้าใจ และรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องก่อนตัดสินใจ	20 (15.5)	65 (50.4)	40 (31.0)	4 (3.1)	2.78	.739	มาก
ด้านหลักการมีส่วนร่วมรวม					2.94	.562	มาก

จากตารางที่ 4.9 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ($\bar{X} = 2.94$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีความเต็มใจ ยินดีรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากบุคคลทั่วไป และหน่วยงานภายนอกอื่น (3.05) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการประชุมหรือทำความเข้าใจ และรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องก่อนตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักสำนักรับผิดชอบ

หลักสำนักรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ทุกครั้งที่ท่านได้รับมอบหมายงานให้ทำ ท่านเต็มใจและยินดีเสียสละเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ	52 (40.3)	62 (48.1)	15 (11.6)	0 (0)	3.29	.664	มากที่สุด
2. ผู้บริหารหน่วยงานมีการสื่อสารและทำความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน	37 (28.7)	61 (47.3)	30 (23.3)	1 (0.8)	3.04	.744	มาก
3. หากท่านมีข้อสงสัยในงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถขอหารือ เพื่อสร้างความชัดเจนกับผู้บังคับบัญชาได้เสมอ	26 (20.2)	79 (61.2)	22 (17.1)	2 (1.6)	3.00	.661	มาก
4. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สนใจ และเต็มใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ	40 (31.0)	63 (48.8)	26 (20.2)	0 (0)	3.11	.710	มาก
5. หน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ หรือส่งเสริม สนับสนุน ให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้	26 (20.2)	73 (56.6)	27 (20.9)	3 (2.3)	2.95	.711	มาก
6. สมาชิกในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และมีการทำงานเป็นทีม	27 (20.9)	71 (55.0)	27 (20.9)	4 (3.1)	2.94	.737	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

หลักสำเนักรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
7. หน่วยงานได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Performance) ไว้อย่างชัดเจน เช่น มาตรฐานเรือนจำ 10 ด้าน , มาตรฐานความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานการใช้ชีวิตของผู้ต้องขัง 5 ด้าน ใน 6 ด้าน	57 (44.2)	57 (44.2)	14 (10.9)	1 (0.8)	3.32	.696	มากที่สุด
8. หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	66 (51.2)	43 (33.3)	16 (12.4)	4 (3.1)	3.33	.812	มากที่สุด
ด้านหลักสำเนักรับผิดชอบรวม					3.12	.490	มาก

จากตารางที่ 4.10 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักสำเนักรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ($\bar{X} = 3.12$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สมาชิกในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และมีการทำงานเป็นทีม (2.94)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำ	33 (25.6)	63 (48.8)	31 (24.0)	2 (1.6)	2.98	.750	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

หลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
2. ระบบการตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานการเงินของหน่วยงาน มีความรัดกุมเป็นระบบ และชัดเจน	35 (27.1)	68 (52.7)	21 (16.3)	5 (3.9)	3.03	.770	มาก
3. หน่วยงานมีการทำบัญชีควบคุมการใช้จ่ายอุปกรณ์ในสำนักงานไว้อย่างชัดเจน	52 (40.3)	59 (45.7)	17 (13.2)	1 (0.8)	3.26	.710	มากที่สุด
4. การจัดสรรงบประมาณต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีการจัดสรรและใช้อย่างเป็นระบบ	57 (44.2)	44 (34.1)	23 (17.8)	5 (3.9)	3.19	.864	มาก
5. หน่วยงานมีการส่งเสริม และสนับสนุนเจ้าหน้าที่เข้ารับการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้	25 (19.4)	77 (59.7)	23 (17.8)	4 (3.1)	2.95	.706	มาก
6. หน่วยงานจัดฝึกอบรมวิชาชีพสร้างรายได้และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ต้องขัง	19 (14.7)	67 (51.9)	35 (27.1)	8 (6.2)	2.75	.781	มาก
7. วิทยากร ทัศนกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน แสดงให้เห็นถึงความพยายามเปลี่ยนแปลง หรือการบริหารของหน่วยงานในทิศทางที่ดีขึ้น	28 (21.7)	79 (61.2)	22 (17.1)	0 (0)	3.05	.623	มาก
ด้านหลักความคุ้มค่ารวม					3.02	.540	มาก

จากตารางที่ 4.11 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ($\bar{X} = 3.02$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการทำบัญชีควบคุมการใช้จ่ายอุปกรณ์ในสำนักงานไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานจัดฝึกอบรมวิชาชีพสร้างรายได้และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ต้องขัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์

หลักด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				ค่า เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. หน่วยงานนำแนวคิดที่ได้จาก เจ้าหน้าที่และบุคคลภายนอก เข้ามา ปรับปรุงและพัฒนาให้การทำงานดี ขึ้น	24 (18.6)	70 (54.3)	34 (26.4)	1 (0.8)	2.91	.690	มาก
2. หน่วยงานมีจุดบริการถามตอบข้อ สงสัยแก่บุคคลภายนอก (One-stop service)	37 (28.7)	58 (45.0)	29 (22.5)	5 (3.9)	2.98	.820	มาก
3. หน่วยงานมีการสร้างวัฒนธรรม การสื่อสารแบบสองทาง (มีการสั่ง การและรับฟังความคิดเห็น)	33 (25.6)	65 (50.4)	26 (20.2)	5 (3.9)	2.98	.785	มาก
4. ผู้บริหารหน่วยงานเปิดโอกาสให้ เจ้าหน้าที่เข้าพบหารือ หรือชี้แจงข้อ สงสัยในการ ปฏิบัติงานของ หน่วยงาน	41 (31.8)	62 (48.1)	19 (14.7)	7 (5.4)	3.06	.827	มาก
6. หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณ ในด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่าง เพียงพอ	21 (16.3)	78 (60.5)	28 (21.7)	2 (1.6)	2.81	.791	มาก
7. หน่วยงานมีการประชุมพิเศษ หรือส่ง ฝึกงานตามส่วน/ฝ่าย/งาน แก่ เจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ทุกคน	21 (16.3)	78 (60.5)	28 (21.7)	2 (1.6)	2.91	.662	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

หลักด้านการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์	ระดับความคิดเห็น				ค่า เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
8. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรม พัฒนาความรู้มาแล้ว มักจะได้รับ การมอบงานที่ท้าทาย และต้องการ ให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้ผ่าน การฝึกอบรม เช่น ชุมชนบำบัด ฯลฯ การแก้ไขพื้นที่ผู้ต้องขัง	18 (14.0)	68 (52.7)	41 (31.8)	2 (1.6)	2.79	.692	มาก
9. เจ้าหน้าที่และผู้บริหารใน หน่วยงานมีความไว้วางใจต่อกัน	15 (11.6)	74 (57.4)	35 (27.1)	5 (3.9)	2.77	.702	มาก
10. หน่วยงานมีการตั้ง คณะกรรมการหรือคณะทำงาน พิจารณาความคิดเห็นความชอบ และ ผลตอบแทนการปฏิบัติงานใน หน่วยงาน	26 (20.2)	83 (64.3)	16 (12.4)	4 (3.1)	3.02	.673	มาก
ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวม					2.90	.563	มาก

จากตารางที่ 4.12 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ($\bar{X} = 2.90$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เข้าพบหารือ หรือชี้แจงข้อสงสัยในการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่และผู้บริหารในหน่วยงานมีความไว้วางใจต่อกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการเป็นองค์กรแห่ง
การเรียนรู้

หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				ค่า เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. หน่วยงานได้มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไป ฝึกอบรม หรือดูงานในหน่วยงานอื่น	18 (14.0)	79 (61.2)	29 (22.5)	3 (2.3)	2.87	.666	มาก
2. หน่วยงานมีแหล่งเรียนรู้ ห้องสมุด และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อค้นคว้าหา ความรู้	27 (20.9)	75 (58.1)	24 (18.6)	3 (2.3)	2.98	.701	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ได้มีการนำความรู้มา ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ประจำวัน	21 (16.3)	71 (55.0)	33 (25.6)	4 (3.1)	2.84	.723	มาก
4. หน่วยงานมีการตั้งคณะกรรมการหรือ คณะทำงานจัดการความรู้ (K.M.)	22 (17.1)	68 (52.7)	33 (25.6)	6 (4.7)	2.82	.765	มาก
5. หน่วยงานมีการนำเครื่องมือและ เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพในการ จัดการความรู้	37 (28.7)	57 (44.2)	33 (25.6)	2 (1.6)	3.00	.781	มาก
6. หน่วยงานมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้ สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการพัฒนา และแลกเปลี่ยนความรู้อย่างพอเพียง	26 (20.2)	65 (50.4)	35 (27.1)	3 (2.3)	2.88	.746	มาก
7. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สร้าง วัฒนธรรมการเรียนรู้แบบทีมงาน เช่น การพูดคุยแบบไม่ปิดบัง การ ในส่วน ฝ่าย/งาน เกี่ยวกับความรู้ด้านอาชีพ การ ปฏิบัติงาน ฯลฯ	16 (12.4)	72 (55.8)	34 (26.4)	7 (5.4)	2.75	.740	มาก
ด้านหลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวม					2.87	.579	มาก

จากตารางที่ 4.13 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ($\bar{X} = 2.87$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบทีมงาน เช่น การพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ ในส่วน/ฝ่าย/งาน เกี่ยวกับความรู้ด้านอาชีพ การปฏิบัติงาน ฯลฯ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 2.75)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการบริหารจัดการ

หลักการบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	19 (14.7)	69 (53.5)	34 (26.4)	7 (5.4)	2.78	.763	มาก
2. หน่วยงานมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอน ระยะเวลาการทำงานคิดเปิดเผยไว้ให้ทราบทั่วกัน	17 (13.2)	65 (50.4)	39 (30.2)	8 (6.2)	2.71	.775	มาก
3. หน่วยงานมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติการกิจที่ชัดเจน	31 (24.0)	66 (51.2)	27 (20.9)	4 (3.1)	3.02	.927	มาก
4. หน่วยงานมีการนำผลการประเมินตามตัวชี้วัดไปแจ้งแก่ผู้มีส่วนได้เสีย / ผู้ที่เกี่ยวข้อง	30 (23.3)	61 (47.3)	32 (24.8)	6 (4.7)	2.89	.812	มาก
5. หน่วยงานมีการตั้งคณะกรรมการบริหารการทำงานและติดตามประเมินผล	33 (25.6)	64 (49.6)	30 (23.3)	2 (1.6)	2.99	.745	มาก
6. หน่วยงานเปิดโอกาสให้องค์กรภาคเอกชนเข้าร่วมทำกิจกรรมร่วมกับหน่วยงาน	32 (24.8)	69 (53.5)	28 (21.7)	0 (0)	3.03	.684	มาก

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

หลักการบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงาน มีจิตใจที่เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	33 (25.6)	78 (60.5)	17 (13.2)	1 (.8)	3.11	.640	มาก
8. หน่วยงานมีการพิจารณาให้รางวัลและประกาศยกย่องเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ดีเด่นประจำปี	33 (25.6)	74 (57.4)	20 (15.5)	2 (1.6)	3.07	.687	มาก
ด้านหลักการจัดการรวม					2.94	.543	มาก

จากตารางที่ 4.14 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ($\bar{X} = 2.94$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงาน มีจิตใจที่เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการจัดทำแผนภูมิ ขึ้นตอน ระยะเวลาการทำงานคิดเปิดเผยไว้ให้ทราบทั่วกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. หน่วยงานมีการจัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ	29 (22.5)	74 (57.4)	23 (17.8)	3 (2.3)	3.00	.707	มาก

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
2. ประชาชนสามารถติดต่อ สอบถาม คู่มือผ่านทางเว็บไซต์ หรือ อินเทอร์เน็ตได้	34 (26.4)	69 (53.5)	23 (17.8)	3 (2.3)	3.04	.733	มาก
3. หน่วยงานมีการจัดทำสารสนเทศที่ ทันสมัยอยู่เสมอ	34 (26.4)	60 (46.5)	31 (24.0)	4 (3.1)	2.96	.795	มาก
4. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสามารถมี โอกาสเข้าถึงและใช้เทคโนโลยี สารสนเทศได้	39 (30.2)	57 (44.2)	25 (19.4)	8 (6.2)	2.98	.866	มาก
5. หน่วยงานนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน	29 (22.5)	68 (52.7)	28 (21.7)	4 (3.1)	2.95	.753	มาก
ด้านหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารรวม					2.98	.646	มาก

จากตารางที่ 4.15 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ($\bar{X} = 2.98$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม คู่มือผ่านทางเว็บไซต์ หรืออินเทอร์เน็ตได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักการ
บริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลด้านบริหารงาน โดยสรุป มีดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำ
พิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านหลักนิติธรรม	3.10	.462	มาก
ด้านหลักคุณธรรม	2.65	.612	มาก
ด้านหลักความโปร่งใส	3.05	.611	มาก
ด้านหลักการมีส่วนร่วม	2.94	.562	มาก
ด้านหลักสำนึกรับผิดชอบ	3.12	.490	มาก
ด้านหลักความคุ้มค่า	3.02	.540	มาก
ด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	2.90	.563	มาก
ด้านหลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	2.87	.579	มาก
ด้านหลักการบริหารจัดการ	2.94	.543	มาก
ด้านหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร	2.98	.646	มาก
รวม	2.96	.477	มาก

จากตารางที่ 4.16 สรุปได้ว่าระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี
เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล 10 หลัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 ($\bar{X} = 2.96$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านหลักสำนึกรับผิดชอบ
(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65)

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี
เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านการบริการ**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.17 ถึงตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำ
พิเศษธนบุรีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ ในด้านหลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม	ระดับความคิดเห็น				ค่า เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เรือนจำมีจุดให้บริการเกี่ยวกับ ข้อมูลข่าวสารแก่ญาติผู้ต้องขัง เพียงพอ	36 (27.9)	72 (55.8)	20 (15.5)	1 (.8)	3.11	.676	มาก
2. เรือนจำมีการกำหนดขั้นตอนการ ให้บริการไว้อย่างชัดเจน	31 (24.0)	76 (58.9)	16 (12.4)	6 (4.7)	3.02	.744	มาก
3. ประชาชนได้รับความเป็นธรรมใน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรือนจำ	39 (30.2)	70 (54.3)	19 (14.7)	1 (.8)	3.14	.682	มาก
4. เรือนจำให้บริการประชาชน ญาติ ผู้ต้องขัง ตามขั้นตอนเวลาที่กำหนด	44 (34.1)	71 (55.0)	11 (8.5)	3 (2.3)	3.21	.692	มาก
ด้านหลักนิติธรรมรวม					3.12	.597	มาก

จากตารางที่ 4.17 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหาร
จัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12
($\bar{X} = 3.12$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เรือนจำให้บริการประชาชน ญาติผู้ต้องขัง ตามขั้นตอน
เวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีการกำหนด
ขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02)

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำ พิเศษธนบุรีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักการมีส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เรือนจำมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในเรื่องภารกิจในประชาชนผู้มาใช้บริการทราบ	36 (27.9)	67 (51.9)	24 (18.6)	2 (1.6)	3.06	.726	มาก
2. เรือนจำได้มีการแจ้งขั้นตอนวิธีการร้องเรียนให้ประชาชน ญาติผู้ต้องขังทราบ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการไม่ดี	42 (32.6)	60 (46.5)	24 (18.6)	3 (2.3)	3.09	.775	มาก
3. เรือนจำมีการนำเทคโนโลยีและการสื่อรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเทอร์เน็ต การคิดประกาศแจ้งข่าวสารทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่	37 (28.7)	52 (40.3)	37 (28.7)	3 (2.3)	2.95	.818	มาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเต็มใจที่จะอำนวยความสะดวก แก่ผู้มาขอทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเรือนจำ	41 (31.8)	68 (52.7)	16 (12.4)	4 (3.1)	3.13	.744	มาก
5. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	30 (23.3)	77 (59.7)	21 (16.3)	1 (.8)	3.05	.653	มาก
6. เรือนจำเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น หรือทางเว็บไซต์เรือนจำ	34 (26.4)	71 (55.0)	21 (16.3)	3 (2.3)	3.05	.721	มาก
ด้านหลักการมีส่วนร่วมรวม					3.06	.606	มาก

จากตารางที่ 4.18 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ($\bar{X} = 3.06$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะอำนวยความสะดวก แก่ผู้มาขอทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเรือนจำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีการนำเทคโนโลยีและการสื่อรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเทอร์เน็ต การตีพิมพ์เอกสารแจ้งข่าวสารทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เรือนจำมีการประหยัดค่าใช้จ่ายพลังงานงาน ไฟฟ้า น้ำประปา กระดาษ ฯลฯ	42 (32.6)	67 (51.9)	19 (14.7)	.1 (.8)	3.16	.694	มาก
2. เรือนจำมีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะอาชีพสำหรับการประกอบอาชีพให้แก่ผู้ต้องขัง	36 (27.9)	69 (53.5)	21 (16.3)	3 (2.3)	3.07	.731	มาก
ด้านหลักความคุ้มค่ารวม					3.12	.635	มาก

จากตารางที่ 4.19 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็น ที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ($\bar{X} = 3.12$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ เรือนจำมีการประหยัดค่าใช้จ่ายพลังงานงาน ไฟฟ้า น้ำประปา กระดาษ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะอาชีพสำหรับการประกอบอาชีพให้แก่ผู้ต้องขัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำ พิเศษธนบุรีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมีความสามารถและเหมาะสมกับงาน	19 (14.7)	84 (65.1)	25 (19.4)	1 (0.8)	2.94	.609	มาก
2. เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมีจำนวนพอเพียงต่อการให้บริการประชาชน	19 (14.7)	49 (38.0)	48 (37.2)	13 (10.1)	2.57	.864	มาก
3. เรือนจำให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม	48 (37.2)	57 (44.2)	21 (16.3)	3 (2.3)	3.16	.779	มาก
ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รวม					2.89	.591	มาก

จากตารางที่ 4.20 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 ($\bar{X} = 2.89$) ข้อเฉลี่ยที่มากที่สุด ได้แก่ เรือนจำให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16) และข้อเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเรือนจำ มีจำนวนพอเพียงต่อการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำ พิเศษธนบุรีเกี่ยวกับผลกระทบมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักการบริหารจัดการ

ด้านการบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการของเรือนจำมีความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	44 (34.1)	64 (49.6)	19 (14.7)	2 (1.6)	3.16	.727	มาก
2. เรือนจำมีศูนย์บริการร่วม (one stop service) หรือจุดเคิวบริการเบ็ดเสร็จไว้บริการประชาชน หรือญาติผู้ต้องขัง	35 (27.1)	59 (45.7)	28 (21.7)	7 (5.4)	2.95	.841	มาก
3. การให้บริการของเรือนจำไม่มีขั้นตอนยุ่งยากจนเกินไป	35 (27.1)	67 (51.9)	20 (15.5)	7 (5.4)	3.01	.805	มาก
4. สถานที่ให้บริการของเรือนจำมีความสะอาด	58 (45.0)	53 (41.1)	17 (13.2)	1 (0.8)	3.30	.725	มากที่สุด
5. โดยภาพรวมแล้วท่านมีระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการประชาชนของเรือนจำ	45 (34.9)	58 (45.0)	25 (19.4)	1 (0.8)	3.14	.747	มาก
ด้านหลักการบริหารจัดการรวม					3.11	.638	มาก

จากตารางที่ 4.21 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือผลกระทบมาภิบาล ด้านหลักการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ($\bar{X} = 3.11$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการของเรือนจำมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีศูนย์บริการร่วม (one stop service) หรือจุดเคิวบริการเบ็ดเสร็จไว้บริการประชาชน หรือญาติผู้ต้องขัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี ที่มีต่อหลักการ
บริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล 5 หลัก ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของ
เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีโดยภาพรวม

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำ
พิเศษธนบุรีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ โดยภาพรวม

หลักธรรมาภิบาล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านหลักนิติธรรม	3.12	.597	มาก
ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.06	.606	มาก
ด้านหลักความคุ้มค่า	3.12	.636	มาก
ด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	2.89	.591	มาก
ด้านหลักการบริหารจัดการ	3.11	.638	มาก
รวม	3.06	.542	มาก

จากตารางที่ 4.22 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับ
หลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ 5 หลัก โดยรวม และรายหลัก อยู่ใน
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ($\bar{X} = 3.06$) ด้านหลักที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านหลัก
นิติธรรม และหลักความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) และ ด้านหลักที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่
ด้านหลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89)

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี
เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่ควรปรับปรุง**

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีเกี่ยวกับหลัก
ธรรมาภิบาลที่ควรปรับปรุง 3 ลำดับ โดยวิธีการแจกแจงความถี่ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละ คำนำน้หนัก
คะแนน และลำดับที่ เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.23 ดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าน้ำหนักคะแนน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และลำดับที่ ของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษ
ธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่ควรปรับปรุง

หลักธรรมาภิบาล	ค่าน้ำหนัก คะแนน	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	ลำดับที่
1. หลักนิติธรรม	43	5.60	
2. หลักคุณธรรม	87	11.33	
3. หลักความโปร่งใส	118	15.36	1
4. หลักความมีส่วนร่วม	75	9.77	
5. หลักความรับผิดชอบ	84	10.94	
6. หลักความคุ้มค่า	41	5.34	
7. หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	100	13.02	3
8. หลักการบริหารจัดการ	95	12.37	
9. หลักการพัฒนาการทรัพยากรมนุษย์	21	2.73	
10. หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร	104	13.54	2

จากตารางที่ 4.23 เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านหลัก
ธรรมาภิบาลที่ควรปรับปรุง 3 หลัก จากหลักธรรมาภิบาล 10 หลัก ลำดับที่ 1 ได้แก่ หลักความ
โปร่งใส (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.36) หลักที่เห็นควรปรับปรุงลำดับที่ 2 ได้แก่ หลักเทคโนโลยี
สารสนเทศและการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 13.54) และ หลักที่เห็นควรปรับปรุงลำดับที่ 3 ได้แก่
หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 13.02)

เจ้าหน้าที่ทัศนสถานหญิงธนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และตำแหน่งในหน่วยงาน โดยวิธีการแจกแจงความถี่ แสดง จำนวน และค่าร้อยละ เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.24 ถึง ตารางที่ 4.28 ดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	4	10.8
หญิง	33	89.2
รวม	37	100

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 89.2 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 10.8

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	1	2.8
26- 30 ปี	6	16.2
31 - 35 ปี	6	16.2
36 - 40 ปี	5	13.5
41 - 45 ปี	5	13.5
มากกว่า 46 ปี	14	37.8
รวม	37	100

จากตารางที่ 4.25 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ อายุมากกว่า 46 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมา อายุ 26- 30 ปี และ 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.2 และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.7

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาปลาย / ปวช.	1	2.7
อนุปริญญา / ปวส.	5	13.5
ปริญญาตรี	25	67.6
ปริญญาโท	6	16.2
รวม	37	100

จากตารางที่ 4.26 เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 16.2 และน้อยที่สุด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 2.7

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติงาน

อายุงานที่ปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	7	18.9
5-10 ปี	10	27.0
11 - 15 ปี	4	10.9
16 - 20 ปี	3	8.1
21 - 25 ปี	3	8.1
มากกว่า 25 ปีขึ้นไป	10	27.0
รวม	37	100

จากตารางที่ 4.27 เจ้าหน้าที่ที่ทัศนสถานหญิงธนบุรี จำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ อายุงาน 5-10 ปี และอายุมากกว่า 25 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.0 และน้อยที่สุด อายุงาน 16 - 20 ปี และ 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.1

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งในหน่วยงาน

ตำแหน่งในหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ระดับ 1-6	31	83.8
ระดับผู้บริหาร ระดับ 7-9	6	16.2
รวม	37	100

จากตารางที่ 4.28 เจ้าหน้าที่ที่ทัศนสถานหญิงธนบุรี เมื่อจำแนกตามตำแหน่งในหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่ ผู้ปฏิบัติงาน ระดับ 1-6 คิดเป็นร้อยละ 83.8 และผู้บริหาร ระดับ 7-9 คิดเป็นร้อยละ 16.2

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัศนสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านบริหาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จะใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.29 ถึง ตารางที่ 4.39 ดังนี้

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีการปฏิบัติงานตรงตามอำนาจหน้าที่ และตรงตามโครงสร้างหน่วยงาน	1 (2.7)	29 (78.4)	5 (13.5)	2 (5.4)	2.78	.584	มาก
2. ในการปฏิบัติงาน อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบ ที่กำหนด	11 (29.7)	22 (59.5)	3 (8.1)	1 (2.7)	3.16	.688	มาก
3. การให้บริการของหน่วยงาน คำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมกัน	14 (37.8)	20 (54.1)	3 (8.1)	0 (0)	3.30	.618	มากที่สุด
4. กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงาน อาศัยอำนาจตามกฎหมาย	20 (54.1)	16 (43.2)	1 (2.7)	0 (0)	3.51	.559	มากที่สุด
5. การออกคำสั่งใด ๆ ของหน่วยงาน มีการอ้างอิงข้อกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง	15 (40.5)	22 (59.5)	0 (0)	0 (0)	3.41	.498	มากที่สุด
6. การกระจายอำนาจการตัดสินใจของผู้บริหารลงสู่ระดับล่างเป็นไปตามระดับชั้นการบังคับบัญชา	7 (18.9)	26 (70.3)	4 (10.8)	0 (0)	3.08	.547	มาก
ด้านหลักนิติธรรมรวม					3.20	.446	มาก

จากตารางที่ 4.29 เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 3.20 ($\bar{X} = 3.20$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานอาศัยอำนาจตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีการปฏิบัติงานตรงตามอำนาจหน้าที่ และตรงตามโครงสร้างหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78)

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถาน
หญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลัก
คุณธรรม

หลักคุณธรรม	ระดับความคิดเห็น				ค่า เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียน กรณี เจ้าหน้าที่รับสินบนจากผู้ต้องขังและ ญาติผู้ต้องขัง	14 (37.8)	5 (13.5)	12 (3.24)	6 (16.2)	2.73	1.146*	มาก
2. หน่วยงานมีการสอบสวนและ ลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติผิดวินัยอย่าง จริงจัง	5 (13.5)	17 (45.9)	11 (29.7)	4 (10.8)	2.62	.861	มาก
3. หน่วยงาน ไม่มี เจ้าหน้าที่กระทำความ วินัย เช่น การละทิ้งหน้าที่ราชการ และการทุจริต	9 (24.3)	9 (24.3)	14 (37.8)	5 (13.5)	2.59	1.013	มาก
4. หน่วยงานไม่มี ผู้ต้องขังและญาติ ผู้ต้องขังร้องเรียน เกี่ยวกับการดูแล และการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่ไม่ เหมาะสม	11 (29.7)	7 (18.9)	13 (35.1)	6 (16.2)	2.62	1.089	มาก
5. การพิจารณาความดีความชอบ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยึดหลักความ สามารถ หรือประเมินจากผลงาน	5 (13.5)	23 (62.2)	8 (21.6)	1 (2.7)	2.86	.673	มาก
6. ผู้บริหารหน่วยงานมีความยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่	9 (24.3)	17 (45.9)	9 (24.3)	2 (5.4)	2.89	.843	มาก
ด้านคุณธรรมรวม					2.72	.667	มาก

จากตารางที่ 4.30 เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านคุณธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ($\bar{X} = 2.72$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานมีความยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานไม่มีเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัย เช่น การละทิ้งหน้าที่ราชการ และการทุจริต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59)

เมื่อพิจารณาจะเห็นได้ว่า หลักคุณธรรม ข้อนหน่วยงาน ไม่มีเรื่องร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่รับสินบนจากผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขัง ข้อนหน่วยงาน ไม่มีเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัย เช่น การละทิ้งหน้าที่ราชการและการทุจริต และข้อนหน่วยงาน ไม่มีผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขังร้องเรียนเกี่ยวกับการดูแลและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่ไม่เหมาะสม ตามลำดับ มีค่าการกระจายของข้อมูลสูง แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างจากข้ออื่น ๆ ในทุกด้านหลัก อย่างเห็นได้ชัดเจน

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความโปร่งใส

หลักความโปร่งใส	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. หน่วยงานมีระบบการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ	6 (16.2)	24 (64.9)	7 (18.9)	0 (0)	2.97	.600	มาก
2. หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และตรวจสอบการปฏิบัติงาน	18 (48.6)	14 (37.8)	4 (10.8)	1 (2.7)	3.32	.784	มากที่สุด
3. หน่วยงานมีการตอบแทนและยกย่องชมเชยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีและเป็นผลสำเร็จ	11 (29.7)	17 (45.9)	9 (24.3)	0 (0)	3.05	.743	มาก
4. หน่วยงานมีวิธีการพิจารณาลงโทษเจ้าหน้าที่ที่กระทำความผิดอย่างยุติธรรม เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	13 (35.1)	19 (51.4)	5 (13.5)	0 (0)	3.22	.672	มาก
5. หน่วยงานมีการรับแจ้ง หรือรับทราบข้อมูลการร้องเรียนในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่	10 (27.0)	18 (48.6)	8 (21.0)	1 (2.7)	3.00	.782	มาก
6. หน่วยงานมีการคิดประกาศ ณ ระเบียบต่าง ๆ แก่ผู้ต้องขัง ญาติผู้ต้องขัง และประชาชนทราบก่อนดำเนินการ	15 (40.5)	21 (56.8)	1 (2.7)	0 (0)	3.38	.545	มากที่สุด
ด้านหลักความโปร่งใสรวม					3.15	.522	มาก

จากตารางที่ 4.31 เจ้าหน้าที่ที่ทัศนสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการ
บริหารจัดการที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.15 ($\bar{X} = 3.15$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการติดประกาศ กฎ ระเบียบ
ต่าง ๆ แก่ผู้ต้องขัง ญาติผู้ต้องขัง และประชาชนทราบก่อนดำเนินการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
ได้แก่ หน่วยงานมีระบบการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97)

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัศนสถาน
หญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมี
ส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				ค่า เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. หน่วยงานมีการแจ้ง และให้ข้อมูล ข่าวสารแก่บุคคลภายนอกอย่างสม่ำเสมอ	7 (18.9)	27 (73.0)	3 (8.1)	0 (0)	3.11	.516	มาก
2. หน่วยงานมีการจัดทำวารสาร, แผ่นพับ จดหมายข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อมวลชน เพื่อเผยแพร่กิจกรรมให้แก่ ประชาชนทราบเป็นประจำสม่ำเสมอ	7 (18.9)	19 (51.4)	11 (29.7)	0 (0)	2.89	.699	มาก
3. หน่วยงานมีความเต็มใจ ยินดีรับฟัง ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคล ทั่วไป และหน่วยงานภายนอกอื่น	13 (35.1)	22 (59.5)	2 (5.4)	0 (0)	3.30	.571	มากที่สุด
4. หน่วยงานมีช่องทางและเปิดโอกาสให้ ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นที่สะดวก รวดเร็ว	10 (27.0)	21 (56.8)	6 (16.2)	0 (0)	3.11	.658	มาก
5. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานสามารถ แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระเสรีและ เท่าเทียมกัน	9 (24.3)	19 (51.4)	7 (18.9)	2 (5.4)	2.95	.815	มาก
6. หน่วยงานมีการประชุมหรือทำความเข้าใจ และรับฟังความคิดเห็นจาก เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องก่อนตัดสินใจ	10 (27.0)	21 (56.8)	3 (8.1)	3 (8.1)	3.03	.833	มาก
ด้านหลักการมีส่วนร่วมรวม					3.06	.499	มาก

จากตารางที่ 4.32 เจ้าหน้าที่ที่พัฒนาสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ($\bar{X} = 3.06$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการแจ้ง และให้ข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลภายนอกอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานมีช่องทางและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการจัดทำวารสาร, แผ่นพับ จดหมายข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เพื่อเผยแพร่กิจกรรมให้แก่ประชาชนทราบเป็นประจำสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89)

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พัฒนาสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักสำนักวิจัยชอชบ

หลักสำนักวิจัยชอชบ	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ทุกครั้งที่ท่านได้รับมอบหมายงานให้ทำ ท่านเต็มใจและยินดีเสียสละเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ	13 (35.1)	22 (59.5)	1 (2.7)	1 (2.7)	3.27	.652	มากที่สุด
2. ผู้บริหารหน่วยงานมีการสื่อสารและทำความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน	12 (32.4)	23 (62.2)	2 (5.4)	0 (0)	3.27	.560	มากที่สุด
3. หากท่านมีข้อสงสัยในงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถขอหารือ เพื่อสร้างความชัดเจนกับผู้บังคับบัญชาได้เสมอ	14 (37.8)	20 (54.1)	3 (8.1)	0 (0)	3.30	.618	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สนใจ และเต็มใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ	15 (40.5)	20 (54.1)	2 (5.4)	0 (0)	3.35	.588	มากที่สุด
5. หน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ หรือส่งเสริม สนับสนุน ให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้	9 (24.3)	19 (51.4)	8 (21.6)	1 (2.7)	2.97	.763	มาก

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

หลักสำนักรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
6. สมาชิกในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และมีการทำงานเป็นทีม	10 (27.0)	19 (51.4)	8 (21.6)	0 (0)	3.05	.705	มาก
7. หน่วยงานได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Performance) ไว้อย่างชัดเจน เช่น มาตรฐานเรือนจำ 10 ด้าน , มาตรฐานความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานการใช้ชีวิตของผู้ต้องขัง 5 ด้าน ใน 6 ด้าน	17 (45.9)	18 (48.6)	2 (5.4)	0 (0)	3.41	.599	มากที่สุด
8. หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	18 (48.6)	18 (48.6)	1 (2.7)	0 (0)	3.46	.558	มากที่สุด
ด้านหลักสำนักรับผิดชอบรวม					3.26	.448	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.33 เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักสำนักรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ($\bar{X} = 3.26$) ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ หรือส่งเสริม สนับสนุน ให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97)

**ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถาน
หญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความ
คุ้มค่า**

หลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำ	8 (21.6)	22 (59.5)	7 (18.9)	0 (0)	3.03	.645	มาก
2. ระบบการตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานการเงินของหน่วยงาน มีความรัดกุมเป็นระบบและชัดเจน	10 (27.0)	25 (67.6)	2 (5.4)	0 (0)	3.22	.534	มาก
3. หน่วยงานมีการทำบัญชีควบคุมการใช้วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานไว้อย่างชัดเจน	9 (24.3)	26 (70.3)	2 (5.4)	0 (0)	3.19	.518	มาก
4. การจัดสรรงบประมาณต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีการจัดสรรและใช้อย่างเป็นระบบ	12 (32.4)	24 (64.9)	1 (2.7)	0 (0)	3.30	.520	มากที่สุด
5. หน่วยงานมีการส่งเสริม และสนับสนุนเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้	9 (24.3)	23 (62.2)	3 (8.1)	2 (5.4)	3.05	.743	มาก
6. หน่วยงานจัดฝึกอบรมวิชาชีพสร้างรายได้และใช้เวลาร่างให้เป็นประโยชน์ ให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ต้องขัง	9 (24.3)	18 (48.6)	8 (21.6)	2 (5.4)	2.92	.829	มาก
7. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน แสดงให้เห็นถึงความพยายามเปลี่ยนแปลง หรือการบริหารของหน่วยงานในทิศทางที่ดีขึ้น	17 (45.9)	19 (51.4)	1 (2.7)	0 (0)	3.43	.555	มากที่สุด
ด้านหลักความคุ้มค่ารวม					3.16	.418	มาก

จากตารางที่ 4.34 เจ้าหน้าที่ที่พัฒนาสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ($\bar{X} = 3.16$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ วิทยาลัยฯ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน แสดงให้เห็นถึงความพยายามเปลี่ยนแปลง หรือการบริหารของหน่วยงานในทิศทางที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานจัดฝึกอบรมวิชาชีพสร้างรายได้และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ต้องขัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92)

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พัฒนาสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. หน่วยงานนำแนวคิดที่ได้จากเจ้าหน้าที่และบุคคลภายนอก เข้ามาปรับปรุงและพัฒนาให้การทำงานดีขึ้น	8 (21.6)	23 (62.2)	6 (16.2)	0 (0)	3.05	.621	มาก
2. หน่วยงานมีจุดบริการถามตอบข้อสงสัยแก่บุคคลภายนอก (One-stop service)	5 (13.5)	23 (62.2)	6 (16.2)	0 (0)	2.89	.614	มาก
3. หน่วยงานมีการสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารแบบสองทาง (มีการสั่งการและรับฟังความคิดเห็น)	5 (13.5)	25 (67.6)	6 (16.2)	1 (2.7)	2.92	.640	มาก
4. ผู้บริหารหน่วยงานเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เข้าพบหารือ หรือชี้แจงข้อสงสัยในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	12 (32.4)	23 (62.2)	1 (2.7)	1 (2.7)	3.24	.641	มากที่สุด
5. หน่วยงานมีระบบการเลื่อนขั้นและค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	5 (13.5)	25 (67.6)	6 (16.2)	0 (0)	2.97	.560	มาก
6. หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณในด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ	7 (18.9)	23 (62.2)	5 (16.2)	1 (2.7)	2.97	.687	มาก

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
7. หน่วยงานมีการปฐมนิเทศ หรือส่ง ฝึกงานตามส่วน/ฝ่าย/งาน แก่เจ้าหน้าที่ บรรจุใหม่ทุกคน	13 (35.1)	20 (54.1)	3 (8.1)	1 (2.7)	3.22	.712	มาก
8. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมพัฒนา ความรู้มาแล้ว มักจะได้รับการมอบงานที่ ท้าทาย และต้องการ ให้ปฏิบัติงานใน หน้าที่ที่ได้ผ่านการฝึกอบรม เช่น ชุมชน บำบัด ฯลฯ การแก้ไขพื้นที่ผู้ต้องขัง	9 (24.3)	19 (51.4)	8 (21.6)	1 (2.7)	2.97	.763	มาก
9. เจ้าหน้าที่และผู้บริหารในหน่วยงานมี ความไว้วางใจต่อกัน	2 (5.4)	27 (73.0)	8 (21.6)	0 (0)	2.84	.501	มาก
10. หน่วยงานมีการตั้งคณะกรรมการหรือ คณะทำงาน พิจารณาความดีความชอบ และผลตอบแทนการปฏิบัติงานใน หน่วยงาน	8 (21.6)	26 (70.3)	2 (5.4)	1 (2.7)	3.11	.614	มาก
ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รวม					3.01	.448	มาก

จากตารางที่ 4.35 เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการ
บริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ($\bar{X} = 3.01$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พบว่า ผู้บริหารหน่วยงานเปิด
โอกาสให้เจ้าหน้าที่เข้าพบหารือ หรือชี้แจงข้อสงสัยในการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.24) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่และผู้บริหารในหน่วยงานมีความ
ไว้วางใจต่อกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84)

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ชมเชยสถาน
 วิทยุชนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการ
 เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. หน่วยงานได้มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรม หรือดูงานในหน่วยงานอื่น	11 (29.7)	22 (59.5)	3 (8.1)	1 (2.7)	3.16	.688	มาก
2. หน่วยงานมีแหล่งเรียนรู้ ห้องสมุด และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อค้นคว้าหาความรู้	11 (29.7)	20 (54.1)	6 (16.2)	0 (0)	3.14	.673	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ได้มีการนำความรู้มาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานประจำวัน	6 (16.2)	24 (64.9)	7 (18.9)	0 (0)	2.97	.600	มาก
4. หน่วยงานมีการตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานจัดการความรู้ (K.M.)	7 (18.9)	20 (54.1)	8 (21.6)	2 (5.4)	2.86	.787	มาก
5. หน่วยงานมีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้	6 (16.2)	25 (67.6)	6 (16.2)	0 (0)	3.00	.577	มาก
6. หน่วยงานมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการพัฒนา และแลกเปลี่ยนความรู้อย่างพอเพียง	7 (18.9)	21 (56.8)	8 (21.6)	1 (2.7)	2.92	.722	มาก
7. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบทีมงาน เช่น การพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ ในส่วน/ฝ่าย/งาน เกี่ยวกับความรู้ด้านอาชีพ การปฏิบัติงาน ฯลฯ	7 (18.9)	23 (62.2)	6 (16.2)	1 (2.7)	2.97	.687	มาก
ด้านหลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวม					3.00	.532	มาก

จากตารางที่ 4.36 เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ($\bar{X} = 3.00$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานได้มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรม หรือดูงานในหน่วยงานอื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานจัดการความรู้ (K.M.) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86)

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการบริหารจัดการ

หลักการบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	6 (16.2)	20 (54.1)	10 (27.0)	1 (2.7)	2.84	.727	มาก
2. หน่วยงานมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอน ระยะเวลาการทำงานคิดเปิดเผยไว้ให้ทราบทั่วกัน	6 (16.2)	22 (59.5)	9 (24.3)	0 (0)	2.92	.640	มาก
3. หน่วยงานมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติการกิจที่ชัดเจน	7 (18.9)	25 (67.6)	5 (13.5)	0 (0)	3.05	.575	มาก
4. หน่วยงานมีการนำผลการประเมินตามตัวชี้วัดไปแจ้งแก่ผู้มีส่วนได้เสีย / ผู้ที่เกี่ยวข้อง	10 (27.0)	20 (54.1)	7 (18.9)	0 (0)	3.08	.682	มาก
5. หน่วยงานมีการตั้งคณะกรรมการบริหารการทำงานและติดตามประเมินผล	12 (32.4)	21 (56.8)	4 (10.8)	0 (0)	3.22	.630	มาก
6. หน่วยงานเปิดโอกาสให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามาร่วมทำกิจกรรมร่วมกับหน่วยงาน	8 (21.6)	25 (67.6)	4 (10.8)	0 (0)	3.11	.567	มาก

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

หลักการบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงาน มีจิตใจที่เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	8 (21.6)	25 (67.6)	4 (10.8)	0 (0)	3.41	.551	มากที่สุด
8. หน่วยงานมีการพิจารณาให้รางวัลและประกาศยกย่องเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ดีเด่นประจำปี	11 (29.7)	20 (54.1)	6 (16.2)	0 (0)	3.14	.673	มาก
ด้านหลักการจัดการรวม					3.09	.488	มาก

จากตารางที่ 4.37 เจ้าหน้าที่ที่พัฒนาสถานห้หญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ($\bar{X} = 3.09$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงาน มีจิตใจที่เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84)

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พัฒนาสถานห้หญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. หน่วยงานมีการจัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ	10 (27.0)	23 (62.2)	4 (10.8)	0 (0)	3.16	.602	มาก

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
2. ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ หรือ อินเทอร์เน็ตได้	13 (35.1)	19 (51.4)	4 (10.8)	1 (2.7)	3.19	.739	มาก
3. หน่วยงานมีการจัดทำสารสนเทศที่ทันสมัยอยู่เสมอ	7 (18.9)	23 (62.2)	6 (16.2)	1 (2.7)	2.97	.687	มาก
4. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสามารถมีโอกาสเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้	7 (18.9)	19 (51.4)	9 (24.3)	2 (5.4)	2.84	.800	มาก
5. หน่วยงานนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน	9 (24.3)	20 (54.1)	7 (18.9)	1 (2.7)	3.00	.745	มาก
ด้านหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรวม					3.03	.608	มาก

จากตารางที่ 4.38 เจ้าหน้าที่ที่ทัศนสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ($\bar{X} = 3.03$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ประชาชนสามารถติดต่อ สอบถาม ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ หรืออินเทอร์เน็ตได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสามารถมีโอกาสเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84)

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถาน
หญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวม

หลักธรรมาภิบาล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ด้านหลักนิติธรรม	3.20	.446	มาก
ด้านหลักคุณธรรม	2.72	.667	มาก
ด้านหลักความโปร่งใส	3.15	.522	มาก
ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.06	.499	มาก
ด้านหลักสำนึกรับผิดชอบ	3.26	.448	มากที่สุด
ด้านหลักความคุ้มค่า	3.16	.418	มาก
ด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.01	.448	มาก
ด้านหลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	3.00	.532	มาก
ด้านหลักการบริหารจัดการ	3.09	.488	มาก
ด้านหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร	3.03	.608	มาก
รวม	3.07	.416	มาก

จากตารางที่ 4.39 เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการ
บริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล 10 หลัก โดยรวม และรายหลัก อยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ($\bar{X} = 3.07$) ด้านหลักที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านหลักสำนึกรับผิดชอบ
(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) และด้านหลักที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
2.72)

ข้อสังเกต จะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี ด้านหลัก
คุณธรรมเฉพาะเพียงหลักเดียว ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านหลักอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี
เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านบริการ**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จะใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.40 ถึงตารางที่ 4.45 ดังนี้

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เรือนจำมีจุดให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารแก่ญาติผู้ต้องขังเพียงพอ	6 (16.2)	28 (75.7)	3 (8.1)	0 (0)	3.08	.493	มาก
2. เรือนจำมีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	11 (29.7)	24 (64.9)	2 (5.4)	0 (0)	3.24	.548	มาก
3. ประชาชนได้รับความเป็นธรรมในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรือนจำ	10 (27.0)	26 (70.3)	1 (2.7)	0 (0)	3.24	.495	มาก
4. เรือนจำให้บริการประชาชน ญาติผู้ต้องขัง ตามขั้นตอนเวลาที่กำหนด	12 (32.4)	24 (64.9)	1 (2.7)	0 (0)	3.30	.520	มากที่สุด
ด้านหลักนิติธรรมรวม					3.22	.426	มาก

จากตารางที่ 4.40 เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ($\bar{X} = 3.22$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เรือนจำให้บริการประชาชน ญาติผู้ต้องขังตามขั้นตอนเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีจุดให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารแก่ญาติผู้ต้องขังเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08)

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทั่วยุทธสถาน
หญิงธนบุรีเกี่ยวกับหลักกรรมมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักการมีส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				ค่า เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เรือนจำมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องภารกิจในประชาชนผู้มาใช้ บริการทราบ	8 (21.6)	25 (67.6)	4 (10.8)	0 (0)	3.11	.567	มาก
2. เรือนจำได้มีการแข่งขันตอน วิธีการร้องเรียนให้ประชาชน ญาติ ผู้ต้องขังทราบ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ บริการไม่ดี	9 (24.3)	22 (59.5)	6 (16.2)	0 (0)	3.08	.640	มาก
3. เรือนจำมีการนำเทคโนโลยีและการ สื่อรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเทอร์เน็ต การติดประกาศแจ้ง ข่าวสารทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่	9 (24.3)	21 (56.8)	6 (16.2)	1 (2.7)	3.03	.726	มาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเต็มใจ ที่จะอำนวยความสะดวก แก่ผู้มาขอ ทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเรือนจำ	12 (32.4)	22 (59.5)	3 (8.1)	0 (0)	3.24	.597	มาก
5. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	9 (24.3)	25 (67.6)	2 (5.4)	1 (2.7)	3.14	.631	มาก
6. เรือนจำเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น หรือทางเว็บ ไซท์เรือนจำ	14 (37.8)	21 (56.8)	2 (5.4)	0 (0)	3.32	.580	มากที่สุด
ด้านหลักการมีส่วนร่วมรวม					3.15	.474	มาก

จากตารางที่ 4.41 เจ้าหน้าที่ที่ทัศนสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ($\bar{X} = 3.15$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เรือนจำเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น หรือทางเว็บไซต์เรือนจำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีการนำเทคโนโลยีและการสื่อรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเทอร์เน็ต การคิดประกาศแจ้งข่าวสารทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03)

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัศนสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เรือนจำมีการประหยัดการใช้พลังงานงาน ไฟฟ้า น้ำประปา กระดาษ ฯลฯ	18 (48.6)	16 (43.2)	2 (5.4)	1 (2.7)	3.38	.721	มากที่สุด
2. เรือนจำมีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะอาชีพสำหรับการประกอบอาชีพให้แก่ผู้ต้องขัง	22 (59.5)	12 (32.4)	2 (5.4)	1 (2.7)	3.49	.731	มากที่สุด
ด้านหลักความคุ้มค่ารวม					3.43	.636	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.42 เจ้าหน้าที่ที่ทัศนสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ($\bar{X} = 3.43$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะอาชีพสำหรับการประกอบอาชีพให้แก่ผู้ต้องขัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีการประหยัดการใช้พลังงานงาน ไฟฟ้า น้ำประปา กระดาษ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38)

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถาน
หญิงธนบุรีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์

หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมี ความสามารถและเหมาะสมกับงาน	8 (21.6)	25 (67.6)	3 (8.1)	1 (2.7)	3.08	.640	มาก
2. เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมีจำนวน พอเพียงต่อการให้บริการประชาชน	3 (8.1)	21 (56.8)	12 (32.4)	1 (2.7)	2.70	.661	มาก
3. เรือนจำให้บริการแก่ประชาชนด้วย ความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม	6 (16.2)	28 (75.7)	3 (8.1)	0 (0)	3.08	.493	มาก
ด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวม					2.95	.492	มาก

จากตารางที่ 4.43 เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการ
บริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม อยู่ในระดับ
มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ($\bar{X} = 2.95$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมี
ความสามารถและเหมาะสมกับงาน และเรือนจำให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว
และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมี
จำนวนพอเพียงต่อการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70)

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถาน
หญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักการบริหารจัดการ

หลักการบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ให้บริการของเรือนจำมีความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	8 (21.6)	27 (73.0)	1 (2.7)	0 (0)	3.19	.462	มาก
2. เรือนจำมีศูนย์บริการร่วม (one stop service) หรือจุดเดียวบริการเบ็ดเสร็จไว้บริการประชาชน หรือญาติผู้ต้องขัง	3 (8.1)	29 (78.4)	4 (10.8)	1 (2.7)	2.92	.547	มาก
3. การให้บริการของเรือนจำไม่มีขั้นตอนยุ่งยากจนเกินไป	7 (18.9)	25 (75.7)	2 (5.4)	0 (0)	3.14	.481	มาก
4. สถานที่ให้บริการของเรือนจำมีความสะอาด	9 (24.3)	28 (75.7)	0 (0)	0 (0)	3.24	.435	มาก
5. โดยภาพรวมแล้วท่านมีระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการประชาชนของเรือนจำ	11 (29.7)	25 (67.6)	1 (2.7)	0 (0)	3.27	.508	มากที่สุด
ด้านหลักการบริหารจัดการรวม					3.15	.393	มาก

จากตารางที่ 4.44 เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ($\bar{X} = 3.15$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่องานด้านบริการประชาชนของเรือนจำ (3.27) และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีศูนย์บริการร่วม (one stop service) หรือจุดเดียวบริการเบ็ดเสร็จไว้บริการประชาชน หรือญาติผู้ต้องขัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการ
บริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านบริการ โดยสรุป มีดังนี้

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวม

หลักธรรมาภิบาล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ด้านหลักนิติธรรม	3.22	.426	มาก
ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.15	.474	มาก
ด้านหลักความคุ้มค่า	3.43	.636	มากที่สุด
ด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	2.95	.492	มาก
ด้านหลักการบริหารจัดการ	3.15	.393	มาก
รวม	3.18	.385	มาก

จากตารางที่ 4.45 เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการ
บริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล 5 หลักในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของ
เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ($\bar{X} = 3.18$)
ด้านหลักที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) และด้านหลัก ที่มี
ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี
เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่ควรปรับปรุง

การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่เห็นควร
ปรับปรุง ตามลำดับ 1-3 จำแนกหลักการบริหารกิจการที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล รวม 10 หลัก
โดยวิธีการแจกแจงความถี่ แสดงค่าน้ำหนักคะแนน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และลำดับที่ เสนอเป็นตาราง
ประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.46 ดังนี้

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าน้ำหนักคะแนน คำร้อยละ และลำดับที่ของเจ้าหน้าที่พัฒนาสถานหญิงธนบุรี
เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านหลักธรรมาภิบาลที่ควรปรับปรุง

ด้านหลักธรรมาภิบาล	ค่าน้ำหนัก คะแนน	คำร้อยละ	ลำดับที่
1. หลักนิติธรรม	33	14.10	1
2. หลักคุณธรรม	28	11.97	
3. หลักความโปร่งใส	31	13.25	2
4. หลักความมีส่วนร่วม	19	8.12	
5. หลักความรับผิดชอบ	29	12.39	3
6. หลักความคุ้มค่า	8	3.42	
7. หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	19	8.12	
8. หลักการบริหารจัดการ	20	8.55	
9. หลักการพัฒนาการทรัพยากรมนุษย์	14	5.98	
10. หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	33	14.10	1

จากตารางที่ 4.46 เจ้าหน้าที่พัฒนาสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านหลักธรรมาภิบาล ที่ควรปรับปรุง 3 หลัก จากหลักธรรมาภิบาล 10 หลัก หลักที่ควรปรับปรุงลำดับที่ 1 ได้แก่ หลักนิติธรรม และหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 14.10) หลักที่ควรปรับปรุงลำดับที่ 2 หลักความโปร่งใส (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 14.10) และ หลักที่ควรปรับปรุงลำดับที่ 3 ได้แก่ หลักความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 12.39)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี

ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา บริการที่มาใช้กับหน่วยงานและความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงาน โดยวิธีการแจกแจงความถี่ แสดงจำนวน และค่าร้อยละ เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.47 ถึงตารางที่ 4.51 ดังนี้

ตารางที่ 4.47 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	118	37.8
หญิง	194	62.2
รวม	312	100

จากตารางที่ 4.47 ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.2 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.8

ตารางที่ 4.48 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	27	8.7
21- 30 ปี	137	43.9
31 – 40 ปี	67	21.5
41-50 ปี	62	19.8

ตารางที่ 4.48 (ต่อ)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
51-60 ปี	15	4.8
61 ปีขึ้นไป	4	1.3
รวม	312	100

จากตารางที่ 4.48 ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ ช่วงอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมาอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.5 อายุ 41-50 คิดเป็นร้อยละ 19.8 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.7 อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.8 และน้อยที่สุด อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 1.3.

ตารางที่ 4.49 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า	64	20.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	68	21.8
มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.	59	18.9
อนุปริญญา/ปวส.	69	22.1
ปริญญาตรี	47	15.1
ปริญญาโท	5	1.6
รวม	312	100

จากตารางที่ 4.49 ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 22.1 รองลงมา ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 21.8 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.9 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.1 และน้อยที่สุด ระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 4.50 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริการที่ใช้กับหน่วยงาน

บริการที่ใช้กับหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มาใช้บริการเชื่อมผู้ต้องขัง	303	97.2
มาพบเนื่องจากเป็นทนายความของผู้ต้องขัง	7	2.2
อื่น ๆ (มารับตัวผู้ต้องขังพ้นโทษ , ประกันตัว)	2	0.6
รวม	312	100

จากตารางที่ 4.50 ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี จำแนกตามบริการที่ใช้กับหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่ มาใช้บริการเชื่อมผู้ต้องขัง คิดเป็นร้อยละ 97.2 รองลงมา มาพบเนื่องจากเป็นทนายความของผู้ต้องขัง คิดเป็นร้อยละ 2.2 และน้อยที่สุด มาใช้บริการอื่น ๆ เช่น มารับตัวผู้ต้องขังพ้นโทษ และรับตัวผู้ต้องขังที่ได้รับการประกันตัว คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 4.51 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงาน

ความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	30	9.6
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	183	58.7
เดือนละ 1 ครั้ง	70	22.4
อื่น ๆ	29	9.3
รวม	312	100

จากตารางที่ 4.51 ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี จำแนกตามความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมา เดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.4 และน้อยที่สุด อื่น ๆ เช่น มาติดต่อกว่าเดือนละ 1 ครั้ง หรือมาเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 9.3

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับผลการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชาชนซึ่งเป็นญาติที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล 5 หลัก ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.52 ถึง 4.57

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของของประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับผลการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เรือนจำมีจุดให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารแก่ญาติผู้ต้องขังเพียงพอ	124 (35.6)	179 (51.2)	44 (12.6)	2 (0.6)	3.22	.677	มาก
2. เรือนจำมีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	132 (37.8)	186 (53.3)	31 (8.88)	0 (0)	3.29	.620	มากที่สุด
3. ประชาชนได้รับความเป็นธรรมในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรือนจำ	133 (38.11)	196 (56.2)	17 (4.9)	3 (0.9)	3.32	.605	มากที่สุด
4. เรือนจำให้บริการประชาชน ญาติผู้ต้องขัง คนชั้นตอนที่กำหนด	127 (36.4)	185 (53.0)	36 (10.3)	1 (0.3)	3.24	.665	มาก
ด้านหลักนิติธรรมรวม					3.28	.493	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.52 ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ($\bar{X} = 3.28$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ประชาชนได้รับความเป็นธรรมในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรือนจำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) และข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีจุดให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารแก่ญาติผู้ต้องขังเพียงพอ
(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22)

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของของประชาชนที่มา
เชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลัก
ธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักการมีส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เรือนจำมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในเรื่องภารกิจในประชาชนผู้มาใช้บริการทราบ	99 (28.4)	194 (55.6)	52 (15.0)	4 (1.1)	3.11	.684	มาก
2. เรือนจำได้มีการแจ้งขั้นตอน วิธีการร้องเรียนให้ประชาชน ญาติผู้ต้องขัง ทราบ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการไม่ดี	108 (30.9)	177 (50.72)	59 (16.91)	5 (1.43)	3.11	.724	มาก
3. เรือนจำมีการนำเทคโนโลยีและการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเทอร์เน็ต การคิดประกาศแจ้งข่าวสารทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่	112 (33.1)	179 (51.3)	50 (14.3)	8 (2.3)	3.13	.735	มาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเต็มใจที่จะอำนวยความสะดวก แก่ผู้มาขอทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเรือนจำ	124 (35.5)	190 (54.4)	32 (9.7)	3 (0.9)	3.25	.650	มาก
5. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	109 (33.2)	183 (47.6)	49 (18.6)	8 (0.6)	3.13	.728	มาก
6. เรือนจำเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น หรือทางเว็บไซต์เรือนจำ	116 (33.2)	166 (47.6)	65 (18.6)	2 (0.6)	3.13	.725	มาก
ด้านหลักการมีส่วนร่วมรวม					3.14	.510	มาก

จากตารางที่ 4.53 ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ($\bar{X} = 3.14$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเรือนจำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) และข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในเรื่องภารกิจในประชาชนผู้มาใช้บริการทราบ และเรือนจำได้มีการแจ้งชั้นตอน วิธีการร้องเรียนให้ประชาชน ญาติผู้ต้องขังทราบ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการไม่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11)

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของของประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เรือนจำมีการประหยัดค่าใช้จ่ายพลังงาน ไฟฟ้า น้ำประปา กระดาษ ฯลฯ	115 (32.9)	209 (59.9)	22 (6.3)	3 (0.8)	3.25	.605	มาก
2. เรือนจำมีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะอาชีพสำหรับการประกอบอาชีพให้แก่ผู้ต้องขัง	161 (46.1)	166 (47.6)	20 (5.7)	2 (0.6)	3.39	.623	มากที่สุด
ด้านหลักความคุ้มค่ารวม					3.31	.501	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.54 ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ($\bar{X} = 3.310$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะอาชีพสำหรับการประกอบอาชีพให้แก่ผู้ต้องขัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีการประหยัดค่าใช้จ่ายพลังงาน ไฟฟ้า น้ำประปา กระดาษฯ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25)

ตารางที่ 4.55 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มา
 เชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลัก
 ธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				ค่า เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมี ความสามารถและเหมาะสมกับงาน	119 (34.1)	204 (58.4)	23 (7.0)	3 (0.9)	3.26	.613	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมีจำนวน พอเพียงต่อการให้บริการประชาชน	129 (40.4)	177 (49.0)	40 (9.9)	3 (0.6)	3.24	.681	มาก
3. เรือนจำให้บริการแก่ประชาชนด้วย ความสะอาด รวดเร็ว และเป็นธรรม	112 (32.0)	211 (60.4)	23 (6.6)	3 (0.9)	3.24	.605	มาก
ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รวม					3.28	.495	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.55 ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็น
 เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ($\bar{X} = 3.26$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่
 เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมีจำนวนพอเพียงต่อการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) และข้อที่มี
 ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมีจำนวนพอเพียงต่อการให้บริการประชาชน และ
 เรือนจำให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสะอาด รวดเร็ว และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24)

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มา
 เชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลัก
 ธรรมภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักการบริหารจัดการ

หลักการบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				ค่า เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ของเรือนจำมีความเป็นมิตรและมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	126 (36.1)	196 (56.2)	23 (6.6)	4 (1.1)	3.27	.632	มากที่สุด
2. เรือนจำมีศูนย์บริการร่วม (one stop service) หรือจุดเดียวบริการเบ็ดเสร็จ ไว้บริการประชาชน หรือญาติ ผู้ต้องขัง	122 (34.9)	189 (54.1)	34 (9.7)	4 (1.1)	3.23	.664	มาก
3. การให้บริการของเรือนจำไม่มี ขั้นตอนยุ่งยากจนเกินไป	112 (32.1)	209 (59.9)	22 (6.3)	6 (1.7)	3.22	.636	มาก
4. สถานที่ให้บริการของเรือนจำมี ความสะอาด	135 (40.4)	186 (50.0)	26 (9.0)	2 (0.6)	3.30	.628	มากที่สุด
5. โดยภาพรวมแล้วท่านมีระดับความ พึงพอใจต่องานด้านบริการประชาชน ของเรือนจำ	129 (36.9)	196 (56.1)	23 (6.3)	2 (0.6)	3.30	.608	มากที่สุด
ด้านหลักการบริหารจัดการรวม					3.26	.465	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.56 ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็น
 เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมภิบาล ด้านหลักการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ใน
 ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ($\bar{X} = 3.26$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สถานที่
 ให้บริการของเรือนจำมีความสะอาด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การ
 ให้บริการของเรือนจำไม่มีขั้นตอนยุ่งยากจนเกินไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการกับเรือนจำพิเศษธนบุรี ที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล 5 หลัก ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี โดยสรุปมีดังนี้

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในภาพรวม

หลักธรรมาภิบาล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านหลักนิติธรรม	3.28	.493	มากที่สุด
ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.14	.510	มาก
ด้านหลักความคุ้มค่า	3.31	.501	มากที่สุด
ด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.28	.495	มากที่สุด
ด้านหลักการบริหารจัดการ	3.28	.465	มากที่สุด
รวม	3.26	.392	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.57 สรุปได้ว่าประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการหน่วยงานเรือนจำพิเศษธนบุรี ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล 5 หลัก ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ($\bar{X} = 3.26$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านหลักการมีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

การวิเคราะห์ข้อมูลคำถามประชาชนที่มาใช้บริการกับเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับข้อ เสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของเรือนจำพิเศษธนบุรี ตามลำดับ 1-3 โดยวิธีการแจกแจงความถี่ แสดงค่าน้ำหนักคะแนน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และลำดับที่ เสนอเป็นตาราง ประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.58 ดังนี้

ตารางที่ 4.58 แสดงค่าน้ำหนักคะแนน ค่าเฉลี่ยร้อยละ และลำดับที่ ของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี ในส่วนที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของเรือนจำพิเศษธนบุรี

ด้านการปรับปรุง	ค่าน้ำหนัก คะแนน	ค่าร้อยละ	ลำดับที่
1. ด้านบุคลากร	361	19.29	3
2. ด้านอาคารสถานที่	397	21.21	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	468	25.00	1
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	323	17.25	
5. ด้านเครื่องมือ / อุปกรณ์ในการทำงาน	323	17.25	

จากตารางที่ 4.58 ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของเรือนจำพิเศษธนบุรี พบว่า ด้านที่ควรปรับปรุงลำดับที่ 1 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 25.00) ด้านที่ควรปรับปรุงลำดับที่ 2 ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 21.21) และ ด้านที่ควรปรับปรุงลำดับที่ 3 ได้แก่ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 19.29)

ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และตำแหน่งในหน่วยงาน โดยวิธีการแจกแจงความถี่ แสดงจำนวน และค่าร้อยละ เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.59 ถึงตารางที่ 4.63 ดังนี้

ตารางที่ 4.59 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	30	39.0
หญิง	47	61.0
รวม	77	100

จากตารางที่ 4.59 ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี แยกตามเพศ ส่วนใหญ่เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.0

ตารางที่ 4.60 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	11.7
21- 30 ปี	32	41.6
31 - 40 ปี	21	27.2
41 - 50 ปี	11	14.3
51 - 60 ปี	3	3.9
61 ปีขึ้นไป	1	1.3
รวม	77	100

จากตารางที่ 4.60 ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมา อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.2 และน้อยที่สุด อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4.61 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า	20	25.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	18	23.4
มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.	16	20.8
อนุปริญญา/ปวส.	9	11.7
ปริญญาตรี	14	18.2
รวม	77	100

จากตารางที่ 4.61 ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมา ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 23.4 และ น้อยที่สุด ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 11.7

ตารางที่ 4.62 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกบริการที่มาใช้กับหน่วยงาน

บริการที่มาใช้กับหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มาใช้บริการเชื่อมผู้ต้องขัง	75	97.4
มาพบเนื่องจากเป็นทนายความของผู้ต้องขัง	2	2.6
เจ้าพนักงานตำรวจมาสอบปากคำเพิ่มเติม	-	-
รวม	77	100

จากตารางที่ 4.62 ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำแนกตามมาใช้บริการกับหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่ มาใช้บริการเชื่อมผู้ต้องขัง คิดเป็นร้อยละ 97.4 และ น้อยที่สุด มาพบเนื่องจากเป็นทนายความของผู้ต้องขัง คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตารางที่ 4.63 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงาน

ความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงานนี้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
-ทุกวัน	11	14.3
-สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	38	49.3
-เดือนละ 1 ครั้ง	21	27.3
-อื่น ๆ	7	9.1
รวม	77	100

จากตารางที่ 4.63 ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำแนกตามความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงาน ส่วนใหญ่ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา เดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.3 ติดต่อกันทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และน้อยที่สุด อื่น ๆ เช่น มาติดต่อมากกว่าเดือนละ 2 ครั้ง และนาน ๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.1

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ไร้อคติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ความรายละเอียดในตารางที่ 4.64 ถึง 4.69 ดังนี้

ตารางที่ 4.64 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยม
ผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้าน
บริการ ในด้านหลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เรือนจำมีจุดให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารแก่ญาติผู้ต้องขังเพียงพอ	22 (28.6)	47 (61.0)	8 (10.4)	0 (0)	3.18	.601	มาก
2. เรือนจำมีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	35 (45.5)	38 (49.4)	4 (5.2)	0 (0)	3.40	.591	มากที่สุด
3. ประชาชนได้รับความเป็นธรรมในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรือนจำ	40 (51.9)	35 (45.5)	2 (2.6)	0 (0)	3.49	.553	มากที่สุด
4. เรือนจำให้บริการประชาชน ญาติผู้ต้องขัง ตามขั้นตอนเวลาที่กำหนด	34 (44.2)	43 (55.8)	0 (0)	0 (0)	3.44	.500	มากที่สุด
ด้านหลักนิติธรรมรวม					3.38	.399	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.64 ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักนิติธรรม ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ($\bar{X} = 3.38$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ประชาชนได้รับความเป็นธรรมในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรือนจำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีจุดบริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารแก่ญาติผู้ต้องขังเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18)

ตารางที่ 4.65 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยม
ผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้าน
บริการ ในด้านหลักการมีส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เรือ่นจำมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องภารกิจในประชาชนผู้มาใช้ บริการทราบ	16 (20.8)	52 (67.5)	9 (11.7)	0 (0)	3.09	.566	มาก
2. เรือ่นจำได้มีการแจ้งขั้นตอน วิธีการ ร้องเรียนให้ประชาชน ญาติผู้ต้องขัง ทราบ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการไม่ดี	21 (27.3)	42 (54.6)	13 (16.9)	1 (1.3)	3.08	.703	มาก
3. เรือ่นจำมีการนำเทคโนโลยีและการ สื่อรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเทอร์เน็ต การ ติดประกาศแจ้งข่าวสารทางบอร์ด ประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลโดย เจ้าหน้าที่	23 (29.9)	44 (57.1)	10 (13.0)	0 (0)	3.17	.637	มาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเต็มใจ ที่จะอำนวยความสะดวก แก่ผู้มาขอ ทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเรือ่นจำ	31 (40.3)	40 (51.9)	6 (7.8)	0 (0)	3.32	.616	มากที่สุด
5. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	26 (33.8)	40 (52.0)	11 (14.3)	0 (0)	3.19	.670	มาก
6. เรือ่นจำเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ตู้รับความคิดเห็น หรือทางเว็บ ไซค์เรือ่นจำ	24 (31.2)	39 (50.7)	14 (18.2)		3.13	.695	มาก
ด้านหลักการมีส่วนร่วมรวม					3.16	.445	มาก

จากตารางที่ 4.65 ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ($\bar{X} = 3.16$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเรือนจำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำได้มีการแข่งขันตอน วิธีการร้องเรียนให้ประชาชน ญาติผู้ต้องขังทราบ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการ ไม่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08)

ตารางที่ 4.66 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เรือนจำมีการประหยัดการใช้พลังงานงาน ไฟฟ้า น้ำประปา กระจก ฯลฯ	28 (36.4)	44 (57.1)	5 (6.5)	0 (0)	3.30	.586	มากที่สุด
2. เรือนจำมีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะอาชีพสำหรับการประกอบอาชีพให้แก่ผู้ต้องขัง	40 (51.9)	37 (48.1)	0 (0)	0 (0)	3.52	.503	มากที่สุด
ด้านหลักความคุ้มค่ารวม					3.41	.411	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.66 ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี ด้านหลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ($\bar{X} = 3.41$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะอาชีพสำหรับการประกอบอาชีพให้แก่ผู้ต้องขัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีการประหยัดการใช้พลังงานงาน ไฟฟ้า น้ำประปา กระจก ฯลฯ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30)

ตารางที่ 4.67 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยม
ผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้าน
บริการ ในด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แบ็ผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมี ความสามารถและเหมาะสมกับงาน	23 (29.9)	54 (70.1)	0 (0)	0 (0)	3.30	.461	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมีจำนวน พอเพียงต่อการให้บริการประชาชน	27 (35.1)	44 (57.1)	6 (7.8)	0 (0)	3.27	.599	มากที่สุด
3. เรือนจำให้บริการแก่ประชาชนด้วย ความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม	32 (41.6)	42 (54.5)	3 (3.9)	0 (0)	3.38	.563	มากที่สุด
ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รวม					3.32	.401	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.67 ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ($\bar{X} = 3.32$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เรือนจำให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมีจำนวนพอเพียงต่อการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27)

ตารางที่ 4.68 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยม
ผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้าน
บริการ ในด้านหลักการบริหารจัดการ

หลักการบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				ค่า เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ของเรือนจำมีความเป็นมิตรและมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	41 (53.2)	34 (44.2)	2 (2.6)	0 (0)	3.51	.553	มากที่สุด
2. เรือนจำมีศูนย์บริการร่วม (one stop service) หรือจุดเดียวบริการเบ็ดเสร็จ ไว้บริการประชาชน หรือญาติ ผู้ต้องขัง	24 (31.2)	51 (66.2)	2 (2.6)	0 (0)	3.29	.509	มากที่สุด
3. การให้บริการของเรือนจำไม่มี ขั้นตอนยุ่งยากจนเกินไป	34 (44.2)	41 (53.2)	1 (1.3)	1 (1.3)	3.40	.591	มากที่สุด
4. สถานที่ให้บริการของเรือนจำมี ความสะอาด	37 (48.1)	40 (51.9)	0 (0)	0 (0)	3.48	.503	มากที่สุด
5. โดยภาพรวมแล้วท่านมีระดับความ พึงพอใจต่องานด้านบริการประชาชน ของเรือนจำ	36 (46.8)	41 (53.2)	0 (0)	0 (0)	3.47	.502	มากที่สุด
ด้านหลักการบริหารจัดการรวม					3.43	.322	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.68 ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี ผู้ตอบ
แบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ในส่วนเกี่ยวกับ
การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี ด้านหลักการบริหารจัดการ โดยรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ($\bar{X} = 3.43$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่
ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการของเรือนจำมีความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51)
และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีศูนย์บริการร่วม (one stop service) หรือจุดเดียวบริการ
เบ็ดเสร็จไว้บริการประชาชน หรือญาติผู้ต้องขัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ด้านบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.69 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในภาพรวม

หลักธรรมาภิบาล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านหลักนิติธรรม	3.38	.399	มากที่สุด
ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.16	.445	มาก
ด้านหลักความคุ้มค่า	3.41	.411	มากที่สุด
ด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.32	.401	มากที่สุด
ด้านหลักการบริหารจัดการ	3.43	.322	มากที่สุด
รวม	3.34	.282	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.69 ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล 5 หลัก ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ($\bar{X} = 3.34$) ด้านหลักที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หลักบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และด้านหลักที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หลักการมีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการกับทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานของทัณฑสถานหญิงธนบุรี ตามลำดับ 1-3 โดยวิธีการแจกแจงความถี่ แสดงค่าน้ำหนักคะแนนและลำดับที่ เสนอเป็นตารางประกอบ ความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.70 ดังนี้

ตารางที่ 4.70 แสดงค่าน้ำหนักคะแนน ค่าร้อยละ และลำดับที่ ของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการปรับปรุงในด้านบริหาร

การปรับปรุงการบริหารงาน	ค่าน้ำหนัก คะแนน	ค่าร้อยละ	ลำดับที่
1. ด้านบุคลากร	95	20.70	3
2. ด้านอาคารสถานที่	116	25.27	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	130	28.32	1
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	67	14.60	
5. ด้านเครื่องมือ / อุปกรณ์ในการทำงาน	51	11.11	

จากตารางที่ 4.70 ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีข้อเสนอแนะในด้านการปรับปรุงการบริหารงาน ด้านที่ควรปรับปรุงอันดับ 1 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 28.32) ด้านที่ควรปรับปรุงลำดับที่ 2 ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 25.27) และด้านที่ควรปรับปรุงลำดับที่ 3 ได้แก่ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 20.70)

**ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนเรือนจำพิเศษ
ธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษ
ธนบุรีกับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ**

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีกับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเอฟ (f-test) เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.71 ถึง ตารางที่ 4.76 ดังนี้

ตารางที่ 4.71 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษ
ธนบุรีกับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ
ในด้านหลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี	129	3.12	0.597	164	0.318	0.834	0.362
เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	37	3.22	0.426				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.71 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีกับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถาน
หญิงธนบุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ด้านการบริการประชาชนในด้านหลักนิติธรรม
ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.72 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษ
ธนบุรี กับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ
ในด้านหลักความมีส่วนร่วม

หลักความมีส่วนร่วม	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี	129	3.06	0.606	164	0.336	0.773	0.381
เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	37	3.15	0.474				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.72 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีกับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ด้านการบริการประชาชน ในด้านหลักความมีส่วนร่วม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.73 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษ
ธนบุรีกับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ
ในด้านหลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี	129	3.12	0.636	164	0.404	7.105	0.008
เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	37	3.43	0.636				

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.73 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีและเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ ในด้านหลักความคุ้มค่า แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นต่อหลักธรรมาภิบาล ในส่วนด้านหลักความคุ้มค่า สูงกว่าเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี อย่างเห็นได้ชัด

ตารางที่ 4.74 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษ
ธนบุรี กับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ
ในด้านหลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี	129	2.89	0.591	164	0.326	0.356	0.552
เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	37	2.95	0.492				

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.74 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีกับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถาน
หญิงธนบุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการประชาชน ด้านหลักพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.75 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษ
ธนบุรีกับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ
ในด้านบริหารจัดการ

หลักบริหารจัดการ	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี	129	3.11	0.638	164	0.352	0.129	0.720
เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	37	3.15	0.393				

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.75 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับเจ้าหน้าที่ทัณฑ
สถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในด้านการบริการ ในด้านหลักการ
บริหารจัดการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.76 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษ
ธนบุรีกับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ
โดยภาพรวม

หลักธรรมาภิบาล	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี	129	3.06	0.542	164	0.262	1.634	0.203
เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	37	3.18	0.385				

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.76 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถาน
หญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี
กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ

การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีกับประชาชนที่มา
เยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ด้วยค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ค่า
เบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเอฟ (f-test) เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตาม
รายละเอียดในตารางที่ 4.77 ถึง ตารางที่ 4.82 ดังนี้

ตารางที่ 4.77 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษ
ธนบุรีกับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
ด้านบริการ ในด้านหลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี	129	3.12	0.597	439	0.276	7.993	0.005
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำพิเศษธนบุรี	312	3.28	0.493				

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.77 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการในด้านหลักนิติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จะเห็นว่าประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ ในด้านหลักนิติธรรม สูงกว่าเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี อย่างเห็นได้ชัด

ตารางที่ 4.78 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีกับประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ ในด้านหลักความมีส่วนร่วม

หลักความมีส่วนร่วม	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี	129	3.06	0.606				
ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี	312	3.14	0.510	439	0.291	2.239	0.135

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.78 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ ในด้านหลักความมีส่วนร่วม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.79 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีกับประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ ในด้านหลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี	129	3.12	0.636				
ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี	312	3.31	0.501	439	0.295	11.317	0.001

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.79 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ ในด้านหลักความคุ้มค่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จะเห็นว่า ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ ในด้านหลักความคุ้มค่า สูงกว่าเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี อย่างเห็นได้ชัด

ตารางที่ 4.80 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีกับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ ในด้านหลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี	129	2.89	0.591				
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี	312	3.28	0.495	439	0.275	49.779	0.000

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.80 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ ในด้านหลักทรัพยากรมนุษย์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จะเห็นว่า ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ ในด้านหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สูงกว่าเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี อย่างเห็นได้ชัด

ตารางที่ 4.81 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษ
ธนบุรีกับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
ด้านบริการ ในด้านหลักบริหารจัดการ

หลักบริหารจัดการ	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี	129	3.11	0.638				
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำพิเศษธนบุรี	312	3.28	0.465	439	0.272	9.243	0.003

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.81 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยม
ผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ ในด้านบริหาร
จัดการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X})
จะเห็นว่า ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
ด้านบริการ ในด้านหลักบริหารจัดการ สูงกว่าเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี อย่างเห็นได้ชัด

ตารางที่ 4.82 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษ
ธนบุรีกับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
ด้านบริการ โดยภาพรวม

หลักธรรมาภิบาล	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี	129	3.06	0.542				
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำพิเศษธนบุรี	312	3.26	0.392	439	0.195	18.179	0.000

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.82 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จะเห็นว่าประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ โดยภาพรวม สูงกว่าเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี โดยเฉพาะประเด็น ด้านหลักนิติธรรม หลักความคุ้มค่า หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหลักบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.83 ถึง ตารางที่ 4.88 ดังนี้

ตารางที่ 4.83 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรีกับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	37	3.22	0.426				
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	77	3.38	0.399	112	0.166	3.872	0.052

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.83 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรีกับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักนิติธรรม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.84 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรีกับประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความมีส่วนร่วม

หลักความมีส่วนร่วม	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	37	3.15	0.474				
ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขัง ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	77	3.16	0.445	112	0.207	0.016	0.901

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.84 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรีกับประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความมีส่วนร่วม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.85 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความแตกต่างความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรีกับประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	37	3.43	0.636				
ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขัง ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	77	3.41	0.411	112	0.245	0.056	0.814

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.85 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรีกับประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.86 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถาน
หญิงธนบุรีกับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี ในด้านบริการ
ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านหลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	37	2.95	0.492				
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	77	3.32	0.401	112	0.187	17.458	0.000

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.86 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ ในด้านหลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จะเห็นว่า ประชาชนที่เข้ามาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ในด้านหลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สูงกว่าเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี อย่างเห็นได้ชัด

ตารางที่ 4.87 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถาน
หญิงธนบุรีกับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี ในด้านบริการ
ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านหลักบริหารจัดการ

หลักบริหารจัดการ	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	37	3.15	0.393				
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	77	3.43	0.322	112	0.120	15.994	0.000

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.87 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ด้านการบริการ

ประชาชนในด้านหลักบริหารจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จะเห็นว่า ประชาชนที่เข้ามาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ในด้านหลักบริหารจัดการ สูงกว่า เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี อย่างเห็น ได้ชัด

ตารางที่ 4.88 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรีกับประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี ในด้านบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวม

หลักธรรมาภิบาล	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	37	3.18	0.385				
ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี	77	3.34	0.282	112	0.102	6.079	0.015

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.88 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี กับประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จะเห็นว่า ประชาชนที่เข้ามาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวม สูงกว่า เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี โดยเฉพาะในด้านหลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหลักบริหารจัดการ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรีกับประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรีกับประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ด้วยสถิติค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าเอฟ (f-test) เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.89 ถึง ตารางที่ 4.94 ดังนี้

ตารางที่ 4.89 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักนิติธรรม

หลักนิติธรรม	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี	312	3.28	0.493				
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี	77	3.38	0.399	387	0.226	2.782	0.096

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.89 กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการในด้านหลักนิติธรรม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.90 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความมีส่วนร่วม

หลักความมีส่วนร่วม	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี	312	3.14	0.510				
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี	77	3.16	0.445	387	0.248	0.119	0.730

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.90 ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านหลักความมีส่วนร่วม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.91 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่า	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี	312	3.31	0.501	387	0.235	2.706	0.101
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี	77	3.41	0.411				

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.91 กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านหลักความคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.92 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี	312	3.28	0.495	387	0.228	0.374	0.541
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี	77	3.32	0.401				

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.92 กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ในหลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.93 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยม
ผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี
เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักบริหารจัดการ

หลักบริหารจัดการ	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำพิเศษธนบุรี	312	3.28	0.465				
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	77	3.43	0.322	387	0.194	7.257	0.007

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.93 กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับ
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการประชาชน
ตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านหลักบริหารจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05
เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จะเห็นว่า ประชาชนที่เข้ามาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มี
ความคิดเห็นต่อหลักธรรมาภิบาล ในด้านหลักบริหารจัดการ สูงกว่าประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง
เรือนจำพิเศษธนบุรี อย่างเห็นได้ชัด

ตารางที่ 4.94 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยม
ผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี
เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ โดยภาพรวม

หลักธรรมาภิบาล	จำนวน	\bar{X}	S.D	df	MS	F	Sig
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง เรือนจำธนบุรี	312	3.26	0.392				
ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	77	3.34	0.282	387	0.139	3.019	0.083

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.94 กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี กับประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ประชากรประชาชนที่มาเยี่ยมชมวัดทัศนสถานห้วยจรเข้มบรรพ์ จำนวน 2,869 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 77 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 555 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัศนสถาน ห้วยจรเข้มบรรพ์ จำนวน 4 คน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ เพื่อทราบสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งในหน่วยงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล เกี่ยวกับการบริหารงาน รวม 10 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักบริหารจัดการ หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ 4 3 2 1 จำนวน 69 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวม 5 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหลักบริหารจัดการ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ 4 3 2 1 ข้อคำถามมีจำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามด้านหลักธรรมาภิบาลที่หน่วยงานควรปรับปรุง จำนวน 10 หลัก แต่ให้ตอบเพียง 3 หลัก โดยให้จัดลำดับความสำคัญ 1 2 3 ได้แก่ 1 ควรปรับปรุงมากที่สุด 2 ควรปรับปรุงปานกลาง และ 3 ควรปรับปรุงน้อยที่สุด

ชุดที่ 2 แบบสอบถามประชาชนที่มาเยี่ยมชมวัดผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัศนสถานห้วยจรเข้มบรรพ์ มีจำนวน 3 คน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ เพื่อทราบสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา บริการที่มาใช้กับหน่วยงาน และความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตาม หลักการบริหารจัดการที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล เกี่ยวกับการบริการประชาชน รวม 5 หลัก ได้แก่

หลักนิทรรศน์ หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหลักบริหารจัดการ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ 4 3 2 1 จำนวน 69 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง

เครื่องมือแบบสอบถามเมื่อดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้เสนอให้ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ต่อจากนั้นนำไปทดลองใช้กับประชากรซึ่งมีในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 ชุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่และประชาชน กลุ่มละ 30 ชุด ได้แบบสอบถามกลับมากลุ่มละ 30 ชุด รวมจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด 60 ชุด นำไปทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นหลักธรรมาภิบาลด้านการบริหารงานของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรีที่เจ้าหน้าที่ตอบ ได้ค่าความเชื่อถือได้ 0.97 และคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นหลักธรรมาภิบาลด้านการให้บริการประชาชนโดยประชาชนที่เป็นญาติมาเยี่ยมผู้ต้องขังตอบ ได้ค่าความเชื่อถือได้ 0.93

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำหน้าที่ถึงอธิบดีกรมราชทัณฑ์ ขออนุญาตเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างข้าราชการและประชาชนของทัณฑสถานหญิงธนบุรี ขออนุญาตผู้บัญชาการเรือนจำพิเศษธนบุรี เพื่อเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างข้าราชการทัณฑสถานหญิงธนบุรี เมื่อได้รับอนุญาตจึงดำเนินการเข้าชี้แจงและแจกแบบสอบถามตามจำนวนที่กำหนด ผลปรากฏว่าแบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 555 ฉบับ โดยแจกให้ข้าราชการเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 129 ฉบับ ข้าราชการทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำนวน 37 ฉบับ ประชาชนที่มาเยี่ยมญาติเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 312 ฉบับ และ ประชาชนที่มาเยี่ยมญาติทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำนวน 77 ฉบับ ได้สอบแบบถามกลับคืนมาครบทั้ง 555 ฉบับ เนื่องจากผู้ศึกษาจัดเก็บด้วยตนเองและทีมงานผู้ช่วยเหลืออีกจำนวน 3 คน

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ของเจ้าหน้าที่และประชาชน โดยวิธีการแจกแจงความถี่ แสดงจำนวน และค่าร้อยละ เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

2) วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี และเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

3) วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี ประชาชนเรือนจำพิเศษธนบุรี และประชาชนทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐาน และการทดสอบค่าเอฟ (f-test) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

4) วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ด้านบริการที่ควรปรับปรุง โดยวิธีการแจกแจงความถี่ คำนวณหาคะแนน ค่าร้อยละ และการจัดลำดับที่ เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการวิจัยด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า

ข้าราชการเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 129 คน ส่วนใหญ่ เพศชาย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 89.1 อายุ มากกว่า 46 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 25 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และระดับงาน ระดับ 1-6 จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 93.0

ข้าราชการทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำนวน 37 คน ส่วนใหญ่ เพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 89.2 อายุ มากกว่า 46 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 25 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และระดับงาน ข้าราชการระดับ 1-6 จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 93.0

สรุป ผลการวิจัยข้อมูลข้อมูลทั่วไป ระหว่างข้าราชการเรือนจำพิเศษธนบุรี และข้าราชการทัณฑสถานหญิงธนบุรี พบว่า ด้านเพศ เพียงด้านเดียวที่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลทั่วไปอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 312 คน ส่วนใหญ่ เพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 อายุ 21-30 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 บริการที่มาใช้กับหน่วยงาน มาใช้บริการเชื่อมญาติผู้ต้องขัง จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 97.1 และความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงาน ตัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7

ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำนวน 77 คน ส่วนใหญ่ เพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 อายุ 21-30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 ระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 บริการที่มาใช้กับหน่วยงาน

มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 97.4 และความถี่ในการติดต่อกับ
หน่วยงาน สัปดาห์ละ 2 ครั้ง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4

สรุป ผลการวิจัยข้อมูลข้อมูลทั่วไป ระหว่างประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำ
พิเศษธนบุรี และประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี พบว่า ด้านการศึกษา เพียงด้าน
เดียว แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลทั่วไปด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

1.3.2 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

1) วัตถุประสงค์ข้อที่ 1

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิง
ธนบุรี เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล 10 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม
หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลักการเป็นองค์กร
แห่งการเรียนรู้ หลักบริหารจัดการ หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและ
การสื่อสาร

(1) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี โดยภาพรวมและรายหลัก
อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 หลักที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หลักความสำนึกรับผิดชอบ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และหลักที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หลักคุณธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65) ทั้งนี้
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า หน่วยงานยังมีเรื่องร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่รับสินบนจาก
ผู้ต้องขังและญาติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38) และ หน่วยงานมีผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขังร้องเรียน
เกี่ยวกับการดูแลและการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมต่อผู้ต้องขัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50)

(2) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี โดยรวมและรายหลัก
อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 หลักที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หลักสำนึกรับผิดชอบ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ข้อที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความคิดเห็นน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงาน ไม่มีเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย เช่น การละทิ้ง
หน้าที่ราชการและการทุจริต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59) หน่วยงาน ไม่มีผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขัง
ร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับการดูแลและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่ไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62)
หน่วยงานมีการสอบสวนและลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติผิดวินัยอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62)

(3) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี
เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่ควรปรับปรุง 3 ลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิด

เห็นว่าหลักธรรมาภิบาลที่ควรปรับปรุง อันดับที่ 1 หลักความ โปร่งใส คิดเป็นร้อยละ 15.36 อันดับ ที่ 2 หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 13.54 และอันดับที่ 3 หลักการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ 13.02 แตกต่างกับ กับเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี ที่มี ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่ควรปรับปรุง อันดับที่ 1 หลักนิติธรรม และหลัก เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 14.10 อันดับที่ 2 หลักความ โปร่งใส คิดเป็น ร้อยละ 13.25 และ อันดับที่ 3 หลักความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 12.39

2) วัตถุประสงค์ข้อที่ 2

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ 5 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักความมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหลักบริหารจัดการ

(1) ความคิดเห็นของข้าราชการเรือนจำพิเศษธนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 โดยหลักนิติธรรม และหลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.12 หลัก พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.89 ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย น้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57)

(2) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับ หลักการ บริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลในด้านบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยที่หลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.43 หลักที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด หลักพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70)

(3) ความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 พบว่า หลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.31 และหลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.14 ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย น้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในเรื่องภารกิจให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ทราบ การแจ้งชั้นตอน วิธีการร้องเรียนให้ประชาชน ญาติผู้ต้องขังทราบ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการไม่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11)

(4) ความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี ที่มีต่อหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

ที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 พบว่า ด้านหลักบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.43 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด ได้แก่ เรือนจำได้มีการแข่งขันคอน วิธีการร้องเรียนให้ประชาชน ญาติผู้ต้องขังทราบ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการ ไม่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) และเรือนจำมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในเรื่องภารกิจให้ประชาชนผู้มาใช้บริการทราบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09)

(5) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงด้านการบริหาร พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 25.02 ด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุงลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 21.21 ด้านบุคลากร ควรปรับปรุงลำดับที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 19.29

(6) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงด้านการบริหาร พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นด้านที่ควรปรับปรุงลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 28.32 ด้านอาคารสถานที่ เป็นด้านที่ควรปรับปรุงลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 25.27 และ 20.70 และด้านบุคลากร เป็นด้านที่ควรปรับปรุงลำดับที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 19.29

ข้อพิจารณาจะเห็นได้ว่า ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงการบริหารงานเรือนจำและทัณฑสถาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน หรือเหมือนกัน

3) วัตถุประสงค์ข้อที่ 3

เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ

(1) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี และเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านหลัก พบว่า หลักความคุ้มค่า แตกต่างกันเพียงหลักเดียว หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหลักบริหารจัดการ ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น พบว่า เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี

(2) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี และประชาชนที่มา

เชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี โดยภาพรวม แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านหลัก พบว่า หลักนิติธรรม หลักความคุ้มค่า หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหลักบริหารจัดการ แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น พบว่า ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขัง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี

(3) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี และประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี โดยภาพรวม แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านหลัก พบว่า หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหลักบริหารจัดการ แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็น พบว่า ประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี

(4) ความคิดเห็นของประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรีและประชาชนที่มาเชื่อมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี โดยภาพรวม ไม่แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านหลัก พบว่า หลักบริหารจัดการ แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็น พบว่า ประชาชนทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ประชาชนเรือนจำพิเศษธนบุรี

4) วัตถุประสงค์ข้อที่ 4

เพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี

การศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลผู้ศึกษา จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชน เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริหารที่ควรปรับปรุง โดยพิจารณาเรื่องตามลำดับด้านหลักที่มีคะแนนความคิดเห็นมากที่สุด นำมาเป็นแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ตามลำดับ ดังนี้

(1) หลักความโปร่งใส เรือนจำและทัณฑสถานควรมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับแจ้ง หรือรับข้อมูลการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ และควรมีระบบการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็ง และมีประสิทธิภาพมากกว่านี้

- (2) หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หน่วยงานควรมีเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และควรให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีโอกาสเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้
- (3) หลักความรับผิดชอบ ควรส่งเสริมให้สมาชิกมีการร่วมมือกันปฏิบัติงาน หรือมีการทำงานเป็นทีมให้มากขึ้น และควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ หรือส่งเสริมสนับสนุน ให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้
- (4) หลักคุณธรรม ควรสอดส่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานไม่ให้รับสินบนจากผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขัง และควรมีการลงโทษทางวินัยเจ้าหน้าที่อย่างเข้มงวดและจริงจัง กรณีเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับสินบน หรือกระทำผิดวินัย เช่น การละทิ้งหน้าที่ราชการ และการทุจริตขึ้น
- (5) หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ควรสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบทีมงาน เช่น การพูดคุยแบบไม่เป็นทางการในสวน/ฝ่าย/งาน เกี่ยวกับความรู้ด้านอาชีพ การปฏิบัติงาน ฯลฯ และหน่วยงานควรมีการตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานจัดการความรู้ (K.M.)
- (6) หลักการบริหารจัดการ หน่วยงานควรมีการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอนระยะเวลาการทำงานติดเปิดเผยไว้ให้ทราบทั่วกัน และควรมีสุนัขบริการร่วม (one stop services) หรือจุดเดียวบริการเบ็ดเสร็จไว้บริการประชาชน หรือญาติผู้ต้องขัง
- (7) ด้านหลักนิติธรรม ผู้บริหารควรกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่ระดับล่างและเป็นไปตามระดับชั้นการบังคับบัญชาให้มากขึ้น การกำหนดขั้นตอนการให้บริการควรกำหนดไว้อย่างชัดเจน และควรกำหนดให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีการปฏิบัติงานตรงตามอำนาจหน้าที่ และตรงตามโครงสร้างหน่วยงาน
- (8) หลักการมีส่วนร่วม หน่วยงานควรมีการประชุมหรือทำความเข้าใจ และรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องก่อนตัดสินใจหรือดำเนินการเรื่องใด ๆ และควรนำเทคโนโลยีและการสื่อรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเทอร์เน็ต การคิดประกาศแจ้งข่าวสารทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ การจัดทำวารสาร, แผ่นพับ จดหมายข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เพื่อเผยแพร่กิจกรรมให้แก่ประชาชนทราบเป็นประจำสม่ำเสมอ
- (9) หลักความคุ้มค่า หน่วยงานควรจัดฝึกอบรมวิชาชีพสร้างรายได้และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ต้องขัง

(10) หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรหาแนวทางให้เจ้าหน้าที่และผู้บริหารในหน่วยงานมีความไว้วางใจต่อกัน และควรมีการจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนที่พอเพียง เช่น การมอบหมายหน้าที่ให้ลูกจ้างประจำหรือพนักงานราชการ ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนที่พึงปฏิบัติได้ และไม่ขัดต่อระเบียบทางราชการ

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัย การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารและบริการของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี ผู้ศึกษาได้แบ่งการอภิปรายผลออกเป็น 3 หัวข้อ ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาคำความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี และเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านหลักสำนึกรับผิดชอบมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และด้านหลักคุณธรรม มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 หน่วยงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการบริหาร สูงกว่า เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีในทุกหลัก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ทัณฑสถานหญิงธนบุรีเป็นหน่วยงานที่มีขนาดเล็ก ลักษณะโครงสร้างการบริหารงาน และระดับสายการบังคับบัญชา ไม่ซับซ้อนเหมือนเรือนจำพิเศษธนบุรี การนำแนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลมาปรับใช้จึงทำได้ง่ายกว่า รวมทั้งสร้างความเข้าใจได้ง่ายกว่าด้วย

ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุจิตรา มีจรัส (2550) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยหลักความรับผิดชอบต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าหลักอื่น ๆ นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มนฤดี งามสมบัติ (2546) ที่ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานการรถไฟฟ้านครหลวงชนแห่งประทศไทย พบว่า พนักงานการรถไฟฟ้านครหลวงชนแห่งประทศไทย มีระดับความคิดเห็นต่อแนวคิดธรรมาภิบาลในรัฐวิสาหกิจไทยอยู่ในระดับมาก แต่แตกต่างกันประเด็นหลักที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

โดยพนักงานการรถไฟฟ้ายนต์มวชนแห่งประเทศไทย คิดเห็นว่า หลักนิติธรรม เป็นหลักที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อารี เพ็ชรไทย (2548) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยพบว่า ข้าราชการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เห็นด้วยระดับปานกลางเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.2 ผลการศึกษาคำคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ

2.2.1 เรือนจำพิเศษธนบุรี ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก หลักที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะประเด็นเจ้าหน้าที่เรือนจำมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่เรือนจำ ความสามารถและเหมาะสมกับงานของเจ้าหน้าที่ ความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมในการให้บริการแก่ประชาชน เหตุผลด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สาเหตุเช่นนี้ อาจเป็นไปได้ว่า จากการที่รัฐมนตรีโยกย้าย ไม่ให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เกิดจากการปฏิรูประบบราชการ หรือการนำระบบการบริหารภาครัฐแนวใหม่เข้ามาปรับใช้ ทำให้อัตราเจ้าหน้าที่มีอยู่ต้องมีภาระหน้าที่ นอกเหนือจากภารกิจควบคุมผู้ต้องขังเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ปริมาณงานมีมากกว่าปริมาณคน การให้บริการประชาชนจึงไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม นายพงศ์เทพ เทพกาญจนา (2546: 3) กล่าวว่า การบริหารงานของกรมราชทัณฑ์ยังขาดความคล่องตัว เนื่องจากอำนาจการบริหารถูกรวมศูนย์มากเกินไป และมีการขาดแคลนบุคลากร ส่งผลให้การบริหารงานยังไม่บรรลุเป้าหมาย ซึ่งในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีกระบวนการให้บุคลากรของเรือนจำที่มีในปัจจุบัน ได้มีโอกาสเรียนรู้งานให้มากขึ้น โดยการศึกษา ปฏิบัติ ทดลอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ศักยภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรมให้มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร นอกจากนี้ระบบงานเรือนจำควรมีการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน ระยะเวลาการทำงานคิดเปิดเผยไว้ให้ทราบทั่วกัน รวมทั้งการกำหนดกลยุทธในการปฏิบัติการกิจให้ชัดเจน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการด้านบริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมมากขึ้น

2.2.2 ทัณฑสถานหญิงธนบุรี ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านบริการ โดยภาพรวมและรายหลัก อยู่ในระดับมาก หลักที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หลักความคุ้มค่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทัณฑสถานหญิงธนบุรี ได้มีการใช้ทรัพยากรน้ำ

ไฟฟ้า ประปา อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน เป็นไปตามแนวคิดของ มนตรี กนกวารี (2551) ที่กล่าวถึงหลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอย่าง จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานส่วนใหญ่คิดว่า ได้รับการส่งเสริม และสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาเพิ่มพูนความรู้ โดยเฉพาะด้านการฝึกอบรม วิชาชีพ เพื่อเป็นการสร้างรายได้ และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ต้องขัง

ในส่วนของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับหลัก ธรรมาภิบาลด้านบริการ ในด้านหลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า เป็นหลักที่มีระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด โดยเฉพาะประเด็นความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการประชาชน เหตุผล น่าจะเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมากเกินไปจนทำให้ไม่สามารถ ตอบสนองต่อความต้องการประชาชนให้เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเป็นเหตุผลเดียวกับความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี โดยเฉพาะปัญหาที่จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการงานใน ปัจจุบัน เหตุผลดังกล่าว อธิบายได้ด้วยแนวคิดของ ม.ร.ว.ปรีดิยาธร เทวกุล (2549) ที่กล่าวว่า ปัจจัย ด้านการปฏิรูประบบราชการ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และกระแสเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้หน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนระบบงาน เลิกใช้ทักษะการทำงานแบบเก่า มีการลดปริมาณ คนทำงาน ทำให้ขาดแคลนทรัพยากรบุคคลในหน่วยงาน และย่อมเกิดผลกระทบต่อการบริหารงาน ขององค์กรได้ในที่สุด ซึ่งในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ทัณฑสถานหญิงธนบุรี ควรให้บุคลากรที่มีใน ปัจจุบัน ได้มีโอกาสเรียนรู้ และศึกษางานเพิ่มเติมให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนควรมีการพัฒนาระบบงานด้านบริการในด้านการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน ระยะเวลาการ ทำงานคิดเปิดเผยไว้ให้ทราบทั่วกัน เพื่อการให้บริการประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และ เป็นธรรม เหมือนเช่นความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี

2.3 ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเกี่ยวกับหลัก ธรรมาภิบาลด้านบริการ

2.3.1 เรือนจำพิเศษธนบุรี ระดับความคิดเห็นของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก หลักที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หลักความคุ้มค่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา ไฟฟ้า กระดาษของเรือนจำพิเศษธนบุรี โดยเฉพาะส่วนสถานที่ให้บริการ เป็นไป อย่างประหยัดในความเห็นของประชาชน แนวปฏิบัตินี้บ่งชี้ว่า เรือนจำพิเศษธนบุรีมีการใช้ งบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด มีประโยชน์คุ้มค่าต่อการใช้งาน

ในส่วนของหลักการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็น น้อยที่สุดนั้น อาจเป็นเพราะว่า การแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลภายนอก การจัดทำวารสารแผ่นพับ จดหมายข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เพื่อเผยแพร่กิจกรรมให้แก่ประชาชนทราบ การ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารและบริการของเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี” ได้สรุปผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. สรุปการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

1.1.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านการบริการ

1.1.4 เพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี ประชาชนที่มาเยี่ยมญาติผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ของ Taro Yamane, 1973 ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ประชากรข้าราชการเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 221 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 129 คน ประชากรข้าราชการทัณฑสถานหญิงธนบุรี จำนวน 62 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 37 คน และประชาชนที่มาเยี่ยมญาติเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 11,603 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 312 คน

รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากบุคคลทั่วไป และหน่วยงานภายนอกอื่น การมีช่องทาง และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นที่สะดวก รวดเร็ว รวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกคนใน หน่วยงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและเท่าเทียมกัน การนำเทคโนโลยีและการ สื่อสารรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารน้อยเกินไป เช่น อินเทอร์เน็ต การติด ประกาศแจ้งข่าวสารทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับขั้นตอนการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำคัญควรเพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิด โอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งหมายความว่า เรือนจำพิเศษธนบุรีจะต้องปรับปรุง ด้านเหล่านี้ เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วม ตามหลักธรรมาภิบาล

2.3.2 *ทัศนสถานหญิงธนบุรี* ระดับความคิดเห็นของประชาชนโดยรวม อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยหลักการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และหลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดนั้น น่าจะสืบเนื่องจาก ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การบริการที่มีความรวดเร็ว และเสร็จในบริเวณจุดเดียว รวมทั้งลักษณะการบริการ ไม่มีความยุ่งยาก เกินไป และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจจึงมี ความเห็นในระดับมากที่สุด

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ รายงานผลการเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด"ร้อยละของ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ" ซึ่งได้สำรวจความคิดเห็นประชาชนที่เป็นญาติที่มาเยี่ยม ผู้ต้องขัง ในมิติด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2551 จำนวน 100 ราย พบว่า คะแนน โดยเฉลี่ยรวมเท่ากับ 93.14 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (หนังสือทัศนสถานหญิง ธนบุรี คำนวณที่สุด ที่ ขธ 0769/2697 ลงวันที่ 24 กันยายน 2551)

เมื่อพิจารณาในด้านหลักการมีส่วนร่วม ประชาชนที่มาใช้บริการคิดว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อแสดงความคิดเห็นมีน้อย ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะ ทัศนสถานหญิงธนบุรีมิได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างเพียงพอเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการ ร้องเรียน รวมทั้งมิได้มีการประชาสัมพันธ์อย่างเพียงพอ เกี่ยวกับช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ของประชาชน

2.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้าน บริการประชาชน

2.4.1 *ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีและเจ้าหน้าที่ทัศนสถาน หญิงธนบุรี* ผลการทดสอบค่าเอฟ พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำทั้งสองแห่ง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากแนวปฏิบัติของทั้งสองเรือนจำเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ปฏิบัติงานตาม

แผนทิศทาง นโยบายเน้นหนักกรมราชทัณฑ์ และมาตรฐานการทำงานเดียวกัน ตามหลัก
 ธรรมภิบาล โดยเริ่มนำมาปฏิบัติในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน (หนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ ยธ 0716/652
 ลงวันที่ 5 เมษายน 2547 เรื่อง การดำเนินการจัดทำนโยบายเน้นหนักกรมราชทัณฑ์ ปี พ.ศ. 2547)
 ซึ่งหมายความว่า เจ้าหน้าที่ของทั้งสองเรือนจำต่างมีประสบการณ์เกี่ยวกับแนวทางการบริหารงาน
 ตามหลักธรรมภิบาลในระดับใกล้เคียงกัน

2.4.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังที่เรือนจำพิเศษธนบุรี
 และทัณฑสถานหญิงธนบุรี ผลการทดสอบค่าเอฟ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยม
 ผู้ต้องขังเรือนจำทั้งสองแห่ง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า หน่วยงานเรือนจำพิเศษธนบุรี
 และทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีมาตรฐานด้านบริการเดียวกัน โดยเฉพาะการบริการเยี่ยมญาติ ที่มีการ
 ดำรงความคิดเห็นอย่างต่อเนื่องประจำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำไปประกอบข้อมูลตัวชี้วัด
 “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” (หนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ ยธ 0716/652 ลงวันที่
 5 เมษายน 2547)

2.4.3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรีกับประชาชนที่มีเยี่ยมผู้ต้องขัง
 เรือนจำพิเศษธนบุรี ผลการทดสอบค่าเอฟ พบว่า แคล้วคลาด โดยแตกต่างในด้านหลักนิยามหลัก
 ความคุ้มค่า หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหลักบริหารจัดการ

ซึ่งประเด็นความแตกต่างด้านหลักนิยาม พบว่า ประชาชนที่มาเยี่ยมญาติ
 ผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็น สูงกว่า เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี พิจารณาได้ว่า
 ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการให้บริการ
 ข้อมูลข่าวสารมีความเพียงพอต่อความต้องการต่อผู้ที่มาใช้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความ
 ชัดเจน และประชาชนคิดว่า ได้รับความเป็นธรรมในด้านการมาใช้บริการกับเรือนจำพิเศษธนบุรี
 ซึ่งแตกต่างจากเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี ที่คิดว่าขั้นตอนการให้บริการตามที่กำหนดไว้ ยังให้
 บริการได้ไม่ดีเท่าที่ควร และการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้บริการยังต้องเพิ่มเติมให้มีมากกว่าเดิม อนึ่ง
 ข้อกำหนดในหลักนิยาม ระบุว่า การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่จะต้องเป็นไปตามกฎหมายและ
 ระเบียบที่กำหนด รวมทั้งการให้บริการของหน่วยงานต้องคำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมกัน

ประเด็นความแตกต่างด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า ประชาชนที่มาเยี่ยมญาติ
 ผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็น สูงกว่า เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี พิจารณาได้ว่า
 ประชาชนเห็นว่า การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานเรือนจำพิเศษธนบุรี มีการประหยัด รวมทั้งเรือนจำ
 มีการเพิ่มพูนทักษะอาชีพให้แก่ผู้ต้องขังอย่างต่อเนื่อง มากกว่าเจ้าหน้าที่ ซึ่งเห็นว่ายังมีความ
 พึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในด้าน การเพิ่มพูนทักษะความรู้และอาชีพให้แก่ผู้ต้องขังในด้านที่
 หลากหลายนี่

ประเด็นความแตกต่างด้านหลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ประชาชนที่มาเยี่ยมญาติผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็น สูงกว่า เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี พิจารณาได้ว่า ประชาชนคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนที่เพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความสามารถและเหมาะสมกับงาน การให้บริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม แต่เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี คิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังไม่มีความเหมาะสมกับงานยังไม่ดีเท่าที่ควร

ประเด็นความแตกต่างด้านหลักบริหารจัดการ พบว่า ประชาชนที่มาเยี่ยมญาติผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี มีความคิดเห็น สูงกว่า เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี พิจารณาได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการกับเรือนจำพิเศษธนบุรี โดยเฉพาะการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีประสิทธิภาพ และ การบริการ ไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก สถานที่บริการมีความสะอาด และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ระดับมากที่สุด ส่วนเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี คิดเห็นว่า การให้บริการ โดยเฉพาะศูนย์บริการร่วม One stop service หรือการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ยังให้บริการที่ไม่ครอบคลุม และขั้นตอนการให้บริการก็ค่อนข้างมีความยุ่งยาก

2.4.4 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี กับประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงธนบุรี พบว่า แตกต่างกัน หลักที่แตกต่าง ได้แก่ หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหลักบริหารจัดการ

ประเด็นความแตกต่างด้านหลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในระดับสูงกว่าเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี ทั้งนี้เพราะ ประชาชนคิดว่าความรู้ความสามารถ จำนวนของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งในด้านการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

ด้านบริหารจัดการ ความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในระดับสูงกว่าเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะในด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ การจัดศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ความสะอาด ของสถานที่ ความพึงพอใจในภาพรวม และขั้นตอนการบริการ ซึ่งน่าจะเป็นเพราะว่าทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีระบบการบริหารจัดการด้านบริการประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาเยี่ยมญาติผู้ต้องขังได้ในปัจจุบัน โดยเฉพาะการให้บริการประชาชนด้านการเยี่ยมญาติ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผู้ศึกษาได้นำผลการวิจัย การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารและบริการของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรีของกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานหญิงธนบุรี และประชาชน มาเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อให้การบริหารงานของเรือนจำและทัณฑสถาน ได้นำไปปรับปรุงระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานในแนวทางการบริหารจัดการที่ดี ที่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญและยุทธศาสตร์การพัฒนามาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และส่งผลดี ต่อประชาชน อาทิเช่น การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การสร้างความโปร่งใสให้องค์กร โดยให้ประชาชนเข้ามารับรู้ถึงแนวทางการทำงาน การดำเนินงานที่คุ้มค่ากับผลงาน เกิดความเป็นธรรมในด้านการให้บริการประชาชน ฯลฯ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงขอเสนอแนะเฉพาะหลักที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับ 5 หลัก ดังนี้

1. หลักความโปร่งใส การปลอดจากการทุจริต ที่ว่าหน่วยงานเคยถูกร้องเรียนจากญาติผู้ต้องขัง และผู้ต้องขัง เรื่องเจ้าหน้าที่รับสินบน หน่วยงานมีการสอบสวนและลงโทษเจ้าหน้าที่ที่กระทำการทุจริตรับสินบนอย่างจริงจัง การปลอดจากการทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานมีการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่กระทำความผิดเกี่ยวกับการละทิ้งหน้าที่ราชการ และการทุจริต การปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ หน่วยงานถูกร้องเรียนจากผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขังในการดูแลและปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่ไม่เหมาะสม ซึ่งหลักความโปร่งใส ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานต้องสอดคล้องพฤติกรรมของผู้ได้บังคับบัญชาเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง การประพฤติปฏิบัติตนของผู้บริหาร ควรเป็นแบบอย่างการทำงานที่ดีให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะความซื่อสัตย์สุจริต การจัดหาสวัสดิการและการดูแลความเป็นอยู่ให้แก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานไม่ให้เกิดความเดือดร้อน เช่น การจัดหาสวัสดิการเงินกู้ยืมดอกเบี้ยต่ำ การจัดหาสวัสดิการอาหารกลางวันให้แก่เจ้าหน้าที่ การจัดหาชุดเครื่องแบบทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ นอกจากนี้การนำแนวทางการดำเนินชีวิตแบบพอเพียงเข้ามาให้เจ้าหน้าที่รู้จักการใช้ชีวิตแบบพอดี ไม่ฟุ้งเฟ้อ และรู้จักการเก็บออม เป็นต้น การลงโทษทางวินัยอย่างจริงจังแก่เจ้าหน้าที่ที่กระทำความผิด เช่น การรับสินบน การละทิ้งหน้าที่ราชการ เป็นต้น

2. หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี ต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้มากที่สุด

เช่น การให้บริการประชาชน ที่ทันสมัยต้องรวดเร็ว การจัดทำฐานข้อมูลการทำงานให้มีในทุก
ระบบงาน รวมถึงการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เข้าไปใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ ซึ่งหน่วยงาน
จำเป็นต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานที่พอเพียง และต้องให้ความสำคัญกับการทำงานของ
เจ้าหน้าที่ที่ต้องก้าวทันเทคโนโลยีในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน และ
เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่ายขึ้นไป ก็ต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ การใช้งาน
ประจำวัน รวมถึงต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในหน่วยงาน ในด้านการใส่ใจต่อการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยี
ใน และต้องนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานประจำ พัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาให้สามารถใช้เทคโนโลยี
ในการปฏิบัติงานประจำของตนเองได้

3. หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิง
ธนบุรี ต้องมีวิธีการ หรือแนวทางในการชักนำความคิดของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ให้ตระหนัก
และเห็นความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดำเนินการจัดเก็บและถ่ายทอดความรู้อย่าง
ต่อเนื่อง ครอบคลุม สมบูรณ์ในทุก ๆ งานที่ปฏิบัติ สิ่งแรกที่หน่วยงานควรดำเนินการคือ การมี
กลุ่มบุคคล ที่เรียกว่า คณะทำงานด้านการจัดการความรู้ หรือ K.M. ต้องเป็นกลุ่มผู้นำที่มีความมุ่งมั่น
ในการทำงาน เห็นประโยชน์และคุณค่าของการจัดการความรู้ หน่วยงานจึงจะสามารถขับเคลื่อน
และผลิตความรู้ออกมาจากในตัวบุคคล และจากสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้
อุปกรณ์ในการจัดเก็บความรู้ จำเป็นต้องมีอย่างเพียงพอ จึงจะสามารถให้ประสบความสำเร็จ การ
เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แท้จริง และยั่งยืน

4. หลักนิติธรรม เจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี มีการ
ปฏิบัติงานตรงตามอำนาจหน้าที่และตรงตามโครงสร้างหน่วยงาน อำนาจหน้าที่การปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบที่กำหนด การให้บริการคำนึงถึงสิทธิความเท่าเทียมกัน
และกฎระเบียบของหน่วยงานออกโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ซึ่งผลการศึกษา หน่วยงานทั้ง 2
แห่ง ต้องมีการบริหารงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย การกำหนดหน้าที่ และการออกคำสั่งของ
หน่วยงานทุกเรื่อง ต้องอาศัยอำนาจของกฎหมายเข้ามาอ้างอิงในคำสั่ง นอกจากนี้การปฏิบัติงาน
ใด ๆ ของผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม เสมอภาค การบังคับบัญชาต้องมีการกระจายอำนาจให้แก่
ผู้บริหาร ในระดับที่ลดหลั่นลงมา

5. หลักการมีส่วนร่วม การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน หน่วยงานต้องมีการ
ให้ข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลภายนอกได้อย่างสม่ำเสมอ และควรจัดทำวารสาร จดหมายข่าว เผยแพร่
กิจกรรมให้แก่ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง การรับฟังความคิดเห็นต้องจัดให้มีช่องทางให้
ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานในหลาย ๆ ช่องทาง เช่น เว็บไซต์เรือนจำ
กล่องรับความคิดเห็น และการเข้าพบผู้บริหารที่สะดวก และง่ายในการเข้าพบ การมีส่วนร่วมใน

การกระบวนการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องมีการรับฟังความคิดเห็น และมีการประชุมชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเป็นประจำทุกเดือน โดยครบถ้วนและพร้อมเพรียงกัน การทั่วทั้งองค์กร

นอกจากนี้ จากผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ที่มีต่อการบริหารงานของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี เห็นว่าควรปรับปรุง ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการอำนวยความสะดวก ได้แก่

1.1 การประชาสัมพันธ์ ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีน้ำใจในด้านการบริการ และต้องเป็นผู้ที่มีความฉลาดรอบรู้ คล่องแคล่วทันต่อสถานการณ์ ต่าง ๆ รู้วิธีแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนในแต่ละวัน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

1.2 การเพิ่มช่องทางการสื่อสารในหลาย ๆ ช่องทาง สำหรับให้บริการประชาชน ที่ต้องการทราบข้อมูลเรือนจำ เช่น เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ การติดประกาศ วิทยุทัศน์ และการเผยแพร่ทางเครื่องโทรทัศน์ โปรเจกเตอร์ เช่น การประชาสัมพันธ์รายชื่อผู้ต้องขังไปพิจารณาาคดีที่ศาล รายชื่อผู้ต้องขังที่ไม่มีสิทธิได้รับการเยี่ยม การกำหนดแดนเยี่ยมผู้ต้องขังในแต่ละวัน แต่ละประเภทคดี วันหยุดทำการของหน่วยงาน ทั้งเพื่อความความเข้าใจที่ชัดเจน ทัวถึง ทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ เรือนจำและทัณฑสถาน ควรจัดให้มีช่องทางในการเข้าถึงให้บริการ และการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ที่สะดวก เช่น การจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นติด ไว้ด้านหน้า การเปิด โอกาสให้สามารถเข้าพบพูดคุยปัญหา กับผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ของผู้บริหาร และผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนไว้ในที่เห็นได้ชัดเจน

1.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการ ต้องมีการกำหนดให้ชัดเจนมีความเสมอภาค เป็นธรรมแก่ประชาชน และต้องมีการติดตามและประเมินผลด้วยวิธีการสอบถามความคิดเห็นกับประชาชนที่มาเยี่ยม ในด้านความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม

1.5 การบริการนุมนความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น จัดให้มีหนังสือพิมพ์ หนังสือ นิตยสาร วารสาร แผ่นพับ และเอกสารเผยแพร่ประเภทต่าง ๆ ไว้เผยแพร่ สำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการ ความนุมนต่าง ๆ เพื่อลดความเบื่อหน่าย และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ในด้านการพัฒนาความคิด สติปัญญา เกิดผลดีต่อผู้มาใช้บริการ

1.6 การจัดให้มีสถานที่จำหน่ายอาหารที่สะอาด อบอุ่น น้ำดื่ม และของใช้อื่น ๆ ที่ราคาไม่แพงมากจนเกินไป ไว้สำหรับบริการประชาชน เพื่อสร้างความพึงพอใจในด้านการให้บริการของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

1.7 การจัดให้มีสถานที่สำหรับจอดรถส่วนตัว รถรับจ้างสาธารณะ (รถแท็กซี่) ให้มีที่จอด และจุดรับ-ส่งที่สะดวก ปลอดภัย และเพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละวัน

1.8 การจัดให้มีหน่วยรักษาความปลอดภัยไว้คอยอำนวยความสะดวก และดูแลด้านความปลอดภัยด้านชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ ประชาชน และอาคารสถานที่ตลอดเวลา

2. ด้านสถานที่

2.1 ควรจัดมีสถานที่สำหรับบริการประชาชนที่นั่งรอเยี่ยมชมญาติให้เพียงพอ บรรยากาศของสถานที่บริการประชาชน ต้องไม่ร้อนจนเกินไป หรือหากอุณหภูมิที่สูงขึ้นในหน้าร้อน ก็จำเป็นจะต้องคิดเครื่องปรับอากาศภายในห้อง

2.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ ต้องมีบรรยากาศร่มรื่น ไม่แออัดจนเกินไปทั้งภายในและภายนอก หรือจัดสถานที่แบ่งให้เป็นสัดส่วน

2.3 การดูแลด้านความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานที่ หน่วยงานต้องมีการรักษาความสะอาดของพื้น ผนังต่าง ห้องน้ำ และบริเวณต่าง ๆ ไม่ให้มีฝุ่นละออง เศษขยะ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในสถานที่ทุกชนิด ให้มีความสะอาด อยู่ในสภาพดี และเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม

3. ด้านบุคลากร

3.1 หน่วยงานต้องจัดให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ต้อนรับ ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

3.2 บุคลากรของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ต้อนรับ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใจรักบริการ และต้องเป็นผู้ที่มีหน้าตาเข้มแข็ง แจ่มใส ใจเย็น ฉลาดรอบรู้ คล่องแคล่วในการทำงาน และรู้วิธีแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ หรือเป็นบุคคลที่มีวิสัยทัศน์ในการทำงาน

3.3 บุคลากรต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการรับใช้ประชาชน และต้องยึดหลักคุณธรรมในการทำงาน และให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับด้วยความเป็นธรรม

3.4 บุคลากรต้องมีการศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา และสามารถใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการทำงาน ได้อย่างเชี่ยวชาญและชำนาญ

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรขยายการศึกษา เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลในเรือนจำและทัณฑสถานอื่น ๆ เพื่อให้ทุกหน่วยงานของกรมราชทัณฑ์ มีการนำหลักธรรมาภิบาล ไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม เกิดผลดีต่อภาครัฐและประชาชน

3.2.2 ควรทำการวิจัย เพื่อหาความสำเร็จของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการวิจัยในขั้นที่สูง และผลการวิจัยได้ข้อมูลในเชิงลึกกว่านี้

3.2.3 ควรขยายผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ของสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ หรือเป็นเจ้าภาพในการนำผลการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลสู่หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ได้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภาครัฐ เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน

3.2.4 ควรศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ควบคู่กับการประชุมวิพากษ์โดยผู้เชี่ยวชาญ หรือการใช้แบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็น ในลักษณะของเทคนิคเดลฟี (Delphi technique) เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาอย่างจริงจัง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ ชมดี (2524) "การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณี
โครงการสารภี ตำบลท่าช้าง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี" วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กาญจนะ คุณเลิศกิจ (2549) "ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท
แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ" การค้นคว้าอิสระ คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กิติมา ปรีดีดิถ (2530) *ทฤษฎีบริหารองค์การ* กรุงเทพมหานคร วิชาการพิมพ์
- ถวิล เกื้อถวิลวงศ์ *การบริหารการศึกษายุคใหม่ ทฤษฎีวิจัยและปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร
ไทยวัฒนาพานิช
- กุลธนา ธนาพงศ์ (2530) "ประโยชน์และการบริการ" ใน *วิชาการบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 10*
หน้า 303-304 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช วิชาการจัดการ
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2541) "ธรรมรัฐภาคเมือง : บทบาทภาคีเมือง" รัฐศาสตร์ 46
(กันยายน): 1-13
- ครรชิต มาลัยวงศ์ (2538) "เทคโนโลยีสารสนเทศคืออะไร" ใน *วารสารการศึกษาระดับชาติ*
29, (ธันวาคม 2537-มกราคม 2538) : 3
- คีสัน กุศลภาพ (2536) *สารานุกรมศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิชาการจัดการ*
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หน้า 3
- "คู่มือเจ้าพนักงานเรือนจำในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง" ใน *กองทุนสวัสดิการข้าราชการ*
กรมราชทัณฑ์ (2542) หน้า 109 กรุงเทพมหานคร
- จินตนา บุญบงการ (2545) "การสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนของรัฐ" ใน *ชุดการเรียนรู้*
ด้วยตนเอง หลักสูตร การบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หน่วยที่ 3
หน้า 39 กรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
- ชนะเลิศ สุวบูรณ์ (2543) "กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี" ใน *การปกครองที่ดี*
(*Good Governance*) กรุงเทพมหานคร บพิธการพิมพ์ : 13-75
- ชาติราช นรเศรษฐากรณ์ "ธรรมาภิบาลในความหมายของภาครัฐ เอกชน และประชาชน : กรณี
โครงการโรงไฟฟ้าพลังความร้อนถ่านหิน "หินกรูด" " วิทยานิพนธ์คุณวุฒิปริญญาตรี
ศิลปศาสตร์ (รัฐศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2545

- ชุมศักดิ์ อินทร์วิทย์ (2531) “การบริหารงานบุคคลในองค์การทางการศึกษา” ปัดตานี ภาควิชาการ
บริหารสถานศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต
ปัดตานี
- ไชยวัฒน์ คำชู (2545) แปล “บทที่ 1 แนวคิดและประเด็น” ใน บวรศักดิ์ อุวรรณโณ ธรรมากิบาล
การบริหาร การปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม หน้า 26 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
น้ำฝน
- ไทรรัตน์ โภคพลากรณ์, เถลิมาพงศ์ มีสมนัย, กอบเกียรติ กสิวิวัฒน์ (2543) “แนวคิด ทฤษฎี และ
ขอบเขตของการบริหารงานราชทัณฑ์” หน่วยที่ 1 หน้า 6-40 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช วิทยาการจัดการ
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2546) *การจัดการทรัพยากรมนุษย์* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ซีเอ็ด
ยูเคชั่น
- ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2530) *การบริหารการศึกษาสมัยใหม่: ทฤษฎี วิจัย การปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช
- ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2550) “ธรรมากิบาลกับการวัดธรรมากิบาล” เอกสารประกอบการบรรยาย
หลักสูตรธรรมากิบาลของผู้บริหารระดับกลาง รุ่นที่ 5 วันที่ 2 ตุลาคม 2550 ณ ห้อง
ประชาริปก
- ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2549) *ทศวรรษ : ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พิมพ์ครั้งที่ 2*
กรุงเทพมหานคร ศูนย์การพิมพ์แก่นจันทร์
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2541) “ปฏิรูปราชการเพื่อความอยู่รอดของไทย” กรุงเทพมหานคร
สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (หน้า 38-39)
- ธงชัย สันติวงษ์ (2537) *องค์การและการบริหาร* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- ธีรชัย เอี่ยมวรเมธ (2537) “ความหมายศัพท์ความโปร่งใส” ใน *พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย*
(ฉบับใหม่) พิมพ์ครั้งที่ 3 รวมสามต้น
- ธีรยุทธ บุญมี. “ธรรมรัฐกับการปฏิรูปสังคมไทยในขั้นที่สอง” *วารสารกรมประชาสัมพันธ์* 3, 5
(พฤษภาคม 2541): 9-11.
- ธีรยุทธ หล่อเลิศรัตน์ (2539) “ก้าวใหม่ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” หนังสือที่ระลึกประจำปี
2539 ที่ 16 เล่มที่ 13 กรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.

นพพล สุรศักดิ์รินทร์ (2547) “การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตาม
ทัศนคติประชาชนจังหวัดเชียงใหม่” รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แนวทางการดำเนินการตามหลักความรับผิดชอบ ค้นคืนวันที่ 4 เมษายน 2552 จาก

<http://202.29.5.17/kitchakarn/sub/krumoo1/file/upload/may.doc>

นำยุทธ สงค์ธนาพิทักษ์ (2544) “การมีส่วนร่วมของประชาคมในการกำหนดนโยบายของ
หน่วยงาน: สถาบันอุดมศึกษา” รายงานส่วนบุคคล สถาบันพระปกเกล้า

บุญทัน ดอกไธสง (2528) “การบริหารเชิงพุทธ (กระบวนการทางพฤติกรรม)” กรุงเทพมหานคร
บพิธการพิมพ์ ใน ที.ม. 10/68/86 (2522: 305-306)

บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และ บุญมี ถี (2544) “รายงานการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล”
กรุงเทพมหานคร สถาบันพระปกเกล้า

เบญจวรรณ สร้างนิทร (2549) “มาตรฐานวิชาชีพนักทรัพยากรบุคคลภาครัฐ: หลักแนวคิด
นโยบาย และทิศทางการบริหารคน” กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.พ.
แอร์บอร์น พรินต์

ประเวศ วสี (2542) *ยุทธศาสตร์ชาติ* กรุงเทพมหานคร สำนักงานกองทุนเพื่อสังคมธนาคาร
ออมสิน

ประยูร ศรีประสาธน์ (2542) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของคณะกรรมการ
ศึกษาประจำโรงเรียนประถมศึกษา” รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
หน้า 5

พงศ์เทพ เทพกาญจนา (2546) *อุตสาหกรรมแห่งชาติ* ปีที่ 2 ฉบับที่ 8 (พฤศจิกายน): 3

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2525) กรุงเทพมหานคร อักษรเจริญทัศน์

พรสิทธิ์ พัฒนานุรักษ์ (2543) “การประชาสัมพันธ์ในงานราชทัณฑ์” ใน *การบริหารงาน
ราชทัณฑ์* หน้าที่ 12 หน้า 211 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช วิทยาการ
จัดการ

พระธรรมปิฎก (ประสุตฺต ปุสฺสโต) (2538) “แนวทางการประพฤติกามกรอบแห่งจรธยาบรรณ
ข้าราชการพลเรือน” กรุงเทพมหานคร ปาฐกถารธรรมพิเศษเนื่องในวันข้าราชการ
พลเรือน 2 เมษายน 2536 โรงพิมพ์ดอกเบญ

พรินทร์ เพ็งสุวรรณ (2547) “ธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาล”
วิทยานิพนธ์ คณะรัฐประศาสนศาสตร สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2525) กรุงเทพมหานคร อักษรเจริญทัศน์

หน้า 550

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2542) ความหมายรับผิดชอบ ค้นคืนวันที่ 6 เมษายน

2552 จาก <http://rirs3.royin.go.th/new-search/word-search-all-x.asp>

พิทักษ์ วิจิตรพงษา (2550) "การศึกษาความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลอง ในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี" รายงานการศึกษานิเทศการ
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยปกครอง
ท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม (2550) "20 ปี ปาฐกถาพิเศษ ป่วย อังภากรณ์" คณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โอเพนบุ๊ก

พัชรชาติ ชูภักดี (2549) "การศึกษานำหลักทศพิธราชธรรมไปใช้ในการบริหาร : ศึกษาเฉพาะ
กรณีเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช" สารนิพนธ์ หลักสูตร ศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

เพิ่มศักดิ์ ชีววัฒนานนท์ (2546) "การสร้างธรรมาภิบาลในภาคธุรกิจ : ศึกษากรณี บริษัท ป.ต.ท.
จำกัด (มหาชน)" รายงานหลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูง การบริหารงานภาครัฐ
และกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 2 สถาบันพระปกเกล้า

ภิญโญ สาธร (2526) *หลักการบริหารการศึกษา* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์คุรุสภา

ภักดี ศรีเมือง (2549) "การนำหลักธรรมาภิบาลมาบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะ
กรณีองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช"
สารนิพนธ์ หลักสูตรศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต รัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ม.ร.ว.ปรีดิยาธร เทวกุล (2549) "หลักแนวคิด นโยบาย และทิศทางการบริหารคน"
กรุงเทพมหานคร แอร์บอร์น พรินต์

มนตรี กนกวารี "รัฐธรรมนูญกับการสร้างธรรมรัฐในองค์กรอิสระ" ค้นคืนวันที่ 22 พฤศจิกายน

2551 จาก <http://www.pub-law.net/Publaw/view.asp/?PublawIDs=705>

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (<http://www.dhamma.mbu.ac.th/th/index.php?>

[option=com_content&task=view&id=57&Itemid=60](http://www.dhamma.mbu.ac.th/th/index.php?option=com_content&task=view&id=57&Itemid=60) ค้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2552)

มนต์ดี งามสมโสด (2546) "แนวคิดธรรมาภิบาลในรัฐวิสาหกิจไทย ศึกษาจากความคิดเห็นของ
พนักงานการรถไฟฟ้ายานส่งมวลชนแห่งประเทศไทย" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ม.ล.หญิง ศรีทิพย์ ถดาวัลย์ (2540) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษา :

กรณีศึกษาวิทยาลัยพัฒนศึกษาราชดำเนิน” แขนงบริหารการศึกษา สาขาวิชา
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ลิขิต ธีรเวคิน (2549) หลักนิติธรรม (the rule of law) และหลักนิติกลวิธี (the rule by law)

หนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายวัน วันที่ 10 สิงหาคม 2549 (สยามรัฐ ออนไลน์ :

บทความ คืบคืบเมื่อ 24 กรกฎาคม 2551 จาก [http://www.dhiravegin.com/
detail.php?item_id=000393](http://www.dhiravegin.com/detail.php?item_id=000393))

วศิน ฐประยูร “การงานวิชาชีพเทคโนโลยี” เทคโนโลยีสารสนเทศ โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย

ชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ 2537 ข้อมูลค้นคืนวันที่ 1 สิงหาคม 2551 จากเว็บไซต์

วิทยา สุริยวงศ์ (2542) “ราชทัณฑ์ไทยในสหัสวรรษใหม่” วารสารราชทัณฑ์ 3, 47 (ธันวาคม) : 75

วันชัย วัฒนศัพท์ (2543) คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจของชุมชน

กรุงเทพมหานคร ศูนย์สันติวิธีเพื่อพัฒนาประชาธิปไตย (หน่วยงาน: สถาบันอุดมศึกษา)

เอกสารวิชาการส่วนบุคคล สถาบันพระปกเกล้า

เศรษฐชัย ชัยสนิท (2547) “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หนังสือเรียนรหัสวิชา 3204-2001 หลักสูตร

ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546 กระทรวงศึกษาธิการ สำนักพิมพ์

วังอักษร กรุงเทพมหานคร

ศุภรัชต์ โชติกาญจน์ (2545) “การพัฒนากระบวนการบริการประชาชน” ใน ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

หลักสูตร การบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ชุดวิชาที่ 3 การบริการ

ประชาชนสู่ความเป็นเลิศ หน่วยที่ 1 หน้า 11 กรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนา

ข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.

สมบูรณ์ ประสพเนตร (2543) “การบริหารงานเรือนจำ” ใน การบริหารงานราชทัณฑ์ หน่วยที่ 9

26-27 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช วิทยาการจัดการ

สถาบันพระปกเกล้า (2544) “รายงานการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล” กรุงเทพมหานคร

โรงพิมพ์คุรุสภา

สถาบันพระปกเกล้า (2545) “รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนา

ระบบการบริหารจัดการที่ดี” โดยการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการ

พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

- สมาน รังสิโยกฤษฎ์ (2526) *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร*
พิมพ์ครั้งที่ 9 สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- สีมา สีมานันท์ (2549) “สิ่งที่ท้าทายกับสิ่งที่คาดหวัง HR Challenges หลักแนวคิด นโยบาย และทิศ
ทางการบริหารคน” กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.พ. แอร์บอร์น พรินต์
- สุพพดา ประภาศิริ (2549) “การศึกษาธรรมเนียมปฏิบัติในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี”
วิทยานิพนธ์ หลักสูตร การจัดการภาครัฐและเอกชนมหาบัณฑิต คณะ
รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุวิชา คำคำ (2549) “การบริหารสถานศึกษาตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ศึกษาเฉพาะ
กรณีสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 อำเภอฝาง
จังหวัดเชียงใหม่” สารนิพนธ์ หลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2546) “การเรียนรู้ด้วยการนำ ตนเองของผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่องสายอาชีพ”
วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต (อาชีวศึกษา) สาขาวิชาอาชีวศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สำนักนายกรัฐมนตรี (2542) “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการ
บ้านเมืองและสังคมที่ดี” ประกาศใน ราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม
116 ตอนที่ 63 ง ลงวันที่ 10 สิงหาคม 2542
- สำนักงาน ก.พ. (2537) “ข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2537 อาศัย
อำนาจตามความในมาตรา 8 (5) และมาตรา 91 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ
ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535” ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไปเล่ม
๑๑๑ ตอนที่ ๑๕ ง ลงวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๓๗
- สุจิต นิมิตรกุล (2543) “กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี” ในการปกครองที่ดี
(Good Governance) กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์ หน้า 13-24
- สุพพดา ประภาศิริ (2549) “การศึกษาธรรมเนียมปฏิบัติในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี”
วิทยานิพนธ์ หลักสูตร การจัดการภาครัฐและเอกชนมหาบัณฑิต คณะ
รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุภรณ์ พันธุ์รัตนอิสระ (2532) “การบริหารอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา” กรุงเทพมหานคร ภาควิชา
บริหารเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2542) "เอกสารรายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542" เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง ความสำเร็จและบทเรียนในการสร้างธรรมาภิบาลในส่วนราชการ ณ ห้องประชุมสุขุมมัยประดิษฐ์ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.

สำนักงาน ก.พ.ร. "มุมมองความรู้การพัฒนาระบบราชการไทย" ตอนการบริหารราชการแนวใหม่
ค้นเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2552 จาก http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/angle/angle_1.pdf

อารี เพ็ชรไทย (2548) "ความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษ" วิทยานิพนธ์ สาขาวิทยาการจัดการ คณะบริหารรัฐกิจ วิชาเอก รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อิสระ สุวรรณกุล (2548) "การพัฒนาระบบบริหารภาครัฐ" ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การบริหารภาครัฐ* หน่วยที่ 1 หน้า 6 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ

อุดร ชื่นกลิ่นรูป (2523) *การบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์วิทยากร*

อดุลย์ วราเอกศิริ (2528) "การทำความคิดทางวินัยของข้าราชการครู สังกัดกรมสามัญศึกษา ระหว่างปี พ.ศ. 2525-2526" วิทยานิพนธ์ สาขาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อานันท์ ปันยารชุน (2541) "มุมมองนายอานันท์" *มติชน* หน้า 13

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2522) *หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Campbell, Roald F., et . al. (1971) *Introduction to Educational Administration*. Boston: Allyn and Bacon.

Dessier Gary (2003) *Human Resource Management* 9th ed. New Jersey Prentice Hall.

Earl F. Lundgren (1974) *Organization Management* San Francisco : Canfield Press.

Fornaroff A. (1980). *Community involvement in Health System for Primary Health Care*. World Health Organization.

Fayol, Henry.(1949) "*General and Industrial Management*." London: Pitman

Gulick,Luther and Lyndall Urwick (1973) *Papers on the Science of Administration*. New York: Columbia University

Gregg, Russell T. (1957) *The Administrative Process : Administrative Behavior Education.*

New York: Harper, and Row.

<http://www.correct.go.th/rbm1.html> หลักความคุ้มค่า (ค้นคืนเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2551)

Kingsbury, Joseph B. (1975) *Personnel Administration for Thai Students.* Bangkok : Institute of Public Administration, Thammasat University

Konufman H.F. (1949). "Participation Organized Activities in Selected Kentucky" Localities. *Agricultural Experiment Station Bulletins (March): 7*

Millett John D. (1954) *Management in the Public service: The Quest for Effective Performance.*

New York : Mcgraw-Hill.

Webster's Third New International Dictionary of the English (1961) Publishers, Springfield G. & C. Merriam Company. Massachusetts, U. S. A

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยและเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ 0522.17/บ 1071

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพลู อำเภอป่าเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

14 พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้บัญชาการเรือนจำจังหวัดนนทบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวอรวรรณ ทิพาสุทธิ์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ
เรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมานี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยจากท่าน ซึ่งเป็นผู้บริหาร
รวมทั้งเจ้าหน้าที่เรือนจำและประชาชนซึ่งเป็นญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดนนทบุรีครบแบบสอบถาม
ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณ วังหน้า
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ นบ 0021/ 3735

เรียนจังหวัดคนนทบุรี
ถนนประชาราษฎร์ นบ 11000

๑ ธันวาคม 2551

เรื่อง ขอส่งแบบสอบถาม

เรียน ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

อ้างถึง หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ ศธ 0522.17/บ 1071 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2551

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 60 ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึงมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ขอความร่วมมือเรียนจังหวัดคนนทบุรี ให้เจ้าหน้าที่เรียนจําและประชาชนซึ่งเป็นญาติผู้ต้องขัง คําเนินการ ตอบแบบสอบถาม ตามโครงการวิทยานิพนธ์ของนางสาวอรวรรณ ทิพาฤทธิ์ ซึ่งเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ความละเอียดเชิงคังแล้ว นั้น

ขอเรียนว่า เรียนจังหวัดคนนทบุรี ได้ให้เจ้าหน้าที่เรียนจําและประชาชนซึ่งเป็นญาติผู้ต้องขัง คําเนินการ ตอบแบบสอบถาม ตามโครงการวิทยานิพนธ์ของนางสาวอรวรรณ ทิพาฤทธิ์ แล้วจึงเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งแบบสอบถาม มาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายฉัตรชัย ออคอคม)
ผู้อำนวยการเรียนจังหวัดคนนทบุรี

ฝ่ายบริหารทั่วไป

โทร. 0-25266480 ต่อ 101

โทรสาร 0-25253139

859.51
G:\TU\oote.doc



ที่ ศธ 0522.17/ บ ๒๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๑ มกราคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้บัญชาการเรือนจำพิเศษธนบุรี

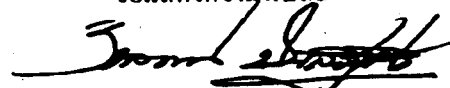
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสัมภาษณ์ / แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวอรรวรรณ ทิพาสุทธิ์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมานี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหารรวมทั้งบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาคำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตามรายละเอียดในแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามของนักศึกษาแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งธรรมศรี ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182.8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ ๖4

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒1 มกราคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน อธิบดีกรมราชทัณฑ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสัมภาษณ์ / แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวอรรฉม ทิพาสุทธิ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมานี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหารรวมทั้งบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตามรายละเอียดในแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามของนักศึกษาแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. รุ่งสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182, 8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ ๗61

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑ กรกฎาคม 2551

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณบุญจนาภรณ์ ศรีแพ้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วยนางสาวอรุณวรรณ ทิพาศุทธิ์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และประชาชนต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑสถานหญิงธนบุรี" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวให้นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. รุ่งจรด ประเสริฐกุล)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182, 8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ 579

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางสุค อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๕ กรกฎาคม 2551

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.นวัฒน์ ไกรพานนท์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวอรรพรณ ทิพาศุทธิ์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเรือนจำพิเศษธนบุรี” และทันตสถานหญิงธนบุรี” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งสรรค์ ประดิษฐ์ศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามจุดที่

--	--	--

แบบสอบถามเจ้าหน้าที่

เรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ
เรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานหญิงธนบุรี

คำอธิบาย แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้สอบถามข้าราชการเรือนจำพิเศษธนบุรีและ
ทัณฑสถานหญิงธนบุรี ในหัวข้อการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และ
ประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเรือนจำพิเศษธนบุรี และทัณฑ
สถานหญิงธนบุรี ของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ สาขาบริหาร
รัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตรมหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งคำถามมีจำนวน
ทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบ

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ ต่ำกว่า 25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี
 36-40 ปี 41-45 ปี มากกว่า 46
- 1.3 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปลาช/ปวช. อนุปริญญา/ปวศ.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท
- 1.4 อาตงาน น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี
 11-15 ปี 16-20 ปี
 21-25 ปี มากกว่า 25 ปีขึ้นไป
- 1.5 ตำแหน่งในหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงาน ระดับ 1-6 ระดับผู้บริหาร ระดับ 7-9

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ตามพระราช
กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่หน่วยงานนำมาใช้ใน
การปฏิบัติงาน รวม 10 หลัก จำนวน 69 ข้อ

โปรดพิจารณาข้อคำถามและแสดงความคิดเห็นว่า องค์การมีการปฏิบัติมากน้อยอยู่ใน
ระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นที่เป็นความ
เป็นจริงมากที่สุด

4 = มากที่สุด

3 = มาก

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีการปฏิบัติงานตรงตามอำนาจหน้าที่ และตรงตามโครงสร้างหน่วยงาน				
2. ในการปฏิบัติงาน อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบ ที่กำหนด				
3. การให้บริการของหน่วยงาน คำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมกัน				
4. กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานอาศัยอำนาจตามกฎหมาย				
5. การออกคำสั่งใด ๆ ของหน่วยงาน มีการอ้างอิงข้อกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง				
6. การกระจายอำนาจการตัดสินใจของผู้บริหารลงสู่ระดับล่าง เป็นไปตามระดับชั้นการบังคับบัญชา				
7. หน่วยงาน ไม่มี เรื่องร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่รับติชมจากผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขัง (มี คอบ 1 มีบ้าง คอบ 2 หรือ 3 ไม่มี คอบ 4)				
8. หน่วยงาน มี การสอบสวนและลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติผิดวินัยอย่างจริงจัง				
9. หน่วยงานไม่มี เจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย เช่น การละทิ้งหน้าที่ราชการ และการทุจริตคอร์รัปชัน (มี คอบ 1 มีบ้างคอบ 2 หรือ 3 ไม่มี คอบ 4)				
10. หน่วยงาน ไม่มี ผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขังร้องเรียน เกี่ยวกับการดูแล และการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่ไม่เหมาะสม (มี คอบ 1 มีบ้าง คอบ 2 หรือ 3 ไม่มี คอบ 4)				
11. การพิจารณาความคิดเห็นความชอบเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่น ให้ความสำคัญหรือประเมินจากผลงาน				
12. ผู้บริหารหน่วยงานมีความสุจริตไม่เอื้อปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่				
13. หน่วยงานมีระบบการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ				

คำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
14. หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม รับรู้ข้อมูลข่าวสาร และตรวจสอบการปฏิบัติงาน				
15. หน่วยงานมีการตอบแทนและยกย่องชมเชยเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานดีและเป็นผลสำเร็จ				
16. หน่วยงานมีวิธีการพิจารณาลงโทษเจ้าหน้าที่ที่กระทำผิด อย่างยุติธรรม เช่น แคะตั้งคณะกรรมการสอบสวน				
17. หน่วยงานมีการรับแจ้ง หรือรับทราบข้อมูลการร้องเรียนใน การปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่				
18. หน่วยงานมีการตีประกาศ กฎ ระเบียบต่าง ๆ แก่ผู้ต้องขัง ญาติผู้ต้องขัง และประชาชนทราบก่อนดำเนินการ				
19. หน่วยงานมีการแจ้ง และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ บุคคลภายนอกอย่างสม่ำเสมอ				
20. หน่วยงานมีการจัดทำวารสาร , แผ่นพับ จดหมายข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เพื่อเผยแพร่กิจกรรมให้แก่ ประชาชนทราบเป็นประจำสม่ำเสมอ				
21. หน่วยงานมีความเต็มใจ ยินดีรับฟังความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ จากบุคคลทั่วไป และหน่วยงานภายนอกอื่น				
22. หน่วยงานมีช่องทางและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดง ความคิดเห็นที่สะดวก รวดเร็ว				
23. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้ อย่างอิสระเสรี และเท่าเทียมกัน				
24. หน่วยงานมีการประชุมหรือทำความเข้าใจ และรับฟังความ คิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องก่อนคิด ตัดสินใจ				
25. ทุกครั้งที่ท่านได้รับมอบหมายงานให้ทำ ท่านเต็มใจและ ยินดีเสียสละเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ				
26. ผู้บริหารหน่วยงานมีการสื่อสารและทำความเข้าใจเกี่ยวกับ แผนการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน				

คำถาม	ระดับความถี่			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
27. หากท่านมีข้อสงสัยในงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถขอหารือ เพื่อสร้างความชัดเจนกับผู้บังคับบัญชาได้เสมอ				
28. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สนใจ และเต็มใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ				
29. หน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ หรือส่งเสริมสนับสนุน ให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้				
30. สมาชิกในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และมีการทำงานเป็นทีม				
31. หน่วยงานได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Performance) ไว้อย่างชัดเจน เช่น มาตรฐานเรือนจำ 10 ด้าน , มาตรฐานความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานการใช้ชีวิตของผู้ต้องขัง 5 ด้าน ใน 6 ด้าน				
32. หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน				
33. ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำ				
34. ระบบการตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานการเงินของหน่วยงาน มีความรัดกุมเป็นระบบ และชัดเจน				
35. หน่วยงานมีการทำบัญชีควบคุมการใช้วัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานไว้อย่างชัดเจน				
36. การจัดสรรงบประมาณต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีการจัดสรรและใช้อย่างเป็นระบบ				
37. หน่วยงานมีการส่งเสริม และสนับสนุนเจ้าหน้าที่เข้ารับการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้				
38. หน่วยงานจัดฝึกอบรมวิชาชีพสร้างรายได้และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ต้องขัง				
39. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน แสดงให้เห็นถึงความพยายามเปลี่ยนแปลง หรือการบริหารของหน่วยงานในทิศทางที่ดีขึ้น				

คำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
40. หน่วยงานนำแนวคิดที่ได้จากเจ้าหน้าที่และบุคคลภายนอก เข้ามาปรับปรุงและพัฒนาให้การทำงานดีขึ้น				
41. หน่วยงานมีจุดบริการตามข้อสงสัยแก่บุคคลภายนอก (One-stop service)				
42. หน่วยงานมีการสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารแบบสองทาง (มีการสั่งการและรับฟังความคิดเห็น)				
43. ผู้บริหารหน่วยงานเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เข้าพบหารือ หรือ ชี้แจงข้อสงสัยในการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน				
44. หน่วยงานมีระบบการเลื่อนขั้นและค่าตอบแทนที่เป็นธรรม				
45. หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณในด้านการพัฒนา เจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ				
46. หน่วยงานมีการปฐมนิเทศ หรือส่งฝึกงานตามส่วน/ฝ่าย/งาน แก่เจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ทุกคน				
47. เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้มาแล้ว มักจะ ได้รับการมอบงานที่ทำทนาย และต้องการ ให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่ได้ผ่านการฝึกอบรม เช่น ชุมชนบำบัด ฯลฯ การแก้ไขฟื้นฟู ผู้ต้องขัง				
48. เจ้าหน้าที่และผู้บริหารในหน่วยงานมีความไว้วางใจต่อกัน				
49. หน่วยงานมีการตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน พิจารณา ความคิดความชอบ และผลตอบแทนการปฏิบัติงานในหน่วยงาน				
50. หน่วยงานได้มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรม หรือดูงานใน หน่วยงานอื่น				
51. หน่วยงานมีแหล่งเรียนรู้ ห้องสมุด และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อค้นคว้าหาความรู้				
52. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ได้มีการนำ ความรู้มาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานประจำวัน				
53. หน่วยงานมีการตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานจัดการ ความรู้ (K.M.)				

คำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
54. หน่วยงานมีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้				
55. หน่วยงานมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการพัฒนาและแลกเปลี่ยนความรู้อย่างพอเพียง				
56. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบทีมงาน เช่น การชุกคุดแบบไม่เป็นทางการ ในส่วนฝ่าย/งาน เกี่ยวกับความรู้ด้านอาชีพ การปฏิบัติงาน ฯลฯ				
57. เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน				
58. หน่วยงานมีการจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน ระยะเวลาการทำงาน คิดเปิดเผยไว้ให้ทราบทั่วกัน				
59. หน่วยงานมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติการกิจที่ชัดเจน				
60. หน่วยงานมีการนำผลการประเมินตามตัวชี้วัด ไปแจ้งแก่ผู้มีส่วนได้เสีย / ผู้ที่เกี่ยวข้อง				
61. หน่วยงานมีการตั้งคณะกรรมการบริหารการทำงานและติดตามประเมินผล				
62. หน่วยงานเปิดโอกาสให้องค์กรภาคเอกชนเข้าร่วมทำกิจกรรมร่วมกับหน่วยงาน				
63. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงาน มีจิตใจที่เป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี				
64. หน่วยงานมีการพิจารณาให้รางวัลและประกาศยกย่องเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ดีเด่นประจำปี				
65. หน่วยงานมีการจัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ				
66. ประชาชนสามารถติดต่อ สอบถาม ดูข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ หรืออินเทอร์เน็ตได้				
67. หน่วยงานมีการจัดทำสารสนเทศที่ทันสมัยอยู่เสมอ				
68. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสามารถมีโอกาสเข้าใช้งานและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้				
69. หน่วยงานนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน				

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรวม 5 หลัก จำนวน 20 ข้อ

คำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. เรือนจำมีจุดให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารแก่ญาติผู้ต้องขังเพียงพอ				
2. เรือนจำมีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน				
3. ประชาชนได้รับความเป็นธรรมในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรือนจำ				
4. เรือนจำให้บริการประชาชน ญาติผู้ต้องขัง ตามขั้นตอนเวลาที่กำหนด				
5. เรือนจำมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในเรื่องภารกิจในประชาชนผู้มาใช้บริการทราบ				
6. เรือนจำได้มีการแจ้งขั้นตอน วิธีการร้องเรียนให้ประชาชน ญาติผู้ต้องขังทราบ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการไม่ดี				
7. เรือนจำมีการนำเทคโนโลยีและการสื่อรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเทอร์เน็ต การคิดประกาศแจ้งข่าวสารทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่				
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเรือนจำ				
9. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก				
10. เรือนจำเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น หรือทางเว็บไซต์เรือนจำ				
11. เรือนจำมีการประหยัดการใช้จ่ายงบประมาณ ไฟฟ้า น้ำประปา กระดาษ ฯลฯ				
12. เรือนจำมีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะอาชีพสำหรับการประกอบอาชีพให้แก่ผู้ต้องขัง				
13. เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมีความสามารถและเหมาะสมกับงาน				

คำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
14. เจ้าหน้าที่ของเรือนจำมีจำนวนพอเพียงต่อการให้บริการประชาชน				
15. เรือนจำให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม				
16. เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ให้บริการของเรือนจำมีความเป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี				
17. เรือนจำมีศูนย์บริการร่วม (one stop service) หรือจุดเคี้ยวบริการเบ็ดเสร็จไว้บริการประชาชน หรือญาติผู้ต้องขัง				
18. การให้บริการของเรือนจำไม่มีขั้นตอนยุ่งยากจนเกินไป				
19. สถานที่ให้บริการของเรือนจำมีความสะอาด				
20. โดยภาพรวมแล้วท่านมีระดับความพึงพอใจต่องานด้านบริการประชาชนของเรือนจำ				

ส่วนที่ 4 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลที่เห็นควรปรับปรุง

ท่านคิดว่าหน่วยงานมีหลักธรรมาภิบาลหลักใดที่ควรปรับปรุง กรุณาจัดลำดับ 1,2,3 เพื่อ 3 ลำดับก่อนหลังลงในช่อง ดังนี้ 1 = ลำดับที่สูงสุด 2 = ลำดับรองลงมา และ 3 = ลำดับน้อยที่สุด

- หลักนิติธรรม (การบริหารจัดการภายใต้กฎหมาย มีใช้อำนาจหรืออำนาจของตัวบุคคล
- หลักคุณธรรม (ความซื่อสัตย์ในความถูกต้องเที่ยง)
- หลักความโปร่งใส (การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในหน่วยงาน)
- หลักการมีส่วนร่วม (การเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมบริหาร, ควบคุมตรวจสอบ)
- หลักความรับผิดชอบ (การให้เจ้าหน้าที่ตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความดำเนินต่อสังคม)
- หลักความคุ้มค่า (การบริหารงานที่มีการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด)
- หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (กระบวนการที่สร้างบุคลากรให้มีโอกาสได้เรียนรู้ร่วมกัน)
- หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (การดำเนินการของหน่วยงานเพื่อเสริมสร้าง จัดทำ แลกเปลี่ยนความรู้ เจ้าหน้าที่ เพื่อนำมาปรับปรุงพฤติกรรมการทำงาน)
- หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน)

ตอนที่ 2 คำถามที่นำมาใช้ในการถามประชาชน มีจำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยได้เลือกหลักการบริหารจัดการที่ดี เฉพาะ 5 หลักการ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ได้แก่ 1. หลักนิติธรรม 2. หลักการมีส่วนร่วม 3. หลักความคุ้มค่า 4. หลักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 5. หลักการบริหารจัดการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเท่านั้น

โปรดพิจารณาข้อคำถามและแสดงความคิดเห็นว่า องค์การมีการปฏิบัติมากน้อยอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นที่เป็นจริงมากที่สุด

4 = มากที่สุด 3 = มาก 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. เรือนจำมีจุดให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ				
2. เรือนจำมีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน				
3. ท่านได้รับความเป็นธรรมในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรือนจำ				
4. เรือนจำให้บริการตามขั้นตอนภายในเวลาที่กำหนด				
5. เรือนจำมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และภารกิจของหน่วยงานให้ทราบ				
6. เรือนจำได้แจ้งขั้นตอน วิธีการร้องเรียนให้ท่านทราบ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการไม่ดี				
7. เรือนจำมีการนำเทคโนโลยี และสื่อรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเทอร์เน็ต การคิดประกาศแจ้งข่าวสารทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ และการตอบถามเจ้าหน้าที่				
8. ท่านได้รับความร่วมมือและความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ ในการขอทราบข้อมูลข่าวสารจากเรือนจำทุกครั้งที่มาขอใช้บริการ				
9. เรือนจำมีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากทุกภาคส่วน				
10. เรือนจำเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นที่สะดวก เช่น ผู้รับความคิดเห็น หรือแสดงความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์เรือนจำ				
11. เรือนจำมีการระดมความคิดเห็น เช่น นำประปา ไฟฟ้า				
12. เรือนจำได้อบรมเพิ่มความรู้ และฝึกทักษะอาชีพให้แก่ผู้ต้องขัง				
13. บุคลากรของเรือนจำแห่งนี้มีความสามารถและเหมาะสมกับงาน				

คำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
14. เจ้าหน้าที่เรือนจำแห่งนี้มีจำนวนพอเพียงต่อการให้บริการ				
15. เรือนจำแห่งนี้มีเจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของญาติผู้ต้องขัง และประชาชน ได้ดีมีประสิทธิภาพ				
16. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี				
17. เรือนจำแห่งนี้มีการ ให้บริการประชาชนในรูปแบบศูนย์บริการร่วม (one stop service) หรือจุดเดียวให้บริการทุกอย่าง				
18. การให้บริการของเรือนจำแห่งนี้ไม่มีขั้นตอนยุ่งยากจนเกินไป				
19. สถานที่ให้บริการของเรือนจำมีความสะอาด สะดวกสบาย				
20. โคลงภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเรือนจำแห่งนี้				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ท่านคิดว่าเรือนจำแห่งนี้ ควรปรับปรุงการบริหารงานเรื่องใดก่อน -หลัง โดยเรียงตามลำดับก่อน-หลัง

ตัวเลข 1,2,3 ลงใน

- ด้านบุคลากร
- ด้านอาคารสถานที่
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการ ให้บริการ (ขั้นตอนการ ให้บริการ ความทันสมัย ความสะดวกรวดเร็ว ฯลฯ)
- ด้านเครื่องมือ / อุปกรณ์ในการทำงาน
- อื่น ๆ ระบุ.....

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. **ดร.เนาวรัตน์ ไกรพานนท์** นักวิชาการวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 8
 ตำแหน่งงานนโยบายและแผน
 กระทรวงพลังงาน
2. **นางสุจิน วงศ์คามา** เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 8
 เรือนจำพิเศษธนบุรี กรมราชทัณฑ์
3. **นางนุชนารถ ศรีเคื่อง** เจ้าหน้าที่บริหารงานราชทัณฑ์ ระดับ 8
 ศูนย์วิจัยและพัฒนาระบบงานราชทัณฑ์
 กรมราชทัณฑ์
4. **นางสาวสุณี สหชาติโกคานันท์** นักทัณฑวิทยา ระดับ 7
 ทัณฑสถานหญิงธนบุรี
 กรมราชทัณฑ์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวอรรวรรณ ทิพาสุทธิ
วัน เดือน ปีเกิด	12 มิถุนายน 2511
สถานที่เกิด	กิ่งอำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (การบริหารงานราชทัณฑ์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2545
สถานที่ทำงาน	ทัณฑสถานหญิงธนบุรี กรมราชทัณฑ์ แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไป ระดับชำนาญการ