



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เรือนจำต่างแดนนครศรีธรรมราช

จารึก วัฒนฤพดี

ร.๕๕๗ . ๕
วารสารพัฒนาชนบทและงานทางวิชาการศึกษาตามหลักสหประชาชาติ
ศาสตราจารย์ ดร. วัฒนฤพดี

สาขาวิชาสังคมวิทยา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๐

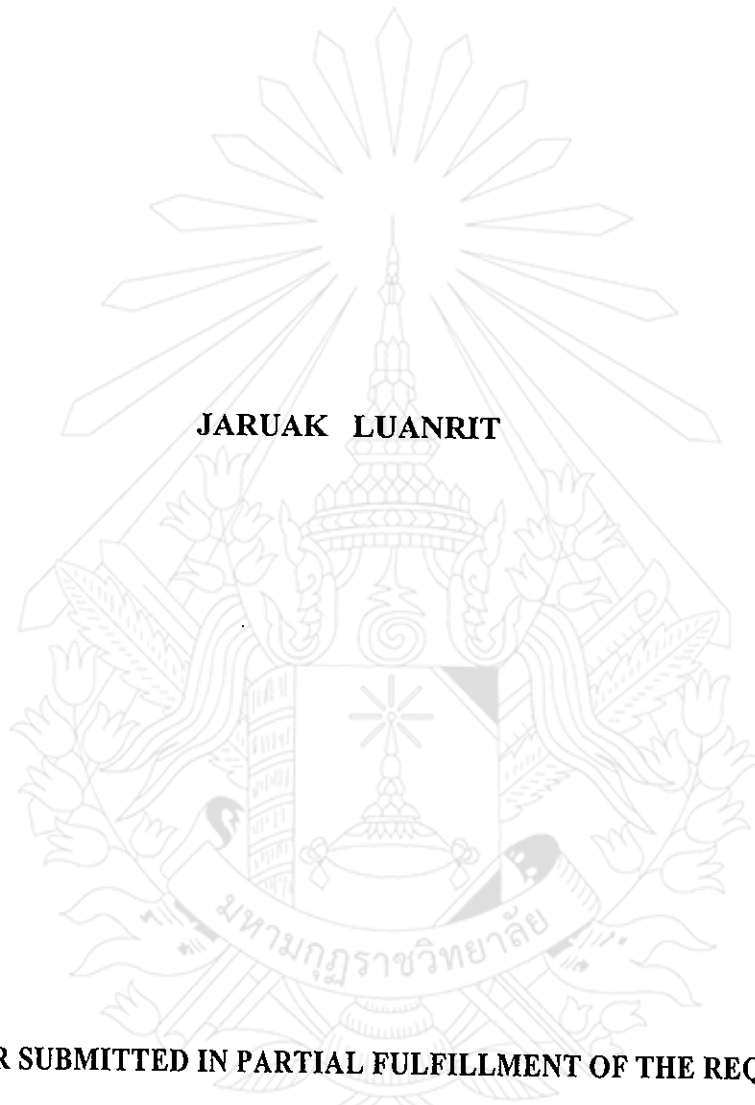
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสังคมวิทยา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๑

B 17255

**PEOPLE'S SATISFACTION TOWARD THE SERVICES OF THE
NAKHONSITHAMMARAT CENTRAL PRISON**



JARUAK LUANRIT

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

DEPARTMENT OF SOCIOLOGY

GRADUATE SCHOOL

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

B.E. 2551 (2008)


หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำ
กลางนครศรีธรรมราช
ชื่อนักศึกษา : นายจาริก ล้วนฤทธิ์
สาขาวิชา : สังคมวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. เดชชาติ ตริทรัพย์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ดร. ประยงค์ ชูรักษ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

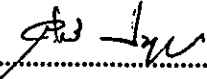
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. เดชชาติ ตริทรัพย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร. ประยงค์ ชูรักษ์)


..... กรรมการ
(ผศ. พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)


..... กรรมการ
(ดร. สંગศรี ชมภูวงศ์)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People's Satisfaction Toward the service of the
Nakhonsithammarat Central Prison

Student's Name : Mr. Jaruak Luanrit

Department : Sociology

Advisor : Dr. Detchat Treesap

Co-Advisor : Dr. Prayong Churak

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P. Sampipattanaiyajarn
.....Dean of Graduate School
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

Thematic Committee

P. Sampipattanaiyajarn
..... Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

D. Treesap
.....Advisor
(Dr.Detchat Treesap)

P. Churak
.....Co-Advisor
(Dr.Prayong Churak)

S. Chaimusik
.....Member
(Asst. Emeritus. Prof. Dr.Sukit Chaimusik)

S. Chomphuwong
.....Member
(Dr. Songsri Chomphuwong)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช
ชื่อนักศึกษา	: จารึก ล้วนฤทธิ์
สาขาวิชา	: สังคมวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. เฉลิมชาติ ตริทรัพย์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร. ประยงค์ ชูรักษ์
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๑

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ต่างกัน ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช จำนวน ๑๕๐ คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าและแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

ผลของการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา ด้านสถานที่ให้บริการ ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราชไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ข้อเสนอแนะที่ส่งเสริมการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช การบริหารงานควรมีการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารให้ชัดเจน ควรมอบอำนาจการตัดสินใจแก่เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าฝ่ายให้มากขึ้น รวมทั้งมีการบริหารงานโดยยึดหลักคุณธรรม และความยุติธรรม ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้อย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบและจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการให้มากขึ้น

Thematic Title : **People's Satisfaction Toward the service of the
Nakhonsithammarat Central Prison**

Student's Name : **Mr. Jaruak Luanrit**

Department : **Sociology**

Advisor : **Dr. Detchat Treesap**

Co-Advisor : **Dr. Prayong Churak**

Academic Year : **B.E. 2551 (2008)**

ABSTRACT

The objective to this thematic paper were 1) to study the satisfaction of people towards the service of Nakhonsithammarat central prison 2) to compare the satisfaction of people towards the service of Nakhonsithammarat central prison according to genders age occupation as differentiation , and 3) to study the recommendation toward the service of Nakhonsithammarat central prison. The sample in this research was people for usage for usage of Nakhonsithammarat central prison Phraphrom district , Nakhonsithammarat province at the number of 150 persons. The instruments in data collection was questionnaire in the kind of rating scale and used of open and close ended question, data analysis by percentage, arithmetic mean, and t-test.

The results of research were found as follows :

The satisfaction of people toward the service provider of Nakhonsithammarat central prison was at high level, from more to less as follow ; advaced service aspect, officers aspects, location aspect, procedure aspect, equal aspect and timely aspect. The people who had different of genders, ages and occupation had satisfied towards service provider of Nakhonsithammarat central prison in differently as statistics significance at .05

The suggestions those promotion of Nakhonsrithammarat providers. The administration should be planed by policy and methodology in clearing administration, should be given an authority in decision to officers at the position of section leaders, although administration by virtue and justice , should be trained the officers for suffient knowledge to responsibility of work and should be trained officers more and more for service providers

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์ และเอาใจใส่อย่างยิ่ง จากอาจารย์ ดร.เดชชาติ ศรีทรัพย์ และดร.ประยงค์ ชูรักษา อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ได้รับกรุณาให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ ฉบับนี้ อีกทั้งได้สละเวลาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และให้ความเมตตาแก่ผู้วิจัยตลอด

ขอขอบพระคุณพระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ และ ผศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ที่ได้ให้คำแนะนำในการจัดทำสารนิพนธ์ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดีและสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุง แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้แก่ ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ดร.ไมตรี จันทรา อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช นายเสริมเกียรติ กิรติพันธุ์ ผู้บัญชาการเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ สาขาวิชาสังคมวิทยาทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนนักศึกษาสาขาวิชาสังคมวิทยาทุกท่าน ที่กรุณาให้กำลังใจ รวมทั้งความห่วงใยที่มอบให้ ผู้วิจัยตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบแต่ คณะเจ้าหน้าที่เรือนจำ กลางนครศรีธรรมราช อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราชและผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วน ส่งเสริมสนับสนุนผู้วิจัยในด้านการศึกษาค้นคว้าด้วยดีตลอดมา

จารึก ถ้วนฤทธิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย	๒
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย	๒
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๓
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน	๑๐
๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการระบบราชการ	๒๒
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช	๓๐
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๔
๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๔๑

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๔๓
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔๓
๓.๒ เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	๔๓
๓.๓ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๔๔
๓.๔ การทดสอบเครื่องมือ	๔๔
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๕
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๕
๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย	๔๖
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๘
๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๘
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๘
ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๐
ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช	๕๒
ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปร	๕๘
ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช	๘๕
ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช	๘๒
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๘๓
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๘๔
๕.๒ อภิปรายผล	๘๘
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๐๑

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๑๐๑
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	๑๐๑

บรรณานุกรม	๑๐๒
-------------------	------------

ภาคผนวก	๑๐๔
----------------	------------

ภาคผนวก ก. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	๑๐๕
ภาคผนวก ข. หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๑๐
ภาคผนวก ค. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช	๑๑๒
ภาคผนวก ง. แบบสอบถาม และค่า IOC	๑๒๔

ประวัติผู้วิจัย	๑๓๒
------------------------	------------



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๔.๑	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ ๕๐
ตารางที่ ๔.๒	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ ๕๐
ตารางที่ ๔.๓	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ ๕๑
ตารางที่ ๔.๔	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ ๕๒
ตารางที่ ๔.๕	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๕๓
ตารางที่ ๔.๖	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา ๕๔
ตารางที่ ๔.๗	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านสถานที่ให้บริการ ๕๕
ตารางที่ ๔.๘	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ๕๖
ตารางที่ ๔.๙	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ๕ ด้าน ๕๗

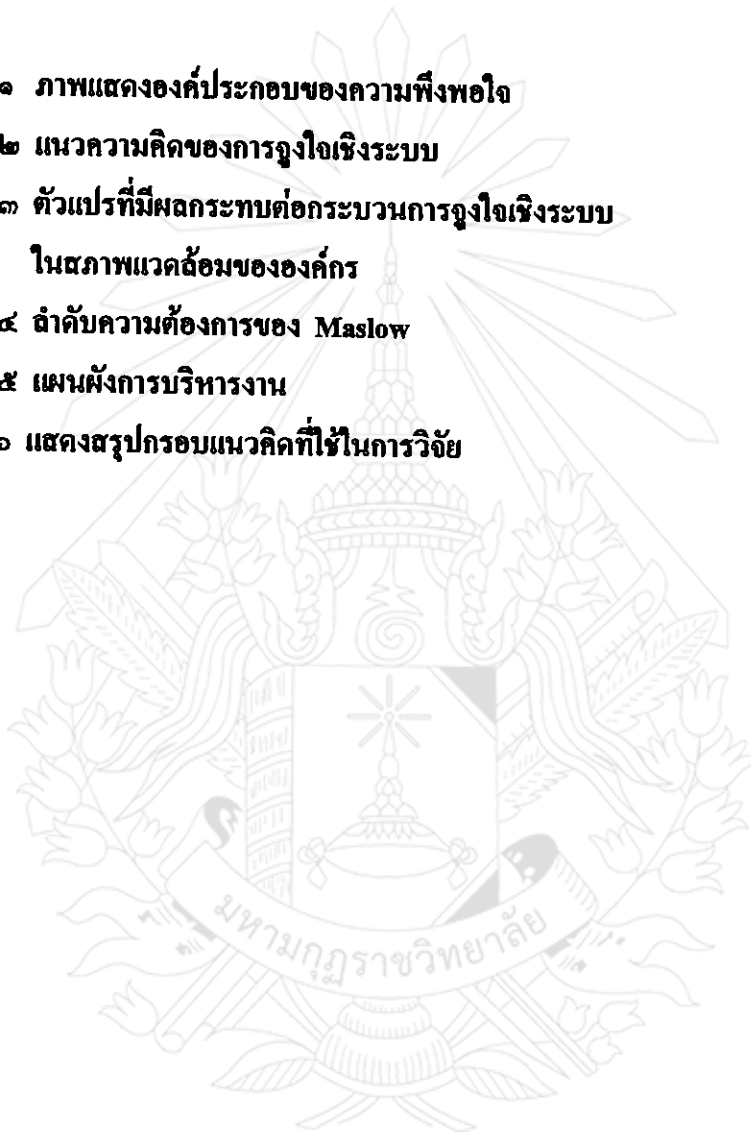
ตารางที่ ๔.๒๐	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านความพึงพอใจในการบริการโดยรวม จำแนกตามอายุ	๗๓
ตารางที่ ๔.๒๑	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ๕ ด้าน จำแนกตามอายุ	๗๕
ตารางที่ ๔.๒๒	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตาม อาชีพ	๗๗
ตารางที่ ๔.๒๓	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	๗๘
ตารางที่ ๔.๒๔	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านความเสมอภาค / บริการทันเวลา จำแนกตามอาชีพ	๘๑
ตารางที่ ๔.๒๕	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	๘๓
ตารางที่ ๔.๒๖	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านความพึงพอใจในการบริการโดยรวม จำแนกตามอาชีพ	๘๕
ตารางที่ ๔.๒๗	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ๕ ด้าน จำแนกตามอายุ	๘๗
ตารางที่ ๔.๒๘	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราชจำแนกตามเพศ	๘๘
ตารางที่ ๔.๒๙	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราชจำแนกตามอายุ	๙๐
ตารางที่ ๔.๓๐	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราชจำแนกตามอาชีพ	๙๑

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช



สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ ๒.๑ ภาพแสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจ	๘
แผนภูมิที่ ๒.๒ แนวความคิดของการจูงใจเชิงระบบ	๑๕
แผนภูมิที่ ๒.๓ ตัวแปรที่มีผลกระทบต่อกระบวนการจูงใจเชิงระบบ ในสภาพแวดล้อมขององค์กร	๑๘
แผนภูมิที่ ๒.๔ ลำดับความต้องการของ Maslow	๒๑
แผนภูมิที่ ๒.๕ แผนผังการบริหารงาน	๓๑
แผนภูมิที่ ๒.๖ แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๔๒



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมราชทัณฑ์ เป็นหน่วยงานสุดท้ายในกระบวนการยุติธรรม โดยมีเรือนจำและทัณฑสถานเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของกรมราชทัณฑ์ คือ การปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดให้เป็นไปตามคำพิพากษาของศาลและคำสั่งลงโทษที่มีอำนาจตามกฎหมาย คือ การกักขัง จำคุก และประหารชีวิต กำหนดแนวทางปฏิบัติต่อผู้ต้องขังให้สอดคล้องกับหลักกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายของกระทรวง หลักออาชญาวิทยา และหลักทัณฑวิทยา ตลอดจนข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำ สำหรับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องขององค์การสหประชาชาติ คำเนิการเกี่ยวกับการสวัสดิการและการสงเคราะห์แก่ผู้ต้องขัง และปฏิบัติการอื่นใดที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงคณะรัฐมนตรีมอบหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์กรมราชทัณฑ์ (พ.ศ. ๒๕๔๖-๒๕๕๑) กำหนดเป้าประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยมีตัวชี้วัดในเรื่อง ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อให้ส่วนราชการมีระบบในการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าที่มาติดต่อ จัดทำแผนปรับปรุงแก้ไขบริการตามความคิดเห็นของลูกค้า ลูกค้าในที่นี้หมายถึง ญาติผู้ต้องขัง ประชาชนผู้ใช้บริการโดยตรง เช่น ทนายความ ประชาชนทั่วไป ฯลฯ เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจอื่นที่มามีติดต่อกับกรมราชทัณฑ์ เช่น เจ้าหน้าที่คุมประพฤติ ตำรวจ ฯลฯ

เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช กรมราชทัณฑ์ ได้กำหนดให้เป็นเรือนจำความมั่นคงสูงประจำภาคใต้ ซึ่งมีอำนาจการควบคุม ผู้ต้องขังตั้งแต่ระหว่างพิจารณาตัดสินถึงกำหนดโทษสูงสุดตลอดชีวิต ณ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๑ เรือนจำกลางนครศรีธรรมราชมีผู้ต้องขังอยู่ในการควบคุมถึง ๓,๑๒๐ คน มีญาติผู้ต้องขัง ทนายความ พนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่คุมประพฤติ ฯลฯ มาใช้บริการจำนวนมากถึงวันละ ๕๐๐ คนขึ้นไป ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการให้บริการคนเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน อีกทั้งยังขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์อำนวยความสะดวกแก่ญาติ ทั้งนี้เพราะภารกิจหลักของกรมคือการควบคุม แก้ไขผู้ต้องขัง อีกทั้งยังขาดงบประมาณในการดำเนินงานเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ เช่น การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ สร้างห้องสุขา ติดโทรศัพท์ สิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงาน

ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช มีความสนใจศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ประสบความสำเร็จตามภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างไรบ้างหรือประชาชนมีปฏิกิริยาและความรู้สึกอย่างไรบ้างต่อการบริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช เพื่อจะได้นำผลการศึกษาวิจัยไปเป็นสารสนเทศแก่นักงานที่เกี่ยวข้อง หรือส่วนราชการอื่นที่สนใจจะได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มีเพศ อายุและ อาชีพ ต่างกัน

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย

๑.๓.๑ ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน

๑.๓.๓ ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ปีพ.ศ. ๒๕๕๑
จำนวน ๑๕๐ คน

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช ดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ
- ด้านสถานที่ให้บริการ
- ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สถานที่เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช

๑.๕.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

๑.๕.๓ ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

๑.๕.๔ สามารถนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราชให้มีประสิทธิภาพต่อไป

๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เรือนจำ หมายถึง เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชาชน หมายถึง ญาติผู้ต้องขัง ทนายความ พนักงานสอบสวน พนักงานคุมประพฤติ ที่มาใช้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำ

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และให้ความเป็นธรรมต่อประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการจากเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือสภาพทางอารมณ์ ซึ่งมีทั้งทางบวกและทางลบของผู้รับบริการ โดยบุคคลจะเปรียบเทียบว่าการบริการที่ตนได้รับนั้นมีความรู้สึกในทางบวกหรือ ทางลบมากน้อยเพียงใด

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการ มีการบริการที่ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจนในการอธิบายแนะนำให้แก่ผู้มาใช้บริการ รวมถึงระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนนั้นมีความเหมาะสม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ทำหน้าที่ประจำงานเยี่ยมญาติ งานเงินฝาก และงานทัณฑ์ปฏิบัติ ซึ่งเป็นงานที่ประชาชนมาติดต่อขอใช้บริการโดยตรง

ความเสมอภาคในการให้บริการ หมายถึง การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคเสมอหน้า ไม่ว่าผู้มารับบริการจะเป็นใคร

การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการของผู้มารับบริการ

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

สถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานที่บริเวณอาคารแจ้งเยี่ยมญาติ ห้องเยี่ยมญาติ และฝ่ายทัณฑ์ปฏิบัติ ของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น ๒ เพศ คือ ๑) เพศชาย และ ๒) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น ๔ กลุ่ม คือ ๑) กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี ๒) กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี ๓) กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี และ ๔) กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น ๔ อาชีพ คือ ๑) กลุ่มอาชีพเกษตรกร ๒) กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง ๓) กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และ ๔) กลุ่มอาชีพข้าราชการ

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดในการศึกษาตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- ๒.๑ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน
- ๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการระบบราชการ
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
- ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่พอใจตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดและทฤษฎีของนักวิชาการมาประกอบเป็นเอกสารในการวิจัยดังต่อไปนี้

จิตตินันท์ เคะชูปต์ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า หมายถึง ภาวะการณั้แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสพการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้มารับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้มารับบริการ

ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณั้แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้บริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ^๑

วัลลภา ชายหาด ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
๓. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า^๒

พิณ คงพูล ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า “เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เค็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ”^๓

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความคาดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการหรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริงๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”^๔

^๑จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการรูปแบบและคุณภาพ”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ), ๒๕๔๒, หน้า ๑๕.

^๒วัลลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๓๒, หน้า ๖๕.

^๓พิณ คงพูล, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา), ๒๕๒๕, หน้า ๒๑.

^๔เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, การวางแผนการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๗๖.

อังตรา โทบุญ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรมและองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล”^๕

D'Elia ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า “เป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านการพอใจ หรือเป็นสภาพจิตของบุคคลที่ชอบมากน้อยเพียงไร”^๖

Kendall ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า “เป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย”^๗

Good Carter V. ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่”^๘

Morse Nancy C. ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจหมายถึง “สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น”^๙

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจโดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

^๕ อังตรา โทบุญ, “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม), ๒๕๓๔, หน้า ๑๑-๑๒.

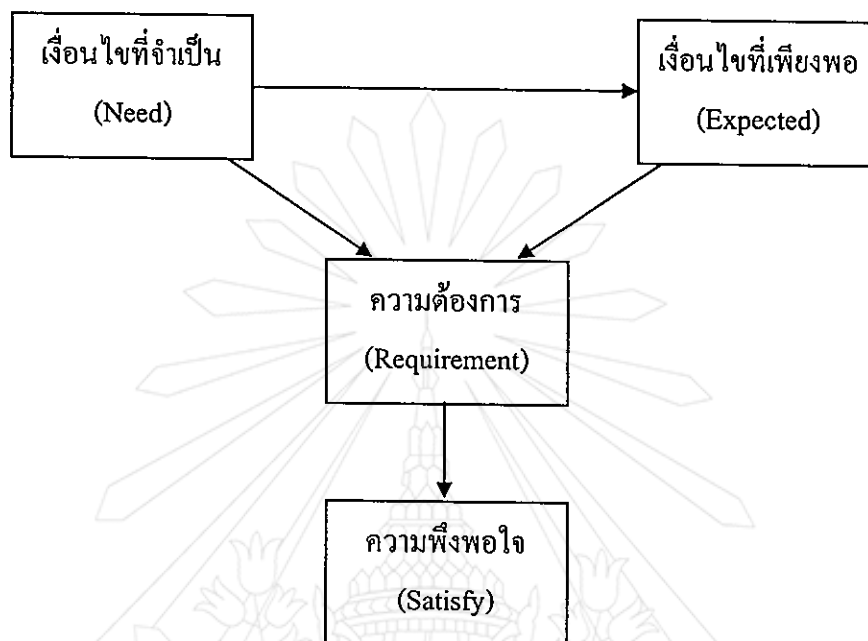
^๖ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๔.

^๗ สิริวรรณ ประกิจสังข์, **จิตสำนักแห่งความต้องการ**, (กรุงเทพมหานคร : ศิลปะการพิมพ์, ๒๕๔๔), หน้า ๒๒.

^๘ Good Carter V, **Diction of Education**, (New York : McGraw-Hill Book Company, 1973), p.27.

^๙ Morse Nancy C, **Satisfaction in the White Collar Job**, (Michigan : University of Michigan Press, 1973), p. 127.

ความพึงพอใจ หมายถึง การมีความรู้สึกที่ดี เจตคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือแรงจูงใจ ที่ตรงกับความคาดหวัง หรือเกินความคาดหวังความพึงพอใจสามารถอธิบายได้โดยแผนภูมิดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ ๒.๑ ภาพแสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจ

(เสรี วรขันธ์นทา.๒๕๓๖ : ๑๑)

๒.๑.๒ ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

กมลชนก อ่อนอมสิน และคณะ ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ” ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้มารับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการไว้ในใจก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้จริงในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้เป็นความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้อยู่รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ^{๑๑}

๒.๑.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ปริยาพร วงศ์อุครโรจน์ ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการรับบริการ ไว้ดังนี้

๑. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

๒. ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การมาทำงานสาย และขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

๓. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร^{๑๒}

^{๑๑} กมลชนก อ่อนอัมสินและคณะ. “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ”, วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, ปีที่ ๑๐ ฉบับที่ ๒ (กค.-ชค. ๒๕๔๕) : ๗๖.

^{๑๒} ปริยาพร วงศ์อุครโรจน์, **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**, (กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซท, ๒๕๓๕), หน้า ๑๒๖.

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการในการให้บริการประชาชน ว่าสถานที่ให้บริการประชาชนสำหรับบริการสาธารณะ แบ่งได้ดังนี้

๑. การบริการเกิดขึ้นในสถานที่ราชการ หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการในสถานที่ของส่วนราชการ โดยประชาชนจะต้องมาติดต่อขอรับบริการ เช่น การติดต่อขอเปลี่ยนชื่อ-สกุล การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง การขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายเข้าและแจ้งย้ายออก เป็นต้น โดยบริการเหล่านี้ประชาชนต้องร้องขอ โดยการออกแบบพิมพ์แล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่

๒. การบริการที่เกิดขึ้นนอกสถานที่ราชการ เป็นการออกไปให้บริการประชาชนเมื่อประชาชนเดือดร้อน หรือบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น การบริการประชาชนเคลื่อนที่^{๑๒}

การบริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อประชาชน ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีธรรมาภิบาลต่อประชาชนด้วยดี นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องลักษณะการบริการที่ดีว่า การให้บริการที่จะให้ประทับใจประชาชน ควรมีลักษณะดังนี้

๑. สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันกับความต้องการ

๒. ไม่มีขั้นตอนการทำงานมากนัก

๓. ไม่ปล่อยให้งานค้างค้ำ

๔. ทำงานตรงต่อเวลาและตรงไปตรงมา

๕. ประชาชนได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่

๖. บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท

๗. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

๘. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

๙. ไม่เรียกร้อยประโยชน์ตอบแทน

๑๐. ผู้ให้บริการมีธรรมาภิบาล สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความเป็นกันเองเอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

^{๑๒}สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ, การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พิมพ์อักษร, ๒๕๓๗), หน้า ๑๗.

๑๑. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่ายลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

๑๒. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องได้สะดวก

๑๓. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ มีความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง^{๑๑}

สมชาติ กิจยรรยง ได้กล่าวว่า หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการดังนี้

๑) การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อที่จะเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการง่าย ๆ ดังนี้

๑.๑ สดับ ได้แก่ การรับฟัง จากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่นเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการก็ต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ

๑.๒ สอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ “สวัสดิ์ครับมีปัญหาอะไรให้ผมรับใช้ครับ” “สวัสดิ์คะยินดีให้คำแนะนำค่ะ” เป็นต้น

๑.๓ สังเกต คือ การแสดงพฤติกรรม ภาษา ท่าทาง และการแสดงออกของผู้มารับบริการในอิริยาบถต่างๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออกมา เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หุคุดมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั้นหมายถึงความต้องการที่ผู้มารับบริการแสดงออกทางภาษาท่าทาง เป็นต้น

๑.๔ สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการผู้มารับบริการประเภทต่าง ๆ ไว้เป็นข้อมูลสถิติ เพื่อที่จะได้รู้ความต้องการของผู้มารับบริการได้รวดเร็วโดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ เช่น

๑. การคาดหวังถึงสิ่งที่ผู้มารับบริการชอบทานอาหารประเภทใด ๆ โดยการสอบถามล่วงหน้าสำหรับการบริการในร้านอาหารหรือภัตตาคาร และต่อไปคือความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้าทั่วไป ซึ่งผู้ให้บริการก็ควรเข้าใจถึงความต้องการที่เป็นนิสัยหรือธรรมชาติของคนโดยทั่วไป ดังนี้ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพดี

๒. ชื้อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าซื้อตามผู้นำ

๓. อยากได้โดยการลัดคิวคนอื่น

^{๑๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗-๑๘.

๔. ต้องการความสะดวกในการรับบริการ ได้นั่งสบายไม่ต้องออกแรงมาก
 ๕. ชอบขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก
 ๖. ต้องการที่จะให้จำชื่อหรือรายละเอียดประวัติสินค้าหรือรายละเอียดเดิมของเขาได้

๗. ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่ไม่ตรีจิต จริงใจ และได้รับเกียรติ
 ๘. ต้องการได้รับการบริการที่ดีกว่า หรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ
 ๙. ชอบที่จะได้พบเห็นหรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัยและเป็นระเบียบ

๑๐. ต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี เข้าใจง่ายและทันเวลา
 ๑๑. ต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตนเอง หรือ ได้มีโอกาสระบายความอัดอั้นของตน

นักบริการควรที่จะต้องเข้าใจในความต้องการพื้นฐานของผู้มารับบริการโดยทั่วไปเพื่อที่จะได้ไม่รู้สึกกดดัน ตึงเครียด หรือแสดงอาการโมโหโกรธา เมื่อเราได้ทำหน้าที่บริการ

๒) การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่าภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษาได้ดังนี้

๒.๑ การติดต่อโดยใช้ภาษา คือ การติดต่อด้วยคำพูด คำพูดที่ดีนั้นสามารถสร้างมิตรที่ยืนยาว และก่อให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับการบริการ การติดต่อทางภาษาที่ดีนั้น ควรมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

๑. ให้ใช้คำสุภาพ ให้ฝึกใช้คำสุภาพเป็นนิสัย เช่น สวัสดีค่ะ สวัสดีครับ ขอโทษ ขอบคุณค่ะ ขอภัยค่ะ เป็นต้น

๒. หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อผู้มารับบริการ

๓. หลีกเลี่ยงภาษาเฉพาะ หรือคำแสดงกับผู้มารับบริการ

๔. หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้มารับบริการ

๕. หน้าที่การบริการที่ดี จงฟังมากกว่าพูด

๖. อย่าตอบหัววน ๆ กับผู้มารับบริการ

๗. อย่าทะเลาะกับผู้มารับบริการ

๘. อย่าหัวเราะเยาะผู้มารับบริการ จงช่วยเหลือด้วยความจริงใจ

๙. จงมองหน้าเมื่อพูดกับเขา

๑๐. พูดในเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดนอกเรื่องราว

๑๑. พูดภาษาเดียวกับคู่สนทนา ผู้ฟัง ด้วยถ้อยคำสุภาพชัดเจนและเข้าใจง่าย

๑๒. คำพูดมีเหตุผล อยู่บนหลักความเป็นจริง

๑๓. พูดในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน

๑๔. ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาติดต่อกันในสำนักงาน

๑๕. ไม่พูดในลักษณะประชดประชัน เสียดสี แดกดัน หรือนินทา

๑๖. ไม่นำเรื่องละเอียดอ่อนมาเป็นหัวข้อสนทนา ซึ่งอาจจะเกิดความแตกแยกได้ เช่น เรื่องการเมือง ศาสนา สถาบันต่างๆ ความเชื่อ เงิน เป็นต้น

๑๗. พูดอย่างสนใจผู้ฟัง โดยเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง ไม่พูดเยินยอไร้เหตุผล

๑๘. ไม่พูดตลกก่อให้เกิดความเสียหาย อับอายแก่ผู้ฟังหรือผู้อื่น

๑๙. การพูดที่ดีต้องประกอบด้วย น้ำเสียง สีหน้า แววตา และท่าทางที่ดีด้วย

๒.๒ การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเราจะมีการติดต่อโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลา โดยบางครั้งเราจะใช้ควบคู่กับการพูด ซึ่งการแสดงออกไม่ใช้ภาษานี้จะสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์อันดีหรือไม่ดีก็ได้ ดังลักษณะที่ควรแสดงและไม่ควรแสดง

๓) ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้มารับบริการ แสดงที่ดี คือ การมีกิริยามารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดินหรือการแสดงออกด้วยภาษากาย ซึ่งประกอบด้วย

๓.๑ การสุภาพอ่อนน้อม คือ อ่อนน้อมถ่อมตน แต่ไม่อ่อนแอ แข็งแรงแข็งขัน แต่ไม่กระด้าง รู้จักไปมาลาไหว้

๓.๒ การรู้จักเก็บอารมณ์ คือ ใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งในการทำงานด้วยการบริการ อย่าอารมณ์เสียบ่าย ไม่เป็นคนที่หงุดหงิด

๓.๓ ระวังกิริยาท่าทาง ไม่ว่าจะเป็นการลุก นั่ง ยืน เคี้ยว ก้ม ควรมีการอดทนด้านจิตใจ และมีการสำรวมกิริยาท่าทางไว้พอสมควร

๓.๔ ความเป็นผู้รู้จักอดทน ออกกำลังกายเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทนทางด้านจิตใจและร่างกายค่อนข้างสูง

๓.๕ ยอมรับคำติชม จงถือคติว่า การติหรือการตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือการติเพื่อ ก่อ มิใช่เพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น

๓.๖ ตั้งใจฟังผู้มารับการบริการ เพื่อเป็นการรักษามารยาทอย่างชัดเจน

๓.๗ ขอบคุณในโอกาสอันควร

การแสดงออกไม่ควรทำ การแสดงออกต่อไปนี้จะแสดงถึงความมีมารยาท ซึ่งผู้มีหน้าที่ให้บริการไม่ควรกระทำคือ

๑. เดินแทรกหรือเดินผ่านกลางระหว่างผู้มารับบริการ
๒. การไหว้วันหรือขอความช่วยเหลือจากผู้มารับบริการ
๓. ลุกเดินหนีไป โดยไม่บอกเหตุผล
๔. ทำงานอย่างอื่นที่ไม่จำเป็นต่อผู้มารับบริการ เช่น ถักผ้าคลุม เป็นต้น
๕. กระเช้าเข้าเหยยู่ลูกค้า โดยไม่บอกเหตุผล
๖. หลีกเลี่ยงการพูดคุยถึงเรื่องส่วนตัวกับผู้มารับบริการ
๗. ไม่ควรสูบบุหรี่ต่อหน้าผู้มารับบริการ

๔) การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร ๕ ส. ดังนี้

๔.๑ สะสาง หมายถึง การแยกแยะหรือจัดของสิ่งที่ไม่จำเป็นต่างๆ ในการทำงาน ออกไปคำถามเกี่ยวกับ “การสะสาง” เพื่อตรวจสอบความรับผิดชอบสำหรับผู้ทำหน้าที่ให้บริการ คือ

- มีเศษวัสดุหรือสิ่งของต่างๆ เกะกะหรือตกหล่นในบริเวณสถานที่ทำการหรือบริการหรือไม่

- มีการวางอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ไว้กระจัดกระจายหรือไม่

- มีสิ่งของที่ไม่จำเป็นปะปนอยู่ในบริเวณที่ทำงานหรือไม่

- ตู้ ชั้น บน โต๊ะทำงานเต็มไปด้วยของที่ไม่จำเป็น ที่ทำงานคับแคบหรือไม่

- สถานที่บริการ ไม่เป็นระเบียบ สกปรกเลอะเทอะหรือไม่

๔.๒ สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่างๆ ในที่ทำงานและบริการให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกและปลอดภัย สิ่ง que แสดงถึง “ความสะดวก” ในการบริการ คือ มีการกำหนดทิศทางทางเดิน และกำหนดจุดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชัดเจนมีป้ายบอกทิศทางสำหรับผู้ใช้บริการมีระบบการจัดเก็บแยกประเภทเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ โดยยึดหลักคุณภาพและประสิทธิภาพ

๔.๓ สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ปัดกวาด เช็ด ถู เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่บริการ ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาด สบายใจ อยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึงการมีแสงสว่างหลอดไฟเพียงพอ ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพที่ดี

๔.๔ สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่หมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดียู่ตลอดไป มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ที่ใช้บริการ

๔.๕ สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

๕) ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้ เป็นสิ่งที่ผู้บริการควรทราบ คือ รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักบริการ รู้จักระบบงานของตน รู้จักองค์การรวมทั้งรู้จักผู้บริการ รู้จักข้อมูลข่าวสารที่ดี แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้าและจำรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้าได้ รู้จักลูกค้าแต่ละประเภทว่าเขาต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

๖) การมีความน่าเชื่อถือ การที่มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการปัญหาที่ว่าทำอย่างไรจะได้ลูกค้าหรือผู้กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือดังนั้นจึงเสนอแนวความคิดเรื่องคุณสมบัติที่ดีของผู้ทำหน้าที่ให้บริการดังนี้

- ๖.๑ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
- ๖.๒ เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
- ๖.๓ มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยา และวาจาอ่อนน้อม
- ๖.๔ มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
- ๖.๕ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานอยู่เสมอ
- ๖.๖ ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
- ๖.๗ ยิ้มแย้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
- ๖.๘ แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
- ๖.๙ เตรียมตนให้พร้อมอยู่เสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ

๗) ความน่าวางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้อื่นน่าไว้วางใจอีกด้วย ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นแนวทางเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความไว้วางใจเราได้ก็คือ การให้ความสนใจ การมีความจริงใจที่จะให้ความสนใจเกิดกับผู้มารับการบริการ มีความจริงใจที่จะให้เกิดความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และการให้บริการ การที่เป็นผู้รู้จักกาลเทศะ ระวังกริยาท่าทาง รักษาความลับของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องมีการบรรณาธิการในการทำงาน ชื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง รักษาเวลา รักษาคำพูด และรักษาสัญญา ในส่วนนี้สามารถใช้สูตร ๕ ย. เพื่อการบริการที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการดังนี้

๓.๑ เยี่ยมเยือน หมายถึง สอบถาม หรือความห่วงใยทั้งทางจดหมาย หรือโทรศัพท์ หรือถามผ่านบุคคลที่สามก็ได้ และการออกให้บริการนอกสถานที่

๓.๒ ยึดหยุ่น หมายถึง มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัดเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม

๓.๓ ยิ้มแย้ม หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสประทับใจตลอดเวลา

๓.๔ ยกย่อง หมายถึง รู้จักยกย่องให้เกียรติลูกค้า และผู้ให้บริการเสมอ

๓.๕ ยืนหยัด หมายถึง ยืนหยัดที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไป^{๑๔}

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของรัฐนั้นต้องยึดหลัก ๕ ด้านดังนี้

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้มารับบริการนั้นจะเป็นใคร

๒. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และความต้องการของผู้มารับบริการ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ และอุปกรณ์ต่างๆ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะเสร็จสิ้น

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ^{๑๕}

บาร์นาร์ด (Barnard) ได้กล่าวว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจในการรับบริการเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับการกระตุ้นของสิ่งจูงใจอันเป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวย ๘ ประการ คือ

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของตอบแทนที่ให้แก่ผู้รับบริการในรูปของวัตถุ

๒. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคล ได้แก่ ชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจพิเศษ ตำแหน่ง

^{๑๔} สมชาติ กิจบรรจง, เทคนิคการให้บริการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๖), หน้า ๔๔-๕๗.

^{๑๕} บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เชียงใหม่), ๒๕๔๖, หน้า ๗.

๓. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพทางกายที่ต้องการหรือที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน

๔. สิ่งจูงใจที่เป็นประโยชน์ของอุดมคติ ได้แก่ ความภาคภูมิใจของบุคคลที่แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่

๕. สิ่งจูงใจที่เป็นความตั้งใจทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรในหมู่เพื่อนร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

๖. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล

๗. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ได้แก่ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน

๘. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการร่วมกันฉันท์มิตร ได้แก่ ความพอใจของบุคคลที่ได้อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวางสนิทสนมกลมเกลียว ร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน

จอห์น ดี มิลเลตต์ กล่าวว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ได้ยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐ จะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ^{๑๖}

จากแนวความคิดในเบื้องต้น ผู้วิจัยมีแนวความคิดว่า ลักษณะที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการนั้น ประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ คือ ระบบการให้บริการ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดปัจจัยในความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในเบื้องต้น และบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้การบริการเป็นแรงสนับสนุนให้การบริการมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ดังนั้นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เมื่อเขาได้รับการบริการ ดังนี้คือ ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน หรือเป็นธรรม ได้รับการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ถูกต้องแม่นยำ ได้รับอย่างครบถ้วนเพียงพอ ได้รับการบริการอย่างก้าวหน้า ได้รับการบริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม ได้รับการบริการอย่างต่อเนื่องครบถ้วน

^{๑๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘.

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช ในการศึกษาผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในการศึกษาดังมีรายละเอียดแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังประเด็นต่อไปนี้

๑) ทฤษฎีการจูงใจ

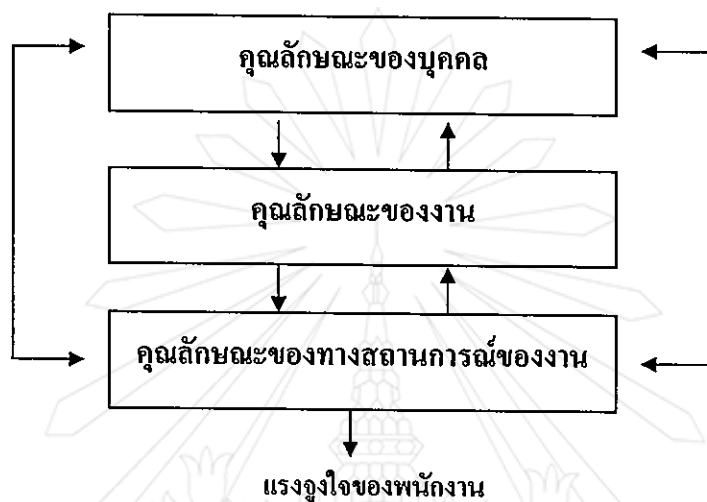
การจูงใจ หมายถึง กระบวนการใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ การจูงใจประกอบด้วยส่วนสำคัญ ๒ ประการ คือ แรงจูงใจ และสิ่งจูงใจพฤติกรรมที่ได้รับการจูงใจมีลักษณะ ๓ ประการ คือ มีพลังมีความพยายามและมีการเปลี่ยนแปลงได้

Chester I. Barnard ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน และสิ่งของ
๒. โอกาสของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น การได้รับเกียรติ การได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่มีอำนาจมากกว่าเดิม
๓. สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน และวัตถุสิ่งของต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากร โดยให้อยู่ในสภาพที่เป็นที่พอใจของทุกคน
๔. ความดึงดูดทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคคลทุกหน่วยงาน
๕. การปรับสภาพการทำงาน เป็นการปรับสภาพการทำงานได้อย่างกว้างขวางให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัยและตรงกับเจตคติของบุคลากร
๖. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการร่วมทำงาน ได้อย่างกว้างขวางจะช่วยให้รู้สึกว่าเป็นคนสำคัญของหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่
๗. สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดที่บุคลากรสนิทสนมกลมเกลียว หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน^{๑๖}

^{๑๖}Barnard Chaester, *The Function of Executive*, (Cambridge : Harvard University, 1966), p.147.

พอร์เตอร์และไมล์ ได้เสนอแนะแนวความคิดของการจูงใจเชิงระบบ และให้ความหมายว่า ตัวแปรผันที่สำคัญในองค์กรที่มีผลกระทบต่อการจูงใจมีอยู่ ๓ อย่าง คือ คุณลักษณะของบุคคล ลักษณะของงาน และคุณลักษณะทางสถานการณืของงาน และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรผันเหล่านี้เป็นสิ่งที่กำหนดขนาดของแรงจูงใจของพนักงาน ดังแสดงในแผนภูมิประกอบ



แผนภูมิที่ ๒.๒ แนวความคิดของการจูงใจเชิงระบบ

คุณลักษณะของบุคคล	คุณลักษณะของงาน	คุณลักษณะทางสถานการณืของ แรงงาน
๑. ความสนใจ ๒. ทักษะคติ (ตัวอย่าง) : - ต่อตัวเอง - ต่องาน - ต่อลักษณะต่าง ๆ ทาง สถานการณืของงาน ๓. ความต้องการ (ตัวอย่าง) : - ความมั่นคง - สังคม - ความสำเร็จ	(ตัวอย่าง) : - ประเภทของรางวัลภายใน - ขนาดของความเป็นอิสระ - จำนวนของสิ่งย้อนกลับ ทางด้านผลการปฏิบัติงาน - ขนาดของความแตกต่างของ งาน	๑. สภาพแวดล้อมของงาน ก. เพื่อนร่วมงาน ข. ผู้บังคับบัญชา ๒. การปฏิบัติขององค์การ ก. การให้รางวัล (๑) การให้รางวัลโดยทั่วไป (๒) การให้รางวัลบุคคล ข. บรรยากาศขององค์การ

แผนภูมิที่ ๒.๓ ตัวแปรที่มีผลกระทบต่อกระบวนการจูงใจเชิงระบบในสภาพแวดล้อมขององค์กร

จากแผนภูมิที่ ๑ และ ๒ สรุปได้ว่า ตัวแปรต้นสำคัญในองค์กรที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจมี ๓ ประการ คือ คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะของงาน ลักษณะทางสถานการณ์ของแรงงาน และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นเหล่านี้ เป็นสิ่งกำหนดขนาดของแรงจูงใจของพนักงานคือ

๑. คุณลักษณะของบุคคล หมายถึง ความสนใจ ทักษะคติ และความต้องการที่บุคคลนำเข้ามาในสถานการณ์ของการทำงาน เรามองเห็นได้อย่างชัดเจนว่าบุคคลแตกต่างกันทางคุณลักษณะเหล่านี้ และแรงจูงใจของบุคคลจึงแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น บุคคลหนึ่งอาจอาจจะต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ดังนั้นเขาจะถูกจูงใจด้วยตำแหน่งหน้าที่ บุคคลอีกคนหนึ่งอาจต้องการเงินดังนั้นเขาจะถูกจูงใจด้วยการได้รับเงินเดือนที่สูง

๒. คุณลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะของงานพนักงาน คุณลักษณะดังกล่าวนี้ ได้แก่ ขนาดของความรับผิดชอบของบุคคล ความแตกต่างกันของงาน และขนาดของการตอบสนองความพอใจของงาน ตัวอย่างเช่น งานที่ตอบสนองความพอใจจากภายในได้ จะจูงใจบุคคลได้มากกว่างานที่ตอบสนองความพอใจจากภายในไม่ได้

๓. คุณลักษณะทางสถานการณ์ของงาน หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลในสภาพแวดล้อมของการทำงานและการปฏิบัติขององค์กรต่อพนักงานในองค์กร^๑

๒) ทฤษฎีความต้องการ อับบราฮัมส์ มาสโลว์ (Abaraham Maslow)

อับบราฮัมส์ มาสโลว์ (Abaraham Maslow) ได้ให้ทฤษฎีที่ไม่เพียงแต่แยกประเภทความต้องการของมนุษย์เท่านั้น แต่ยังให้ข้อเสนอแนะทางการบริหารพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรในแง่ของลำดับความต้องการ ๕ ประการ ดังต่อไปนี้

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการอากาศ น้ำ อาหาร และความต้องการทางเพศ

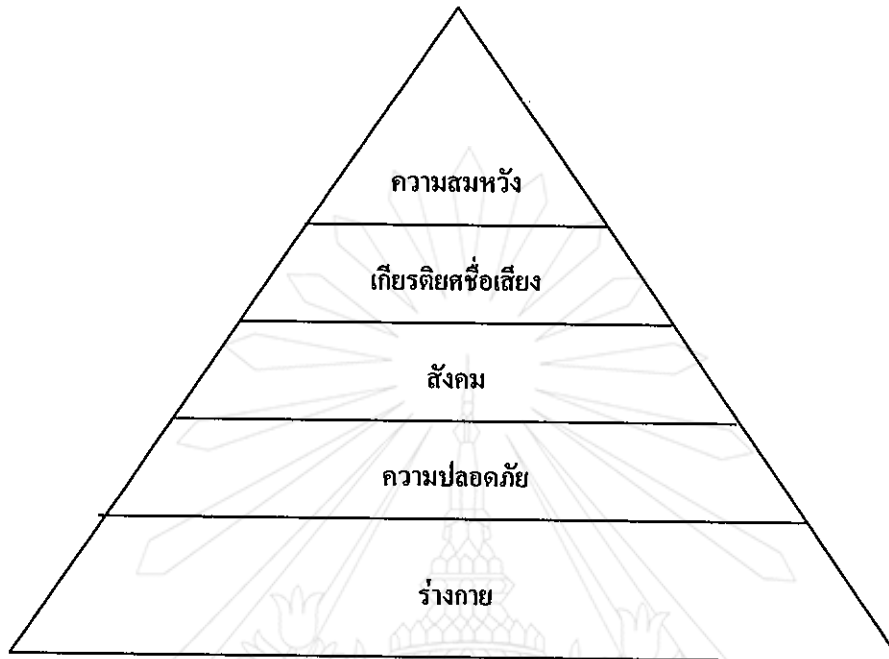
๒. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยและความปลอดภัยจากความกลัวและการคุกคามต่างๆ

๓. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่ง และการติดต่อของมนุษย์

๔. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการความเคารพนับถือตนเอง ความเคารพนับถือจากบุคคลอื่น การยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง

^๑ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, อ่างแล้ว, หน้า ๒๕.

๕. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการเจริญเติบโต และความต้องการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่



แผนภูมิที่ ๒.๔ ลำดับความต้องการของ Maslow

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs) ได้อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาเมื่อต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับคนนั้นต่อไป ฉะนั้น ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมุติฐาน ๓ ประการ คือ

๑. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความไม่ต้องการ ไม่มีสิ้นสุด
๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก
๓. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงเมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบางส่วน ความต้องการขั้นสูงต่อไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมใหม่ต่อไป^{๑๕}

^{๑๕} ศิริวรรณ เสรวีรัตน์ และคณะ, พฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๗๖.

๓) ทฤษฎีความคาดหวัง

ตามทฤษฎีของเนคเลอร์และลอร์เลอร์ เสนอแนะว่าแบบจำลองความคาดหวัง แสดงให้ผู้บริหารเห็นถึงข้อเสนอแนะที่ชัดเจนหลายอย่างในการจูงใจผู้อยู่ภายใต้บังคับบัญชา ข้อเสนอแนะเหล่านี้ได้แก่ การพิจารณาถึงรางวัลที่ให้คุณค่าโดยผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน การพิจารณาถึงผลการปฏิบัติงานที่ต้องการและระดับผลการปฏิบัติงานที่สามารถบรรลุถึงได้ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ปัจจัยที่อาจจะขัดขวางความประสิทธิภาพของรางวัล และการให้รางวัลต้องเพียงพอ

อย่างไรก็ตาม นักวิจัยและนักทฤษฎีการบริหารและจิตวิทยาพฤติกรรมไม่เห็นพ้องต้องกันอย่างเต็มที่ว่า อะไรเป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้ปฏิบัติงานในองค์กร แต่เห็นพ้องโดยทั่วไปว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความซับซ้อนในการจูงใจมีดังต่อไปนี้ คือ

๑. ความต้องการของบุคคลแตกต่างกัน
๒. ความต้องการของบุคคลเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
๓. สภาวะทางสังคมเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
๔. ฝ่ายบริหารขาดการควบคุมสภาพแวดล้อมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน^{๒๐}

๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการระบบข้าราชการ

๒.๓.๑ ความหมายและความสำคัญของระบบราชการ

อุทัย เลาหวิเชียร ได้ให้ความหมายระบบราชการ หมายถึง หน่วยงานที่มีรูปแบบซึ่งจัดเป็นกระทรวง ทบวง กรม กอง ฝ่าย ฯลฯ เพื่อนำนโยบายของรัฐ ไปสู่การปฏิบัติ ระบบราชการจึงเป็นองค์การขนาดใหญ่ที่สลับซับซ้อน หรืออาจจะเรียกได้ว่า เป็นรูปแบบขององค์การทางสังคมที่มีคุณลักษณะ โดยเฉพาะ ซึ่งได้แก่ การมีชั้นการบังคับบัญชาที่ลดหลั่นกันลงมา การแบ่งงานกันทำโดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถและทักษะเป็นเกณฑ์ การบริหารที่ยึดถือกฎหมายเป็นหลัก มีระเบียบวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจน การติดต่อปฏิสัมพันธ์ของข้าราชการให้ความสำคัญในเรื่องของกฎหมายระเบียบแบบแผนมากกว่าในเรื่องส่วนตัว การสรรหาและการเลื่อนชั้นข้าราชการเน้นในเรื่องของความรู้ความสามารถ

^{๒๐} สมยศ นาวิการ, การบริหาร, อ่างแล้ว, หน้า ๓๕๕.

๒.๓.๒ รากฐานการพัฒนาการบริหารระบบราชการของประเทศไทย

ติน ปรัชญพฤทธิ ได้กล่าวว่า การพัฒนาการบริหารราชการของไทยได้มีการวางรากฐานไว้แล้วตั้งแต่รัชกาลที่ ๔ และมีการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม อย่างขนานใหญ่ในรัชกาลที่ ๕ เฉพาะอย่างยิ่งในปี พ.ศ. ๒๔๓๕ และเมื่อถึงปี พ.ศ. ๒๔๕๓ ก็ถือว่าเป็นการสิ้นสุดของการปฏิรูปในครั้งนั้น ซึ่งยังผลให้มีผลกระทบต่อการศึกษา การสาธารณสุข การคมนาคมและต่อด้านอื่นๆ อีกมาก การปฏิรูปหรือการพัฒนาบริหารครั้งที่สองเกิดขึ้นในปี พ.ศ. ๒๔๖๘ เมื่อสมเด็จพระเจ้าพี่ยาเธอ กรมหลวงพระนครสวรรค์ วรพินิจ ได้รับสั่งในอภิรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๔๖๘ ว่าทรงเห็นควรให้มีการสอบคัดเลือกคนเข้ารับราชการ ล้นเกล้าฯ รัชกาลที่ ๗ จึงทรงโปรดเกล้าฯ ให้กรมพระยาดำรงราชานุภาพ (พระยศในขณะนั้น) คิดวางระเบียบในเรื่องนี้ พร้อมกันนั้นสมเด็จพระเจ้าพี่ยาเธอ เจ้าฟ้ากรมหลวงนครสวรรค์ วรพินิจ ก็ได้ทูลเกล้าถวายร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการลงโทษข้าราชการพลเรือน ซึ่งที่ปรึกษาคือ นาย อาร์ กียง ได้เขียนขึ้น เพราะเห็นว่าในขณะนั้นข้าราชการพลเรือนยังไม่มีระเบียบวินัยเป็นของตนเอง คงมีเฉพาะทางด้านทหารเท่านั้น ระเบียบเกี่ยวกับข้าราชการพลเรือนและร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการลงโทษข้าราชการพลเรือนทั้งสองฉบับได้รับการพิจารณาจากอภิรัฐมนตรี และเสนาบดีกระทรวงต่าง ๆ ในปี พ.ศ. ๒๔๖๘ ซึ่งเป็นที่มาของพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๔๗๑ และมีผลบังคับใช้ในปี พ.ศ. ๒๔๗๒ เป็นที่น่าสังเกตว่าร่างพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๔๗๑ นี้มิได้ทำกันอย่างลวก ๆ หากได้มีการพิจารณากันกรอกกันอย่างรอบคอบหลายชั้น โดยส่งร่างให้เสนาบดีทุกกระทรวงเสนอความคิดเห็น และสิ้นเกล้าฯ รัชกาลที่ ๗ เองก็ได้ทรงท้วงติงแก้ไขข้อความบางตอนด้วยพระหัตถ์ของพระองค์เอง เช่น ในเรื่องกำหนดคุณสมบัติของข้าราชการ การสอบวินัยข้าราชการ ฯลฯ ซึ่งมุ่งจะให้มีการเอาระบบคุณธรรมเข้ามาใช้อย่างเต็มที่ ดังจะเห็นได้จากคำปรารภของพระราชบัญญัติ กล่าวว่า โดยที่มีพระราชประสงค์ทรงวางระเบียบข้าราชการพลเรือนให้เป็นไปในทางเลือกสรร ผู้มีความรู้ความสามารถเข้ารับราชการเป็นอาชีพไม่มีกังวลด้วยการแสวงหาผลประโยชน์ในทางอื่น ส่วนฝ่ายข้างข้าราชการก็ได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้น เนื่องจากความสะอาดพร้อมด้วยข้าราชการซึ่งมีความสามารถรอบรู้ในวิถีและอุบายของทางการกับทั้งหน้าที่และวินัยอันตนพึงรักษาเป็นนิตยกาล

การปฏิรูปหรือการบริหารครั้งที่สามเกิดขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. ๒๔๗๕ ซึ่งเท่ากับเป็นการหล่อหลอม โครงสร้างการควบคุมการเมืองเสียใหม่อย่างไรก็ดีก็ยังไม่สามารถจะควบคุมระบบราชการและข้าราชการให้สนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ก็เพราะว่า ในหน่วยการปกครองการบริหารระบบราชการนั้น กลุ่มผลประโยชน์อื่น ๆ ก็ยังไม่สามารถจะมีพลังอย่างเพียงพอที่จะใช้แรงกดดันให้ระบบราชการสนองตอบความต้องการของ

พวกคนได้อย่างแท้จริง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าระบบราชการมักจะได้รับใช้ตนเองมากกว่าที่จะรับใช้รัฐบาลหรือประชาชน

การปฏิรูปหรือการพัฒนาการบริหารครั้งที่สี่ เกิดขึ้นเมื่อการจัดตั้งคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ขึ้นมาที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เมื่อ ๑๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๘ ด้วยความร่วมมือของมหาวิทยาลัย อินเดียนาในสหรัฐอเมริกา และเมื่อมีการจัดตั้ง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ขึ้นเมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๐๘ และในระยะเดียวกันนั้น จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ก็ได้จัดตั้งคณะกรรมการ ปฏิรูประบบราชการและระเบียบบริหารราชการแผ่นดินขึ้น

สำหรับการปฏิรูปหรือการพัฒนาการบริหารในปัจจุบันนั้นดูเหมือนจะยังยึดแนวทางของ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการและระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งได้วางแนวทางการปฏิรูป หรือพัฒนาการบริหารไว้เป็น ๕ แนวทางด้วยกัน คือ

- ก. การปฏิรูปโครงสร้าง
- ข. การพัฒนาระเบียบบริหารราชการแผ่นดินหรือกระบวนการการบริหาร
- ค. การพัฒนาการบริหารงานบุคคล
- ง. การปฏิรูปทัศนคติและพฤติกรรมของข้าราชการให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ

จากการพัฒนาการบริหารที่ผ่านมา มีข้อนำสังเกตหลายประการ คือ ประการแรกการพัฒนาการบริหารมักจะเริ่มต้นด้วยการพยายามที่จะนำเอาระบบคุณธรรมเข้ามาแทนที่ระบบบุคคลนิยม เป็นอันดับแรก ต่อจากนั้น จึงพิจารณาให้ด้านอื่น ๆ ต่อไป ประการที่สองหลังจากพัฒนาการบริหาร โดยเน้นระบบคุณธรรมเสร็จแล้วกลับพบว่า ระบบคุณธรรมแต่เพียงอย่างเดียวนั้น ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของการพัฒนาประเทศได้ จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เต็มที่ ประการที่สาม การพัฒนาการบริหารมักเน้นการพัฒนาโครงสร้างและกระบวนการมากกว่าพฤติกรรม ประการที่สี่ เหตุผลที่นำมากล่าวอ้างในการพัฒนาการบริหาร ก็คือ ความบกพร่องของระบบราชการ ที่ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้ทันทั่วทั้งที่และเต็มที่

พอจะสรุปได้ว่า การพัฒนาการบริหารนั้นจำเป็นต้องทำกันต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ นอกจากนี้ การพัฒนาการบริหารจะมุ่งเน้นเฉพาะระบบคุณธรรมอย่างเดียวเหมือนแต่ก่อนคงจะไม่เป็นการเพียงพอเป็นแน่ ทั้งนี้ก็เพราะเป็นภารกิจของการบริหารนั้นมิได้จำกัดอยู่เฉพาะงานแม่บ้านเท่านั้น หากกำลังมุ่งไปยังการบริหารการพัฒนา ซึ่งจะต้องมีโครงสร้าง กระบวนการ และพฤติกรรมทางการบริหารที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศเป็นที่ตั้ง

๒.๓.๓ ค่านิยมของระบบราชการไทย

อุทัย เลาหวิเชียร ได้วิเคราะห์ถึงค่านิยมของระบบราชการไทย โดยชี้ให้เห็นค่านิยมของระบบราชการไทยประการหนึ่ง และชี้ให้เห็นว่าเหตุใดระบบราชการไทยจึงขาดค่านิยมบางประการที่เป็นสาระสำคัญของการบรรลุผลของงานราชการ

นักรัฐศาสตร์ชาวอเมริกันผู้หนึ่งได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับค่านิยมของระบบราชการไทยว่ามีอยู่ ๔ ประการ คือ

๑. ระบบราชการ ได้จัดตั้งและปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการมีสถานภาพที่แตกต่างกับคนอื่น

๒. ข้าราชการคำนึงถึงเรื่องส่วนตัวเป็นหลัก ถือว่าสำคัญกว่ากฎหมายระเบียบข้อบังคับ

๓. ข้าราชการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความมั่นคง ซึ่งหมายถึงการรักษาวิถีชีวิตในระบบราชการและสถานภาพให้มั่นคงถาวร เพราะอาชีพราชการเป็นอาชีพที่ค่อนข้างจะมีหน้ามีตาและไม่มีอาชีพอื่นมาทดแทนได้

๔. ข้าราชการไทยให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสุข ที่จะได้จากสิ่งแวดล้อมและสังคม ดังนั้น ข้าราชการไทยจึงเห็นแต่ความสนุกเป็นสำคัญ เป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ขาดความสนใจในงานอย่างจริงจัง หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือมีข้าราชการที่มุ่งมันจะบากบั่นอุตสาหกรรมวิริยะในงานหน้าที่น้อย

สำหรับข้อแรกจะเห็นได้ว่าข้าราชการไทยให้ความสำคัญเกี่ยวกับสถานภาพ เช่น เห็นว่าการเป็นข้าราชการเป็นอาชีพที่มีเกียรติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีเกียรติกว่าคนที่ไม่มีอาชีพอื่นๆ ข้าราชการที่มียศหรือระดับ (ซี) สูงกว่าจะต้องรักษาสถานภาพให้แตกต่างกับสถานภาพของข้าราชการที่มียศและมีซีต่ำกว่า การปฏิสัมพันธ์จะต้องมีพิธีการและไม่มีความเท่าเทียมกัน หรือกิจการที่ต้องระดมความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ทุกคน เพราะสถานภาพเป็นแนวให้ข้าราชการชั้นผู้น้อยไม่กล้าแสดงความคิดเห็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความคิดเห็นที่แตกต่างกับผู้บังคับบัญชา

ในกรณีที่สอง คือ การเน้นเรื่องส่วนตัวมากกว่ากฎหมายระเบียบข้อบังคับเป็นเรื่องธรรมดาสามัญของสังคมไทย ข้าราชการชั้นสูงมักไม่ค่อยยอมปฏิบัติตามกฎหมายหมุมหมิม เช่น กฎจรรยา ซึ่งได้จากการที่สำนักนายกรัฐมนตรีออกภาพเผยแพร่ทางโทรทัศน์ โดยชี้ให้เห็นว่าข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ปฏิบัติผิดกฎจรรยา แต่ฝ่าฝืนไม่ให้ตำรวจจรรยาจับกุม เป็นการสะท้อนให้เห็นเรื่องที่เกิดขึ้นภายในระบบราชการ การช่วยเหลือสมัครพรรคพวกหรือญาติพี่น้องเป็นเรื่องที่ถือปฏิบัติจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตข้าราชการ โดยเหตุนี้ จึงไม่อาจเรียกได้ว่าระบบราชการไทยถือกฎหมายเป็นหลักตามแนวความคิดของเวเบอร์ หรือบางครั้งเรียกว่า "Rule of law"

ในกรณีข้อที่สามก็คือ คนไทยมักจะขาดความยืดหยุ่นและเห็นว่าชีวิตไม่มีความมั่นคงสิ่งที่มีความมั่นคงที่สุดก็คืออาชีพราชการ การยึดเรื่องความมั่นคงมากไปเป็นเหตุให้ข้าราชการเกิดความไม่กระตือรือร้น สามารถจะเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งหากไม่มีความผิการเลื่อนขั้นสู่ตำแหน่งที่สูงก็อาศัยหลักแข่งขันภายในเป็นเหตุให้ข้าราชการไม่ยอมขวนขวายเพราะผู้ที่แข่งขันก็คือคนไม่กี่คนในหน่วยงานนั้น ๆ

ในประการสุดท้าย เรื่องที่ว่าคนไทยชอบสนุก แสวงหาความสุขแม้ในขณะที่ปฏิบัติงาน เรื่องนี้ไม่อยากปักใจแน่วแน่ว่าคนไทยไม่เคร่งครัดการทำงาน โดยการเอาเรื่องของงานมาปะปนกับความสนุกการดำเนินชีวิตของคนแต่ละสังคมไม่เหมือนกันตัวอย่างเช่น ฝรั่งเศสหรือชาวตะวันตกเมื่อมีความรักก็ต้องแสดงออกทันที แม้ว่าจะอยู่ในที่สาธารณะ แต่คนในตะวันออกเห็นว่าการแสดงความรักไม่ควรแสดงในที่สาธารณะเป็นเรื่องที่ควรเก็บไว้ในใจมากกว่า ดังนั้น จึงไม่อาจสรุปได้ว่าคนตะวันออก มีความรักต่อสามีภรรยาน้อยกว่าคนตะวันตก ฉะนั้นใครก็ตามที่ข้าราชการไทยอาจปฏิบัติงานพร้อมกันไปกับการมีอารมณ์ขันก็อาจเป็นวิถีชีวิตหนึ่งของคนไทย เพราะการมีอารมณ์ขันอาจเป็นการผ่อนคลายการทำงานที่จำเจและเบื่อหน่าย ชาวตะวันตกอาจไม่ทราบวิธีผ่อนคลายความตึงเครียดจากการปฏิบัติงาน เพราะเห็นว่าขณะปฏิบัติงานต้องเคร่งครัดเอาจึงจะมีความสุขจะมีได้แต่เฉพาะวันหยุดเท่านั้น จึงเป็นเหตุให้คนตะวันตกเป็น โรคประสาทมากมายเพราะต้องเก็บความเครียดไปผ่อนคลายในเวลาอื่นที่ไม่ได้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ค่านิยมของระบบราชการที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ข้าราชการนึกถึงความก้าวหน้าในชีวิตราชการมากเกินไป จนบางครั้งขาดความสำนึกต่อส่วนรวม ปฏิบัติงานขัดต่อวิชาชีพ หรือขาดความรับผิดชอบเป็นอาทิ จริงอยู่ทุกคนต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ แต่ความก้าวหน้าที่กล่าวควรจะมาจากผลงานหรือมาจากความสำเร็จของการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือความก้าวหน้าในอาชีพควรมาจากความชอบธรรมและมีศักดิ์ศรี ข้าราชการไทยในปัจจุบันนี้ไม่น้อยที่มีค่านิยมที่ประหลาด คือประสงค์จะบรรลุความสำเร็จในชีวิตราชการโดยใช้เวลาแต่น้อยด้วยการมีผลงานที่น้อย การขยายตัวของหน่วยงานต่างๆ ในระบบราชการ หรือการขยายระดับ (ซี) โดยไม่มีเหตุผลก็เป็นปรากฏการณ์ทั่วไปในระบบราชการไทย หรือการเอาอกเอาใจผู้บังคับบัญชาจนเกินขอบเขต สอพลอแม้ในเรื่องที่ขัดต่อผลประโยชน์ส่วนรวมเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาตอบแทนในเรื่องของตำแหน่ง เพิ่มระดับ หรือการโยกย้าย ฯลฯ ข้าราชการที่ได้รับการเลื่อนระดับและเงินเดือนเร็วมักไม่กล้าหวังตั้งผู้บังคับบัญชาหรือแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกับผู้บังคับบัญชา แม้เพื่อประโยชน์ของงานเพื่อช่วยผู้บังคับบัญชาไม่ให้ตัดสินใจผิดพลาด ดังนั้นลักษณะทั่วไปของข้าราชการที่ประสงค์จะเลื่อนระดับตำแหน่งที่รวดเร็ว จะต้องเป็นคนพูดน้อยสงบเสงี่ยม ปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชา มีคุณลักษณะของผู้ที่ซื่อสัตย์ ไม่ควรเสนอความเห็นแม้จะเป็น

ประโยชน์ต่อส่วนรวมหากเป็นเรื่องที่ผู้บังคับบัญชาไม่ชอบและแม้ข้าราชการระดับสูงก็มีทัศนคติเช่นเดียวกัน อุทัย เลาหวิเชียรให้ข้อสังเกตไว้ดังนี้

มุ่งเอาใจใส่ต่อผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่าความถูกต้องของประโยชน์ส่วนรวม กล่าวคือเพียงทำนุบำรุงลูกที่ลูกน้องคอยติดสอยห้อยตามผู้บังคับบัญชาเพื่อความหวังการสนับสนุนอุ้มชูหรืออุปถัมภ์ความชอบให้ต่อไปในอนาคตโดยที่มิได้มองถึงความรับผิดชอบในหน้าที่หรือความถูกต้องของหน้าที่

ค่านิยมที่ประการดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นอุปสรรคของการบริหารงานแบบประชาธิปไตยซึ่งจะมีผลกระทบต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตยด้วยในที่สุดค่านิยมดังกล่าวจะขัดกับหลักประสิทธิภาพและหลักการที่มีเหตุผล การใช้เวลาเดินทางไปหาลองกองที่หวานกรอบไปฝากผู้บังคับบัญชาก็ดี หรือการใช้ความพยายามในการแสวงหากงเขาไปฝากผู้บังคับบัญชาก็ดี ย่อมเป็นเหตุให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ ไม่ส่งเสริมการให้หลักเหตุผล คือ วิชาการตรรกวิทยา และวิทยาศาสตร์ เพราะเห็นว่าวิชาการย่อมไม่บังเกิดผลเท่ากับการมีลองกองหรือทุเรียนหอมทองหรือนกเขาไปฝากผู้บังคับบัญชาค่านิยมในเรื่องของการมีสถานภาพแบบแนวตั้ง ก็เป็นอุปสรรคต่อค่านิยมที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและการกระจายอำนาจ ผู้ที่รักษาสถานภาพแนวตั้งย่อมต้องการการบริหารแบบรวบอำนาจ ค่านิยมที่เกี่ยวกับการคำนึงถึงส่วนตัว ย่อมขัดกับค่านิยมที่เน้นความสำเร็จและประโยชน์สาธารณะ โดยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่าข้าราชการไทยมีค่านิยมที่ขัดกับค่านิยมทางการบริหารงานแบบประชาธิปไตย

๒.๓.๔ หลักการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

จากหัวข้อที่กล่าวมาแล้วเรื่องค่านิยมที่เป็นอุปสรรคในการบริหารงานราชการ ส่งผลให้เกิดความไร้ประสิทธิภาพในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หลังจากเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจและสังคม ในปี ๒๕๔๐ จึงมีแนวคิดเรื่องการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขึ้นมา ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ ประกอบด้วยหลักพื้นฐาน ๖ ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. หลักนิติธรรม ได้แก่การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคลในการนำหลักการนี้มาปฏิบัติจะต้องคำนึงถึงเรื่องความเป็นธรรมและความยุติธรรม เพราะเมื่อระบบกฎหมายมีความซับซ้อนมากขึ้น คนในสังคมก็เริ่มมองว่ากฎหมายเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก มีวิธีปฏิบัติที่สับสนและเกิดความระแวงว่าข้าราชการจะแสวงหาประโยชน์ในการดำเนินการ

โดยจะบังคับใช้กฎหมาย กฎ ระเบียบ เหล่านี้อย่างไม่เป็นธรรม ในเรื่องภาครัฐจะต้องมีการทบทวน ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้เข้าใจง่าย และมีการเผยแพร่ทำความเข้าใจเนื้อหาสาระของกฎหมายกับ ประชาชนให้ดี ให้ประชาชนเข้าใจว่าการตรา และบังคับใช้กฎหมาย อยู่บนพื้นฐานของเหตุผลและ ความจำเป็นจริงๆ มิฉะนั้นประชาชนจะต่อต้านไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่บังคับใช้ นอกจากเรื่อง ความเป็นธรรมแล้วจะต้องมีการปรับปรุงกระบวนการร่าง ออกกฎหมาย และการบังคับใช้กฎหมาย ให้มีความรัดกุม รวดเร็ว และเป็นธรรมด้วย

๒. **หลักคุณธรรม** ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชน พัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัยประกอบ อาชีพสุจริต จนเป็นนิสัยประจำชาติ

ความถูกต้องดีงามเป็นเรื่องของศีลธรรม จริยธรรม วัฒนธรรมที่สังคมยอมรับว่าเป็น แบบอย่างที่ดีปฏิบัติเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนและลึกซึ้งกว่าเรื่องกฎหมาย หลักนิติธรรมไป อีกในระดับหนึ่ง ปัญหาในการบริหารปกครองของประเทศเราส่วนหนึ่งเกิดจากการที่ผู้มีอำนาจ ตัดสินใจหลายครั้งยังขาดจิตสำนึกได้ใช้อำนาจบริหารที่มีไปเพื่อประโยชน์ส่วนตัว หรือเพราะความ เกรงกลัวอิทธิพลที่บีบบังคับมา รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันพยายามได้แก้ไขปัญหานี้บางส่วนโดยวาง มาตรการให้ผู้แทนประชาชนที่เข้าไปบริหารราชการต้องเข้าสู่หน้าที่ด้วยความชอบธรรมโดยการ กำกับดูแลขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายการเมือง และฝ่ายประจำ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ระบุไว้ใน รัฐธรรมนูญมาตรา ๘๗ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพให้ความยุติธรรม แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน จัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน และปฏิบัติ ตามข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๗ คือ มีจรรยาบรรณต่อ ตนเองต่อหน่วยงานต่อผู้ร่วมงานและต่อประชาชนและสังคม

๓. **หลักความโปร่งใส** ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดย ปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ สะดวกและเข้าใจง่าย และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้ นอกจากนั้นการตัดสินใจและการปฏิบัติงานของภาครัฐต้องมีความโปร่งใส เปิดเผยให้สาธารณชน ตรวจสอบได้ เรื่องนี้เป็นประเด็นสำคัญในการตัดสินใจลงทุนที่เหมาะสมของธุรกิจข้อมูลข่าวสาร ของภาครัฐจะช่วยให้ภาครัฐกิจเอกชนและประชาชนตัดสินใจได้ถูกต้อง และประชาชนจะมีความ เชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของภาครัฐมากขึ้นด้วยพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.

๒๕๔๐ ช่วยให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้ความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น

๔. หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจของประเทศไทย ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การได้สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ

รัฐธรรมนูญกำหนดให้บุคคลมีสิทธิมีส่วนร่วมในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของคนในมาตรา ๖๐ ให้ส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับใน มาตรา ๗๖ รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ในมาตรา ๗๘ และให้เอกชนเข้ามีส่วนร่วมจัดการศึกษาอบรมด้วยในมาตรา ๘๑ เป็นต้น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โดยวิธีประชาพิจารณ์ พ.ศ. ๒๕๓๕ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการรับฟังการแสดงความคิดเห็นในปัญหาสำคัญของชาติ ที่มีข้อโต้เถียงหลายฝ่ายเพื่อเป็นแนวทางการประกอบการตัดสินใจของรัฐในการดำเนินงานอันมีผลกระทบต่อประชาชน และควรมีการสำรวจความเห็นของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงงานให้เกิดประโยชน์สูงขึ้น

๕. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนจรรยาบรรณในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและเสียจากการกระทำของตนเอง

ประชาชนทุกคนจะต้องทำความเข้าใจเรื่องสิทธิ เสรีภาพและหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายและใช้อำนาจโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิและเสรีภาพตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ และมีความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของภาครัฐ ส่วนภาคธุรกิจเอกชนจะมีหน้าที่สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพปลอดภัย ให้ผู้บริโภค และไม่สร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อยู่อาศัยในท้องที่

รัฐธรรมนูญกำหนดแนวทางในมาตรา ๘๘ กำหนดให้รัฐบาลแถลงนโยบายต่อรัฐสภาให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการใดเพื่อบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามบทบัญญัติไว้ในหมวดนี้ และต้องจัดทำรายงานแสดงผลการดำเนินการรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคเสนอต่อรัฐสภาปีละหนึ่งครั้ง

การจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ จะต้องมีความชัดเจน โดยให้ฝ่ายการเมืองรับผิดชอบในเรื่องนโยบาย ส่วนฝ่ายประจำรับผิดชอบในการดำเนินการให้บรรลุผลตามนโยบาย กรณีเกิดปัญหาในสังคมรัฐต้องชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจ และพอใจให้ได้ เพราะที่ผ่านมาเมื่อ โครงการของรัฐเกิดปัญหาข้อผิดพลาดหรือเกิดการทุจริต ประพฤติมิชอบขึ้นก็มักจะหาผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ มาชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจไม่ได้ ทำให้ประชาชนเสื่อมศรัทธา และเริ่มไม่ไว้วางใจในระบบราชการ

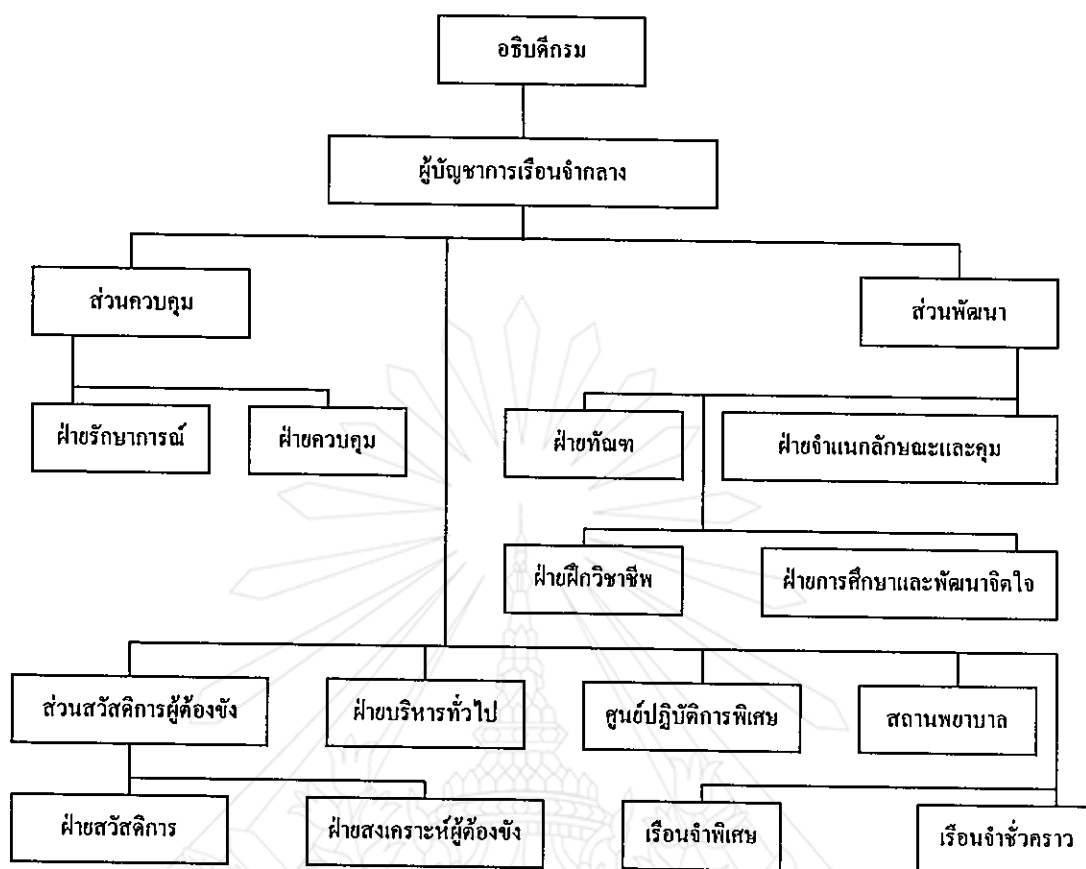
๖. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยแรงจูงใจให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

หลังจากเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ รัฐบาลได้เข้มงวดในการใช้งบประมาณอย่างประหยัดและมีการทบทวนการใช้ทรัพยากรอย่างหมุนเวียนและมีการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ โดยการสร้างปลูกทดแทนใหม่ ในส่วนของการบริหารราชการได้มีแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีบทบาทภารกิจที่ชัดเจน มีการปรับปรุงระบบงบประมาณ ระบบการบริหารบุคคลในภาครัฐ ปรับเปลี่ยนกฎหมายให้ทันสมัย และปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมค่านิยมในการทำงานของภาครัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ทุกหน่วยงานในภาครัฐจะต้องรายงานผลการทำงานและแสดงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรต่อสาธารณะ ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจในเรื่องการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรมมีหน้าที่ดังนี้

๑. ควบคุมนักโทษเด็ดขาดที่มีกำหนดโทษซึ่งอยู่ในอำนาจการควบคุมตามรัฐมนตรีกำหนด ผู้ต้องขังอุกฉกรรจ์ และผู้ต้องขังอื่นๆ ตามคำพิพากษาหรือคำสั่งเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจ
๒. จัดการศึกษา อบรม พัฒนาปรับปรุง แก้ไขพฤติกรรม และฝึกอาชีพแก่ผู้ต้องขัง
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับการทำงานและการใช้แรงงานผู้ต้องขัง
๔. ดำเนินการทางทัณฑปฏิบัติ จัดสวัสดิการ ให้การสงเคราะห์ และพัฒนาสุขภาพอนามัยแก่ผู้ต้องขัง รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับสุขภาพيالเรือนจำ
๕. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย



แผนภูมิที่ ๒.๕ แผนผังการบริหารงาน

จากแผนผังการจัดองค์การ (Organization Chart) และการบริหารงานของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช ซึ่งแยกเป็นส่วนต่างๆ แต่แต่ละส่วนก็มีฝ่ายต่างๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑.๑ ส่วนควบคุมผู้ต้องขัง รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน และดำเนินการด้านควบคุมผู้ต้องขัง การรักษาการณ์บริเวณเรือนจำ การป้องกันการลักลอบนำสิ่งของต้องห้ามเข้าออกเรือนจำ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งเป็น

๑.๑.๑ ฝ่ายรักษาการณ์ รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนและดำเนินการเกี่ยวกับงานรักษาการณ์เรือนจำ การป้องกันและการลักลอบนำสิ่งของต้องห้ามเข้า – ออกเรือนจำ ตลอดจนการควบคุม ดูแล เก็บรักษา และการใช้อาวุธปืนของเรือนจำ รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๑.๒ ฝ่ายควบคุม รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนและดำเนินการควบคุมผู้ต้องขัง ให้อยู่ในกฎระเบียบของเรือนจำ ตลอดจนแนะนำ อบรมเกี่ยวกับระเบียบวินัย และการปฏิบัติตนในเรือนจำแก่ผู้ต้องขัง พิจารณาเสนอความคิดเห็นความชอบ และความเห็นเกี่ยวกับการเลื่อนยศชั้น การ

ลงโทษทางวินัย คัดเลือกผู้ต้องขังออกทำงานนอกเรือนจำ การควบคุมผู้ต้องขังจำขังนอกหรือออก รักษาตัวนอกเรือนจำ ควบคุมดูแลระบบน้ำ และไฟฟ้าของเรือนจำ รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ส่วนพัฒนาผู้ต้องขัง รับผิดชอบเกี่ยวกับควบคุม ตรวจสอบ การจัดทำทะเบียน ผู้ต้องขังการจำแนกลักษณะผู้ต้องขังการดำเนินงานด้านทัณฑปฏิบัติ การควบคุมประพฤติการให้ การศึกษาทั้งวิชาสามัญและวิชาชีพ การใช้แรงงานผู้ต้องขัง การฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง รวมทั้งการบริหารเงินทุนผลประโยชน์ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้

๑.๒.๑ ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจหมายศาล การจัดทำทะเบียน ประวัติ การเลื่อน ลดชั้น การย้าย ผู้ต้องขังถึงแก่กรรม การปล่อยตัว การออกไปบริสุทธิ์ การลดวัน ต้องโทษจำคุก การขอพระราชทานอภัยโทษ การพักการลงโทษ และดำเนินการเกี่ยวกับการส่งตัว ผู้ต้องขังออกทำงานสาธารณะนอกเรือนจำ รวมทั้งติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒.๒ ฝ่ายจำแนกลักษณะและคุมประพฤติ ดำเนินการจำแนกลักษณะผู้ต้องขังให้ เป็นไปตามหลักทัณฑวิทยา ในการกำหนดวิธีการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังเป็นรายบุคคล ตั้งแต่การแยก ประเภท การสัมภาษณ์ประวัติ การเสนอข้อมูลให้คณะกรรมการจำแนกฯ พิจารณาและปฏิบัติตาม มติคณะกรรมการฯ ตลอดจนการติดตามประเมินผลรวมทั้งการจำแนกซ้ำ ดำเนินการด้านคุม ประพฤติผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยคุมประพฤติ ทั้งการสืบเสาะ สอดส่อง การสงเคราะห์ การ เปลี่ยนแปลงเงื่อนไข การเปิดถอนการคุมประพฤติ งานอาสาสมัครคุมประพฤติ การเตรียมการก่อน ปล่อยคุมประพฤติ ตลอดจนงานอื่นที่ส่งเสริม สนับสนุนงานคุมประพฤติและประสานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒.๓ ฝ่ายฝึกวิชาชีพ วางแผนและดำเนินการฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง ตลอดจนการ ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่ด้านการฝึกอาชีพ การเตรียมความพร้อมด้าน วิชาชีพให้กับผู้ต้องขังใกล้พ้นโทษ (เหลือโทษไม่เกิน ๖ เดือน) การจัดหาวัสดุดิบ การหาตลาด และ การจัดทำหน่วยผลิตภัณฑ์ การบริหารเงินทุนผลประโยชน์ ควบคุมการใช้ยานพาหนะที่จัดซื้อด้วย เงินทุนฝึกวิชาชีพ คัดเลือกและควบคุมผู้ต้องขังออกทำงานสาธารณะ รวมทั้งประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒.๔ ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ วางแผนและดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาและ พัฒนาจิตใจผู้ต้องขัง จัดการศึกษาวิชาสามัญ วิชาชีพ และธรรมะศึกษา ตลอดจนการจัดอบรม หลักสูตรการเตรียมเข้าทำงาน การอบรมและพัฒนาจิตใจ การจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุน ส่งเสริม ปลุกฝัง ปรับเปลี่ยนทัศนคติ จิตสำนึก ค่านิยม และพฤติกรรมของผู้ต้องขังให้เป็นไปในแนวทางที่

เหมาะสม จัดกิจกรรมเสริมการศึกษา เช่น ห้องสมุด จัดทำโสตทัศนูปกรณ์ การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม เป็นต้น รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน และดำเนินการจัดสวัสดิการ และให้การสงเคราะห์ผู้ต้องขังในเรือนจำ รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

๑.๓.๑ ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง ดำเนินการเกี่ยวกับอาหารและการจัดเลี้ยงผู้ต้องขัง การให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมญาติ การปรับปรุงระบบการเยี่ยมญาติ ตลอดจนการตรวจค้นของฝาก จากญาติผู้ต้องขัง รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๓.๒ ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ต้องขัง ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นแก่ผู้ต้องขัง และญาติผู้ต้องขัง การจัดนันทนาการ การช่วยเหลือและให้การสงเคราะห์ผู้ต้องขังในเรือนจำ ตลอดจนการขอความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนในการสงเคราะห์ผู้ต้องขัง รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๔ ฝ่ายบริหาร ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานทะเบียน เอกสารสำคัญ การเงิน การบัญชี การพัสดุ อาคารสถานที่ ยานพาหนะ การบริหารงานบุคคลเบื้องต้น การประชาสัมพันธ์ งานรับเรื่องราวจ้างทุกข์ งานเลขานุการ งานการประชุม การรวบรวมสถิติข้อมูลของหน่วยงาน งานแผนงาน โครงการ การติดต่อประเมินผล รวมทั้งงานที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด โดยเฉพาะ

๑.๕ ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน และดำเนินการเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากส่วนกลาง ทั้งด้านการบริหารงานบุคคล ด้านทัณฑปฏิบัติ ด้านการแก้ไขพัฒนาผู้ต้องขัง การพัฒนาบุคลากรและด้านอื่นๆ โดยปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรฐานงานที่ส่วนกลางกำหนด ตลอดจนเป็นศูนย์กลางประสานงานระหว่างเรือนจำและทัณฑสถานภายในเขต กับส่วนกลางกรม รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๖ สถานพยาบาล รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้การบำบัดรักษาขั้นต้นแก่ผู้ต้องขัง ดูแลควบคุมและดำเนินงานอนามัย อาชีวอนามัย สุขภาพอนามัย และสิ่งแวดล้อมในเรือนจำ ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหาร ในการส่งผู้ต้องขังออกไปรักษานอกเรือนจำ ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๗ เรือนจำชั่วคราว รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมผู้ต้องขังตามหลักเกณฑ์ที่กรมฯ กำหนดและดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเรือนจำชั่วคราว

๑.๘ เรือนจำพิเศษ ทำหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังที่เป็นคนฝาก และผู้ต้องขังระหว่างคดีในเขตอำนาจศาลที่เรือนจำตั้งอยู่ (กรณีที่ไม่มีเรือนจำรองรับเขตอำนาจศาล กำหนดให้เรือนจำกลางที่ตั้งอยู่

ในเขตอำนาจศาลนั้น รับผิดชอบควบคุมผู้ต้องขังในฐานะเรือนจำพิเศษ โดยใช้อัตรากำลังของเรือนจำกลาง)

การให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง

การให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังเป็นภารกิจหนึ่งของเรือนจำในการให้บริการประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงมีกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ มาตรา ๗ บุคคลภายนอกซึ่งได้รับอนุญาตให้เข้าไปในเรือนจำเพื่อกิจธุระก็ดี เพื่อประโยชน์อย่างอื่นก็ดี จักต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ ซึ่งอธิบดีได้ตั้งและประกาศไว้โดยเปิดเผย

๒. พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ มาตรา ๓๓ ให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อกับบุคคลภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากทนายความตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๘ แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ทั้งนี้ภายใต้ข้อบังคับที่อธิบดีวางไว้

การเยี่ยม การติดต่อกับผู้ต้องขังประกอบด้วย การเยี่ยม โดยทั่วไป การติดต่อระหว่างผู้ต้องขังกับทนายความ การเข้าไปดูกิจการของเรือนจำและทัณฑสถาน ตลอดจนเจ้าหน้าที่สถานชุกหรือกงสุลเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง ซึ่งกำหนดไว้ในข้อบังคับอธิบดีกรมราชทัณฑ์ฉบับที่ ๑ เรื่องการเยี่ยมและการติดต่อของบุคคลภายนอกต่อผู้ต้องขัง

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิพนธ์ คำพา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษากรณีเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการบริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ พบว่า “ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้ทัศนคติไม่ดีต่อการทำงานของข้าราชการ วัสดุเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากขึ้นไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจ ในเรื่อง การให้บริการแก่ประชาชน เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอแนะให้แก้ปัญหาโดยการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานของข้าราชการ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และให้นายอำเภอให้ความสนใจเกี่ยวกับการให้บริการในระดับอำเภอมากขึ้น”^{๒๐}

^{๒๐}นิพนธ์ คำพา, “ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๑๘, ๘๕ หน้า.

บุญเลิศ บุญอุปกรณ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนคร เชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของผู้บริหาร ในระดับสูงสุด คือมีประสบการณ์ทางการเมือง มีความสามารถในการบริหารงานและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ส่วนความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และผลงานของผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง”^{๒๒}

ชนะ กล้าชิงชัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ : กรณีศึกษาสาขาบึงบอระเพ็ด จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า “ปัจจัยที่เสี่ยงต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ สถานภาพ อาชีพ ชีวิตครอบครัว ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านที่ตั้งและสถานที่ประกอบการ ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความชัดเจนของข้อมูล และระยะเวลาในการให้บริการ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน”^{๒๓}

สินทร สิงห์นิมิตตระกูล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของกลุ่มความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบ เพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ พบว่า

๑. กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบ เพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นระดับรายด้าน ๖ ด้าน พบว่าทั้ง ๖ ด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

๒. เมื่อจัดลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ด้านการให้บริการอย่างสุจริต มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ดำเนินการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน ตามด้วยด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและอันคับสุดท้าย คือ ด้านการอำนวยความสะดวก

^{๒๒}บุญเลิศ บุญอุปกรณ์, “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๔๖, ๑๑๔ หน้า.

^{๒๓}ชนะ กล้าชิงชัย, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารไทยพาณิชย์ : กรณีศึกษาสาขาบึงบอระเพ็ด จังหวัดศรีสะเกษ”, ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, (พัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๑, ๑๐๓ หน้า.

๓. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบ เช่น การส่งเสริมประสิทธิภาพมืออาชีพ รายได้ระดับการศึกษาและประเภทของกลุ่มความ^{๒๔}

ประเสริฐศิลป์ จุฑาทิพย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุทัยธานี พบว่า

๑. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ โรงแรมลายทองในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน บุคคลผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการและมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านระบบการให้บริการ

๒. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ โรงแรมลายทอง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ ประสบการณ์ในการใช้บริการและวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการ

๓. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ โรงแรมลายทอง ได้แก่ ระดับการศึกษา ความถี่ในการมาใช้บริการ ภูมิฐานะ และการได้รับข้อมูลข่าวสาร^{๒๕}

จิรศักดิ์ ชำนาญ ได้แก่ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูลบางส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตรสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งของการมารับบริการ ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ควรปรับปรุงด้านความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ โดยเร่งสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชน การสร้างขวัญและกำลังใจ โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

^{๒๔}สินธร สิงห์นิมิตรตระกูล, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตาม โครงการศาลต้นแบบ เพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ”, ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (พัฒนาสังคมและพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๕๑, ๑๑๒ หน้า.

^{๒๕}ประเสริฐ จุฑาทิพย์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ โรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี”, ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๕๒, ๑๒๖ หน้า.

๒. ควรลดเงื่อนไขการขอรับบริการให้น้อยลง ควรเพิ่มป้าย เพื่อบอกขั้นตอนต่างๆ มีการ ประชมสัมพันธในขั้นตอนการเตรียมเอกสาร และควรนำอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัยมาใช้ให้ มากยิ่งขึ้น

๓. ควรเพิ่มที่นั่งสำหรับประชาชนที่มาขอรับบริการ^๒

อรรวรรณ เมฆทัศน์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

๑. ความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้านวิชาการ เรื่องที่นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจมาก คือ การจัดบรรยายในชั้นเรียนช่วยเพิ่มความรู้อาจารย์ผู้สอน และเอกสารตำราเรียนในห้องสมุดสามารถค้นคว้าได้สะดวกและ รวดเร็วสำหรับเรื่องที่นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจน้อย คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการฟังการถ่ายทอดคำ บรรยายทางสถานีวิทยุโทรทัศน์

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสวัสดิการ นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจในระดับปาน กลาง สำหรับเรื่องที่นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจน้อย คือ การบริการตรวจรักษาสุขภาพประจำปี การ เข้าพบอาจารย์เพื่อปรึกษาปัญหาส่วนตัว อุปกรณ์กีฬาทุกประเภทมีไม่เพียงพอสำหรับนักศึกษาใช้ ไปใช้และคิกอนามย์มีอุปกรณ์ไม่เพียงพอ

๓. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจค่อนข้าง น้อย สำหรับเรื่องที่นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจน้อย คือ ชุมนอ่านหนังสือมีเสียงดังอีกที่กรบกวนสมาธิ ชุมนอ่านหนังสือและโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหารไม่เพียงพอ โรงอาหารและภาชนะ สำหรับรับประทานอาหารไม่ถูกสุขอนามัย ห้องเรียนอากาศไม่ถ่ายเทและร้อนอบอ้าว และห้องสุขา มีกลิ่นเหม็น

๔. ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ ระยะเวลาที่เรียนภาวการณ์ ทำงาน และการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกัน โดยระยะเวลา

^๒ จิรศักดิ์ ชำนาญ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูล ส่วนกลางเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง”, ภาคนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๓, ๑๑๒ หน้า.

ที่เรียนส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการเพียงด้านเดียว และการรับทราบข้อมูลข่าวสารส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจใน ๒ ด้าน คือ ด้านวิชาการ และด้านอาคารสถานที่^{๒๗}

สวาท หน่อจันทร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการการเยี่ยมญาติหรือติดต่อผู้ต้องขัง” : ศึกษาเฉพาะกรณี เรือนจำกลางอุบลราชธานี

๑. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านระเบียบเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

๒. ปัจจัยที่มีต่อผลความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังให้การเยี่ยมเยียน หรือ ติดต่อผู้ต้องขังแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ รายได้ และชั้นของผู้ต้องขัง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อผู้ต้องขังแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส ความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขังและประสบการณ์ในการเยี่ยมผู้ต้องขัง^{๒๘}

พิเชษฐ สุดเดือน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ : ศึกษากรณี สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ ๕ ตรัง พบว่า

๑. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกันมีระดับการศึกษาอนุปริญญา มีอาชีพรับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๓,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท

๒. ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และหากพิจารณาแต่ละด้าน คือ การขึ้นทะเบียนเรือใหม่ การต่อใบอนุญาตใช้เรือการตอนโอนกรรมสิทธิ์และอื่นๆอยู่ในระดับค่อนข้างมากเช่นเดียวกัน

๓. ปัจจัยเกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนจากการให้บริการงานทะเบียนเรือ โดยภาพรวมพบว่า ความสะดวกรวดเร็วมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง การมีขั้นตอนของ

^{๒๗} อรวรรณ เมฆทัศน์, “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง”, ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๓, ๕๘ หน้า.

^{๒๘} สวาท หน่อจันทร์, “ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขัง : ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางอุบลราชธานี”, ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๓, ๑๐๖ หน้า.

ระบบการจัดการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ส่วนความทันสมัยของบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย

๔. ประสบการณ์ของผู้มารับบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ ๕ (ตรัง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๒๕}

จินดา สุวรรณสุจริต ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจต่องานบริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านระบบการบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านกระบวนการบริการ และสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

๒. จากการศึกษาสาเหตุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า เพศ อายุ และแผนกที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .๐๕ ส่วนการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ศาสนา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และเวลาที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

๓. จากการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ต่องานบริการของคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างปริมาณแพทย์ยังมีน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับปริมาณผู้ป่วย บริเวณที่รอรับบริการค่อนข้างคับแคบ การขาดป้ายแจ้งขั้นตอนต่างๆ สำหรับคนที่มาครั้งแรก และระยะเวลาที่รอเป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากเกือบทั้งหมด เห็นว่ามีความล่าช้าเกินไป นอกจากนี้ยังมีปัญหาความไม่กระตือรือร้นและขาดความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการของเจ้าหน้าที่^{๒๖}

^{๒๕} พิเชฐ สุดเดือน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ : ศึกษากรณี สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ ๕ ตรัง”, ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๔, ๑๑๒ หน้า.

^{๒๖} จินดา สุวรรณสุจริต, “ความพึงพอใจในงานบริการที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย”, ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๔, ๑๑๕ หน้า.

อัคร รากบัว ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ศึกษากรณีอำเภอเมือง กาญจนบุรี พบว่า

๑. ด้านระบบการให้บริการ ระบบการให้บริการสาธารณูปโภคเกี่ยวกับไฟฟ้า ประปา และถนน ประชาชนมีความเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี สามารถให้บริการให้ ครบคลุมพื้นที่ได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การ มีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นต่อประชาชนที่มาใช้บริการพอสมควร และเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต นำเชื่อถือ และให้ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการพอสมควร

๓. ด้านกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน มีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อ ขอใช้บริการพอสมควร มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อนหลัง ซึ่งทำให้ประชาชนพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง^{๑๑}

เกรียงศักดิ์ วัฒนพงษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ งานทะเบียนประวัติ ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางนครปฐม พบว่า

๑. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านระเบียบเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ ในระดับปานกลาง และระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

๒. ประชาชนที่มีรายได้ แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่มีต่อผลความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขัง ในการติดต่อกับงานทะเบียนประวัติผู้ต้องขังแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของ ญาติผู้ต้องขัง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการเยี่ยม ผู้ต้องขัง^{๑๒}

ประดัด บุนสวัสดิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเยี่ยม ญาติของเรือนจำอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย พบว่า

^{๑๑}อัคร รากบัว, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดกาญจนบุรี : ศึกษากรณีอำเภอเมืองกาญจนบุรี”, ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา บัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๔, ๑๑๒ หน้า.

^{๑๒}เกรียงศักดิ์ วัฒนพงษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของงานทะเบียนประวัติ ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางนครปฐม”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๔๖, ๑๐๖ หน้า.

๑. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๔๐-๕๐ ปี มีการศึกษาระดับ
อนุปริญญาหรือปวส. และประกอบอาชีพรับจ้าง

๒. ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน
ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านสถานที่ให้บริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๓. ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่าง
กัน^{๓๓}

รัตนภรณ์ รักษ์ยศ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเรือนจำกลางสงขลา พบว่า

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน
ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการบริการอย่างก้าวหน้ามี
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๒. ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ
ให้บริการไม่แตกต่างกัน^{๓๔}

๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลาง
นครศรีธรรมราช” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดของสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ
ข้าราชการ ผสมผสานกับแนวคิดของ **บุญเลิศ บุรณุปกรณ์** เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวยังอยู่กระจัด
กระจาย ผู้วิจัยจึงนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ผสมผสานเพื่อให้ครอบคลุมเข้ากับการบริการของ
เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ทั้ง ๕ ด้าน จึงนำมาสรุปสร้างเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

^{๓๓}ประดัด ขุนสวัสดิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมญาติของ
เรือนจำอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๔๓, ๕๕ หน้า.

^{๓๔}รัตนภรณ์ รักษ์ยศ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลาง
สงขลา”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต**, (คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์),
๒๕๔๘, ๑๐๕ หน้า.

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- อาชีพ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ
- ด้านสถานที่ให้บริการ
- ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

แผนภูมิที่ ๒.๖ แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังรายละเอียดตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย
- ๓.๕ การรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๑๕๐ คน

๓.๒ เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเท่าที่จะหาได้จนครบจำนวนตามที่ต้องการ โดยไม่มีหลักเกณฑ์ใด ๆ กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลที่เราต้องการ ซึ่งในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราชจำนวน ๑๕๐ คน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น ๓ ขั้นตอน คือ

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ใน ๕ ด้าน

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

๓.๔ การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตามขั้นตอนต่อไปนี้

๑. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนและรวบรวมข้อมูลเพื่อสร้างเป็นกรอบของแบบสอบถาม

๒. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมความพึงพอใจของประชาชนใน ๕ ด้าน

๓. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจ เพื่อให้ข้อเสนอแนะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

๔. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ มีประสบการณ์ จำนวน ๓ ท่าน คือ

๔.๑ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสไครราช

๔.๒ ดร. ไมตรี จันทรา อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

๔.๓ นายเสริมเกียรติ กิรติพันธุ์ ผู้บัญชาการเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

ตรวจสอบความครอบคลุมตามขอบข่ายของเนื้อหา โดยการหาดัชนี IOC

๕. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try-out) จำนวน ๒๐ คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ ๐.๘๐

๖. นำเครื่องมือที่ได้ผ่านการตรวจสอบและทดลองใช้แล้ว นำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยต่อไป

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด ตามขั้นตอน ดังนี้

๑. นำหนังสือขอความร่วมมือในการทำสารนิพนธ์ จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ถึงผู้บัญชาการเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช เพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

๒. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามจำนวน ๑๕๐ ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน ๑๕๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ตามขั้นตอนทางสถิติต่อไป

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถามดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ และอาชีพ โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๒.๑ หาระดับคะแนนแบบสอบถาม โดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับของลิเคิร์ต (likert) ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

๕	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
๔	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
๓	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
๒	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
๑	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

๒.๒ หาค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ตามตัวแปรในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ในการแปลผล ใช้การแปลผลคะแนนเฉลี่ยของเบสท์ ซึ่งใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐-๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐-๔.๔๕	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐-๓.๔๕	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐-๒.๔๕	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐-๑.๔๕	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

๒.๓ หาค่าความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

สถานภาพของประชาชนตามเพศ วิเคราะห์โดยทดสอบค่า t-test ส่วนอายุและอาชีพ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตอนที่ ๓ สอบถามถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช โดยรวบรวมข้อมูลที่ได้แล้วนำมาหาความถี่ตามข้อเสนอแนะ

๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ก. หาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยหาความสอดคล้องของความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร

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

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ข. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)^๑

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อคำถาม
	$\sum s_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

^๑สงศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย ,(นครศรีธรรมราช : สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช, ๒๕๓๗), หน้า ๓๑.

^๒เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖๕.

s_r^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

๒. สถิติพื้นฐาน

ก. หาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ โดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่ต้องการหา} \times 100}{\text{จำนวนทั้งหมด}}$$

ข. ค่าเฉลี่ย (Mean)^๓ โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนประชากร

ค. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)^๔ โดยใช้สูตร

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนนทั้งหมด
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ง. ค่าที (t-test) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ โดยใช้สูตร^๕

^๓เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗๐.

^๔เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗๔.

^๕เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๔.

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	X_1	แทน	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ ๑
	X_2	แทน	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ ๒
	s_1^2	แทน	คะแนนแปรปรวนของกลุ่มที่ ๑
	s_2^2	แทน	คะแนนแปรปรวนของกลุ่มที่ ๒
	n_1	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ ๑
	n_2	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ ๒

จ. การทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง ๓ กลุ่ม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย อายุ และอาชีพ โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)^๖ โดยใช้สูตร

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าแจกแจงของ F-Distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

^๖ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๘.

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเสนอข้อมูลตามลำดับขั้นดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติดังต่อไปนี้คือ

- \bar{X} แทนค่าเฉลี่ย (Mean)
- S.D. แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- T แทนค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ t-test
- F แทนค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ F-test
- * แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยในรูปของตาราง โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช โดยหาค่าเฉลี่ย และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรอิสระ โดยหาค่าเฉลี่ย และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ตามตัวแปร เพศ โดยหาค่า t-test ตัวแปรอายุ อาชีพ โดยหาค่า F-Test

ตอนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช เสนอเรียงตามลำดับความถี่

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๖๗	๔๔.๖๗
หญิง	๘๓	๕๕.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ให้ข้อมูลจำนวน ๑๕๐ คน เมื่อจำแนกตามเพศคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๗ เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๓

ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๒๐-๓๐ ปี	๔	๒.๖๗
๓๑-๔๐ ปี	๖๕	๔๓.๓๓
๔๑-๕๐ ปี	๔๗	๓๑.๓๓
๕๑ ปีขึ้นไป	๓๔	๒๒.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ให้ข้อมูลจำนวน ๑๕๐ คน เมื่อจำแนกตามอายุคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๗ กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๓ กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๗

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรกรรม	๒๖	๑๗.๓๓
รับจ้าง / ลูกจ้าง	๕๘	๓๘.๖๗
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๔๘	๓๒.๐๐
ข้าราชการ	๑๘	๑๒.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ให้ข้อมูลจำนวน ๑๕๐ คน เมื่อจำแนกตามอายุคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๓ กลุ่มอาชีพรับจ้างคิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๗ กลุ่มอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ กลุ่มอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐



ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๖๕	๐.๗๓	มาก
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำถึงขั้นตอนในการใช้บริการ	๓.๘๖	๐.๗๗	มาก
๓. การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๓.๗๘	๐.๖๕	มาก
๔. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม	๓.๗๓	๐.๗๖	มาก
๕. การให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติราชการ คือ ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น.	๔.๐๖	๐.๗๓	มาก
รวม	๓.๘๑	๐.๗๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติราชการ คือ ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น. มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ประชาชนมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๕๓	๐.๘๘	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๗	๐.๗๔	มาก
๓. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓.๗๐	๐.๘๓	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๓.๕๔	๐.๗๕	มาก
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๕๗	๐.๗๖	มาก
รวม	๓.๕๒	๐.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ประชาชนมีความพึงพอใจในความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา

ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๕๗	๐.๘๓	มาก
๒. ถ้าเป็นเรื่องด่วน เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว	๓.๖๕	๐.๗๗	มาก
๓. การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ และระเบียบอื่นๆ ที่ประกาศ	๓.๕๓	๐.๗๔	มาก
๔. การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๓.๕๐	๐.๗๑	มาก
๕. มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎเคร่งครัดจนเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม	๓.๗๓	๐.๗๒	มาก
รวม	๓.๘๔	๐.๗๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ประชาชนมีความพึงพอใจในถ้าเป็นเรื่องด่วน เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๐๑	๐.๖๘	มาก
๒. ท่านได้รับการที่เป็นประโยชน์	๓.๘๕	๐.๗๑	มาก
๓. ท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่างๆ	๓.๘๗	๐.๗๑	มาก
๔. การบริการมีความก้าวหน้าและพัฒนาการให้บริการคือ บริการดีขึ้นเมื่อเปรียบกับอดีตที่ผ่านมา	๓.๕๒	๐.๖๕	มาก
๕. การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน	๓.๕๑	๐.๖๘	มาก
รวม	๓.๕๒	๐.๖๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ประชาชนมีความพึงพอใจในท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ๕ ด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๑	๐.๖๓	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๘๒	๐.๘๐	มาก
๓. ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา	๓.๘๔	๐.๖๕	มาก
๔. ด้านสถานที่ให้บริการ	๓.๗๕	๐.๘๑	มาก
๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	๓.๘๒	๐.๖๘	มาก
รวม	๓.๘๕	๐.๖๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ๕ ด้าน พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรอิสระ

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตาม เพศ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๗๐	๐.๘๒	มาก	๓.๖๕	๐.๖๕	มาก
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำถึงขั้นตอนในการใช้บริการ	๓.๕๗	๐.๗๕	มาก	๓.๗๗	๐.๗๔	มาก
๓. การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๓.๘๗	๐.๗๑	มาก	๓.๗๐	๐.๖๖	มาก
๔. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม	๓.๘๓	๐.๘๓	มาก	๓.๖๔	๐.๖๘	มาก
๕. การให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติราชการ คือ ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น.	๔.๑๕	๐.๗๕	มาก	๓.๕๘	๐.๖๕	มาก
รวม	๔.๐๐	๐.๕๗	มาก	๓.๘๖	๐.๖๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มิมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติราชการ คือ ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น. มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพศชายมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพศหญิงมีความพึงพอใจในระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตาม เพศ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๐	๐.๗๗	มาก	๓.๘๐	๐.๕๓	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๐	๐.๖๑	มาก	๓.๕๗	๐.๘๑	มาก
๓. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓.๗๒	๐.๘	มาก	๓.๖๘	๐.๘๔	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามที่แจ่มชัด ชัดเจน ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้	๔.๐๑	๐.๗๘	มาก	๓.๘๘	๐.๗๕	มาก
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๕๖	๐.๗๒	มาก	๓.๕๖	๐.๗๕	มาก
รวม	๔.๐๐	๐.๕๗	มาก	๓.๘๖	๐.๖๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในประเด็นความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ



ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านความเสมอภาค / บริการทันเวลา จำแนกตาม เพศ

ด้านความเสมอภาค / บริการทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๑๒	๐.๗๖	มาก	๓.๘๕	๐.๘๖	มาก
๒. ถ้าเป็นเรื่องด่วน เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว	๓.๗๒	๐.๗๖	มาก	๓.๖๕	๐.๗๘	มาก
๓. การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ และระเบียบอื่น ๆ ที่ประกาศ	๔.๐๔	๐.๖๕	มาก	๓.๘๓	๐.๗๖	มาก
๔. การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๓.๕๓	๐.๖๘	มาก	๓.๘๗	๐.๗๓	มาก
๕. มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎเคร่งครัดจนเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม	๓.๗๘	๐.๗๘	มาก	๓.๖๕	๐.๖๗	มาก
รวม	๓.๕๒	๐.๕๑	มาก	๓.๗๘	๐.๕๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านความเสมอภาค/ทันเวลา จำแนกตามเพศพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ เพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในประเด็นถ้าเป็นเรื่องด่วน เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. มีอาคารสถานที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วน	๔.๐๓	๐.๓๓	มาก	๓.๘๕	๐.๓๕	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการห้องน้ำ	๓.๓๒	๑.๐๓	มาก	๓.๖๕	๐.๘๓	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	๓.๓๒	๐.๓๘	มาก	๓.๔๔	๐.๘๓	มาก
๔. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ	๔.๐๓	๐.๘๐	มาก	๓.๓๑	๐.๓๔	มาก
๕. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓.๘๕	๐.๓๕	มาก	๓.๘๓	๐.๖๘	มาก
รวม	๓.๘๘	๐.๖๒	มาก	๓.๓๒	๐.๕๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านสถานที่ให้บริการจำแนกตามเพศ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในประเด็นมีอาคารสถานที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านความพึงพอใจในการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตาม เพศ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๐๕	๐.๗๒	มาก	๓.๕๔	๐.๖๔	มาก
๒. ท่านได้รับการที่เป็นประโยชน์	๓.๕๘	๐.๗๓	มาก	๓.๘๒	๐.๖๕	มาก
๓. ท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่างๆ	๔.๐๐	๐.๗๐	มาก	๓.๗๗	๐.๖๕	มาก
๔. การบริการมีความก้าวหน้าและพัฒนาการให้บริการ คือ บริการดีขึ้นเมื่อเปรียบกับอดีตที่ผ่านมา	๔.๐๔	๐.๖๗	มาก	๓.๘๒	๐.๖๒	มาก
๕. การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน	๔.๐๓	๐.๖๑	มาก	๓.๘๑	๐.๗๑	มาก
รวม	๔.๐๓	๐.๕๗	มาก	๓.๘๓	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามเพศ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพศชายมีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับการที่เป็นประโยชน์ เพศหญิงมีความพึงพอใจในประเด็นที่ท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ๕ ด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช	ระดับความพึงพอใจ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๐	๐.๕๗	มาก	๓.๘๖	๐.๖๖	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๐	๐.๕๗	มาก	๓.๘๖	๐.๖๖	มาก
๓. ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา	๓.๙๒	๐.๕๑	มาก	๓.๗๘	๐.๕๗	มาก
๔. ด้านสถานที่ให้บริการ	๓.๘๘	๐.๖๒	มาก	๓.๗๒	๐.๕๕	มาก
๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	๔.๐๓	๐.๕๗	มาก	๓.๘๓	๐.๔๙	มาก
รวม	๓.๙๖	๐.๕๑	มาก	๓.๘๑	๐.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ๕ ด้าน จำแนกตามเพศ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ											
	๒๐-๓๐ ปี			๓๑-๔๐ ปี			๔๑-๕๐ ปี			๕๑ ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๓.๕๕	๐.๗๗	มาก	๓.๖๕	๐.๖๒	มาก	๓.๗๐	๐.๕๘	มาก	๔.๐๖	๐.๗๕	มาก
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ถึงขั้นตอนในการใช้บริการ	๓.๗๔	๐.๘๑	มาก	๓.๘๕	๐.๗๓	มาก	๔.๑๑	๐.๔๘	มาก	๔.๑๓	๐.๗๔	มาก
๓. การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๓.๘๕	๐.๗๒	มาก	๓.๗๐	๐.๖๖	มาก	๓.๖๔	๐.๔๕	มาก	๓.๗๓	๐.๗๕	มาก
๔. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความเหมาะสม	๓.๖๒	๐.๖๔	มาก	๓.๗๘	๐.๗๘	มาก	๔.๐๐	๐.๗๗	มาก	๓.๘๐	๑.๒๐	มาก
๕. การให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติ ราชการ คือ ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น.	๔.๐๖	๐.๗๑	มาก	๔.๐๐	๐.๘๑	มาก	๔.๑๑	๐.๖๐	มาก	๔.๑๓	๐.๗๔	มาก
รวม	๓.๗๗	๐.๕๓	มาก	๓.๘๓	๐.๕๒	มาก	๓.๘๑	๐.๓๐	มาก	๓.๘๗	๐.๕๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำ
กลางนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชน
ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี
กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติราชการ
คือ ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น. กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีความพึงพอใจในขั้นตอนการ
ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในประเด็น
การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นทุกกลุ่มอายุมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ



ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตาม อายุ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ											
	๒๐-๓๐ ปี			๓๑-๔๐ ปี			๔๑-๕๐ ปี			๕๑ ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๘๑	๐.๕๐	มาก	๔.๐๒	๐.๘๕	มาก	๔.๒๓	๐.๖๖	มาก	๔.๐๐	๐.๘๔	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๘	๐.๘๗	มาก	๓.๙๔	๐.๘๑	มาก	๔.๑๑	๐.๔๘	มาก	๔.๒๖	๐.๕๕	มาก
๓. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓.๕๕	๐.๘๔	มาก	๓.๘๖	๐.๘๒	มาก	๓.๖๔	๑.๐๕	มาก	๔.๑๓	๐.๘๓	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ที่แจ้งข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้	๓.๘๓	๐.๘๕	มาก	๔.๐๕	๐.๖๖	มาก	๔.๐๐	๐.๗๐	มาก	๔.๑๓	๐.๘๓	มาก
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๘๘	๐.๘๑	มาก	๓.๙๔	๐.๗๐	มาก	๓.๘๒	๐.๖๓	มาก	๔.๐๖	๐.๗๕	มาก
รวม	๓.๘๕	๐.๖๘	มาก	๓.๙๖	๐.๕๔	มาก	๓.๙๖	๐.๕๓	มาก	๔.๑๒	๐.๖๓	มาก

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
 ด้านความเสมอภาค / บริการทันเวลา จำนวนตาม อยุ

ด้านความเสมอภาค / บริการทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ											
	๒๐-๓๐ ปี			๓๑-๔๐ ปี			๔๑-๕๐ ปี			๕๑ ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๘๘	๐.๘๖	มาก	๔.๐๒	๐.๗๖	มาก	๓.๘๘	๐.๘๕	มาก	๔.๔๐	๐.๖๓	มาก
๒. ถ้าเป็นเรื่องด่วน เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว	๓.๕๔	๐.๗๕	มาก	๓.๗๒	๐.๖๐	มาก	๔.๐๐	๐.๘๖	มาก	๔.๐๐	๐.๗๕	มาก
๓. การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ และระเบียบอื่น ๆ ที่ประกาศ	๓.๘๘	๐.๖๘	มาก	๓.๕๑	๐.๘๖	มาก	๓.๕๔	๐.๘๕	มาก	๔.๑๓	๐.๕๑	มาก
๔. การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๓.๕๑	๐.๗๖	มาก	๓.๗๒	๐.๕๖	มาก	๔.๑๗	๐.๖๓	มาก	๓.๕๓	๐.๗๕	มาก
๕. มีความชัดเจนในการให้บริการ ไม่ถือกฎเคร่งครัดจนเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม	๓.๖๐	๐.๗๕	มาก	๓.๕๑	๐.๕๕	มาก	๓.๗๖	๐.๗๕	มาก	๓.๕๓	๐.๗๐	มาก
รวม	๓.๗๖	๐.๕๗	มาก	๓.๘๖	๐.๔๕	มาก	๓.๕๕	๐.๖๐	มาก	๔.๐๘	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำ
กลางนครศรีธรรมราช ด้านด้านความเสมอภาค / บริการทันเวลา จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชน
ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๔๑-
๕๐ ปี มีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด กลุ่มอายุ
๓๑-๔๐ ปีและกลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเสมอ
ภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีความพึง
พอใจในประเด็นถ้าเป็นเรื่องด่วน เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี
กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป ไม่มีความพึงพอใจในประเด็นมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎ
เคร่งครัดจนเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นทุกกลุ่มอายุมีความพึง
พอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ



ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
 ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตาม อายุ

ด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ											
	๒๐-๓๐ ปี			๓๑-๔๐ ปี			๔๑-๕๐ ปี			๕๑ ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. มีอาคารสถานที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วน	๓.๕๒	๐.๘๓	มาก	๓.๕๗	๐.๖๘	มาก	๔.๐๐	๐.๗๕	มาก	๔.๒๐	๐.๕๖	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการห้องนำ	๓.๖๕	๑.๐๔	มาก	๓.๗๐	๐.๘๑	มาก	๓.๔๑	๐.๗๑	มาก	๔.๑๓	๐.๘๓	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓.๔๖	๐.๕๒	มาก	๓.๖๗	๐.๗๑	มาก	๓.๕๘	๐.๖๑	มาก	๓.๘๐	๐.๖๗	มาก
๔. การจัดการที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ	๓.๘๐	๐.๘๔	มาก	๓.๕๔	๐.๖๖	มาก	๓.๖๔	๐.๗๘	มาก	๔.๑๓	๐.๗๔	มาก
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓.๗๖	๐.๗๒	มาก	๔.๑๘	๐.๖๕	มาก	๓.๗๖	๐.๗๕	มาก	๓.๘๖	๐.๗๔	มาก
รวม	๓.๗๓	๐.๖๕	มาก	๓.๘๕	๐.๔๘	มาก	๓.๖๘	๐.๔๗	มาก	๔.๐๒	๐.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในประเด็นมีอาคารสถานที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วน กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีความพึงพอใจในประเด็นป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี และกลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี มีความพึงพอใจในประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกจากนี้ทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ



ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
 ด้านความพึงพอใจในการบริการอย่างก้าวหน้า จำนวนตาม อายุ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ											
	๒๐-๓๐ ปี			๓๑-๔๐ ปี			๔๑-๕๐ ปี			๕๑ ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๓.๕๑	๐.๖๗	มาก	๔.๒๑	๐.๗๑	มาก	๓.๘๘	๐.๖๐	มาก	๔.๑๓	๐.๖๓	มาก
๒. ท่านได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๓.๘๖	๐.๗๓	มาก	๔.๐๐	๐.๖๒	มาก	๓.๗๐	๐.๗๗	มาก	๔.๐๐	๐.๖๕	มาก
๓. ท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	๓.๗๕	๐.๗๐	มาก	๔.๐๒	๐.๖๔	มาก	๓.๕๒	๐.๗๑	มาก	๔.๓๓	๐.๖๑	มาก
๔. การบริการมีความก้าวหน้าและพัฒนาการให้บริการ คือ บริการดีขึ้นเมื่อเปรียบกับอดีตที่ผ่านมา	๓.๕๐	๐.๖๔	มาก	๓.๕๔	๐.๖๖	มาก	๓.๗๐	๐.๕๘	มาก	๔.๒๐	๐.๖๗	มาก
๕. การบริการเป็นไปได้เป็นอย่างดี	๓.๘๐	๐.๖๗	มาก	๔.๐๕	๐.๖๒	มาก	๓.๕๔	๐.๗๔	มาก	๔.๐๖	๐.๗๐	มาก
ต้องการของประชาชน	๓.๘๕	๐.๕๕	มาก	๔.๐๔	๐.๔๗	มาก	๓.๗๕	๐.๕๔	มาก	๔.๑๔	๐.๕๐	มาก
รวม												

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำ กลางนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี มีความพึงพอใจในประเด็นการบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี มีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่างๆ กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี ความพึงพอใจในประเด็นการบริการมีความก้าวหน้าและพัฒนาการให้บริการ คือ บริการดีขึ้นเมื่อเปรียบกับอดีตที่ผ่านมา กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับการที่เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ



ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงปัจจัยบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
 ๕ ด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช	ระดับความพึงพอใจ											
	๒๐-๓๐ ปี			๓๑-๔๐ ปี			๔๑-๕๐ ปี			๕๑ ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	๓.๘๕	๐.๖๘	มาก	๓.๘๖	๐.๕๔	มาก	๓.๘๖	๐.๕๓	มาก	๔.๑๒	๐.๖๓	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๘๕	๐.๖๘	มาก	๓.๘๖	๐.๕๔	มาก	๓.๘๖	๐.๕๓	มาก	๔.๑๒	๐.๖๓	มาก
๓. ด้านความเสมอภาค/บริการ ทันเวลา	๓.๗๖	๐.๕๗	มาก	๓.๘๖	๐.๔๕	มาก	๓.๘๕	๐.๖๐	มาก	๔.๐๘	๐.๕๑	มาก
๔. ด้านสถานที่ให้บริการ	๓.๗๓	๐.๖๕	มาก	๓.๘๕	๐.๔๘	มาก	๓.๖๘	๐.๔๗	มาก	๔.๐๒	๐.๕๒	มาก
๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	๓.๘๕	๐.๕๕	มาก	๔.๐๔	๐.๔๗	มาก	๓.๗๕	๐.๕๔	มาก	๔.๑๔	๐.๕๑	มาก
รวม	๓.๘๑	๐.๕๗	มาก	๓.๘๔	๐.๔๑	มาก	๓.๘๖	๐.๔๖	มาก	๔.๐๕	๐.๕๒	มาก

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตาม อาชีพ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ											
	เกษตรกรรม			รับจ้าง/ถูกจ้าง			ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว			ข้าราชการ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๓.๕๒	๐.๖๐	มาก	๓.๖๘	๐.๖๒	มาก	๓.๖๘	๐.๖๕	มาก	๓.๗๖	๐.๖๖	มาก
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำถึงขั้นตอนในการใช้บริการ	๔.๐๐	๐.๘๓	มาก	๓.๘๖	๐.๖๘	มาก	๓.๖๕	๐.๘๐	มาก	๓.๕๕	๐.๕๖	มาก
๓. การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๓.๕๐	๐.๘๓	มาก	๓.๖๕	๐.๖๖	มาก	๓.๖๖	๐.๕๕	มาก	๓.๗๒	๐.๖๓	มาก
๔. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความเหมาะสม	๓.๕๐	๐.๖๒	มาก	๓.๗๑	๐.๖๐	มาก	๓.๖๘	๐.๖๕	มาก	๓.๖๘	๐.๕๕	มาก
๕. การให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติ ราชการ คือ ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น.	๔.๐๐	๑.๐๐	มาก	๔.๑๖	๐.๖๕	มาก	๔.๐๓	๐.๗๒	มาก	๓.๕๕	๐.๕๖	มาก
รวม	๓.๘๖	๐.๕๑	มาก	๓.๘๕	๐.๕๒	มาก	๓.๗๘	๐.๕๔	มาก	๓.๘๑	๐.๔๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติราชการ คือ ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น. มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจในประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในประเด็นระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ



ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตาม อาชีพ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ											
	เกณฑ์กรรม			รับจ้าง/ลูกจ้าง			ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว			ข้าราชการ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ความสุภาพ ภิรยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๗๖	๐.๗๐	มาก	๔.๐๒	๐.๕๒	มาก	๓.๕๑	๐.๕๗	มาก	๓.๕๕	๐.๖๕	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๕	๐.๗๖	มาก	๔.๑๐	๐.๕๒	มาก	๔.๐๘	๐.๗๓	มาก	๓.๕๕	๐.๕๗	มาก
๓. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓.๕๗	๐.๘๑	มาก	๓.๖๕	๐.๗๕	มาก	๓.๖๗	๐.๘๖	มาก	๓.๕๐	๐.๘๑	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ที่แจ้งข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๓.๘๐	๐.๗๔	มาก	๓.๕๗	๐.๘๐	มาก	๓.๕๑	๐.๘๒	มาก	๔.๐๔	๐.๗๒	มาก
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๗๖	๐.๗๐	มาก	๔.๒๘	๐.๗๓	มาก	๓.๘๒	๐.๗๗	มาก	๓.๘๑	๐.๖๖	มาก
รวม	๓.๘๐	๐.๕๕	มาก	๔.๐๑	๐.๖๐	มาก	๓.๘๘	๐.๗๑	มาก	๓.๕๓	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำ กลางนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจในประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในประเด็นความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ



ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
 ด้านความเสมอภาค / บริการทันเวลา จำแนกตาม อาชีพ

ด้านความเสมอภาค / บริการทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ											
	เกณฑ์กรรม			รับจ้าง/ถูกจ้าง			ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว			ข้าราชการ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๘๕	๐.๗๒	มาก	๔.๒๒	๐.๘๒	มาก	๓.๘๔	๐.๘๕	มาก	๓.๘๖	๐.๗๗	มาก
๒. ถ้าเป็นเรื่องด่วน เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว	๓.๔๗	๐.๘๑	มาก	๓.๗๓	๐.๖๗	มาก	๓.๖๓	๐.๘๓	มาก	๓.๕๐	๐.๗๕	มาก
๓. การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ และระเบียบอื่น ๆ ที่ประกาศ	๔.๑๕	๐.๖๗	มาก	๓.๘๗	๐.๗๘	มาก	๓.๘๗	๐.๗๕	มาก	๓.๕๐	๐.๖๘	มาก
๔. การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๓.๕๐	๐.๖๒	มาก	๓.๘๗	๐.๗๕	มาก	๓.๕๓	๐.๗๖	มาก	๓.๘๖	๐.๕๖	มาก
๕. มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎเคร่งครัดจนเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม	๓.๖๑	๐.๘๖	มาก	๓.๗๓	๐.๖๓	มาก	๓.๖๗	๐.๗๕	มาก	๔.๐๐	๐.๖๑	มาก
รวม	๓.๘๐	๐.๔๘	มาก	๓.๘๘	๐.๕๓	มาก	๓.๗๕	๐.๖๐	มาก	๓.๕๐	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำ
กลางนครศรีธรรมราช ด้านความเสมอภาค / บริการทันเวลา จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชาชน
ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกร มีความพึง
พอใจในประเด็นการบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ และระเบียบอื่นๆ ที่ประกาศ
กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการมี
ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจใน
ประเด็นการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอาชีพ
เกษตรกร กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในประเด็นมีความ
ยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎเคร่งครัดจนเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม กลุ่มอาชีพ
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในประเด็นถ้าเป็นเรื่องด่วน เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้
ท่านโดยเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ



ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
 ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตาม อาชีพ

ด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ											
	เกณฑ์กรรม			รับจ้าง/ถูกจ้าง			ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว			ข้าราชการ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. มีอาคารสถานที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วน	๔.๐๔	๐.๕๗	มาก	๔.๒๐	๐.๗๐	มาก	๓.๗๑	๐.๗๖	มาก	๓.๗๑	๐.๖๖	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการห้องน้ำ	๓.๕๐	๐.๕๔	มาก	๓.๗๓	๐.๕๒	มาก	๓.๕๑	๑.๐๓	มาก	๓.๗๒	๐.๗๐	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓.๕๗	๐.๗๔	มาก	๓.๖๗	๐.๗๒	มาก	๓.๕๑	๐.๕๔	มาก	๓.๔๕	๐.๕๑	มาก
๔. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อ ใช้บริการ	๓.๕๐	๐.๖๒	มาก	๓.๗๕	๐.๗๔	มาก	๓.๗๑	๐.๗๐	มาก	๓.๗๑	๐.๗๕	มาก
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๐๐	๐.๗๓	มาก	๓.๗๕	๐.๖๔	มาก	๓.๕๓	๐.๗๕	มาก	๓.๖๗	๐.๖๔	มาก
รวม	๓.๗๗	๐.๕๐	มาก	๓.๗๕	๐.๖๐	มาก	๓.๗๑	๐.๖๒	มาก	๓.๗๐	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำ
กลางนครศรีธรรมราช ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง
กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในประเด็นอาคารสถานที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วน กลุ่ม
อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในประเด็นป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย
ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจใน
ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นทุกกลุ่มอาชีพมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ



ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
 ด้านความพึงพอใจในการบริการอย่างก้าวหน้า จำนวนตาม อารีฟ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ											
	เกศตรกรรม			รับจ้าง/ถูกจ้าง			ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว			ข้าราชการ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๒๓	๐.๓๐	มาก	๔.๑๐	๐.๓๑	มาก	๓.๕๑	๐.๖๕	มาก	๓.๘๑	๐.๕๘	มาก
๒. ท่านได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๓.๘๕	๐.๖๕	มาก	๔.๐๐	๐.๓๕	มาก	๓.๕๑	๐.๖๕	มาก	๓.๖๓	๐.๖๕	มาก
๓. ท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ	๔.๑๕	๐.๓๔	มาก	๓.๘๕	๐.๖๒	มาก	๓.๓๒	๐.๓๒	มาก	๓.๕๐	๐.๓๕	มาก
๔. การบริการมีความก้าวหน้าและพัฒนการให้บริการ คือ บริการดีขึ้นเมื่อเปรียบกับอดีตที่ผ่านมา	๔.๑๕	๐.๘๑	มาก	๓.๘๓	๐.๖๕	มาก	๓.๘๖	๐.๖๐	มาก	๔.๐๐	๐.๕๓	มาก
๕. การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน	๔.๐๔	๐.๓๔	มาก	๓.๕๕	๐.๓๐	มาก	๓.๘๑	๐.๖๖	มาก	๓.๕๐	๐.๖๑	มาก
รวม	๔.๑๐	๐.๕๕	มาก	๓.๕๕	๐.๕๔	มาก	๓.๘๔	๐.๕๓	มาก	๓.๘๕	๐.๔๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในประเด็นการบริการมีความก้าวหน้าและพัฒนาการให้บริการ คือ บริการดีขึ้นเมื่อเปรียบกับอดีตที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับการที่เป็นประโยชน์ กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจในประเด็นการบริการมีความก้าวหน้าและพัฒนาการให้บริการ คือ บริการดีขึ้นเมื่อเปรียบกับอดีตที่ผ่านมา กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ



ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
๕ ด้าน จำแนกตาม อายุ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช	ระดับความพึงพอใจ											
	เกณฑ์กรรม			รับจ้าง/ถูกจ้าง			ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว			ข้าราชการ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๖	๐.๕๑	มาก	๓.๘๕	๐.๕๒	มาก	๓.๘๘	๐.๕๔	มาก	๓.๘๑	๐.๕๓	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๘๐	๐.๕๕	มาก	๔.๐๑	๐.๖๐	มาก	๓.๘๘	๐.๖๑	มาก	๓.๘๓	๐.๕๑	มาก
๓. ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา	๓.๘๐	๐.๕๘	มาก	๓.๘๘	๐.๕๓	มาก	๓.๘๕	๐.๖๐	มาก	๓.๘๐	๐.๕๑	มาก
๔. ด้านสถานที่ให้บริการ	๓.๘๘	๐.๕๐	มาก	๓.๘๕	๐.๖๐	มาก	๓.๘๑	๐.๖๒	มาก	๓.๗๐	๐.๕๑	มาก
๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	๔.๑๐	๐.๕๕	มาก	๓.๕๕	๐.๕๔	มาก	๓.๘๔	๐.๕๓	มาก	๓.๘๕	๐.๕๖	มาก
รวม	๓.๘๑	๐.๕๖	มาก	๓.๕๔	๐.๕๑	มาก	๓.๘๖	๐.๕๖	มาก	๔.๐๕	๐.๕๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ๕ ด้าน จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กลุ่มอาชีพรับจ้าง / ลูกจ้าง กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจในด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกนั้นทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ



ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

ตารางที่ ๔.๒๘ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช	เพศชาย		เพศหญิง		t
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๓.๖๒	๐.๓๕	๓.๖๕	๐.๔๒	๑.๓๗
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๕๓	๐.๖๑	๔.๐๒	๐.๕๓	๑.๓๗
๓. ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา	๓.๘๔	๐.๕๔	๓.๗๒	๐.๓๖	๑.๕๔
๔ ด้านสถานที่ให้บริการ	๓.๘๑	๐.๕๘	๓.๗๑	๐.๕๕	๑.๗๑
๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	๓.๕๒	๐.๕๓	๓.๘๘	๐.๔๔	๒.๒๓*
รวม	๓.๘๓	๐.๓๔	๓.๘๓	๐.๒๗	๑.๘๒

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่าโดยรวมประชาชนทั้งเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราชไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๒๕ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตาม อายุ

ความพึงพอใจของประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
๑. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๘๒	๓	๐.๒๒๗	๐.๘๕๓
	ภายในกลุ่ม	๓๘.๖๕๐	๑๔๖	๐.๒๖๗	
	รวม	๓๙.๓๓๓	๑๔๙		
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๔๐	๓	๐.๓๔๗	๐.๘๗๒
	ภายในกลุ่ม	๕๘.๐๖๓	๑๔๖	๐.๓๙๘	
	รวม	๕๙.๑๐๓	๑๔๙		
๓. ด้านความเสมอ ภาค/บริการทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	๑.๕๒๒	๓	๐.๕๐๗	๑.๗๐๓
	ภายในกลุ่ม	๔๓.๕๐๗	๑๔๖	๐.๒๙๘	
	รวม	๔๕.๐๓๐	๑๔๙		
๔. ด้านสถานที่ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๗๔๑	๓	๐.๕๘๐	๑.๖๙๕
	ภายในกลุ่ม	๔๙.๙๗๗	๑๔๖	๐.๓๔๒	
	รวม	๕๑.๗๑๘	๑๔๙		
๕. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	๒.๒๐๗	๓	๐.๗๓๖	๒.๖๑๕
	ภายในกลุ่ม	๔๑.๐๗๓	๑๔๖	๐.๒๘๑	
	รวม	๔๓.๒๘๐	๑๔๙		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๘๖	๓	๐.๓๖๒	๑.๕๐๙
	ภายในกลุ่ม	๓๔.๗๖๓	๑๔๖	๐.๒๔๐	
	รวม	๓๕.๘๔๙	๑๔๙		

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่าโดยรวมประชาชนทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราชไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการคือ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ อาชีพ ต่างกัน ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช วิธีการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๕๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเป็นลักษณะปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช โดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับของลิเคิร์ต (likert) ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

๕	หมายถึง	มีความพึงพอใจ มากที่สุด
๔	หมายถึง	มีความพึงพอใจ มาก
๓	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ปานกลาง
๒	หมายถึง	มีความพึงพอใจ น้อย
๑	หมายถึง	มีความพึงพอใจ น้อยที่สุดหรือไม่ได้พึงพอใจเลย

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๑. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ทั้งหมด ๑๕๐ คน เพศหญิงร้อยละ ๕๕.๓๓ เพศชายร้อยละ ๔๔.๖๗ กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๗ กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๓ กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๗ และกลุ่มอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๓ กลุ่มอาชีพรับจ้างคิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๗ กลุ่มอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ กลุ่มอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านจัดค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านจัดค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา ด้านสถานที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติราชการ คือ ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น. มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพศชายมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพศหญิงมีความพึงพอใจในระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในประเด็นความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านความเสมอภาค / บริการทันเวลา โดยภาพรวมและรายข้อทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ เพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในประเด็นถ้าเป็นเรื่องด่วน เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่าน โดยเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในประเด็นมีอาคารสถานที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมและรายข้อทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพศชายมีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับการที่เป็นประโยชน์ เพศหญิงมีความพึงพอใจในประเด็นที่ท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ทุกกลุ่มอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านจัดค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา ด้านสถานที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ พบว่า ทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปีและกลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปีและกลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีความพึงพอใจในด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทุกกลุ่มอายุอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติราชการคือ ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น. กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอายุ

๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายชื่อทุกกลุ่มอายุอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี มีความพึงพอใจในความรู้สึก ภิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในความรู้สึก ภิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี มีความพึงพอใจในความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านความเสมอภาค / บริการทันเวลา โดยภาพรวมและรายชื่อทุกกลุ่มอายุอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี มีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี และกลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีความพึงพอใจในประเด็นถ้าเป็นเรื่องด่วนเจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในประเด็นมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎเคร่งครัดจนเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมและรายชื่อทุกกลุ่มอายุอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในประเด็นมีอาคารสถานที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วน กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีความพึงพอใจในประเด็นป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี และกลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในประเด็นความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี มีความพึงพอใจในประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมและรายชื่อทุกกลุ่มอายุอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี มีความพึงพอใจในประเด็นการบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มี

ความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอายุ ๒๐-๓๐ ปี กลุ่มอายุ ๔๑-๕๐ ปี มีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่างๆ กลุ่มอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีความพึงพอใจในประเด็นการบริการมีความก้าวหน้าและพัฒนาการให้บริการ คือ บริการดีขึ้นเมื่อเปรียบกับอดีตที่ผ่านมา กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๔. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ทุกกลุ่มอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านจัดค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลำดับเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ พบว่า ทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการกลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทุกกลุ่มอาชีพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติราชการ คือ ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น. มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจในประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในประเด็นระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทุกกลุ่มอาชีพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจในประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่มี

ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในประเด็นความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านความเสมอภาค / บริการทันเวลา โดยภาพรวมและรายข้อทุกกลุ่มอาชีพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในประเด็นการบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ และระเบียบอื่นๆ ที่ประกาศ กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในประเด็นมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎเคร่งครัดจนเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในประเด็นถ้าเป็นเรื่องด่วน เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อทุกกลุ่มอาชีพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในประเด็นอาคารสถานที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วน กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในประเด็นป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจในประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมและรายข้อทุกกลุ่มอาชีพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในประเด็นการบริการมีความก้าวหน้าและพัฒนาการให้บริการ คือ บริการดีขึ้นเมื่อเปรียบกับอดีตที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ กลุ่มอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจในประเด็นการบริการมีความก้าวหน้าและพัฒนาการให้บริการ คือ บริการดีขึ้นเมื่อเปรียบกับอดีตที่ผ่านมา กลุ่มอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในประเด็นท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ก่อน-หลัง อย่างชัดเจน อีกทั้งยังได้นำเครื่องอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานมาใช้ในการให้บริการอย่างเต็มที่ ซึ่งทำให้การทำงานเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ดังนั้นประชาชนที่มาใช้บริการของเรือนจำ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้รับบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ จึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ จอห์น ดี มิลเลตต์ กล่าวว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ได้ยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐ จะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกรียงศักดิ์ วัฒนพงษ์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของงานทะเบียนประวัติ ฝ่ายทัศนปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ได้ปรับปรุงการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบและสิทธิในการรับบริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีป้ายและข้อความบอกจุดบริการอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประดับ ขุนสวัสดิ์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ ถ้าเป็นเร่งด่วนเจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการ โดยเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัตนภรณ์ รัชนียศ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

๓. ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะที่ส่งเสริมการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช เสนอแนะให้เพิ่มจำนวนห้องน้ำ และความสะดวกของห้องน้ำ ทั้งนี้เพราะจำนวนผู้มาใช้บริการในแต่ละวันมีจำนวนมาก ซึ่งบางวันมีจำนวนผู้มาใช้บริการมากกว่า ๕๐๐ คน สอดคล้องกับแนวคิดของ สมชาติ กิจยรรยง กล่าวว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพดี มีแสงสว่างเพียงพอ ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้คืออยู่ตลอด เป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน เพื่อการบริการที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงด้วยการลดขั้นตอนการให้บริการ และจัดวางเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการรับบริการ ควรจัดวางให้ผู้มารับบริการนำมาใช้ได้โดยสะดวก

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรส่งเสริมให้มีการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และเกิดจิตสำนึกต่อการให้บริการให้พัฒนามากยิ่งขึ้น

๓. ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา ควรมีการจัดวางระบบการให้บริการให้มีการเท่าเทียมเสมอภาคกัน ควรมีการแจกบัตรคิวสำหรับผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการสร้างระบบในการให้บริการที่ดี เพื่อการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันเวลา

๔. ด้านสถานที่ให้บริการ ในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ ซึ่งควรจะมีการปรับปรุงในเรื่องการรักษาความสะอาด ทั้งในบริเวณสถานที่ทำงาน ห้องน้ำและบริเวณโดยรอบอาคาร ให้ถูกสุขลักษณะ และจัดตารางการทำความสะอาด มีผู้รับผิดชอบชัดเจน เพื่อสร้างความประทับใจให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ

๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรส่งเสริมในเรื่องของคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีความรอบรู้ในงานนั้นเป็นอย่างดี สามารถสื่อความหมายกับผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีเครื่องมือและอุปกรณ์เหมาะสมและเมื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการชำรุด ต้องมีสำรองหรือสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

๑. ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ ที่คาดว่าจะสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เช่น สถานที่ตั้งของหน่วยงาน กฎระเบียบการปฏิบัติงาน พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เป็นต้น ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๒. ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานหลายๆ หน่วยงานที่มีลักษณะการบริการแบบเดียวกัน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียของแต่ละหน่วยงานเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๓. ควรมีการศึกษาข้อมูลโดยการใช้วิธีการอื่นๆ นอกจากการใช้แบบสอบถามอย่างเดียว เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

บรรณานุกรม

๑. หนังสือทั่วไป

- กฤษกร ธนาพงศ์ธร. ประโยชน์และการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๐.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี. พิมพ์ครั้งที่
๓. นนทบุรี : บริษัทนาเพรส แอนด์ กราฟฟิค จำกัด, ๒๕๔๖.
- สมบูรณ์ ประสบเนตร. คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของเจ้า
พนักงานเรือนจำ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ราชทัณฑ์, ๒๕๔๔.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด,
๒๕๒๑.

๒. วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์และงานวิจัย

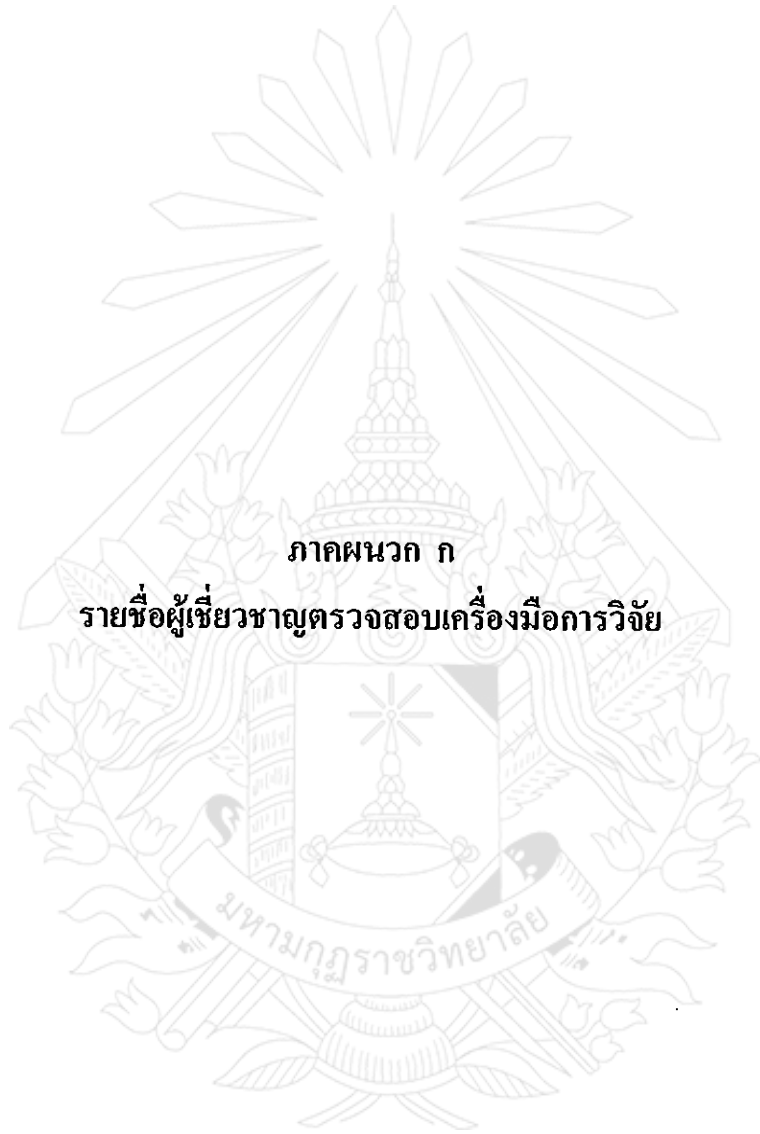
- เกรียงศักดิ์ วัฒนพงษ์. “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของงานทะเบียนประวัติ
ฝ่ายทัณฑ์ปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางนครปฐม”. วิทยานิพนธ์ปริญญามหา
บัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖.
- เทพศักดิ์ ปัญรัตน์พันธุ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการ
แก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ปริญญา
พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.
- ประดับ ขุนสวัสดิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำอำเภอ
บึงกาฬ จังหวัดหนองคาย”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์.
บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๓.
- ปราณี อารยะศาสตร์. “ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัด
อาชีวศึกษา”. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
๒๕๓๘.
- ปิยะ อุทาโย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหาร
ศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

- พิทักษ์ ตรีหิม. “ความพึงพอใจผู้รับบริการต่อระบบและกระบวนการให้บริการกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตยานนาวา”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.
- รัตนาภรณ์ รัชนียศ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางสงขลา”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๘.
- วัลลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๒.
- สมชาย กงเพชร. “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแขวง อำเภอสวีรัมย์ จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๕.
- สุบิน สิงหนาท. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.
- สุเชษฐ์ ทรัพย์เสริมสิน. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”. ค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.
- สุณีย์รัตน์ คาวดวงน้อย. “ความพึงพอใจของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ ต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ”. ค้นคว้าอิสระ ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.



ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

๑. ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว

การศึกษา

Ph.D. Sociology

ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมโศกราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. รศ. ดร.ไมตรี จันทรา

การศึกษา

กศ.ค. (พัฒนาศึกษาศาสตร์)

ตำแหน่งปัจจุบัน

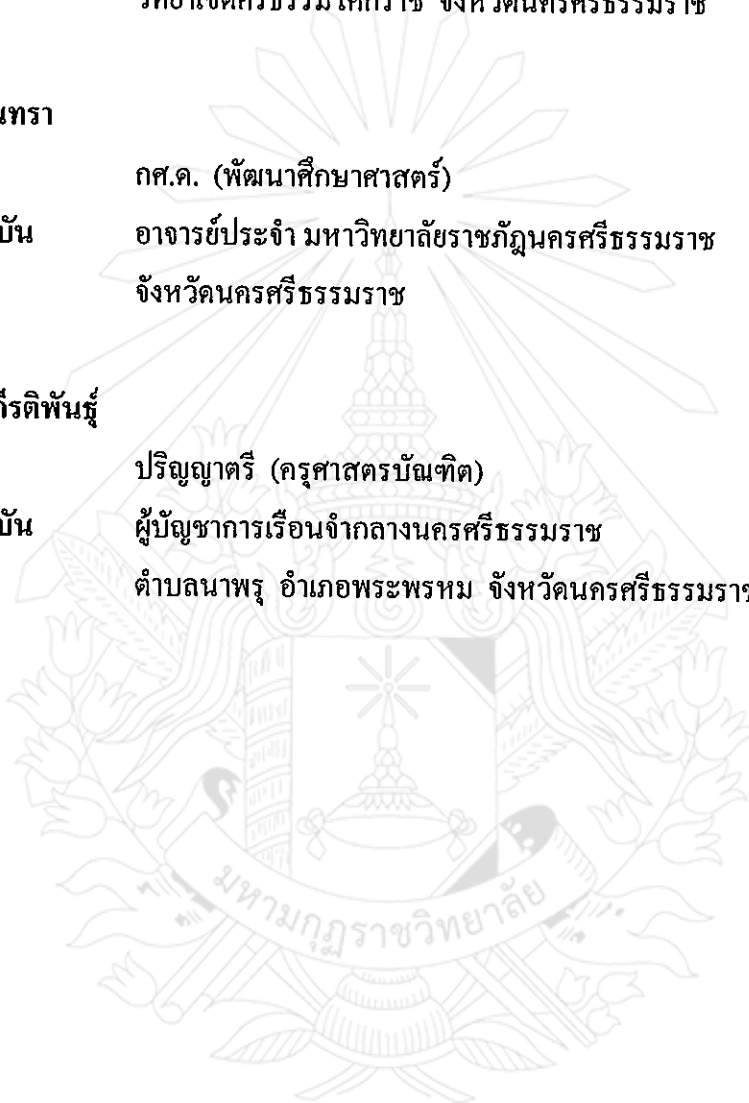
อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. นายเสริมเกียรติ กิรติพันธุ์

การศึกษา

ปริญญาตรี (ครุศาสตรบัณฑิต)

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้บัญชาการเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช
ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ ศท ๖๐๑๔(๒.๕)/๐๖๑



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาสโคราช
ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
๘๐๐๐๐

๒๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร ดร. กันตถณ หนูทองแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	จำนวน ๑ ชุด
	๒. โครงร่างสารนิพนธ์	จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายจารึก ล้วนฤทธิ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา สังคมวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช โดยมี ดร.เดชชาติ ศิริทรัพย์ เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จาก บัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือ ที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทาง วิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าว และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ

โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาธรรมรัต อริยธมโม)

รักษาการผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโคราช

งานบัณฑิตศึกษา

สำนักงานวิทยาเขตศรีธรรมาสโคราช

โทร ๐-๗๕๓๔-๐๔๕๕ ต่อ ๑๐๒



๑๐๘

ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๕)/๐๖๑

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช
ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
๘๐๐๐๐

๒๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร ดร. ไมตรี จันทรา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายจาริก ล้วนฤทธิ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา สังคมวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช โดยมี ดร.เดชชาติ ศรีทรัพย์ เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จาก บัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือ ที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทาง วิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาธรรมรัต อริขุโม)

รักษาการผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช

งานบัณฑิตศึกษา

สำนักงานวิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช

โทร ๐-๗๕๓๔-๐๔๕๕ ต่อ ๑๐๒



๑๐๕

ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๕)/๐๖๑

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาสโคราช
ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
๘๐๐๐๐

๒๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร ผู้บัญชาการเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายจารึก ล้วนฤทธิ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา สังคมวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช โดยมี ดร.เดชชาติ ศรีทรัพย์ เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จาก บัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือ ที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทาง วิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ

โอกาสนี้

ขอเจริญพร

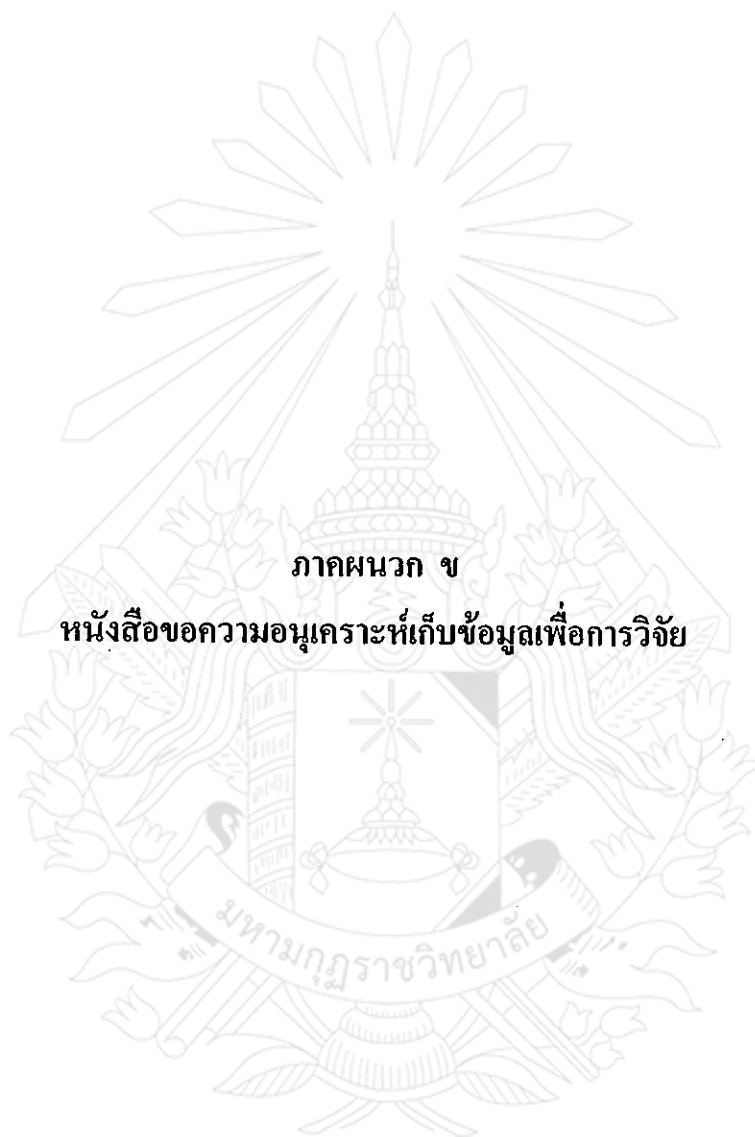
(พระมหาธรรมรัต อริยธมโม)

รักษาการผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโคราช

งานบัณฑิตศึกษา

สำนักงานวิทยาเขตศรีธรรมาสโคราช

โทร ๐-๗๕๓๔-๐๔๕๕ ต่อ ๑๐๒



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๕)/๐๖๑



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช
ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
๘๐๐๐๐

๒๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผู้บัญชาการเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

ด้วย นายจารึก ล้วนฤทธิ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาสังคมวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังศึกษาและทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช โดยมี ดร. เฉลชาติ ตริทรัพย์ เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา และ ดร.ประยงค์ ชูรักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ในครั้งนี้ หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นายจารึก ล้วนฤทธิ์ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลกับเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการ ทำการวิจัยต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขออนุโมทนา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาธรรมรัต อริยธมโม)

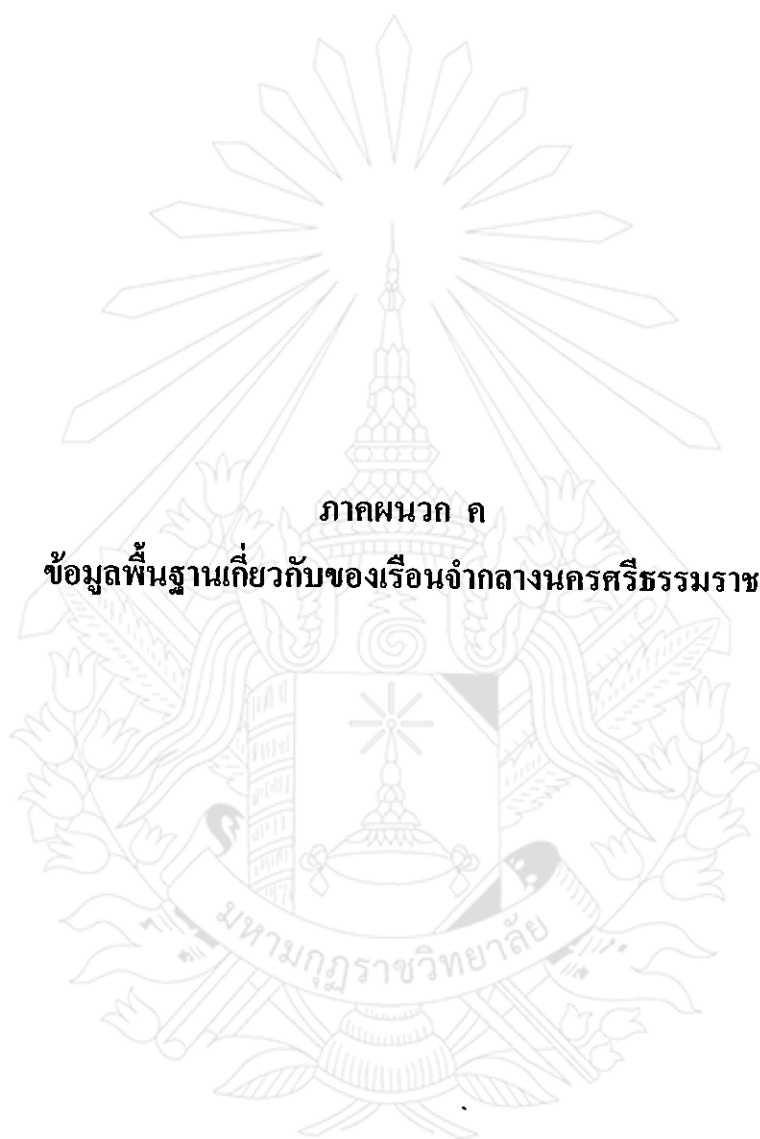
รักษาการผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

งานบัณฑิตศึกษา

สำนักงานวิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

โทร ๐-๗๕๓๔-๐๔๕๕ ต่อ ๑๐๒



ภาคผนวก ค

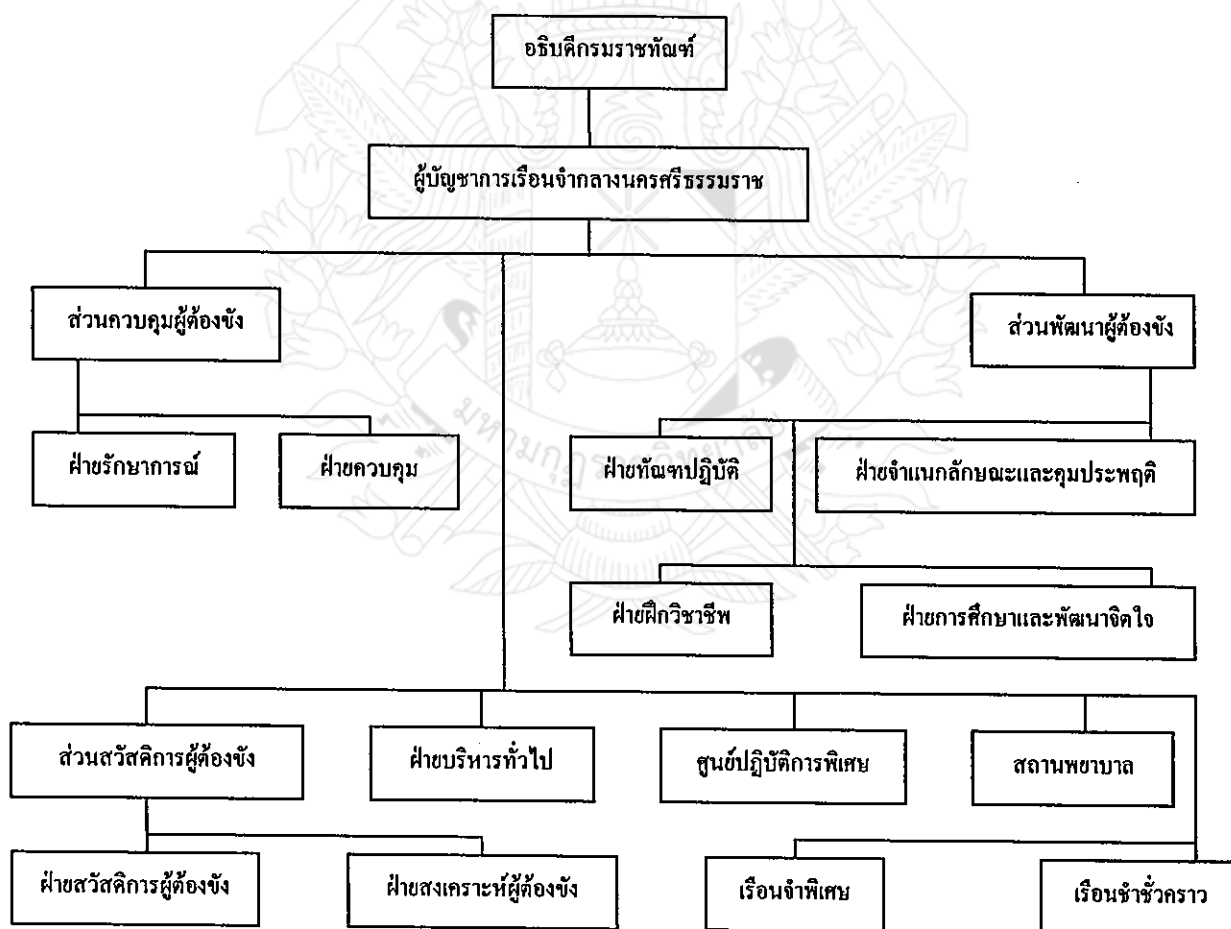
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

บทบาทและหน้าที่ของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรมมีหน้าที่ดังนี้

๑. ควบคุมนักโทษเด็ดขาดที่มีกำหนดโทษซึ่งอยู่ในอำนาจการควบคุมตามรัฐมนตรีกำหนด ผู้ต้องขังอุกฉกรรจ์ และผู้ต้องขังอื่นๆ ตามคำพิพากษาหรือคำสั่งเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจ
๒. จัดการศึกษา อบรม พัฒนาปรับปรุง แก้ไขพฤติกรรม และฝึกอาชีพแก่ผู้ต้องขัง
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับการทำงานและการใช้แรงงานผู้ต้องขัง
๔. ดำเนินการทางทัณฑปฏิบัติ จัดสวัสดิการ ให้การสงเคราะห์ และพัฒนาสุขภาพอนามัยแก่ผู้ต้องขัง รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับสุขภาพิบาลเรือนจำ
๕. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๑. แผนผังการบริหารงาน



จากแผนผังการจัดองค์การ (Organization Chart) และการบริหารงานของเรือนจำกลาง นครศรีธรรมราช ซึ่งแยกเป็นส่วนต่างๆ แต่ส่วนก็มีฝ่ายต่างๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑.๑ ส่วนควบคุมผู้ต้องขัง รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน และดำเนินการด้านควบคุมผู้ต้องขัง การรักษาการณ์บริเวณเรือนจำ การป้องกันการลักลอบนำสิ่งของต้องห้ามเข้าออกเรือนจำ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งเป็น

๑.๑.๑ ฝ่ายรักษาการณ์ รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนและดำเนินการเกี่ยวกับงานรักษาการณ์เรือนจำ การป้องกันและการลักลอบนำสิ่งของต้องห้ามเข้า – ออกเรือนจำ ตลอดจนการควบคุม ดูแล เก็บรักษา และการใช้อาวุธปืนของเรือนจำ รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๑.๒ ฝ่ายควบคุม รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนและดำเนินการควบคุมผู้ต้องขังให้อยู่ในกฎระเบียบของเรือนจำ ตลอดจนแนะนำอบรมเกี่ยวกับระเบียบวินัย และการปฏิบัติตนในเรือนจำแก่ผู้ต้องขัง พิจารณาเสนอความดีความชอบ และความเห็นเกี่ยวกับการเลื่อนลชชั้น การลงโทษทางวินัย คัดเลือกผู้ต้องขังออกทำงานนอกเรือนจำ การควบคุมผู้ต้องขังย้ายนอกหรือออกรักษาตัวนอกเรือนจำ ควบคุมดูแลระบบน้ำ และไฟฟ้าของเรือนจำ รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ส่วนพัฒนาผู้ต้องขัง รับผิดชอบเกี่ยวกับควบคุม ตรวจสอบ การจัดทำทะเบียนผู้ต้องขัง การจำแนกลักษณะผู้ต้องขังการดำเนินงานด้านทัณฑปฏิบัติ การควบคุมประพฤติการให้การศึกษาทั้งวิชาสามัญและวิชาชีพ การใช้แรงงานผู้ต้องขัง การฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง รวมทั้งการบริหารเงินทุนผลประโยชน์ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้

๑.๒.๑ ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจหมายศาล การจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อน ลชชั้น การย้าย ผู้ต้องขังถึงแก่กรรม การปล่อยตัว การออกใบบริสุทธิ การลดวันต้องโทษจำคุก การขอพระราชทานอภัยโทษ การพักการลงโทษ และดำเนินการเกี่ยวกับการส่งตัวผู้ต้องขังออกทำงานสาธารณะนอกเรือนจำ รวมทั้งติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒.๒ ฝ่ายจำแนกลักษณะและคุมประพฤติ ดำเนินการจำแนกลักษณะผู้ต้องขังให้ เป็นไปตามหลักทัณฑวิทยา ในการกำหนดวิธีการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังเป็นรายบุคคล ตั้งแต่การแยกประเภท การสัมภาษณ์ประวัติ การเสนอข้อมูลให้คณะกรรมการจำแนกฯ พิจารณาและปฏิบัติตามมติคณะกรรมการฯ ตลอดจนการติดตามประเมินผลรวมทั้งการจำแนกซ้ำ ดำเนินการด้านคุมประพฤติผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยคุมประพฤติ ทั้งการสืบเสาะ สอดส่อง การสงเคราะห์ การเปลี่ยนแปลงลงเงื่อนไข การเพิกถอนการคุมประพฤติ งานอาสาสมัครคุมประพฤติ การเตรียมการก่อน

ปล่อยคุมประพฤติ ตลอดจนงานอื่นที่ส่งเสริม สนับสนุนงานคุมประพฤติและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒.๓ ฝ่ายฝึกวิชาชีพ วางแผนและดำเนินการฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง ตลอดจนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่ด้านการฝึกอาชีพ การเตรียมความพร้อมด้านวิชาชีพให้กับผู้ต้องขังใกล้พ้นโทษ (เหลือโทษไม่เกิน ๖ เดือน) การจัดหาวัสดุคืบ การหาตลาด และการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ การบริหารเงินทุนผลประโยชน์ ควบคุมการใช้จ่ายยานพาหนะที่จัดซื้อด้วยเงินทุนฝึกวิชาชีพ คัดเลือกและควบคุมผู้ต้องขังออกทำงานสาธารณะ รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒.๔ ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ วางแผนและดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาและพัฒนาจิตใจผู้ต้องขัง จัดการศึกษาวิชาสามัญ วิชาชีพ และธรรมะศึกษา ตลอดจนการจัดอบรมหลักสูตรการเตรียมเข้าทำงาน การอบรมและพัฒนาจิตใจ การจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุน ส่งเสริมปลูกฝัง ปรับเปลี่ยนทัศนคติ จิตสำนึก ค่านิยม และพฤติกรรมของผู้ต้องขังให้เป็นไปในแนวทางที่เหมาะสม จัดกิจกรรมเสริมการศึกษา เช่น ห้องสมุด จัดทำโสตทัศนอุปกรณ์ การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม เป็นต้น รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน และดำเนินการจัดสวัสดิการ และให้การสงเคราะห์ผู้ต้องขังในเรือนจำ รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

๑.๓.๑ ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง ดำเนินการเกี่ยวกับอาหารและการจัดเลี้ยงผู้ต้องขัง การให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมญาติ การปรับปรุงระบบการเยี่ยมญาติ ตลอดจนการตรวจค้นของฝากจากญาติผู้ต้องขัง รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๓.๒ ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ต้องขัง ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นแก่ผู้ต้องขัง และญาติผู้ต้องขัง การจัดนันทนาการ การช่วยเหลือและให้การสงเคราะห์ผู้ต้องขังในเรือนจำ ตลอดจนการขอความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนในการสงเคราะห์ผู้ต้องขัง รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๔ ฝ่ายบริหาร ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานทะเบียน เอกสารสำคัญ การเงิน การบัญชี การพัสดุ อาคารสถานที่ ยานพาหนะ การบริหารงานบุคคลเบื้องต้น การประชาสัมพันธ์ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานเลขานุการ งานการประชุม การรวบรวมสถิติข้อมูลของหน่วยงาน งานแผนงาน โครงการ การติดต่อประเมินผล รวมทั้งงานที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด โดยเฉพาะ

๑.๕ ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน และดำเนินการเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากส่วนกลาง ทั้งด้านการบริหารงานบุคคล ด้านทัณฑ์ปฏิบัติ ด้านการแก้ไข พัฒนาผู้ต้องขัง การพัฒนาบุคลากรและด้านอื่นๆ โดยปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรฐานงานที่ส่วนกลางกำหนด ตลอดจนเป็นศูนย์กลางประสานงานระหว่างเรือนจำและทัณฑสถานภายในเขต กับส่วนกลางกรม รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๖ สถานพยาบาล รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้การบำบัดรักษาขั้นต้นแก่ผู้ต้องขัง ดูแลควบคุมและดำเนินงานอนามัย อาชีวอนามัย สุขภาพอนามัย และสิ่งแวดล้อมในเรือนจำ ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหาร ในการส่งผู้ต้องขังออกไปรักษานอกเรือนจำ ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๗ เรือนจำชั่วคราว รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมผู้ต้องขังตามหลักเกณฑ์ที่กรมฯ กำหนดและดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเรือนจำชั่วคราว

๑.๘ เรือนจำพิเศษ ทำหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังที่เป็นคนฝาก และผู้ต้องขังระหว่างคดีในเขตอำนาจศาลที่เรือนจำตั้งอยู่ (กรณีที่ไม่มีเรือนจำรองรับเขตอำนาจศาล กำหนดให้เรือนจำกลางที่ตั้งอยู่ในเขตอำนาจศาลนั้น รับผิดชอบควบคุมผู้ต้องขังในฐานะเรือนจำพิเศษ โดยใช้อัตรากำลังของเรือนจำกลาง)

๒. ความรับผิดชอบของเจ้าพนักงานเรือนจำ

สมบูรณ ประสบเนตร ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบของเจ้าพนักงานเรือนจำว่า หมายถึง การยอมตามผลที่ดีหรือไม่ดีในกิจการที่เจ้าพนักงานเรือนจำได้กระทำไป หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การยอมรับทั้งความผิดและความชอบอันเป็นผลมาจากการกระทำของตนเอง

เจ้าพนักงานเรือนจำซึ่งได้แก่ ผู้คุม ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานในระดับต่ำสุดและ พัสดีหรือหัวหน้างาน และหัวหน้าฝ่ายซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานในระดับกลางตลอดจนผู้บัญชาการเรือนจำซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับสูงสุดของเรือนจำ จะต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานหรือบริหารงานของเรือนจำให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับหรือหนังสือสั่งการ โดยจะต้องรับทั้งผิดและชอบโดยปฏิเสธความผิดไม่ได้ ถ้าการปฏิบัติหน้าที่ของตนไม่ได้อยู่ในกรอบของกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับและก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ หรือผู้อื่นก็จะต้องรับผิดชอบในผลที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตนดังกล่าวด้วย โดยจะต้องรับผิดชอบทางวินัยตลอดจนทางแพ่งและทางอาญาคด้วย แต่ถ้าการปฏิบัติหน้าที่ของตนดำเนินไปภายใต้กรอบของกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ โดยเคร่งครัด แม้จะมีความเสียหายเกิดขึ้น ก็อาจได้รับความปกป้องคุ้มครองจาก

กฎหมายมิต้องรับผิดชอบทั้งทางวินัย ทางแพ่งและทางอาญา เจ้าพนักงานเรือนจำทุกระดับ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ราชการคล้ายคลึงกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๒.๑ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและหนังสือสั่งการกรมฯ เมื่อเจ้าพนักงานเรือนจำทราบคดีแล้วว่าตนมีอำนาจหน้าที่อย่างไร ก็จะต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและหนังสือสั่งการกรมฯ ดังกล่าว นอกจากนี้ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีด้วย มิฉะนั้นอาจมีความผิดทางวินัยได้ จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาให้แน่นอนถ่องแท้เสียก่อนว่าหน้าที่ที่ตนจะต้องปฏิบัติ นั้นคณะรัฐมนตรีกำหนดกรอบหรือแนวทางในเรื่องนั้นๆ ไว้อย่างไรบ้างหรือไม่ ถ้ามีมติคณะรัฐมนตรีกำหนดกรอบหรือแนวทางไว้ จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีโดยเคร่งครัดมิฉะนั้นอาจมีความผิดได้

๒.๒ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย และกรมราชทัณฑ์นับเป็นความรับผิดชอบประการที่สองที่เจ้าพนักงานเรือนจำจะต้องถือปฏิบัติเพื่อเป็นการสนองนโยบาย ของกระทรวงและกรมเจ้าสังกัด นโยบายของกระทรวงมหาดไทยและของกรมราชทัณฑ์ย่อมจะเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละปี จึงเป็นหน้าที่ของเจ้าพนักงานเรือนจำที่จะต้องให้ความสนใจติดตามและปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามนโยบาย

๒.๓ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามแผนทิศทางการราชทัณฑ์ในทศวรรษหน้า (พ.ศ.๒๕๓๖ - ๒๕๔๕) กรมราชทัณฑ์ได้มีภารกิจริเริ่มให้จัดทำแผนทิศทาง (Directive or strategic Plan) ขึ้นเป็นครั้งแรก โดยได้ร่วมกับสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.) ในสำนักงาน ก.พ. แผนทิศทางเป็นแผนที่กำหนดว่าในอนาคตข้างหน้า กรมราชทัณฑ์จะต้องมีภารกิจหลักอะไร และในภารกิจหลักนั้นๆ จะต้องมีความวิสัยทัศน์ หรือจุดประสงค์ จะต้องกำหนดกลยุทธ์ในการทำงานอย่างไร แผนทิศทางดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงมหาดไทยเพื่อให้กรมราชทัณฑ์ได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารต่อไป

๒.๔ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตาม พ.ร.บ.ราชทัณฑ์ พ.ศ.๒๕๓๕ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๒.๔.๑ มาตรา ๒๑ “เจ้าพนักงานเรือนจำผู้ได้ใช้อำนาจที่ให้ไว้ในหมวดนี้ โดยสุจริต และตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ ไม่ต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งหรืออาญาในผลแห่งการกระทำของตน”

พ.ร.บ.ราชทัณฑ์ พ.ศ.๒๕๓๕ ได้ปกป้องคุ้มครองเจ้าพนักงานเรือนจำที่ได้ใช้อำนาจตามหลักกฎหมายดังกล่าวได้กำหนดไว้โดยสุจริต และตามเงื่อนไข ได้แก่ อาจในการสั่งให้ใช้เครื่องพันธนาการแก่ผู้ต้องขังตามมาตรา ๑๔ อำนาจในการใช้อาวุธกระบอกและอาวุธปืนแก่ผู้ต้องขังได้ตามมาตรา ๑๖ และ ๑๗ อำนาจในการที่จะปล่อยผู้ต้องขังไปชั่วคราวในกรณีฉุกเฉินอัน

อาจเป็นอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของผู้ต้องขัง ตามมาตรา ๑๘ และอำนาจในการใช้อาวุธ แก่ผู้ต้องขังที่หลบหนีภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่เวลาที่หนีไปตามมาตรา ๑๕ ถ้าเจ้าพนักงานเรือนจำ ได้ใช้อำนาจตามที่ได้กำหนดไว้แล้ว ก็จะได้รับ การปกป้องคุ้มครองให้ไม่ต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ อาญาในผลแห่งการกระทำของตน แต่ถ้าได้ใช้อำนาจดังกล่าวไปโดยทุจริตและไม่เป็นไปตาม เงื่อนไขที่ระบุไว้ก็จะไม่ได้รับการปกป้องคุ้มครอง โดยจะต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาในผล แห่งการกระทำของตนด้วย

๒.๔.๒ มาตรา ๔๕ “ผู้ใดเข้าไปในเรือนจำโดยมิได้ขออนุญาตจากพนักงาน เจ้าหน้าที่กัก หรือบังอาจรับจากหรือส่งมอบแก่ผู้ต้องขังนำเข้ามาหรือเอาออกไปจากเรือนจำซึ่งเงิน หรือสิ่งของต้องห้ามโดยทางใดๆ อันฝ่าฝืนระเบียบ หรือข้อบังคับของเรือนจำก็ดี ผู้ผู้นั้นมีความผิด ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน ๕๐๐ บาท หรือจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าผู้กระทำความผิดเป็นเจ้าพนักงานมีหน้าที่เกี่ยวกับเรือนจำ หรือกรมราชทัณฑ์ให้เพิ่ม โทษเป็นทวีคูณ

เงินหรือสิ่งของต้องห้ามที่นำเข้ามาในเรือนจำ โดยฝ่าฝืนบทมาตรานี้ ให้ริบเป็นของ แผ่นดิน”

เจ้าพนักงานเรือนจำที่กระทำความผิดมาตรานี้ จะต้องรับผิดชอบ โดยได้รับโทษ ทวีคูณ คือปรับไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท หรือจำคุกไม่เกิน ๒ ปี หรือทั้งจำทั้งปรับด้วยเหตุนี้เจ้าพนักงาน เรือนจำที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ภายนอกเรือนจำหรือมิได้อยู่เเวรยามหรือปฏิบัติหน้าที่ภายในถ้าจะเข้าไป ในเรือนจำจะต้องได้รับอนุญาตก่อนมิฉะนั้นจะมีความผิดตามมาตรานี้ หรือเจ้าพนักงานเรือนจำ แห่งหนึ่งจะเข้าไปในเรือนจำอีกแห่งหนึ่ง ก็จะต้องได้รับอนุญาตเช่นเดียวกันหรือเจ้าหน้าที่จากกรม ราชทัณฑ์จะเข้าไปในเรือนจำก็จะต้อง ได้รับอนุญาตก่อนเช่นกัน

๒.๔.๓ มาตรา ๔๖ “ผู้ใดได้รับมอบหมาย โดยข้อสัญญาให้กระทำการของเรือนจำ และได้รับผู้ต้องขังไว้ในความควบคุมเพื่อทำการงานนั้นกระทำให้ผู้ต้องขังหลบหนีไปโดยเจตนาหรือ ประมาทให้ถือว่ามีความผิดตามมาตรา ๑๖๘ และ ๑๖๙ แห่งกฎหมายลักษณะอาญาแล้วแต่กรณี”

กรณีนี้เป็นความรับผิดชอบของเจ้าพนักงานนอกสังกัดกรมราชทัณฑ์ที่ได้รับการ แต่งตั้งให้ทำหน้าที่ผู้คุมพิเศษถ้าทำให้ผู้ต้องขังที่อยู่ในความควบคุมหลบหนีไปโดยเจตนา หรือ ประมาทจะต้องรับผิดชอบตามมาตรา ๒๐๔ และ ๒๐๕ แห่งประมวลกฎหมายอาญาด้วย (ความผิดฐาน ทำให้ผู้ที่อยู่ในระหว่างคุมขังหลุดพ้นจากการคุมขังไป)

๒.๕ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายอาญาซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๒.๕.๑ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงานมีหน้าที่ซื้อทำจัดการหรือรักษาทรัพย์สินใดเบียดบังทรัพย์สินนั้นเป็นของตนเองหรือโดยทุจริตยอมให้ผู้อื่นเอาทรัพย์สินนั้นเสียต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิตและปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงสี่หมื่นบาท (มาตรา ๑๔๗)

๒.๕.๒ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงานใช้อำนาจในตำแหน่งโดยมิชอบ ข่มขืนใจหรือจู่ใจเพื่อให้บุคคลใดมอบให้หรือหามาซึ่งทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดแก่ตนเองและผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิตหรือปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงสี่หมื่นบาท หรือประหารชีวิต (มาตรา ๑๔๘)

๒.๕.๓ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงานสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งรัฐสมาชิกสภาจังหวัดหรือสมาชิกสภาเทศบาล เรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดย มิชอบ เพื่อกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดในตำแหน่งไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือมิชอบด้วยหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิต และปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงสี่หมื่นบาท หรือประหารชีวิต (มาตรา ๑๔๘)

๒.๕.๔ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน กระทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดในตำแหน่งโดยเห็นแก่ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดซึ่งตนได้เรียก รับหรือจะรับไว้ก่อนที่ตนได้รับแต่งตั้งเป็นเจ้าพนักงานในตำแหน่งนั้น ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิต และปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงสี่หมื่นบาท (มาตรา ๑๕๐)

๒.๕.๕ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงานมีหน้าที่ ซื้อ ทำ จัดการหรือรักษาทรัพย์สินใดๆ ใช้อำนาจในตำแหน่งโดยทุจริตอันเป็นการเสียหายแก่รัฐ เทศบาล สุขาภิบาล หรือเจ้าของทรัพย์สินต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิตและปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงสี่หมื่นบาท (มาตรา ๑๕๑)

๒.๕.๖ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน มีหน้าที่จัดการหรือดูแลกิจการใดเข้ามีส่วนได้เสียเพื่อประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เนื่องด้วยกิจการนั้นต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงสองหมื่นบาท (มาตรา ๑๕๒)

๒.๕.๗ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงานมีหน้าที่จ่ายทรัพย์สิน จ่ายทรัพย์สินนั้นเกินกว่าที่ควรจ่ายเพื่อประโยชน์ตนเองหรือผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปีและปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงสองหมื่นบาท (มาตรา ๑๕๓)

๒.๕.๘ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา ๑๕๓)

๒.๕.๘ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน ทำให้เสียหาย ทำลาย ซ่อนเร้น เอาไปเสียหรือทำให้สูญเสียบหรือทำให้ไร้ประโยชน์ซึ่งทรัพย์สินหรือเอกสารใดอันเป็นหน้าที่ของตนที่จะปกครองหรือรักษาไว้ หรือยินยอมให้ผู้อื่นกระทำเช่นนั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินเจ็ดปีและปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นสี่พันบาท (มาตรา ๑๕๘)

๒.๕.๑๐ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน มีหน้าที่รักษาหรือใช้ควงตราหรือรอยตราของราชการหรือของผู้อื่น กระทำการอันมิชอบด้วยหน้าที่โดยใช้ควงตราหรือรอยตรานั้น หรือโดยยินยอมให้ผู้อื่นกระทำเช่นนั้น ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นหรือประชาชนเสียหาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา ๑๖๐)

๒.๕.๑๑ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน มีหน้าที่ทำเอกสาร กรอกข้อความลงในเอกสารหรือดูแลรักษาเอกสาร กระทำการปลอมเอกสาร โดยอาศัยโอกาสที่ตนมีหน้าที่นั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน สิบปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท (มาตรา ๑๖๑)

๒.๕.๑๒ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน มีหน้าที่ทำเอกสาร รับเอกสารหรือกรอกข้อความลงในเอกสารกระทำการดังต่อไปนี้ในการปฏิบัติการตามหน้าที่

(๑) รับรองเป็นหลักฐานว่าตนได้กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดขึ้นหรือว่าการอย่างใดได้กระทำต่อหน้าตน อันเป็นเท็จ

(๒) รับรองเป็นหลักฐานว่าตนได้มีการแจ้งซึ่งข้อความอันมิได้มีการแจ้ง

(๓) ละเว้น ไม่จดข้อความซึ่งตนมีหน้าที่ต้องรับจด หรือจดเปลี่ยนแปลงข้อความเช่นนั้น

(๔) รับรองเป็นหลักฐานซึ่งข้อเท็จจริงอันเอกสารนั้นมุ่งพิสูจน์ความจริงอันเป็นความเท็จต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๗ ปี และปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นสี่พันบาท (มาตรา ๑๖๒)

๒.๕.๑๓ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน รู้หรืออาจรู้ความลับในราชการกระทำโดยประการใดๆ อันมิชอบด้วยหน้าที่ให้ผู้อื่นล่วงรู้ความลับนั้นต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา ๑๖๔)

๒.๕.๑๔ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงาน มีหน้าที่ปฏิบัติการให้เป็นไปตามกฎหมาย หรือคำสั่งซึ่งได้สั่งเพื่อบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย ป้องกันหรือขัดขวางมิให้เป็นไปตามกฎหมายหรือคำสั่งนั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองพันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา ๑๖๕)

๒.๕.๑๕ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงานละทิ้งหน้าที่หรือกระทำการใดๆ เพื่อให้งานหยุดชะงักหรือเสียหาย โดยร่วมกันกระทำการเช่นนั้นตั้งแต่ห้าคนขึ้นไปต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสิบปีและปรับไม่เกินสองหมื่นบาท (มาตรา ๑๖๖)

๒.๕.๑๖ ผู้ใดเป็นเจ้าของพนักงานในตำแหน่งพนักงานอัยการผู้ว่าคดี พนักงานสอบสวนหรือเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวนคดีอาญา หรือจัดการให้เป็นไปตามกฎหมายอาญากระทำหรือไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด ในตำแหน่งอันเป็นการมิชอบ เพื่อจะช่วยให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดมิให้ต้องโทษหรือให้รับโทษน้อยลง ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือนถึงเจ็ดปี และปรับตั้งแต่หนึ่งพันบาทถึงหนึ่งหมื่นบาท

๒.๖ กระทรวงการคลังที่ กค. ๐๕๐๘/๖๔๖๖ ล.ว. ๑๑ มี.ค. ๒๕๐๘ หนังสือกระทรวงการคลังที่ ๑๓๕๘๒,๑๓๕๘๓ (บคร) / ๒๕๐๕ ล.ว. ๒๔ เม.ย. ๒๕๐๕ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการที่ สร ๑๕๐๓/๑๓๕๔๕ ล.ว. ๒๕ พ.ย. ๒๕๐๘ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๒.๖.๑ เมื่อเกิดการทุจริต หรือการเสียหายแก่ทรัพย์สินของทางราชการนั้นสำหรับราชการบริหารส่วนกลาง ให้กรมเจ้าสังกัดแจ้งเรื่องที่เกิดขึ้นให้กระทรวงเจ้าสังกัด และกระทรวงการคลังทราบทันที ส่วนในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ให้จังหวัดแจ้งให้กระทรวงการคลังทราบทันทีเช่นกัน และในขณะเดียวกัน ให้กระทรวงหรือกรมเจ้าสังกัด หรือผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่กรณี รีบตั้งกรรมการขึ้นดำเนินการสอบสวนเพื่อพิจารณาหาตัวผู้รับผิดชอบในทางแพ่ง โดยต้องรอฟังผลในการดำเนินคดีทางอาญา หรือทางวินัยแก่ผู้กระทำผิดโดยตรง ทั้งนี้ให้คณะกรรมการทำการสอบสวนและเสนอผลการสอบสวน รวมทั้งระบุตัวผู้กระทำผิดทุกคนต่อผู้แต่งตั้งให้เสร็จสิ้นภายในกำหนด ๖๐ วัน นับแต่วันที่ประธานกรรมการทราบคำสั่งแต่งตั้งกรรมการ แต่ถ้ายังสอบสวนไม่เสร็จจะขออนุญาตผู้แต่งตั้งตั้งกรรมการเพื่อขยายเวลาทำการสอบสวนต่อไปอีกคราวละไม่เกิน ๓๐ วันก็ได้

๒.๖.๒. เมื่อผู้แต่งตั้งได้รับรายงานการสอบสวนจากคณะกรรมการแล้ว ให้กระทรวงหรือเจ้าสังกัด หรือจังหวัดรีบพิจารณาสั่งการให้เสร็จสิ้นภายใน ๔๕ วัน นับแต่วันได้รับรายงานการสอบสวนของคณะกรรมการ โดยปฏิบัติดังนี้

(ก) ถ้าเห็นว่าผู้ใดจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย ก็ให้รีบดำเนินการไต่เบาะเพื่อเรียกชดใช้ให้เสร็จไป แต่ถ้าผู้รับผิดชอบคนใดปฏิเสธไม่ยินยอมชดใช้เงิน หรือบิดพลิ้วประวิงเวลาหรือไม่ยอมทำสัญญารับสภาพหนี้ดังกล่าวในข้อ ๓ ก็ให้ส่งเรื่องให้พนักงานอัยการภายในเวลาที่กำหนด ๕๐ วันเป็นอย่างช้า นับแต่วันที่คำสั่งการตามความในวรรคแรก เพื่อพนักงานอัยการจักได้ดำเนินคดีต่อไปโดยไม่ขาดอายุความ ทั้งนี้ ให้กระทรวงหรือกรมเจ้าสังกัด หรือจังหวัด ดำเนินการ โดยมีต้อง

หรือกระทรวงคลังแต่อย่างใด เพียงแต่แจ้งผลดำเนินการให้กระทรวงการคลังทราบเป็นระยะๆ หรือ

(ข) ถ้ากระทรวงหรือกรมเจ้าสังกัด หรือจังหวัด พิจารณาเห็นว่า ไม่มีผู้ใดรับผิดชอบใช้เงินก็ให้พิจารณาสั่งการ และรีบแจ้งผลการพิจารณาพร้อมกับส่งสำนวนการสอบสวนไปให้กระทรวงการคลังทราบภายในกำหนด ๔๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานการสอบสวนจากคณะกรรมการ หากกระทรวงการคลังพิจารณาเห็นว่า มีผู้ใดควรต้องรับผิดชอบใช้เงิน ก็ให้กระทรวงการคลังแจ้งไปยังกระทรวงหรือกรมเจ้าสังกัดหรือจังหวัดภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ ได้รับผลการพิจารณา และสำนวนดังกล่าวและให้กระทรวงหรือกรมเจ้าสังกัด หรือจังหวัด ดำเนินการเรียกเงินชดใช้ หรือส่งเรื่องให้พนักงานอัยการดำเนินคดีภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ ได้รับการทักท้วงจากกระทรวงการคลัง

๒.๖.๓ ในกรณีผู้รับผิดชอบคืนเงิน แต่ไม่สามารถส่งใช้เงินทั้งหมดได้ในคราว เดียว ก็ให้กระทรวงหรือกรมเจ้าสังกัดหรือจังหวัดผ่อนผันให้ผ่อนใช้เป็นรายเดือนได้ โดยพิจารณา ถึงจำนวนเงินที่ต้องรับผิดชอบให้มีส่วนกับเงินที่ขอผ่อนและเงินเดือนหรือบำนาญของผู้รับผิดชอบด้วย แต่ ตามปกติให้ผ่อนส่งให้เสร็จสิ้นโดยเร็วที่สุด หรือภายในเวลาไม่เกินหนึ่งปี เว้นแต่กระทรวงการคลัง จะขอผ่อนผันเป็นอย่างอื่น และให้ทำหนังสือให้มีผลบังคับได้ตามกฎหมายแล้วให้ส่งสัญญาไปให้ กระทรวงการคลังยึดถือไว้เป็นหลักฐาน ๑ ฉบับ พร้อมกับแจ้งผลการผ่อนใช้ของผู้รับผิดชอบตามสัญญา ไปให้กระทรวงการคลังทราบทุกเดือน

๒.๖.๔ การที่ผู้ใดต้องรับผิดชอบใช้เงินตามระเบียบนี้ มิได้หมายความว่าผู้นั้น จะต้องพ้นจากโทษการพิจารณาทางวินัย

๒.๖.๕ เมื่อกระทรวงหรือกรมเจ้าสังกัดผู้ว่าราชการจังหวัดได้แต่งตั้งกรรมการขึ้น เพื่อดำเนินการสอบสวนผู้รับผิดชอบในทางแพ่งแล้ว ควรที่จะได้เร่งรัดให้ดำเนินการสอบสวนให้เสร็จ สิ้นภายใน ๖๐ วัน แต่ถ้ามีเหตุจำเป็นที่จะต้องขยายเวลาการสอบสวนออกไปอีกขอให้แจ้งการขยาย เวลาสอบสวนพร้อมกับส่งสำเนาการขยายเวลาสอบสวนออกไปให้กระทรวงการคลังทราบทุกครั้ง ด้วย

๒.๖.๖ การพิจารณาว่าบุคคลใดจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในทางแพ่งนั้น ควรจะพิจารณา เฉพาะผู้ที่อยู่ในข่ายซึ่งกฎหมายให้ต้องรับผิดชอบอย่างแท้จริง เพราะผลแห่งการกระทำหรือละเว้นการ กระทำของบุคคลนั้นเท่านั้น

๒.๖.๗ เมื่อกระทรวงหรือกรมเจ้าสังกัดหรือจังหวัดพิจารณาเห็นว่า บุคคลใดต้อง รับผิดชอบใช้เงินเพื่อมิให้มีการประวิงเวลา ในการแจ้งให้ผู้รับผิดชอบใช้เงินตามระเบียบแห่งบัญชี (ก) ควร กำหนดระยะเวลา (อย่างช้าไม่เกิน ๓๐ วัน) ไปด้วยว่า ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการชดใช้หรือให้ทำสัญญา

รับสภาพหนี้ได้อย่างหนึ่งให้เสร็จสิ้นไป เมื่อถึงกำหนดแล้วผู้รับผิดชอบยังไม่ดำเนินการตามที่แจ้งไป ก็ขอให้รวบรวมเอกสารและหลักฐานต่างๆ ส่งให้พนักงานอัยการดำเนินคดีทันทีโดยไม่ต้องรอให้ถึง ๙๐ วัน นับแต่วันสั่งการ ทั้งนี้ เพื่อพนักงานอัยการจะได้มีเวลาพิจารณาเอกสารและหลักฐานต่างๆ ได้ตามสมควรและให้แจ้งกระทรวงการคลังทราบด้วย

๒.๖.๘ การแจ้งผลการพิจารณาพร้อมกับส่งสำเนาการสอบสวนไปให้กระทรวงการคลังในกรณีเห็นว่า ไม่มีผู้ใดต้องรับผิดชอบตามบัญชีระเบียบข้อ (ข) นั้น ขอให้รับดำเนินการภายในกำหนด ๔๕ วัน ตามระเบียบด้วย

๒.๖.๙ ในกรณีที่กระทรวงหรือกรมเจ้าสังกัด หรือจังหวัดแล้วแต่กรณี ได้ส่งเรื่องให้พนักงานดำเนินคดีแล้ว ต่อมาพนักงานอัยการแจ้งว่าสำนวนและเอกสารที่ส่งไปประกอบการพิจารณานั้นหลักฐานอ่อน การดำเนินคดีไม่ว่าจะชนะหรือไม่ หากประสงค์จะดำเนินคดีก็ขอให้แจ้งพนักงานอัยการทราบ กรณีเช่นนี้ขอให้ดำเนินการดังนี้

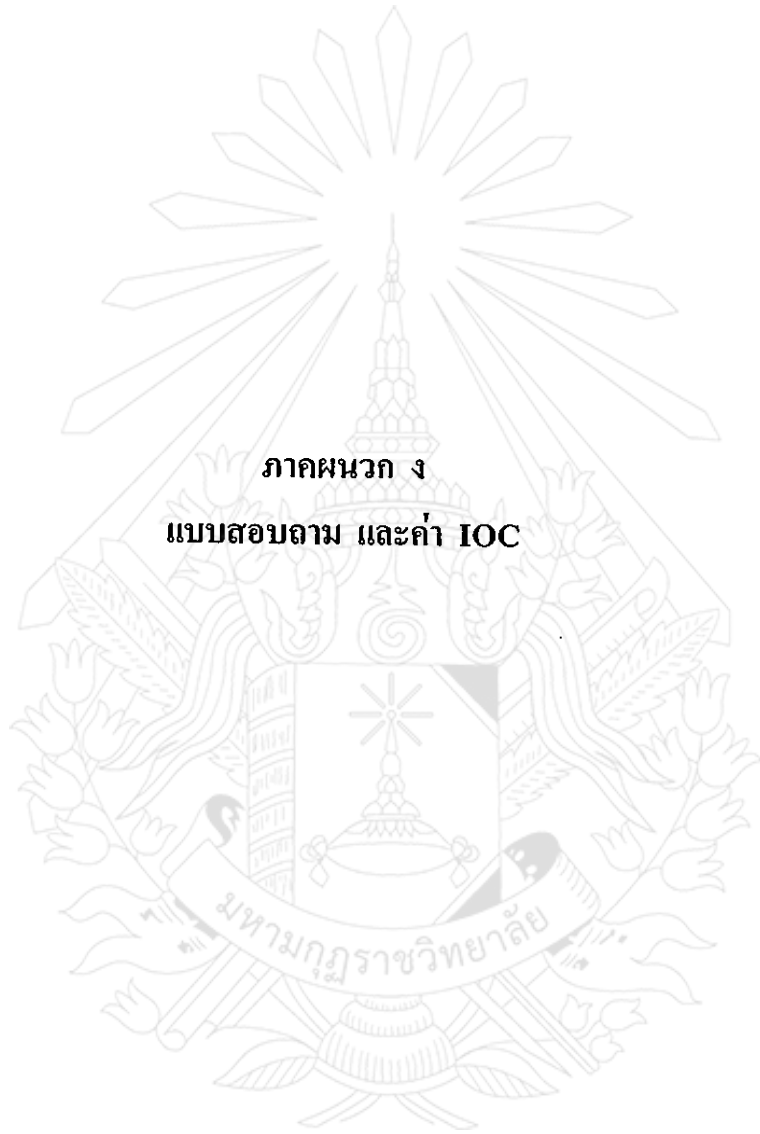
(ก) หากเห็นสมควรให้ดำเนินคดี ก็ขอให้รีบแจ้งให้พนักงานอัยการทราบอย่างช้าภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับทราบจากพนักงานอัยการ

(ข) ถ้าเห็นว่า ไม่สมควรดำเนินคดีตามความเห็นของพนักงานอัยการ ก็ให้รีบแจ้งให้กระทรวงการคลังทราบอย่างช้าภายใน ๑๕ วัน พร้อมทั้งส่งสำเนาสำนวนการสอบสวนและหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไปด้วยเพื่อกระทรวงการคลังจะได้พิจารณาต่อไป

๒.๖.๑๐ ในกรณีที่ผู้รับผิดชอบยอมชดใช้หรือได้ทำสัญญารับสภาพหนี้ไว้แล้ว เมื่อกระทรวงหรือกรมเจ้าสังกัด หรือจังหวัดแล้วแต่กรณี ได้รับเงินชดใช้หรือหักเงินไว้ชดใช้ตามสัญญาแล้ว ก็ขอได้โปรดแจ้งผลการนำเงินส่งคลังไปให้ทราบทุกครั้งว่าได้นำส่งไว้ในประเภทใด วัน เดือน ปี เพื่อกระทรวงการคลังจะได้ตรวจสอบ

๒.๖.๑๑ การตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อพิจารณาหาตัวผู้รับผิดชอบในทางแพ่งเป็นกรณีต่างหากจากการดำเนินคดีอาญา หรือคดีแพ่ง หรือการสอบสวนในทางวินัยแก่ผู้กระทำผิดโดยตรง ฉะนั้น ในกรณีที่เกิดการทุจริตหรือเสียหายแก่ทรัพย์สินของทางราชการ แม้จะได้ดำเนินคดีอาญา คดีแพ่งหรือการสอบสวนทางวินัยแก่ผู้กระทำผิดโดยตรงหรือไม่ก็ตามต้องดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อพิจารณาหาตัวร่วมผู้ร่วมทำผิดในทางแพ่งทุกรายวันแต่กรณีที่ได้รับเงินชดใช้คืนครบถ้วนแล้ว

ในการรายงานให้กระทรวงการคลังทราบตามบัญชีระเบียบข้อ ๑ ให้แจ้ง วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุ และส่งสำนวนคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนไปให้ทราบด้วย และในกรณีที่เกิดเหตุในส่วนภูมิภาค นอกจากจังหวัดจะรายงานให้กระทรวงการคลังทราบแล้ว ควรรายงานให้กระทรวงเจ้าสังกัดทราบด้วย



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม และคำ IOC

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบตามความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย เพื่อนำผลมาใช้ในการหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช

ขอขอบคุณ ที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

นักศึกษานิเทศศาสตร์ มหวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริง

๑. เพศ

๑. () ชาย

๒. () หญิง

๒. อายุ

๑. () ๒๐-๓๐ ปี

๒. () ๓๑-๔๐ ปี

๓. () ๔๑-๕๐ ปี

๔. () ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. อาชีพ

๑. () เกษตรกรรม

๓. () รับจ้าง/ลูกจ้าง

๓. () ค้าขาย

๔. () ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ ๒ ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำถึงขั้นตอนในการใช้บริการ					
๓. การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด					
๔. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม					
๕. การให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติราชการ คือ ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น.					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยา มารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๓. ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
๒. ถ้าเป็นเรื่องด่วน เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว					
๓. การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ และระเบียบอื่น ๆ ที่ประกาศ					
๔. การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด					
๕. มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎเคร่งครัดจนเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม					
๔. ด้านสถานที่ให้บริการ					
๑. มีอาคารสถานที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วน					
๒. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม					
๔. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ					
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๕. ด้านความพึงพอใจในการบริการโดยรวม					
๑. ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๒. ท่านได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					

ตารางแบบสอบถาม IOC

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	คนที่ ๑	คนที่ ๒	คนที่ ๓	IOC	การ แปลผล
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำถึง ขั้นตอนในการให้บริการ	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๓. การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๔. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความเหมาะสม	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๕. การให้บริการตรงต่อเวลาปฏิบัติราชการ คือ ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น.	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยา มารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๓. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	คนที่ ๑	คนที่ ๒	คนที่ ๓	IOC	การ แปลผล
๓. ด้านความเสมอภาค/บริการทันเวลา					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๒. ถ้าเป็นเรื่องด่วน เจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยเร็ว	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๓. การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ และระเบียบอื่น ๆ ที่ประกาศ	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๔. การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๕. มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎเคร่งครัดจนเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๔. ด้านสถานที่ให้บริการ					
๑. มีอาคารสถานที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วน	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๒. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำ	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๔. การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๕. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๕. ด้านความพึงพอใจในการบริการโดยรวม					
๑. ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๒. ท่านได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	คนที่ ๑	คนที่ ๒	คนที่ ๓	IOC	การ แปลผล
๓. ท่านได้รับความชัดเจนในการให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๔. การบริการมีความก้าวหน้าและพัฒนาการให้บริการ คือ บริการดีขึ้นเมื่อเปรียบกับอดีตที่ผ่านมา	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง
๕. การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน	๑	๑	๑	๑	สอดคล้อง



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล : นายจารึก ล้วนฤทธิ์
วัน เดือน ปี เกิด : ๒๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๐๐
สถานที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ ๔๑/๓ ถนนศรีธาม ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. ๒๕๓๓ : ปริญญาตรี ครุศาสตร์บัณฑิต (อุตสาหกรรมศิลป์)
วิทยาลัยครุนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตำแหน่งที่ทำงาน

พ.ศ. ๒๕๒๔ - ปัจจุบัน : ข้าราชการกรมราชทัณฑ์
นักวิชาการอบรมและฝึกวิชาชีพ ชำนาญการ
เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช อำเภอพระพรหม
จังหวัดนครศรีธรรมราช

