



ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการ การเชื่อมต่อห้องขัง
ของเรือนจำภาคใต้เชียงใหม่

นายประสิทธิ์ อารินทร์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์บัณฑิต
สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๘
ISBN 974-399-827-6

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ การเยี่ยมผู้ต้องขัง
ของเรือนจำกลางเชียงใหม่



นายประสิทธิ์ อารินทร์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลัทธิศาสนา ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

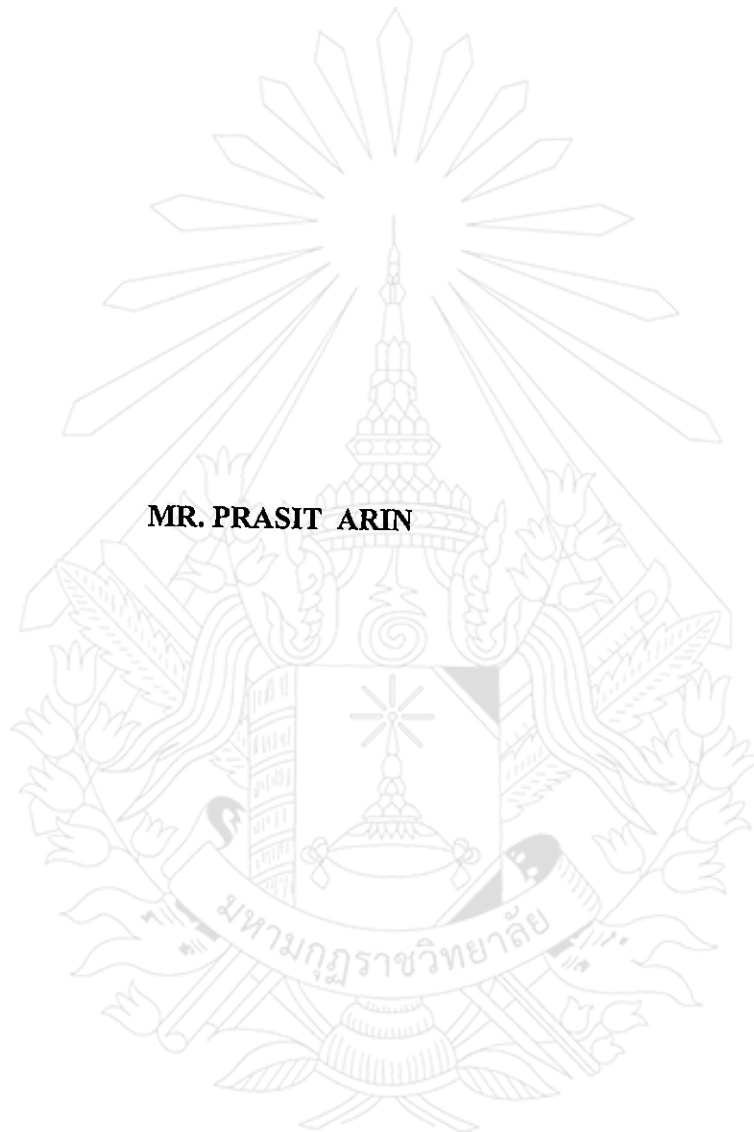
สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๔๘

ISBN 974-399-827-6

**FACTORS AFFECTING THE PRISONER VISIT SERVICE OF
THE CHIANGMAI CENTRAL PRISON**



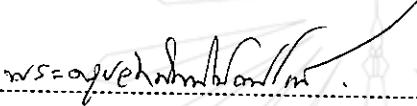
MR. PRASIT ARIN

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY**

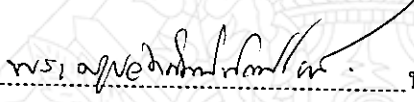
B.E. 2549 (2006)

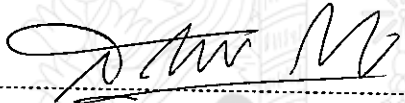
หัวข้อสารนิพนธ์ : ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ
กลางเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา : นายประสิทธิ์ อารินทร์
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ. ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ดร. ชัยณรงค์ ศรีมันตะ

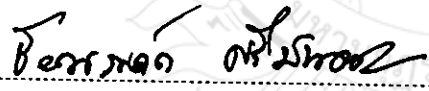
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

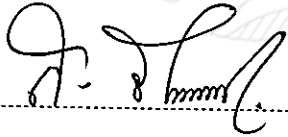

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

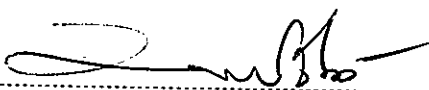
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ)


..... กรรมการ
(ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)


..... กรรมการ
(รศ.สมหมาย เปรมจิตต์)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : Factors Affecting the Prisoner Visit Service of the Chiang
Mai Central Prison

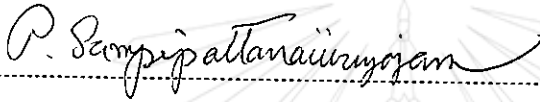
Student's Name : Mr. Prasit Arin

Department : Government


Advisor : Assoc. Prof. Dr. Suvit Rungvisai

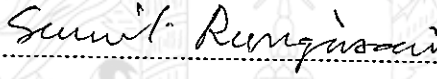
Co-Advisor : Dr. Chainarong Srimanta

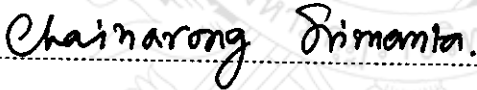
Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

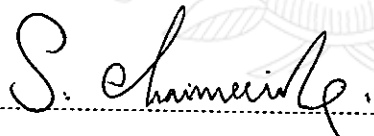

..... Dean of Graduate School
(Ven. Phragrupalad Sampipattanaviriyajarn)

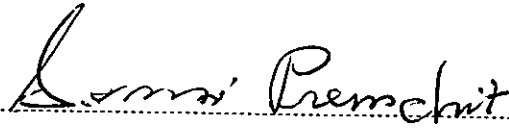
Thematic Committee


..... Chairman
(Ven. Phragrupalad Sampipattanaviriyajarn)


..... Advisor
(Assoc. Prof. Dr. Suvit Rungvisai)


..... Co-Advisor
(Dr. Chainarong Srimanta)


..... Member
(Dr. Sukit Chaimusik)


..... Member
(Assoc. Prof. Sommai Premchit)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่
ชื่อนักศึกษา	: นายประสิทธิ์ อารินทร์
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: รศ. ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร. ชัยณรงค์ ศรีมันตะ
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๘

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ ๑) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้ บริการการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ๒) เพื่อศึกษาทัศนคติของญาติและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ต่อปัญหาการใช้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ๓) เพื่อนำผลที่ได้จากการ การศึกษาไปใช้เป็นแนวทางเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขการใช้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังของ เรือนจำกลางเชียงใหม่ให้ดีขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากญาติมิตรที่มาใช้ บริการเชื่อมเขียนผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ จำนวน ๓๔๖ คน ในเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ โดยการใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด ใช้วิธีวิเคราะห์เชิงสถิติแบบพรรณนาในรูป ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในส่วนของผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วย เจ้าหน้าที่เรือนจำ จำนวน ๘ คน ใช้แบบสอบถาม ปลายปิดและปลายเปิด นำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบอธิบาย

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

๑. ผู้มาใช้บริการเชื่อมผู้ต้องขังมีทัศนคติต่อ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเชื่อมผู้ต้องขัง ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นว่าเหมาะสม และหากพิจารณาเป็นรายกิจกรรมพบว่า ด้านสถานที่ ให้บริการเท่านั้นที่ผู้มาใช้บริการเห็นว่ายังไม่เหมาะสม รองลงมาคือ ด้านการจัดสวัสดิการสำหรับผู้ มาขอใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเชื่อม

๒. ทัศนคติของผู้มาใช้บริการ ต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของ เรือนจำกลางเชียงใหม่ไม่มีความแตกต่างกัน ในระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพทางสังคม ความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง และประสบการณ์ที่เคยมาติดต่อเขียนเขียน

๓. ทักษะของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเยี่ยมชมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ โดยภาพรวมเห็นว่าเหมาะสม และหากพิจารณาเป็นรายกิจกรรมพบว่า มีเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเห็นว่าไม่เหมาะสม คือด้านการจัดสวัสดิการผู้มาขอใช้บริการ



Thematic Title : **Factors Affecting the Prisoner Visit Service of the Chiang Mai Central Prison**

Student's Name : **Mr. Prasit Arin**

Department : **Government**

Advisor : **Assoc. Prof. Dr. Suvit Rungvisai**

Co-Advisor : **Dr. Chainarong Srimanta**

Academic Year : **2548 (2005)**

ABSTRACT

The objectives of this study are; 1) to study factors affecting the prisoner- visiting service of the prisoners' relatives and involved people in the Chiang Mai Central Prison, 2) to study opinions and attitudes of the prisoners' relatives and involved people towards the prisoner-visiting service in the Chiang Mai Central Prison and 3) to apply outcome of study as the guideline to improve the prisoner- visiting service in the Chiang Mai Central Prison.

Data were collected by using closed-ended and open-ended questionnaire from 346 visitors selected by accidental sampling in october B.E. 2548. The researcher applied the descriptive statistical analysis of frequency and percentage. Regarding the others concerned 8 samples, including the Chiang Mai prison's officers were interviewed by using open-ended and closed-ended questionnaires. The data were then compared and analyzed.

It is found that

1) The attitude of the prisoners' relatives towards the visiting service was in over- all picture, at satisfactory level. Concerning the particular activities, the service room was unsatisfactory. Next to that were the service Regulations, facilities and the service attendants.

2) The differences in the respondents' gender, age, education level, occupation, income, social status, relationship with the prisoners and the experience of the previous visits have shown no effects on their opinions.

3) The opinion of service towards factors affecting the prisoner-visiting service in general was at satisfactory level except the lack of facilities.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้งานบริการ การเชื่อมต่อผู้ต้องขังของเรือนจำกลาง เชียงใหม่ สัมฤทธิ์ผลได้จากผู้มีพระคุณหลายท่านที่กรุณาช่วยเหลือด้านข้อมูล ด้านข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษา แนะนำความคิดเห็นและให้กำลังใจ

ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา ที่เป็นส่วนสำคัญในการจัดการเรียนการสอนและอนุมัติการจบการศึกษาขอขอบพระคุณรศ.ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัย ที่กรุณาให้คำชี้แนะและตรวจสอบสารนิพนธ์ทุกขั้นตอน และขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ ขอกราบนมัสการอาจารย์พระปลัดบุญธรรม ปุณฺณฐโม ผศ.เขียน วันทนียตระกูล และอาจารย์ ณรงค์ ศรีชัยบุญสูง ที่กรุณาแนะนำการวิเคราะห์และตรวจสอบเครื่องมือสารนิพนธ์นี้ จนทำให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ขอขอบคุณศาสตราจารย์เกียรติคุณ แสง จันทร์งาม และรศ.สมหมาย เปรมจิตต์ ที่ได้ให้คำแนะนำและแก้ไขบทความนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์

ขอขอบคุณอาจารย์ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ที่ได้กรุณาตรวจสอบสารนิพนธ์นี้จนเสร็จสมบูรณ์และสามารถจัดทำเป็นรูปเล่มได้

ขอขอบคุณ กรมราชทัณฑ์ที่อนุญาตให้ศึกษาต่อ และขอขอบพระคุณ นายศิริวัฒน์ สายรัตนอินทร์ อดีตผู้บัญชาการเรือนจำกลางเชียงใหม่ นายชูชาติ ชัยเลิศ ผู้บัญชาการเรือนจำกลางเชียงใหม่ คนปัจจุบัน และเจ้าหน้าที่ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ทุกคนที่ให้การสนับสนุนและมีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำภาคินิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบคุณ นายแสวง สุขแจ่ม ที่ได้อนุเคราะห์ในการพิมพ์และแนะนำการวิเคราะห์ข้อมูลสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณและระลึกถึงพระคุณของคุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้ให้กำเนิดชีวิต รวมทั้งพร่ำสอนให้ลูกประพฤติตนเป็นคนดีของสังคมตลอดมา และได้ให้กำลังใจ อันส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการศึกษานี้

ประสิทธิ์ อารินทร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ ภาษาไทย	ก
บทคัดย่อ ภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๔ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับทักษะและทัศนคติ	๕
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความพึงพอใจ	๑๐
๒.๓ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการ	๑๓
๒.๔ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	๑๖
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการเยี่ยมหรือติดต่อผู้ต้องขัง	๒๔
๒.๖ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๕
๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๓๑
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๓๒
๓.๑ การศึกษาและวิเคราะห์เอกสารรายงานและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๒
๓.๒ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๒
๓.๓ การสร้างเครื่องมือ	๓๓

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๔
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๓๕

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๖
๔.๑ ข้อมูลทั่วไป	๓๖
๔.๒ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่	๔๑
๑. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๔๑
๒. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ในทัศนะของผู้มาใช้บริการ	๔๔
๓. ข้อเสนอแนะจากประชากรผู้มาใช้บริการ	๔๗

บทที่ ๕ สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๕๐
๕.๑ สรุป	๕๐
๕.๒ อภิปรายผล	๕๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๕๕

บรรณานุกรม	๖๑
ภาคผนวก	๖๖
ภาคผนวก ก. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	๖๗
ภาคผนวก ข. แบบสอบถาม	๖๘
ภาคผนวก ค. หนังสืออนุมัติแจกแบบสอบถาม	๗๖
ภาคผนวก ง. ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan	๗๘
ประวัติผู้วิจัย	๘๐

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	ข้อมูลทั่วไป เพศและอายุของผู้มาใช้บริการ	๓๖
ตารางที่ ๒	ระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ	๓๗
ตารางที่ ๓	อาชีพของผู้มาใช้บริการ	๓๗
ตารางที่ ๔	รายได้ต่อเดือนของผู้มาใช้บริการ	๓๕
ตารางที่ ๕	สถานภาพของผู้มาใช้บริการ	๓๕
ตารางที่ ๖	ความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขังของผู้มาใช้บริการ	๔๐
ตารางที่ ๗	ประสบการณ์ที่เคยมาเยี่ยมของผู้มาใช้บริการของ	๔๐
ตารางที่ ๘	ความรู้สึกประทับใจของผู้มาใช้บริการ	๔๑
ตารางที่ ๙	แสดงค่าจำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความเห็นต่อการ ให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านสถานที่ให้บริการ	๔๒
ตารางที่ ๑๐	แสดงค่าจำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความเห็นต่อการ ให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔๒
ตารางที่ ๑๑	แสดงค่าจำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความเห็นต่อการ ให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านระเบียบปฏิบัติในการ ให้บริการ	๔๓
ตารางที่ ๑๒	แสดงค่าจำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความเห็นต่อการ ให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านสวัสดิการสำหรับผู้มา ขอใช้บริการ	๔๓
ตารางที่ ๑๓	แสดงค่าจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ที่มีความเห็นต่อการ ให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านสถานที่ให้บริการ	๔๕
ตารางที่ ๑๔	แสดงค่าจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ที่มีความเห็นต่อการ ให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๔๖
ตารางที่ ๑๕	แสดงค่าจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ที่มีความเห็นต่อการ ให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านระเบียบปฏิบัติในการ ให้บริการ	๔๖

ตารางที่ ๑๖ แสดงค่าจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ที่มีความเห็นต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ

๔๗



สารบัญญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๑ ลำดับชั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ตามทฤษฎีการจูงใจของ Maslow	๒๑
ภาพที่ ๒ เปรียบเทียบลักษณะของปัจจัย ๒ ปัจจัยคือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานตามทฤษฎีการจูงใจของ Herzberz	๒๓



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันปัญหาผู้กระทำความผิดในประเทศไทย เป็นปัญหาที่รัฐบาลจำเป็นต้องเร่งแก้ไขอย่างรีบด่วน เนื่องจากผู้กระทำความผิดเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเยาวชนของชาติ ทำให้รัฐสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่จะช่วยกันพัฒนาชาติให้เจริญก้าวหน้า อีกทั้งบุคคลเหล่านี้สร้างภาระให้กับประเทศชาติที่จะต้องสูญเสียงบประมาณในการเลี้ยงดูบุคคลเหล่านี้ในแต่ละปีอย่างมากมาย ซึ่งหากไม่รีบช่วยกันแก้ไขแล้วผู้กระทำความผิดจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังจะเห็นได้จากสถิติผู้กระทำความผิดและถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถานทั่วประเทศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๓๘ มีผู้ต้องขัง จำนวน ๑๑๑,๐๒๘ คน^๑ และในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๔๘ มีผู้ต้องขังที่ถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถานทั่วประเทศ จำนวน ๑๖๖,๑๑๔ คน^๒ จากสถิติดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ต้องขังเพิ่มขึ้นในระยะเวลา ๑๐ ปี จำนวน ๕๕,๐๘๖ คน ทำให้ภาพลักษณ์โดยรวมของประเทศได้รับความเสียหาย

การจัดทำบริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เช่น การรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การให้ความช่วยเหลือทางสังคม การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

ส่วนราชการเป็นองค์กรที่สำคัญองค์การหนึ่งในการบริหารราชการแผ่นดิน มีข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อบริการประชาชน ซึ่งจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และกรมราชทัณฑ์ นับเป็นหน่วยงานสุดท้ายในกระบวนการยุติธรรม โดยมีเรือนจำ/ทัณฑสถานเป็นผู้สนองตอบในการปฏิบัติหน้าที่แทนกรมราชทัณฑ์ คือ การปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดให้เป็นไปตามคำพิพากษาของศาลและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ซึ่งตามแผนทิศทางการราชทัณฑ์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๔๖ - ๒๕๕๐) “เปิดเรือนจำสู่สังคม” ได้กำหนดภารกิจหลักไว้ ๓ ภารกิจ ได้แก่

๑. การควบคุมผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพ

^๑ กองแผนงาน, “ทะเบียนประวัติผู้ต้องขัง”, นนทบุรี : กองแผนงาน กรมราชทัณฑ์, ๒๕๓๘, (อัคราณา)

^๒ เรื่องเดียวกัน.

๒. การแก้ไขพัฒนาพหุนิสัยของผู้ต้องขังให้เป็นบุคคลที่สามารถเข้ากับสังคมทั่วไปได้
เมื่อพ้นโทษ

๓. การเสริมสร้างสมรรถนะในการบริหารงานราชทัณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผล

และจากภารกิจที่ ๒ การจัดสวัสดิการให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมเยียนจากญาติ เป็นการ
สร้างความเข้าใจอันดีในครอบครัว และสร้างความอบอุ่นให้แก่ผู้ต้องขัง รวมทั้งคลายความกังวลใจ
ที่มีต่อกัน ลดความเครียด ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ต้องขังมีความรู้สึกที่ดี มีกำลังใจที่จะพัฒนาตนเองให้เป็น
คนดีและเข้ากับสังคมทั่วไปได้ภายหลังพ้นโทษ ถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอย่างหนึ่ง และตาม
กฎหมายรัฐธรรมนูญ มาตรา ๒๓๕ ได้ให้สิทธิของผู้ต้องขังที่จะได้รับการเยี่ยมเยียนและตาม
พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พุทธศักราช ๒๔๗๕ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๓๓ กำหนดว่า “ให้
ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อกับบุคคลภายนอกโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากทนายความ ตามที่
บัญญัติไว้ในมาตรา ๘ แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ทั้งนี้ภายใต้ข้อบังคับที่กรม
ราชทัณฑ์วางไว้”

เรือนจำกลางเชียงใหม่ในปัจจุบัน ก่อสร้างแล้วเสร็จเมื่อปี พ.ศ.๒๕๔๒ ได้ย้ายผู้ต้องขังมา
ควบคุมตั้งแต่วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ ซึ่งในการก่อสร้างเรือนจำกลางเชียงใหม่แห่งนี้กำหนด
อัตราความจุในการควบคุมผู้ต้องขังชายไว้ทั้งสิ้น ๒,๕๐๐ คน แต่ปรากฏว่า เมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม
๒๕๔๘ เรือนจำกลางเชียงใหม่มีผู้ต้องขังชายที่อยู่ในความควบคุมถึง ๓,๓๕๕ คน^๗ จากการที่มี
จำนวนผู้ต้องขังมากกว่าอัตราความจุในการควบคุมผู้ต้องขัง ซึ่งอยู่ในอัตราที่สูง จึงทำให้ในแต่ละ
วันจะมีผู้มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังจำนวนมาก ในขณะที่จำนวนพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ
สถานที่บริการ โดยเฉพาะห้องเยี่ยม มีจำนวนเท่าเดิม ทำให้การบริการเกิดปัญหาล่าช้าและไม่ได้รับ
ความสะดวกในการรับบริการเท่าที่ควรจะได้รับ

ด้วยการบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญของส่วนราชการ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย
ของรัฐบาล และการให้บริการการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังก็เป็นภารกิจหนึ่งของกรมราชทัณฑ์ ผู้วิจัยใน
ฐานะข้าราชการราชทัณฑ์ จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการการ
เยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลในการเสนอแนะปรับปรุงและพัฒนาการ
ให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังต่อไป

^๗ ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ, “รายงานสถิติและข้อมูลราชทัณฑ์”, เชียงใหม่ : ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ
เรือนจำกลางเชียงใหม่, ๒๕๔๘, (อัดสำเนา)

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลาง เชียงใหม่
๒. เพื่อศึกษาทัศนคติของญาติและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องต่อปัญหาการให้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่
๓. เพื่อศึกษานำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ให้ดีขึ้น

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านสถานที่การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่
๒. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาระบบในการให้บริการการเชื่อมผู้ต้องขัง ๔ ด้าน ได้แก่
 - ๒.๑ ด้านสถานที่
 - ๒.๒ ด้านบุคลากร
 - ๒.๓ ด้านระเบียบปฏิบัติ
 - ๒.๔ ด้านการจัดสวัสดิการ
๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้กำหนดเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงในระหว่างเดือน กันยายน- ตุลาคม ๒๕๕๘

๑.๔ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เรือนจำ หมายถึง สถานที่ซึ่งใช้ควบคุมกักขัง กับสิ่งที่ใช้ต่อเนื่องกัน ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึงเรือนจำกลางเชียงใหม่

การเชื่อมผู้ต้องขัง หมายถึง สิทธิประโยชน์ที่เรือนจำมีให้แก่ผู้ต้องขังในการติดต่อกับญาติ หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง

ผู้ต้องขัง หมายถึง ผู้ซึ่งกระทำความผิดที่ได้ถูกศาลพิพากษาให้จำคุก รวมถึงผู้ถูกฝากขัง ในระหว่างการพิจารณาของพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการและศาลหรือผู้ซึ่งอยู่ระหว่างการอุทธรณ์ฎีกา ซึ่งถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำกลางเชียงใหม่

การให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่เรือนจำกลางเชียงใหม่ จัดไว้สำหรับภารกิจการให้บริการการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขัง ซึ่งประกอบด้วย

๑. ด้านสถานที่ให้บริการ ได้แก่ ห้องสำหรับผู้ต้องขังห้องสำหรับทนายความหรือพนักงานสอบสวนใช้พบผู้ต้องขังห้องสำหรับนั่งรอเยี่ยมหรือรอพบผู้ต้องขังและห้องน้ำ ห้องส้วม

๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่เขียนบัตรเยี่ยม เจ้าหน้าที่ห้องเยี่ยม เจ้าหน้าที่รับฝากเงิน เจ้าหน้าที่จำหน่ายคูปอง และเจ้าหน้าที่จำหน่ายสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง

๓. ด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการ ได้แก่ ระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดวันเยี่ยม ระเบียบเกี่ยวกับการใช้เอกสารประกอบการขอเยี่ยม รวมถึงข้อห้ามต่างๆของเรือนจำกลางเชียงใหม่

๔. ด้านการจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาใช้บริการการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขัง ได้แก่ น้ำดื่ม การรับฝากเงิน การจัดจำหน่ายสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง และการจัดบริการข้อมูลด้านทะเบียนผู้ต้องขัง

ญาติ หมายถึง บิดา มารดา บุตร พี่น้อง เพื่อน และบุคคลอื่นๆ ที่มาใช้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขัง

ผู้เกี่ยวข้อง หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง

ประสบการณ์ที่เคยมาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง หมายถึง จำนวนครั้งที่ญาติหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเคยมาเยี่ยมผู้ต้องขัง

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่

๒. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของญาติและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง ของเรือนจำกลางเชียงใหม่

๓. ได้ผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ต่อไป

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลาง เชียงใหม่” ผู้วิจัยกำหนดการนำเสนอการประมวลแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในบทนี้ เป็นลำดับดังนี้

๑. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ
๒. แนวคิดทฤษฎีเรื่องความพึงพอใจ (Satisfaction Concept)
๓. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการ
๔. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery)
๕. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง
๖. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๗. กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Opinion ซึ่งแปลว่า ความคิดเห็น มีผู้ให้ความหมายของ “ทัศนคติ” ไว้คือ พจนานุกรมไทยฉบับเยาวนไทย กล่าวว่า ทัศนคติ แปลว่า ความเห็น, สิ่งที่เห็น^๔

ทัศนคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Attitude เป็นศัพท์ทางจิตวิทยาทางการศึกษา เป็นความเชื่อ ความรู้สึก และเครื่องแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของ “ทัศนคติ” ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของ ทัศนคติว่า “ทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งของ บุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็น

^๔ ราชบัณฑิตยสภา, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน , (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ บริษัท อักษรเจริญทัศน์ อจท. จำกัด, ๒๕๒๕), หน้า ๒๓๕.

คำสมาสระหว่างคำว่า “ทัศนะ” ซึ่งแปลว่า ความเห็น กับ “คติ” ซึ่งแปลว่า แบบอย่างหรือ ลักษณะ เมื่อรวมเข้าจึงแปลว่า ลักษณะของความเห็นความหมายและลักษณะของทัศนคติ”^๕

ได้มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้มากมาย ดังนี้

๑. นักวิชาการต่างประเทศ

Kretch and Crutchfield กล่าวว่า ทัศนคติ คือ “ลักษณะของการรวมตัวอย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างแรงจูงใจ อารมณ์ การรับรู้ การยอมรับและความคิด ความเข้าใจของบุคคลแต่ละคน”^๖

Howard H. Kendler กล่าวว่า ทัศนคติ คือ “ภาวะของความพร้อมของแต่ละบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสังคมนรอบตัวหรือทัศนคติ คือ แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในทางสนับสนุนหรือหลีกเลี่ยง พฤติกรรมในทางบวกหรือทางลบต่อสถานการณ์บางอย่างต่อบุคคล สถาบัน หรือแนวความคิดบางอย่าง”^๗

Newcomb กล่าวว่า ทัศนคติ มีคุณสมบัติ ๓ ประการ คือ

๑. มีลักษณะสม่ำเสมอ (Consistency) ไม่เปลี่ยนแปลงได้ง่ายๆ
๒. มีทิศทาง (Direction) ที่แน่นอนต่อสิ่งแวดล้อม และเป้าหมายทางทัศนคติ (Attitude Object) แต่ละอย่าง
 ๓. มีปริมาณความเข้มมากน้อยสัมพันธ์กับสิ่งที่แวดล้อม อาจมีขนาดไปในทางบวก หรือเป็นกลางๆ ทั้งนี้เพราะทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเปลี่ยนแปลงของค่านิยม^๘

^๕ ราชบัณฑิตยสภา, พจนานุกรมไทยฉบับเยาวชนไทย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยามหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๒๑), หน้า ๓๓๓.

^๖ D. Kretch and R. Cruthfield, **Theory and Problems of Social Psychology**, (New York : McGraw-Hill Book Co., 1948), p. 152.

^๗ Howard H. Kendler, **Basic Psychology**, (New York : Appleton-Century-Crofts Company, 1968), p. 578.

^๘ Theodor M. Newcomb, Ralph H. Turnew and Phillip E. Converse, **Social Psychology**, (New York : Holt Rinehart and Wilson, 1965), p. 48-50.

Secord and Backman กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง “ส่วนของปัจเจกบุคคลในด้านความรู้สึกที่มั่นคงและมีความสม่ำเสมอ เป็นความคิดความโน้มเอียงหรือการส่องแสดงที่จะกระทำ หรือแสดงต่อลักษณะการณ์บางอย่างที่ถูกรอบของเขา”^๕

ทศนคติ มีส่วนประกอบด้วยกัน ๓ ส่วน คือ ความรู้สึก (Affective) คือ ความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบ พึงใจหรือไม่พึงใจ ความเข้าใจ (Cognitive) คือ ความคิดว่าจะไร้อะไรผิด และพฤติกรรม (Behavioral) คือ การยอมรับหรือไม่ยอมรับ ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ สิ่งที่เรามีทศนคติด้วยอาจเป็นทั้งรูปธรรมหรือนามธรรม เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวเราหรือสิ่งที่ห่างไกลออกไป

Thurstone ได้ให้แนวความคิดว่า ทศนคติ หมายถึง “ผลสรุปของความโน้มเอียง (Inclination) ความรู้สึกอคติ (Prejudice or Bias) ความคิด (Ideas) ความหวาดกลัว (Fears) จุดยืนที่แน่นอน (Conviction) ข้อสังเกตต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ”^๖

Good ให้คำนิยามว่า ทศนคติ หมายถึง “ความพร้อมที่จะกระทำ ปฏิบัติ หรือ ปฏิบัติต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ใดๆ ทั้งทางลบและทางบวก”^๗

Allport อธิบายว่า ทศนคติ “เป็นสภาวะทางจิตที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของบุคคล และมีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางต่อปฏิกริยาที่มีต่อเหตุการณ์ หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับ”^๘

Rose ให้ความหมายว่า ทศนคติ หมายถึง “ผลจากการที่คนเราได้รับมาโดยผ่านกระบวนการอบรมกล่อมเกลา (Socialization) ซึ่งเป็นผลจากการที่บุคคลมีโอกาสเรียนรู้จากสังคมและสภาพแวดล้อม แล้วรับเอาผลการเรียนรู้ดังกล่าวมาเป็นเครื่องกำหนดแนวทางในการพิจารณาสิ่ง

^๕ Paul F. Secord and Carl W. Backman, *Social Psychology*, (New York : McGraw-Hill Book Company, 1964), p. 100.

^๖ Thurstone, L. L. 1946. “Comment” *American Journal of Sociology*, 35 (May 1946), p. 12.

^๗ Good, C. V. 1973, *Dictionary of Education*, (New York : McGraw-Hill Book Company Inc), p. 13.

^๘ Allport, G. W. 1939, *Handbook of Social Psychology*, (Worcester : Mass Clarks University Press), p. 13.

ต่างๆ ซึ่งก็คือการมีทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ นั้นเอง บุคคลแม้จะอยู่ในสังคมเดียวกัน ก็มีทัศนคติต่างกัน ได้ เพราะโอกาสในการเรียนรู้ต่างกัน ทำให้พฤติกรรมต่างกันไปด้วย”^{๑๓}

๒. นักวิชาการในประเทศ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้ว่า “ความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใดบุคคลใด ความพร้อมดังกล่าวของบุคคลเห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงต่อสิ่งนั้น ว่าชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย”^{๑๔}

ณรงค์ สินสวัตต์ ได้ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้ว่า “การที่บุคคลคิดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือคนใดคนหนึ่ง หรือการกระทำอันหนึ่งในทำนองที่ว่าดีหรือไม่ เหมาะสมหรือไม่”^{๑๕}

ไพบุลย์ ช่างเรียน ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง “ความรู้สึกรู้สึกนึกคิด และแนวทางปฏิบัติหรือท่าทีที่มีต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งแวดล้อมแต่ละอย่างอาจจะมี ความเข้มข้น (Degree) ในปริมาณที่ไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล”^{๑๖}

ทวี หน่อแก้ว และ อบรม สนิทภิบาล ให้นิยามว่า คือ “สภาพทางจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์อันทำให้บุคคลมีท่าทีต่อสิ่งหนึ่งในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง”^{๑๗}

เชิดศักดิ์ โฆวาทิทธิ กล่าวไว้ว่า ทัศนคติ คือ “ความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และเป็นตัวกำหนดให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือมีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจเป็นไปในทางสนับสนุน

^{๑๓} Rose, L.H. 1968. “Perspective on The Social Order”. A Reading in Sociology, (New York : McGraw-Hill Book Company), p. 13.

^{๑๔} ดวงเดือน พันธุมนาวิน, “การวัดทัศนคติ” เอกสารเพื่อการอบรมวิจัยการศึกษา เล่มที่ ๖ (กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี, ๒๕๑๕), หน้า ๑๔.

^{๑๕} ณรงค์ สินสวัตต์, จิตวิทยาการเมือง, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมล, ๒๕๑๘), หน้า ๒๐-๒๑.

^{๑๖} ไพบุลย์ ช่างเรียน, สารานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา, (กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๑๖), หน้า ๑๓.

^{๑๗} ทวี หน่อแก้ว และ อบรม สนิทภิบาล, อิทธิพลการศึกษา, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๗), หน้า ๑๔.

หรือคัดค้านก็ได้ ดังนั้น ทักษคติจึงขึ้นอยู่กับขบวนการในการเรียนรู้ระเบียบวิธีของสังคม ซึ่งทักษะคตินี้จะแสดงออกหรือปรากฏให้เห็นได้ชัดเจนในกรณีที่สิ่งเร้านั้นเป็นสิ่งเร้าทางสังคม”^{๑๔}

พรธรรม ช. เจนจิต กล่าวว่า “ทักษะคติ เป็นความรู้สึกพอใจและไม่พอใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละบุคคลสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไป”^{๑๕}

ลัดดา กิติวิภาค ได้อธิบายการเกิดทักษะคติไว้ ๕ ประการ พอสรุปได้ดังนี้คือ

๑. เกิดจากการเรียนรู้ ได้แก่ การอบรมเลี้ยงดู ได้รับการอบรมจากครอบครัว หรือเป็นการเลียนแบบอย่าง ซึ่งเป็นการถ่ายทอดทัศนคติจากบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องทั้งโดยตรงและโดยอ้อม

๒. เกิดจากประสบการณ์ที่สะสมกันมาของบุคคล ซึ่งเป็นการประสบพบด้วยตนเอง อาจจะเป็นในด้านดีหรือไม่ดี สิ่งที่ได้ประสบหรือพบนี้จะมีผลต่อทัศนคติของบุคคลดังกล่าวในเวลาต่อมา เช่น ได้รับประสบการณ์ว่าคนนิโกรเป็นคนรับใช้เขา อาจจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนนิโกร หรือไม่ยอมรับว่าคนนิโกรมีฐานะทางสังคมเท่าเทียมกับเขา เป็นต้น

๓. เกิดจากประสบการณ์ที่เป็นผลให้เราจดจำไปนาน เป็นประสบการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นทันทีทันใด หรือเกิดขึ้นอย่างไม่น่าเชื่อว่าจะเป็นไปได้ เช่น อยู่ดีๆ เราถูกกลุ่มเด็กวัยรุ่นทำร้าย ทำให้เรามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเด็กวัยรุ่น ในลักษณะนี้เป็นการจดจำฝังใจไปนาน

๔. เกิดจากบุคลิกภาพ เป็นบุคลิกภาพส่วนตัวของบุคคลนั้นที่เป็นลักษณะพิเศษ เช่น เป็นคนชอบเก็บตัวหรือบางคนเอาความคิดของตนเป็นใหญ่ เป็นต้น บุคลิกภาพเหล่านี้จะมีผลต่อทัศนคติของเขาด้วย

๕. เกิดจากสื่อมวลชนต่างๆ การเสนอข่าวหรือข้อมูลต่างๆ ของสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ ล้วนมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลแทบทั้งสิ้น เช่น หนังสือพิมพ์ให้ข่าวเกี่ยวกับโทษของผงชูรส เป็นต้น^{๑๖}

สรุปได้ว่าการเกิดทักษะคตินี้มีหลายปัจจัย ซึ่งผสมผสานอยู่ในตัวบุคคล จนบางครั้งไม่สามารถแยกได้ว่า ปัจจัยอะไรที่เป็นเหตุทำให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่แตกต่างกัน

^{๑๔} เชิดศักดิ์ โฆวาทิทธิ, การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ, (กรุงเทพฯ : สำนักทดลองทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๒๐), หน้า ๑๔.

^{๑๕} พรธรรม ช. เจนจิต, จิตวิทยาการศึกษา, (กรุงเทพฯ : วรุฒิกการพิมพ์, ๒๕๒๓), หน้า ๑๔.

^{๑๖} ลัดดา กิติวิภาค, ทักษคติสังคมเบื้องต้น, (กรุงเทพฯ : แสงจันทร์การพิมพ์, ๒๕๒๘), หน้า ๑๕.

จากแนวความคิดของบุคคลต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ทักษะคิด หมายถึงสภาวะความพร้อมทางปัญญาและจิตประสาท ซึ่งก่อตัวขึ้นจากการประสานของสิ่งแวดล้อม ประสบการณ์ ความคิด ความเชื่อ ความรู้ ความเข้าใจ และอารมณ์ ประกอบกันขึ้นเป็นแนวมาตรการ หรือ ลักษณะความโน้มเอียง (Predisposition) ของปัจเจกบุคคลที่จะชี้นำการกระทำหรือการแสดงออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เมื่อปัจเจกบุคคลถูกกระตุ้นโดยสถานการณ์ บุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Object) ทักษะคิดจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลว่าควรประพฤติปฏิบัติ (Behave) อย่างไรในทางบวก หรือ ทางลบ ต่อสิ่งที่มีทัศนคติ (Attitude Object) และที่สำคัญก็คือ ทักษะคิดเป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่างความคิด ความเชื่อของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงของทัศนคติจึงเกิดขึ้นได้จากการเปลี่ยนแปลง “ทั้งด้านความเชื่อ” และ “ด้านสิ่งแวดล้อม”

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความพึงพอใจ (Satisfaction Concept)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น มักศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) รายละเอียดแนวคิดความพึงพอใจต่อการให้บริการมีดังนี้

๑. ความหมายของความพึงพอใจ

หลุยส์ จำปาเทศ กล่าวว่า “ความพึงพอใจ เป็นความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมีความสุข สังกัดได้จากสายตาและการแสดงออก” ^{๒๑}

Mullins ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง” ^{๒๒}

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้า

^{๒๑} หลุยส์ จำปาเทศ, จิตวิทยาการจูงใจ, (กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น), ๒๕๓๓, หน้า ๘.

^{๒๒} Mullins, Laurie J., *Management and Organizational Behavior*, (London : Pitman Company, 1985), p. 280.

ระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทำผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขั้นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการ สามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

- ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง สม่าเสมอ
- ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
- ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) หมายถึง ทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเข้าถึงได้ง่าย (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย
- การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความเคารพ ไม่ถือตัว
- การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
- ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมี ความซื่อสัตย์
- ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปกป้องลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า
- สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน^{๒๑}

^{๒๑} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : ซีระพีลัมและไซเทกซ์ จำกัด), ๒๕๔๑, หน้า ๕๑ - ๕๒.

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกด้านบวกของผู้รับบริการต่อประสบการณ์ที่เขาได้รับจากสถานบริการแห่งนั้น เป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งสามารถลดความเครียด ค้านร่างกายและจิตใจลงได้

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Jonathan D. Barsky กล่าวว่า “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ยุทธศาสตร์เดียวทางธุรกิจที่ดีที่สุด”^{๒๔}

Aday & Andersen. ได้กล่าวถึงความพึงพอใจที่เกิดจากพื้นฐาน ๖ ประเภท คือ

๑. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น

๑.๑ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office Waiting Time)

๑.๒ การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability or Care When Need)

๑.๓ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานที่บริการ (Base of Getting to Care)

๒. ความพึงพอใจต่อการประสานงานการบริการ (Co-ordination)

๒.๑ การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting All Needs Met at One Place) คือ ผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย

๒.๒ แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย อันได้แก่ ค้านร่างกายและจิตใจ (Concern of Doctors for Overall Health)

๒.๓ แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา (Follow up Care)

๓. ความพึงพอใจต่ออริยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอริยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

๔. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information) แยกเป็น ๒ ประเภท คือ

๔.๑ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information About What Was Wrong)

๔.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย (Information About Treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การใช้ยา เป็นต้น

^{๒๔} Barsky, Jonathan D., *World-Class Customer Satisfaction*, (New York : The Book Press Inc, 1985), p. 21.

๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล

๖. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย (Out-of-Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย ^{๒๕}

๒.๓ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการ

ความหมายของการบริหารจัดการเนื่องจากการจัดการ (Management) และการบริหาร (Administrative) เป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันและสามารถใช้แทนกันได้ ในโอกาสต่างๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้ เช่น ตัวผู้แต่งตั้งหรือเอกสารวิจัยว่าจะเลือกใช้คำใด ในการประมวลเอกสารในเรื่องของการจัดการครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำเรื่องการบริหารและการจัดการมารวมไว้โดยถือเป็นเรื่องเดียวกัน แนวคิดทฤษฎีที่ได้นำมา เป็นผลจากการวิจัยในอดีตและปัจจุบัน ซึ่งในอนาคตอาจจะเปลี่ยนแปลงไปได้

พิมลจันทร์ นามวัฒน์ ให้ความหมายของคำว่า การจัดการ (Management) คือ “การประสมประสานทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดตำแหน่งทางการแข่งขันขององค์กรเพื่อดำเนินงานในรูปของวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ที่ชัดเจนและใช้เป็นแนวทางสำหรับกำกับใช้ทรัพยากรในแผนงานต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำองค์กรไปสู่การมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีการเจริญเติบโตที่ยั่งยืนในระยะยาว” ^{๒๖}

สมพงษ์ เกษมสิน ได้กล่าวว่า “การจัดการมีประสิทธิภาพสามารถทำให้้องค์กรประสบผลสำเร็จได้ การประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เชิงการเมือง สังคม เศรษฐกิจ อาศัยความสามารถของผู้จัดการตลอดจนรัฐบาลที่มีประสิทธิภาพสูง ล้วนแล้วแต่เป็นงานที่ทำทลายความสามารถทางด้าน การจัดการทั้งสิ้น จากการดำเนินธุรกิจต่างๆ ทั้งที่ก้าวหน้าและกำลังพัฒนา บางครั้งต้องประสบ

^{๒๕} Aday, L.A., & Andersen R, **Development of Induce of Access to Medical Care**, (Michigan Ann Arbor : Health Administration Press, 1975), p. 4-11, 52-80.

^{๒๖} พิมลจันทร์ นามวัฒน์, เอกสารการการสอนชุดวิชาของค์กรและการจัดการ, สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๔), หน้า ๑๗.

ความล้มเหลวเป็นจำนวนมาก สาเหตุสำคัญ คือ การจัดการที่หย่อนประสิทธิภาพ ซึ่งมีผลทำให้เกิดข้อผิดพลาดและนำไปสู่ความล้มเหลวของกิจการ”^{๒๗}

เดาวัลย์ นันทวิวัฒน์ ได้กล่าวถึง หลักและหน้าที่การจัดการว่าแต่ละหน้าที่ประกอบเป็นกระบวนการจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ต่างๆ ในกระบวนการจัดการจะประสานกัน อย่างยากที่จะแยกออกจากกัน

Gulick and Urwick ได้เสนอกระบวนการบริหารไว้เป็น ๗ ขั้นตอน หรือที่เรียกกันย่อๆ ว่า “POSDCORB” ซึ่งในที่นี้จะอธิบายความหมายของแต่ละขั้นตอนพอเป็นสังเขป ดังนี้

P = Planning หรือการวางแผน หมายถึง การเตรียมการเพื่อจะดำเนินการในอนาคต เป็น การคิดก่อนที่จะปฏิบัติ ซึ่งการวางแผนนี้จะเกี่ยวข้องกับการกำหนด นโยบาย วัตถุประสงค์ การจัดทำโครงการ และการประเมินผลที่คาดว่าจะได้รับ

O = Organizing หรือ การจัดส่วนงาน หรือการจัดองค์กร รวมไปถึงการจัดการ หมายถึง การจัดการและประสานงานระหว่างผู้ดำเนินการ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

S = Staffing หรือ การบรรจุบุคคลเข้าทำงาน หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เพื่อให้จะได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน และต้องให้เกิดความ สัมพันธ์ที่ดี ในหมู่ผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน

D = Directing หรือ การวินิจฉัยสั่งการ เป็นการศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจ วิธีการควบคุมงาน การฝึกฝนทักษะและศิลปะในการบริหารงาน

CO = Coordinating หรือการประสานงาน หมายถึงการร่วมมือประสานงานกันเพื่อให้บรรลุซึ่งเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ร่วมกัน เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร การสร้างทีมเวิร์ค (Team Work) ระบบการให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

R = Reporting หรือ การรายงานผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การศึกษาถึงวิธีการประเมินผล การปฏิบัติงาน การติดตามผลการทำงาน รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ในกิจการที่ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อ แลกเปลี่ยนข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงาน และปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินงานให้ผู้สนใจและที่ เกี่ยวข้องทราบ

^{๒๗} สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารงานบุคคลแผนใหม่, (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด ,๒๕๒๑), หน้า ๔๔.

B = Budgeting หรือการงบประมาณ หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินในการบริหาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดเตรียม อนุมัติ และบริหารงบประมาณ เพื่อให้มีการใช้จ่ายเป็นไปตามเป้าหมายของการบริการ

เกี่ยวกับหลัก “POSDCORB Model” นี้ Gulick and Urwick ได้ปรับปรุงมาจากการวิเคราะห์ของ Henri Fayol (๑๘๔๘) ซึ่งเขาได้เสนอไว้ว่าหน้าที่ในการบริหารงาน ๕ ประการ คือ

๑. การวางแผน (Planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจและกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงาน หรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้ เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

๒. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดให้มี โครงสร้างของงานต่างๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของ และตัวคน อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมในอันที่ช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

๓. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งการงานต่างๆ ของผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งจะกระทำให้สำเร็จผลด้วยดีก็โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี จะต้องเข้าใจคนงานของตน จะต้องเข้าใจถึงข้อตกลงในการทำงานของคนงานและองค์การที่มีอยู่ และรวมตลอดถึงจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดทั้งขึ้นและลง นอกจากนี้ยังต้องทำการประเมิน โครงสร้างขององค์การ และผู้ได้บังคับบัญชาของตนเป็นประจำเสมออีกด้วย หากโครงสร้างขององค์การที่เป็นอยู่ไม่เหมาะสมแล้ว ก็จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข และเช่นเดียวกัน ถ้าหากผู้ได้บังคับบัญชาคนใดหย่อนประสิทธิภาพ การไล่ออก เพื่อปรับปรุงกำลังคนที่มีอยู่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำ

๔. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และกำกับให้สู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

๕. การควบคุม (Controlling) คือ ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำชับให้สามารถประเมินได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว ^{๒๔}

^{๒๔} เถาว์ลัย นันทภักวิวัฒน์, หลักการจัดการ, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาพระสุเมรุ, ๒๕๑๓), หน้า ๔๗๗ - ๔๗๘.

๒.๔ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery)

๑. ลักษณะของการบริการ

๑.๑ งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

๑.๒ งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนงำของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

๑.๓ งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

๑.๔ งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา

๒. องค์ประกอบของงานบริการ

งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ ๓ ประการ คือ

๒.๑ คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี

๒.๒ คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้น เป็นอย่างดี

๒.๓ การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

๓. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการทั่วไป

Parsurman, Zeithal และ Barry กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ

๑. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ

๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓ ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย

ซับซ้อนเกินไป

๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

๕.๒ ให้บริการต้อนรับที่เหมาะสม

๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย

๘.๑ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

๕.๓ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

๑๐. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

๑๐.๑ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

๑๐.๒ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐.๓ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด^{๒๕}

๔. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

ขอบข่ายความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะทางสุขภาพว่า “เป็นกิจกรรมที่รัฐจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพ รณรงค์การรักษาสุขภาพ”^{๒๖}

John D. Millett กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quality at the Right Geographical Location) ซึ่ง มีิลเลท กล่าวไว้ว่า ความเสมอภาค หรือ การตรงเวลา จะไม่มี ความหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

^{๒๕} Parasuman, A., Zeithamal, V.A., & Berry, L.L. A conceptual model of service quality and Its implication for future research, (Journal of Marketing, 1985), p. 49.

^{๒๖} นันทวัฒน์ บรมานันท์, บริการสาธารณะในระบบกฎหมายปกครองฝรั่งเศส, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๑), หน้า ๑๔.

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือยุติการบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม^{๑๑}

B.M. Verma ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการให้บริการเป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่า หน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ^{๑๒}

กฤษณ ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้มินั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยผลประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

^{๑๑} Millet, John D, *Management in the Public Service*, (New York : McGraw-Hill Book Company, 1954), p. 397-400.

^{๑๒} Verma, B.M., *Agricultural Service Delivery System in India, Delivery of Public Service in Asian Countries : Case in Development Administration*, (Bangkok : Thammasat Univrsiry Press, 1986), p. 43.

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่าง จากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ ผู้บริหาร หรือผู้ให้บริการมากเกินไป ^{๓๓}

๕. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

๕.๑ ทฤษฎีความต้องการของ Maslow

Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) ได้สรุปว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการอย่างไม่สิ้นสุด ข้อสรุปของ Maslow เกิดขึ้นหลังจากที่ได้สังเกตพฤติกรรมของผู้คนจำนวนมากที่ทำงานด้วยกันในบริเวณคลินิกแห่งหนึ่ง ตามทฤษฎีของ Maslow มีสมมติฐานเบื้องต้นอยู่ ๔ สมมติฐานด้วยกัน คือ

๑. เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองหรือได้รับการทำให้พอใจแล้ว ความต้องการนั้นจะไม่ใช่เป็นตัวกระตุ้นหรือตัวแรงจูงใจต่อไป แต่จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปอีก

๒. โครงสร้างหรือข่ายของความต้องการ สำหรับคนส่วนใหญ่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีจำนวนมากมายที่ไปมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคน

๓. โดยทั่วไป ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะไม่เกิดขึ้น หากความต้องการในระดับต่ำกว่ายังไม่ได้รับการตอบสนองหรือยังไม่ได้รับการทำให้เกิดความพอใจ

๔. มีวิธีต่างๆ มากมายที่จะทำให้ความต้องการในระดับสูงกว่า ได้รับการตอบสนองมากกว่าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า

จากสมมติฐานดังกล่าว Maslow ได้นำมาเป็นเกณฑ์หรือเป็นหลักในการจำแนกความต้องการของคนออกเป็นลำดับ ๕ ขั้นด้วยกัน ดังภาพที่ ๑

^{๓๓} กุลธน ธนาพงศ์ธร, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, มหาวิทยาลัย สุโขทัย ธรรมาราช, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, ๒๕๓๐), หน้า ๑๖.



ภาพที่ ๑ ลำดับชั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ตามทฤษฎีการจูงใจของ Maslow

๑. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ถือว่าขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานซึ่งมนุษย์เราจะขาดเสียไม่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น

๒. ความต้องการความปลอดภัย (Security or Safety Needs) คือ ความต้องการในขั้นนี้จะจะเป็นความต้องการที่ป้องกันตนเองให้พ้นจากภัยอันตรายหรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่เป็นเจ้าของ

๓. ความต้องการทางสังคม (Social of Belonging Needs) คือ ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่น รวมทั้งต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

๔. ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง (Esteem of Status Needs) คือ ความต้องการมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับกันในสังคม

๕. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในตนเอง หรือความต้องการประจักษ์ตน (Self actualization or Self realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่มีความต้องการในขั้นนี้จึงมีไม่มาก เพราะการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำแต่ละขั้นยากที่จะเพียงพอ และเป็นที่ยอมรับของคนอยู่แล้ว ความต้องการในขั้นนี้ก็คือนความต้องการที่อยากจะทำอะไรสำเร็จตามความนึกคิด

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ Maslow ซึ่งให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง ๕ ชั้นจะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองตามลำดับชั้น^{๓๔}

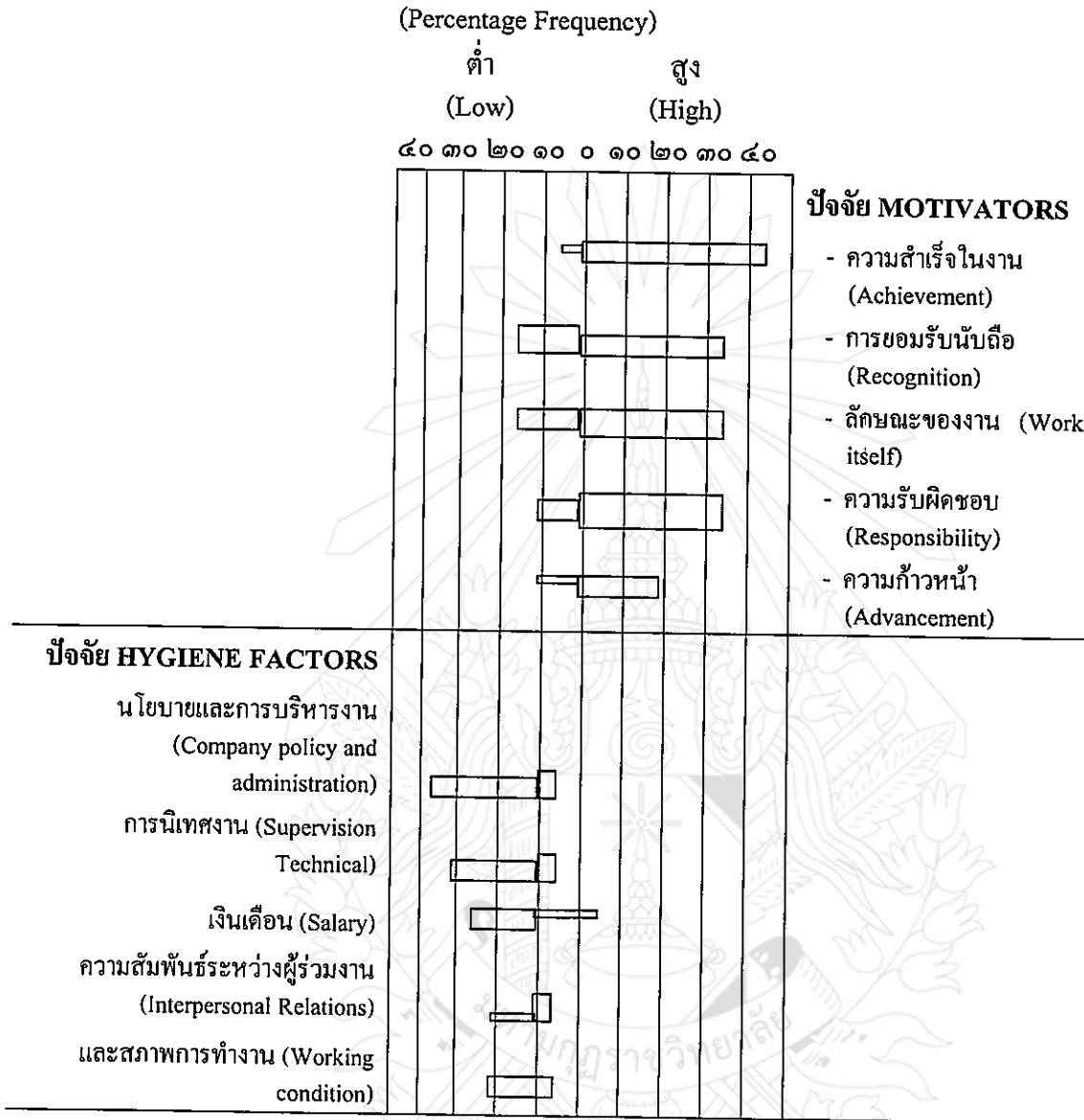
๕.๒ ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) หรือทฤษฎีปัจจัยฮอมนัมัย ปัจจัยจูงใจของ Herzberg จะเป็นทฤษฎีที่ทำให้ความสำคัญกับสิ่งที่อยู่ภายในอีกทฤษฎีหนึ่ง ทฤษฎีนี้จะมีความเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิดกับทฤษฎีการ จูงใจของ Maslow

Herzberg และเพื่อนร่วมงานของเขาได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและนักบัญชีจำนวนสองร้อยคน บนพื้นฐานของการตอบสนองที่เขาได้รับ Herzberg ได้สรุปว่าความพอใจในงานที่ทำและความไม่พอใจในงานที่ทำไม่ได้มีสาเหตุมาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่จะมีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มที่ Herzberg เรียกว่า “สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ” (ปัจจัยจูงใจ) และ “สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ” (ปัจจัยฮอมนัมัย) สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ คือ ปัจจัยที่จูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และนำไปสู่ความรู้สึกเกี่ยวกับความพอใจในงานที่ทำ เช่น ความสำเร็จ การยกย่อง ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า การขาดปัจจัยเหล่านี้จะมีผลกระทบน้อยมากต่อความไม่พอใจในงานที่ทำของพนักงาน ส่วนสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมของการทำงานและนโยบายของบริษัทจะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ถ้าหากว่าปัจจัยเหล่านี้ถูกประเมินในทางบวกแต่ไม่ได้หมายความว่า ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ

ตามทฤษฎีของ Herzberg สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจจะเกี่ยวกับลักษณะของงาน (เนื้อหาของงาน) ในการตรงกันข้ามสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจจะเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของบุคคลกับสภาพแวดล้อมขององค์กร (สภาพแวดล้อมของงาน) ที่พวกเขาปฏิบัติงานอยู่ ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดของปัจจัยเหล่านี้ คือ นโยบายขององค์กร

^{๓๔} ธนชัย ยมจินดา, เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัย
 ธรรมาริราช, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาริราช, ๒๕๔๔), หน้า ๕๓ - ๕๕.



ภาพที่ ๒ เปรียบเทียบลักษณะของปัจจัย ๒ ปัจจัยคือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานตามทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

ตามทฤษฎีของ Herzberg ปฏิบัติการทางด้านการบริหารเหล่านี้จะให้ความสำคัญกับปัจจัยอนามัย ที่อยู่ล้อมรอบงานที่นำบุคคลเข้าไปสู่ “จุดศูนย์” ของการจูงใจในทางทฤษฎีเท่านั้น ทฤษฎีสองปัจจัยชี้ให้เห็นว่าการปรับปรุง การจูงใจ จะเกิดขึ้นในกรณีที่การกระทำทางด้านการบริหารงานจะต้องรวมจุดสนใจอยู่ที่ไม่เพียงแต่ปัจจัยที่อยู่รอบงานเท่านั้น แต่จะต้องอยู่ที่ลักษณะของงานอีกด้วย

สิ่งเหล่านี้อาจจะกระทำโดยการกำจัดความเบื่อหน่ายและความซ้ำซากของงานให้น้อยลง การพัฒนา
งานใหม่ให้มีความท้าทาย การเพิ่มโอกาสของความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความเจริญเติบโต
และการพัฒนาส่วนบุคคล ^{๓๕}

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการเยี่ยมหรือติดต่อผู้ต้องขัง

การให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง เป็นภารกิจหนึ่งของเรือนจำในการให้บริการประชาชน เพื่อให้
การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงมีกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องดังนี้

๑. พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ มาตรา ๘ บุคคลภายนอกซึ่งได้รับอนุญาตให้เข้าไปใน เรือนจำ
เพื่อกิจธุระก็ดี เพื่อประโยชน์อย่างอื่นก็ดี จักต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ ซึ่งอธิบดีได้ตั้งและประกาศไว้
โดยเปิดเผย

๒. พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ มาตรา ๓๓ ให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมเขียนหรือติดต่อจาก
บุคคลภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากทนายความที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๘ แห่งประมวลกฎหมาย
วิธีพิจารณาความอาญา ทั้งนี้ภายใต้ข้อบังคับที่อธิบดีวางไว้

การเยี่ยม และติดต่อกับผู้ต้องขังประกอบไปด้วย การเยี่ยมโดยทั่วไป การติดต่อระหว่าง
ผู้ต้องขังกับทนายความ การเข้าไปดูกิจการของเรือนจำและทัณฑสถาน ตลอดจนเจ้าหน้าที่สถานทูต
หรือกงสุลเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง ซึ่งกำหนดไว้ในข้อบังคับอธิบดีกรมราชทัณฑ์ฉบับที่ ๑ เรื่อง การเยี่ยม
และการติดต่อกับบุคคลภายนอกต่อผู้ต้องขัง ^{๓๖}

^{๓๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๘ - ๖๐.

^{๓๖} กรมราชทัณฑ์, คู่มือเจ้าพนักงานเรือนจำในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง, (กรุงเทพฯ : โรง
พิมพ์กรมราชทัณฑ์, ๒๕๓๕), หน้า ๑๐๐ - ๑๐๒.

๒.๖ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิพนธ์ คำพา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณี ประสิทธิภาพในการบริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ พบว่า “ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ท่าที่ ทักษะคดีไม่ติดต่อการทำงานของข้าราชการ วัสดุเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจ ในเรื่อง การให้บริการแก่ประชาชน เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอแนะให้แก้ปัญหาโดยการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานของข้าราชการ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และให้นายอำเภอให้ความสนใจเกี่ยวกับการให้บริการในระดับอำเภอมากขึ้น”^{๓๑}

บุญเลิศ นุรณุปกรณ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของผู้บริหาร ในระดับสูงสุด คือมีประสบการณ์ทางการเมือง มีความสามารถในการบริหารงาน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ส่วนความพึงใจในด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และผลงานของผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง”^{๓๒}

ชนะ กล้าชิงชัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ : กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า “ปัจจัยที่เสี่ยงต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ สถานภาพ อาชีพ ชีวิตครอบครัว ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านที่ตั้งและสถานที่

^{๓๑} นิพนธ์ คำพา, “ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๑๘, หน้า ๑๘.

^{๓๒} บุญเลิศ นุรณุปกรณ์, “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่”, ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๖, หน้า ๖๓ – ๖๔.

ประกอบการ ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความชัดเจนของข้อมูล และระยะเวลาในการให้บริการ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน”^{๓๕}

สินทร สิงห์นิมิตตระกูล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของกลุ่มความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบ เพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ พบว่า

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

๒. เมื่อจัดลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ด้านการให้บริการอย่างสุจริตมีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ดำเนินการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน ตามด้วยด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและอันดับสุดท้าย คือ ด้านการอำนวยความสะดวก

๓. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ ตามโครงการศาลต้นแบบ เช่น การส่งเสริมประสิทธิภาพมืออาชีพ รายได้ระดับการศึกษาและประเภทของกลุ่มความ”^{๓๖}

ประเสริฐศิลป์ จรูเทียบ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลาทอง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

๑. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมลาทองในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน บุคคลผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการและมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านระบบการให้บริการ

^{๓๕} ชนะ กล้าชิงชัย, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารไทยพาณิชย์ : กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ”, ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (พัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๑, หน้า ๖๐.

^{๓๖} สินทร สิงห์นิมิตตระกูล, “ความพึงพอใจของกลุ่มความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการศาลต้นแบบ เพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ”, ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (พัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๑, หน้า ๕๕.

๒. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ ประสบการณ์ในการใช้บริการและวัตถุประสงค์หลักในการมาใช้บริการ

๓. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง ได้แก่ ระดับการศึกษา ความถี่ในการมาใช้บริการ ภูมิฐานะ และการได้รับข้อมูลข่าวสาร^๑

จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูลบางส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตรสำนักงานบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งของการมารับบริการ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ควรปรับปรุงด้านความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ โดยเร่งสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชน การสร้างขวัญและกำลังใจ โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

๒. ควรลดเงื่อนไขการขอรับบริการให้น้อยลง ควรเพิ่มป้าย เพื่อบอกขั้นตอนต่างๆ มีการประชาสัมพันธ์ในขั้นตอนการเตรียมเอกสาร และควรนำอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัยมาใช้ให้มากยิ่งขึ้น

๓. ควรเพิ่มที่นั่งสำหรับประชาชนที่มาขอรับบริการ ^๒

อรรวรรณ เมฆทัศน์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

“ประเสริฐศิลป์ จรุงเทียบ, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี”, ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๒, หน้า ๗.

“จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูลส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักงานบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง”, ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๓, หน้า ๕.

๑. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านวิชาการ เรื่องที่นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจมาก คือ การจัดบรรยายในชั้นเรียนช่วยเพิ่มความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชาที่ยากให้ง่ายขึ้น การเตรียมความพร้อมของอาจารย์ผู้สอน และเอกสารตำราเรียนในห้องสมุดสามารถค้นคว้าได้สะดวกและรวดเร็ว สำหรับเรื่องที่นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจน้อย คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการฟังการถ่ายทอดคำบรรยายทางสถานีวิทยุโทรทัศน์

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสวัสดิการ นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจในระดับปานกลาง สำหรับเรื่องที่นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจน้อย คือ การบริการตรวจรักษาสุขภาพประจำปี การเข้าพบอาจารย์เพื่อปรึกษาปัญหาส่วนตัว อุปกรณ์กีฬาทุกประเภทมีไม่เพียงพอสำหรับให้นักศึกษา ยืมไปใช้และตีคอนามียมีอุปกรณ์ไม่เพียงพอ

๓. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจค่อนข้างน้อย สำหรับเรื่องที่นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจน้อย คือ ชุมอ่านหนังสือมีเสียงดังอีกที่กรบกวอนสมาธิ ชุมอ่านหนังสือและ โต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งทานอาหารไม่เพียงพอ โรงอาหารและภาชนะสำหรับรับประทานอาหารไม่ถูกสุขอนามัย ห้องเรียนอากาศไม่ถ่ายเทและร้อนอบอ้าว และห้องสุขามีกลิ่นเหม็น

๔. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาที่เรียน ภาวะการทำงาน และการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกัน โดยระยะเวลาที่เรียนส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจทั้งด้านวิชาการ สวัสดิการ และอาคารสถานที่ ขณะที่ภาวะการทำงานส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการเพียงด้านเดียว และการรับทราบข้อมูลข่าวสารส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจใน ๒ ด้าน คือ ด้านวิชาการ และด้านอาคารสถานที่^{๑๓}

สวาท หน่อจันทร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมญาติหรือติดต่อผู้ต้องขัง” : ศึกษาเฉพาะกรณี เรือนจำกลางอุบลราชธานี พบว่า

๑. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านระเบียบเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

๒. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการการเยี่ยมเยียน หรือติดต่อผู้ต้องขังแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ รายได้ และชั้นของผู้ต้องขัง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลกระทบต่อความพึง

^{๑๓} อรวรรณ เมฆทศน์, “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง”, ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๓, หน้า ๑๐.

พอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อผู้ต้องขังแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส ความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขังและประสบการณ์ในการเยี่ยมผู้ต้องขัง^{๔๔}

พิเชฐ สุดเดือน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ : ศึกษากรณี สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ ๕ ตรัง พบว่า

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

๒. ระดับความพึงพอใจของประชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และหากพิจารณาแต่ละด้านคือ การขึ้นทะเบียนเรือใหม่ การต่อใบอนุญาตใช้เรือ การถอน โอนกรรมสิทธิ์และอื่นๆ อยู่ในระดับค่อนข้างมากเช่นเดียวกัน

๓. ปัจจัยเกี่ยวข้องระดับความพึงพอใจของประชาชนจากการให้บริการงานทะเบียนเรือ โดยภาพรวมพบว่า ความสะดวกรวดเร็วมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง การมีขั้นตอนของระบบการจัดการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ส่วนความทันสมัยของบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย

๔. ประสบการณ์ของผู้มารับบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ ๕ (ตรัง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๔๕}

จินดารัตน์ สุวรรณสุจริต ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจต่องานบริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านระบบการบริหารและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านกระบวนการบริการ และสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

^{๔๔}สวาท หน่อจันทร์, “ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขัง : ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางอุบลราชธานี”, ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๓, หน้า ๑๕.

^{๔๕}พิเชฐ สุดเดือน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ : ศึกษากรณี สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ ๕ ตรัง”, ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๔, หน้า ๑๖.

๒. จากการศึกษาสาเหตุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า เพศ อายุ และแผนกที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .๐๕ ส่วนการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ศาสนา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

๓. จากการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ต่องานบริการของ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปริมาณแพทย์ยังมีน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับปริมาณผู้ป่วย บริเวณที่รอรับบริการค่อนข้างคับแคบ การขาดป้ายแจ้งขั้นตอนต่างๆ สำหรับคนที่มาครั้งแรก และระยะเวลาที่รอเป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากเกือบทั้งหมด เห็นว่ามีความล่าช้าเกินไป นอกจากนี้ยังมีปัญหาความไม่กระตือรือร้นและขาดความขี้มเข้มแข็งใส่ใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่^{๕๖}

อัคร รากบัว ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ศึกษากรณีอำเภอเมือง กาญจนบุรี พบว่า

๑. ด้านระบบการให้บริการ ระบบการให้บริการสาธารณสุขปโภคเกี่ยวกับไฟฟ้า ประปา และถนน ปรากฏว่า ประชาชนมีความเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี สามารถให้บริการ ให้ครอบคลุมพื้นที่ได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การ มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นต่อประชาชนที่มาใช้บริการพอสมควร และเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต น่าเชื่อถือ และให้ความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการพอสมควร

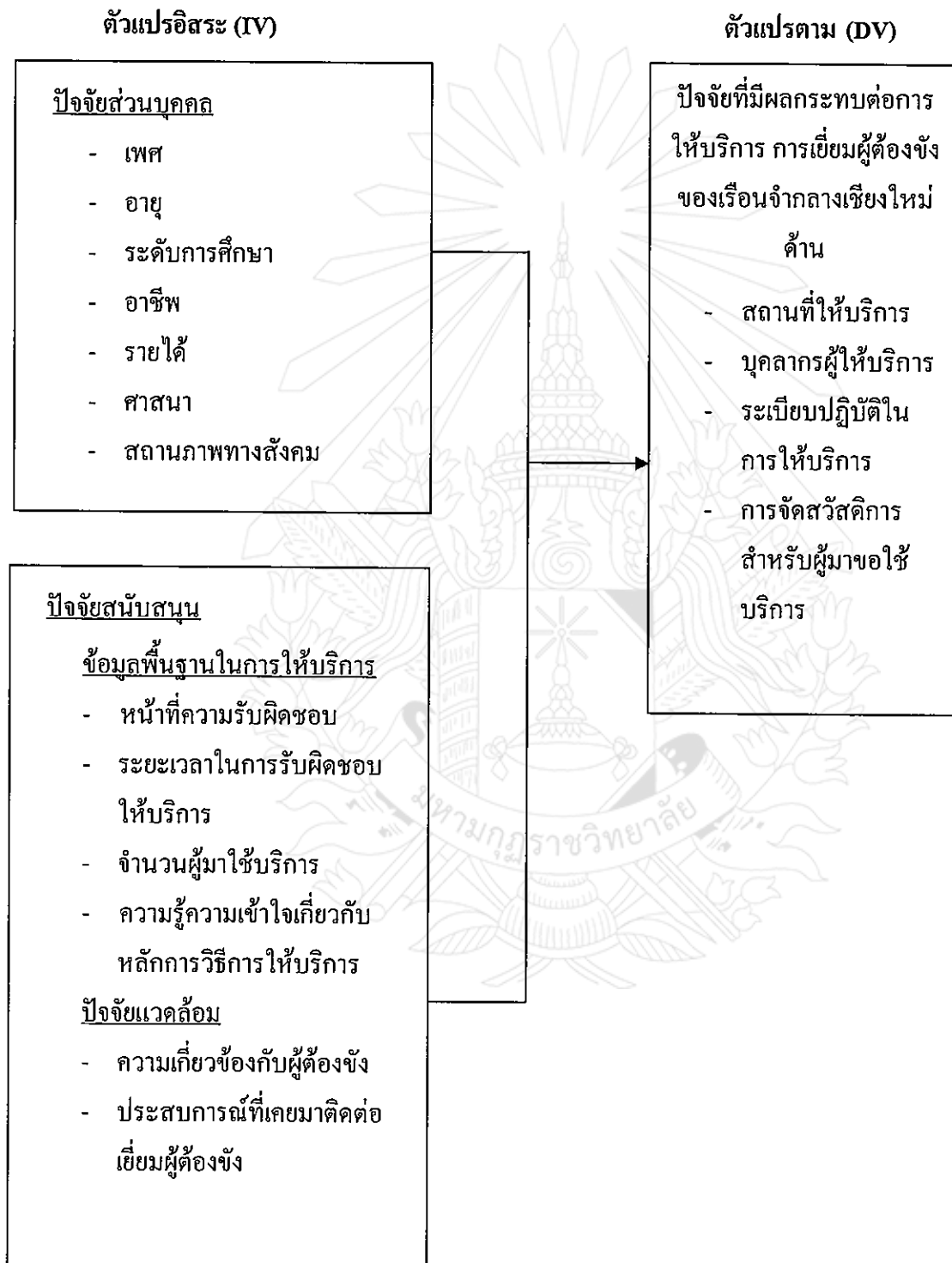
๓. ด้านกระบวนการให้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า ประปา และถนน ปรากฏว่า ประชาชนมีความเห็นว่า ขั้นตอนของการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน มีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อขอใช้บริการพอสมควร มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อนหลัง ซึ่งทำให้ประชาชนพอใจอยู่ในระดับปานกลาง^{๕๗}

^{๕๖} จินดารัตน์ สุวรรณสุจริต, “ความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๔, หน้า ๒๕.

^{๕๗} อัคร รากบัว, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี : ศึกษากรณีอำเภอเมืองกาญจนบุรี”, ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๔, หน้า ๑๒-๑๓.

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีผลงานที่เกี่ยวข้องนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดและวิธีศึกษาไว้ โดยสามารถเขียนเป็นแผนภูมิกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้



บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ผู้วิจัยได้ดำเนินการรายละเอียดตามหัวข้อต่อไปนี้

๑. การศึกษาและวิเคราะห์เอกสารรายงานและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๒. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๔. การเก็บและรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

๓.๑ การศึกษาและวิเคราะห์เอกสารรายงานและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์เอกสารรายงาน และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ เพื่อวางแผนการวิจัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๒ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ ห้องเชื่อมผู้ต้องขัง เรือนจำกลางเชียงใหม่
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการเชื่อมผู้ต้องขัง ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจงจำนวน ๘ คน ดังนี้

- | | |
|--|------|
| ๑. ผู้อำนวยการส่วนสวัสดิการ | ๑ คน |
| ๒. หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการ | ๑ คน |
| ๓. หัวหน้างานเยี่ยมญาติ | ๑ คน |
| ๔. ผู้จัดการร้านค้าสวัสดิการผู้ต้องขัง | ๑ คน |
| ๕. เจ้าหน้าที่ประจำร้านค้าสวัสดิการ | ๑ คน |
| ๖. หัวหน้างานรับฝากเงิน | ๑ คน |

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้ค่าสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่วิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)



บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่” ผู้วิจัยกำหนดการเสนอผลการวิจัยดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

๒. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านสถานที่ให้บริการ

๓. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

๔. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการ

๕. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านการจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ

๔.๑ ข้อมูลทั่วไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนในการให้บริการเยี่ยม จำนวน ๘ คน และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากญาติผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง จำนวน ๓๔๖ คน ดังนี้

การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ได้ดำเนินการสอบถาม เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนข้องเกี่ยวกับการให้บริการและผู้มาใช้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ เจ้าหน้าที่ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการส่วนสวัสดิการ	จำนวน	๑ คน
๒. หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการ	จำนวน	๑ คน
๓. หัวหน้างานเยี่ยมญาติ	จำนวน	๑ คน
๔. ผู้จัดการร้านค้าสวัสดิการผู้ต้องขัง	จำนวน	๑ คน
๕. เจ้าหน้าที่ประจำร้านค้าสวัสดิการ	จำนวน	๑ คน

๖. หัวหน้างานรับฝากเงิน	จำนวน	๑	คน
๗. เจ้าหน้าที่รับจองเยี่ยมชม	จำนวน	๑	คน
๘. ลูกจ้างชั่วคราว	จำนวน	๑	คน

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเยี่ยมชมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการส่วนสวัสดิการผู้ต้องขังหัวหน้าฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง หัวหน้างานเยี่ยมชม ผู้จัดการร้านค้าสวัสดิการผู้ต้องขัง เจ้าหน้าที่ประจำร้านค้าสวัสดิการ หัวหน้างานรับฝากเงิน และเจ้าหน้าที่รับจองเยี่ยมชม รวมทั้งสิ้น ๘ คน เป็นชาย ๖ คน หญิง ๒ คน อายุระหว่าง ๒๖ - ๕๔ ปี ความรู้สูงกว่าปริญญาตรี ๔ คน ปริญญาตรี ๒ คน และอนุปริญญา ๒ คน

กลุ่มที่ ๒ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง ในฐานะผู้มาใช้บริการการเยี่ยมชมผู้ต้องขัง ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากญาติที่มาเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังที่เรือนจำกลางเชียงใหม่ จำนวน ๓๔๖ ราย ซึ่งมีข้อมูลทั่วไปดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป เพศและอายุ ของผู้มาใช้บริการ

เพศ	ชาย		หญิง		รวม	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
อายุ						
๑๕-๒๕	๑๒	๓.๕	๔๕	๑๓.๐	๕๗	๑๖.๕
๒๐-๒๕	๓๓	๙.๕	๕๘	๑๗.๕	๑๓๑	๓๗.๕
๓๐-๓๕	๑๗	๔.๕	๔๕	๑๓.๐	๖๒	๑๗.๕
๔๐-๔๕	๑๕	๔.๓	๔๓	๑๒.๔	๕๘	๑๖.๘
๕๐-๕๕	๑๐	๒.๙	๑๕	๔.๕	๒๕	๗.๕
๖๐ ปี ขึ้นไป	๔	๑.๒	๕	๑.๔	๙	๒.๖
รวม	๙๑	๒๖.๓	๒๕๕	๗๓.๗	๓๔๖	๑๐๐.๐

๑. เพศ และกลุ่มอายุ ในด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗ ที่เหลือเป็นชาย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓ อายุ และในด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง ๑๒-๗๐ ปี อายุเฉลี่ยอยู่ที่ ๓๒ ปี ช่วงอายุที่มากที่สุดคือ ๒๐-๒๕ ปี จำนวน ๑๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕ รองลงมาคือช่วงอายุ ๓๐-๓๕ ปี จำนวน ๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕ ช่วงอายุ ๔๐-๔๕ ปี

จำนวน ๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘ ช่วงอายุ ๑๐-๑๕ ปี จำนวน ๕๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕ ช่วงอายุ ๕๐-๕๕ ปี จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๔ ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๖

ตารางที่ ๒ ระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับมัธยมศึกษา	๑๑๗	๓๓.๘
ระดับอุดมศึกษา	๕๒	๒๖.๖
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	๘๑	๒๓.๔
สูงกว่าระดับอุดมศึกษา	๕๖	๑๖.๒
รวม	๓๔๖	๑๐๐.๐

๒. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘ รองลงมามีการศึกษาระดับอุดมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖ ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔ และสูงกว่าระดับอุดมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒

ตารางที่ ๓ อาชีพของผู้มาใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อื่น ๆ ระบุ (แม่บ้าน , นักศึกษา , ไม่มีอาชีพ ฯลฯ)	๑๒๗	๓๖.๗
รับจ้าง	๑๐๕	๓๑.๕
ค้าขาย	๖๔	๑๘.๕
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๖	๗.๕
เกษตรกร	๒๐	๕.๘
รวม	๓๔๖	๑๐๐.๐

๓. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน , นักศึกษา , ไม่มีอาชีพ ฯลฯ) คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗ รองลงมาได้แก่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ ค้าขาย คิดเป็น

ร้อยละ ๑๘.๕ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ และเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕.๘

ตารางที่ ๔ รายได้ต่อเดือนของผู้มาใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๓,๐๐๐-๘,๐๐๐ บาท	๒๐๒	๕๘.๔
๘,๐๐๑-๑๓,๐๐๐ บาท	๔๓	๑๒.๔
ไม่มีรายได้	๓๘	๑๑.๓
๑๓,๐๐๑-๑๘,๐๐๐ บาท	๓๑	๙.๐
๑๘,๐๐๑-๒๓,๐๐๐ บาท	๑๖	๔.๖
๒๓,๐๐๐ ขึ้นไป	๑๕	๔.๓
รวม	๓๔๖	๑๐๐.๐

๔. รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ๓,๐๐๐-๘,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔ รองลงมาได้แก่ รายได้ ๘,๐๐๑-๑๓,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔ ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓ รายได้ ๑๓,๐๐๑-๑๘,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๙.๐ รายได้ ๑๘,๐๐๑-๒๓,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔.๖ และมากกว่า ๒๓,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔.๓

ตารางที่ ๕ สถานภาพทางสังคมของผู้มาใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีตำแหน่ง	๓๐๘	๘๙.๐
มีตำแหน่งทางราชการ	๑๘	๕.๒
มีตำแหน่งในชุมชน	๑๕	๔.๒
มีตำแหน่งผู้นำท้องถิ่น	๕	๑.๕
รวม	๓๔๖	๑๐๐.๐

๕. สถานภาพทางสังคม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่มีตำแหน่งสถานภาพทางสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐ รองลงมาได้แก่ มีตำแหน่งทางราชการ คิดเป็นร้อยละ ๕.๒ มีตำแหน่งในชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒ และมีตำแหน่งผู้นำท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ ๑.๔

ตารางที่ ๖ ความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขังของผู้มาใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
พี่น้อง	๘๐	๒๓.๑
เพื่อน	๗๑	๒๐.๕
คู่สมรส	๖๑	๑๗.๖
อื่นๆ	๔๒	๑๒.๑
มารดา	๔๑	๑๑.๕
บุตร	๒๕	๗.๔
บิดา	๒๒	๖.๔
รวม	๓๔๖	๑๐๐.๐

๖. ความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง โดยเป็น พี่น้อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑ รองลงมาได้แก่ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕ คู่สมรส คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖ อื่น ๆ (เช่น ลูก ป้า น้ำ อา ฯลฯ) คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑ มารดา คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕ บุตรคิดเป็นร้อยละ ๗.๔ และบิดา คิดเป็นร้อยละ ๖.๔

ตารางที่ ๗ ประสบการณ์ที่เคยมาเยี่ยมของผู้มาใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เยี่ยมครั้งที่ 2 ขึ้นไป	๒๓๖	๖๘.๒
เยี่ยมครั้งแรก	๑๑๐	๓๑.๘
รวม	๓๔๖	๑๐๐.๐

๗. ประสบการณ์ที่เคยมาติดต่อเยี่ยม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมาติดต่อเยี่ยมครั้งที่ 2 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒ ที่เหลือเป็น มาเยี่ยมครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘

ตารางที่ ๘ ประสบการณ์ที่เคยมาติดต่อเยี่ยม ความรู้สึกประทับใจของผู้มาใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีความประทับใจ	๑๗๖	๕๐.๕
มีความประทับใจ	๑๗๐	๔๙.๕
รวม	๓๔๖	๑๐๐.๐

๘. ประสบการณ์ที่เคยมาติดต่อเยี่ยมสำหรับผู้มาใช้บริการ มีความรู้สึกต่อการให้บริการ คือ ไม่ประทับใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ และรู้สึกประทับใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕

๔.๒ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่

๑. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ผลการสอบถามเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางเชียงใหม่ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง โดยดำเนินการสอบถามผู้อำนวยการส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง หัวหน้างานเยี่ยมญาติ ผู้จัดการร้านค้าสวัสดิการผู้ต้องขัง เจ้าหน้าที่ประจำร้านค้าสวัสดิการ หัวหน้างานรับฝากเงิน เจ้าหน้าที่รับจองเยี่ยมญาติและลูกจ้างชั่วคราว สรุปได้ตามปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านสถานที่ให้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ ๙)

ตารางที่ ๘ แสดงค่าจำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความเห็นต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
การจัดห้องสำหรับเยี่ยมผู้ต้องขังทั่วไป	๘	๐
การจัดห้องสำหรับทนายความหรือพนักงานฯ	๘	๐
การจัดห้องสำหรับนั่งรอเยี่ยมหรือรอพบฯ	๘	๐
การจัดห้องน้ำห้องส้วม	๓	๕
การจัดป้ายประชาสัมพันธ์	๖	๒
การจัดเสียงประชาสัมพันธ์	๕	๓
ระยะเวลาในการเยี่ยม	๘	๐

สรุปโดยภาพรวมในด้านสถานที่ในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางเชียงใหม่ เห็นพ้องต้องกันว่าเหมาะสม ในการให้บริการ ๓ ด้าน คือ การจัดห้องสำหรับเยี่ยมผู้ต้องขังทั่วไป การจัดห้องสำหรับทนายความหรือพนักงานสอบสวน และการจัดห้องสำหรับนั่งรอเยี่ยมหรือรอพบผู้ต้องขัง ส่วนที่มีความคิดเห็นว่า ยังไม่เหมาะสม คือการให้บริการด้าน การจัดห้องน้ำห้องส้วม จำนวน ๕ ราย การจัดเสียงประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ ราย และการจัดป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน ๒ ราย

๑.๒ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ ๑๐)

ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าจำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความเห็นต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
เจ้าหน้าที่เขียนบัตรเยี่ยม	๓	๑
เจ้าหน้าที่บริการประจำห้องเยี่ยม	๘	๐
เจ้าหน้าที่รับฝากเงิน	๘	๐
เจ้าหน้าที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค	๘	๐
เจ้าหน้าที่ประจำสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง	๘	๐

สรุปโดยภาพรวม ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ทุกระดับ และทุกตัวแปรอิสระ มีความเห็นตรงกันว่า มีความเหมาะสม ในการให้บริการ ๔ ประการ คือ เจ้าหน้าที่บริการประจำห้องเยี่ยม ทั้ง ๘ ราย เจ้าหน้าที่รับฝากเงิน ทั้ง ๘ ราย เจ้าหน้าที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ทั้ง ๘ ราย และเจ้าหน้าที่ประจำสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง ทั้ง ๘ ราย มีเพียงการให้บริการทางด้านเจ้าหน้าที่เขียนบัตรเยี่ยมเท่านั้น ที่มีเจ้าหน้าที่ ๑ ท่าน เห็นว่ายังไม่เหมาะสม

๑.๓ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ ๑๑)

ตารางที่ ๑๑ แสดงค่าจำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความเห็นต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการ

ด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการ	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
ระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดวันเยี่ยม	๘	๐
ระเบียบเกี่ยวกับการใช้เอกสารประกอบฯ	๘	๐
ข้อห้ามต่างๆ ของเรือนจำเกี่ยวกับการเยี่ยม	๘	๐

สรุป โดยภาพรวม ในด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเยี่ยม เจ้าหน้าที่ทุกระดับ และทุกตัวแปรอิสระ มีความเห็นตรงกันว่า มีความเหมาะสม

๑.๔ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ ๑๒)

ตารางที่ ๑๒ แสดงค่าจำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความเห็นต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ

ด้านสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
การบริการน้ำดื่ม	๒	๖
ระบบบริการรับฝากเงิน	๘	๐
ระบบการจำหน่ายสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง	๘	๐
ระบบการจัดบริการข้อมูลทะเบียนผู้ต้องขัง	๗	๑

สรุปโดยภาพรวม ในด้านสวัสดิการสำหรับผู้มาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ทุกระดับ และทุกตัวแปรอิสระ มีความเห็นตรงกันว่า มีความเหมาะสม ในการให้บริการ ๒ ประการ คือ ระบบบริการรับฝากเงิน จำนวน 8 ราย และระบบจำหน่ายสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง จำนวน 8 ราย ส่วนการบริการที่ยังเห็นว่าไม่เหมาะสม คือ การบริการน้ำดื่ม จำนวน 6 ราย และ ระบบการบริการข้อมูลทะเบียนผู้ต้องขัง จำนวน 1 ราย

การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ของทางราชการและงบประมาณที่ได้รับ เมื่อตนเองปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบแล้ว ก็ถือว่าสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงมีทัศนคติและความคิดเห็นไปในทางบวกเป็นส่วนใหญ่ การให้บริการด้านต่างๆ จึงปรากฏออกมาในลักษณะที่ประสบผลสำเร็จ

เมื่อทำความเข้าใจของผู้มาใช้บริการจะเห็นข้อแตกต่างที่ควรได้รับการปรับปรุงตามข้อ 2 ต่อไป

๒. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ ตามทัศนะของผู้มาใช้บริการ

จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้สรุปผลแยกตามตัวแปรต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

๒.๑ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านสถานที่ให้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ ๑๓)

ตารางที่ ๑๓ แสดงค่าจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ที่มีความเห็นต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ	เหมาะสม	ร้อยละ	ไม่เหมาะสม	ร้อยละ
การจัดห้องสำหรับเยี่ยมผู้ต้องขังทั่วไป	๒๘๑	๘๑.๒	๖๕	๑๘.๘
การจัดห้องสำหรับทนายความหรือพนักงานฯ	๒๕๕	๗๔.๕	๘๖	๒๕.๑
การจัดห้องสำหรับนั่งรอเยี่ยมหรือรอพบฯ	๒๖๕	๗๗.๗	๗๖	๒๒.๓
การจัดห้องน้ำห้องส้วม	๑๕๕	๔๖.๐	๑๘๖	๕๔.๐
การจัดป้ายประชาสัมพันธ์	๒๕๘	๗๔.๖	๘๘	๒๕.๔
การจัดเสียงประชาสัมพันธ์	๒๕๕	๗๓.๗	๘๑	๒๖.๓
เวลาในการเยี่ยม	๒๐๖	๕๕.๕	๑๕๐	๔๐.๕
ระยะเวลาในการเยี่ยม	๑๗๔	๕๐.๓	๑๗๒	๔๙.๗

ผู้ที่มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยในการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการของเรือนจำกลางเชียงใหม่ โดยภาพรวมเห็นว่ามีความเหมาะสม แยกย่อยตามกิจกรรมตามลำดับคือ การจัดห้องสำหรับเยี่ยมผู้ต้องขังทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒ การจัดห้องสำหรับนั่งรอเยี่ยมหรือรอพบผู้ต้องขัง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗ การจัดห้องสำหรับทนายความหรือพนักงานสอบสวน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕ การจัดป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖ การจัดเสียงประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗ เวลาในการเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕ และระยะเวลาในการเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓ ส่วนบริการที่มีความเห็นว่าเป็นไม่เหมาะสมคือ การจัดห้องน้ำห้องส้วม คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐

๒.๒ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ ๑๔)

ตารางที่ ๑๔ แสดงค่าจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ที่มีความเห็นต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	เหมาะสม	ร้อยละ	ไม่เหมาะสม	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่เขียนบัตรเยี่ยม	๒๖๗	๗๗.๒	๗๕	๒๒.๘
เจ้าหน้าที่บริการประจำห้องเยี่ยม	๒๘๘	๘๓.๒	๕๘	๑๖.๘
เจ้าหน้าที่รับฝากเงิน	๓๑๒	๙๐.๒	๓๔	๙.๘
เจ้าหน้าที่ประจำสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง	๒๘๐	๘๐.๕	๖๖	๑๙.๕

ผู้ที่มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยในการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการของเรือนจำกลางเชียงใหม่ โดยภาพรวมเห็นว่ามี ความเหมาะสม แยกย่อยตามกิจกรรม ตามลำดับคือ เจ้าหน้าที่รับฝากเงิน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ เจ้าหน้าที่บริการประจำห้องเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒ เจ้าหน้าที่ประจำสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕ และเจ้าหน้าที่เขียนบัตรเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒

๒.๓ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง ในเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเยี่ยม (รายละเอียดตามตารางที่ ๑๕)

ตารางที่ ๑๕ แสดงค่าจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ที่มีความเห็นต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเยี่ยม

ระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเยี่ยม	เหมาะสม	ร้อยละ	ไม่เหมาะสม	ร้อยละ
ระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดวันเยี่ยม	๒๗๓	๗๘.๕	๗๓	๒๑.๕
ระเบียบเกี่ยวกับการใช้เอกสารฯ	๒๕๖	๘๕.๕	๕๐	๑๔.๕
ข้อห้ามต่างๆ ของเรือนจำเกี่ยวกับการเยี่ยม	๒๕๖	๘๕.๕	๕๐	๑๔.๕

ผู้ที่มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยในการให้บริการด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเยี่ยมของเรือนจำกลางเชียงใหม่ โดยภาพรวมเห็นว่ามี ความเหมาะสม แยกย่อยตามกิจกรรมตามลำดับคือ ระเบียบเกี่ยวกับการใช้เอกสารประกอบการขอเยี่ยม และ ข้อห้ามต่างๆ ของเรือนจำเกี่ยวกับการเยี่ยม เท่ากันคือ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕ ส่วนระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดวันเยี่ยม เห็นว่ามีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕

๒.๔ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ ๑๖)

ตารางที่ ๑๖ แสดงค่าจำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ที่มีความเห็นต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ

การจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ	เหมาะสม	ร้อยละ	ไม่เหมาะสม	ร้อยละ
การบริการน้ำดื่ม	๑๕๔	๕๖.๑	๑๕๒	๕๓.๙
ระบบบริการรับฝากเงิน	๒๕๕	๘๕.๓	๕๑	๑๔.๗
ระบบจำหน่ายสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง	๒๖๘	๗๗.๕	๗๘	๒๒.๕
ระบบการจัดบริการข้อมูลด้านทะเบียนผู้ต้องขัง	๒๗๖	๗๙.๘	๗๐	๒๐.๒

ผู้ที่มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยในการให้บริการด้านการจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการเยี่ยมของเรือนจำกลางเชียงใหม่ โดยภาพรวมเห็นว่า มีความเหมาะสม แยกย่อยตามกิจกรรมตามลำดับคือ ระบบบริการรับฝากเงิน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓ ระบบการจัดบริการข้อมูลด้านทะเบียนผู้ต้องขัง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘ ระบบจำหน่ายสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕ และการบริการน้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑

๓. ข้อเสนอแนะจากประชากรผู้มาใช้บริการ

ในการถามความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากประชากรผู้มาใช้บริการการเยี่ยม ได้เสนอแนะในแต่ละด้านด้วยความถี่มากไปหาน้อย ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ให้บริการ

- ๑.๑ มีเวลาเขียมน้อยเกินไป จำนวน ๔๕ ราย
- ๑.๒ เห็นควรขยายเวลาให้เขียมนักโทษ เป็น ๐๘:๓๐ – ๑๖:๓๐ น. จำนวน ๓๐ ราย
- ๑.๓ รักษาช่วงเวลาไม่เท่ากันในแต่ละรอบการเยี่ยม จำนวน ๒๔ ราย
- ๑.๔ สถานที่เขียมนักโทษแคบและมีน้อยเพิ่มช่องเขียมนักโทษ จำนวน ๑๔ ราย
- ๑.๕ ควรมิวันเขียมนักโทษเป็นวันหยุดราชการ หรือ เสาร์ - อาทิตย์ด้วย อาจจะจัดเป็นพิเศษเดือนละ 1 ครั้งก็ได้ จำนวน ๑๓ ราย
- ๑.๖ เวลาคุยกับผู้ต้องขังมีจำนวนญาติมากในแต่ละรอบ ต้องตะโกนใส่กัน เสียงดังมาก ควรมีการพบผู้ต้องขังแต่พอดี จำนวน ๑๐ ราย

๑.๗ เวลาเยี่ยมไม่ตรงกับรอบ ของเข้าแต่ได้บาย ควรบอกรอบในขณะที่ประกาศชื่อ ผู้ต้องขังด้วย จำนวน ๗ ราย

๑.๘ ควรใช้เวลาเยี่ยมสั้นลง แต่เพิ่มรอบการเยี่ยมให้มากขึ้น จำนวน ๔ ราย

๑.๙ ได้บัตรคิวก่อน เช่น หมายเลข ๑-๕ แต่กลับได้เยี่ยม ทางโทรศัพท์ จำนวน ๔ ราย

๑.๑๐ เวลาเยี่ยมรอบแรกสายเกินไป เจ้าหน้าที่ล่าช้า จำนวน ๓ ราย

๑.๑๑ บริเวณที่นั่งรอ ร้อนมาก ๒ ราย

๑.๑๒ ควรให้เยี่ยมตอนพักเที่ยงด้วย จำนวน ๑ ราย

๑.๑๓ ควรมีเยี่ยมรอบพิเศษสำหรับผู้ช่วยเหลือเหมือนเดิม จำนวน ๑ ราย

๑.๑๔ การเยี่ยมทางทีวีวงจรปิด ทำไม่ต้องให้รอดูด้วย ในเมื่อไม่มีคนคอยเยี่ยมและเห็นว่าเครื่องก็ว่าง จำนวน ๑ ราย

๑.๑๕ ควรเพิ่มช่องเยี่ยม จำนวน ๑ ราย

๑.๑๖ เสียงประกาศไม่ชัดเจน จำนวน ๑ ราย

๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

๒.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เช่น ใช้คำว่าจี๊เกียดตรวจอาหารไม่ ต้องการให้อามาจากบ้าน เป็นต้น จำนวน ๑๘ ราย

๒.๒ เจ้าหน้าที่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่เท่าเทียมกัน เช่น ของฝากของบางคนเข้าได้ บางคนเข้าไม่ได้ ทั้งๆ ที่ของแบบเดียวกัน จำนวน ๔ ราย

๒.๓ เจ้าหน้าที่ไม่ตรงต่อเวลา จำนวน ๓ ราย

๒.๔ บริการไม่เหมาะสม ทำทางเหมือนคนคิดยาเมา จำนวน ๑ ราย

๒.๕ เจ้าหน้าที่มีนิสัยก้าวร้าว จำนวน ๑ ราย

๒.๖ เจ้าหน้าที่ใส่แมส ทำให้คุยกันไม่รู้เรื่อง และเหมือนกับรังเกียจมนุษย์ด้วยกัน จำนวน ๑ ราย

๒.๗ ผู้คุมชอบแสดงท่าทางกรูมกริมกับญาติผู้ต้องขังที่เป็นหญิงสาว กรุณาเคารพ สถานที่หรือให้เกียรติผู้อื่นบ้าง จำนวน ๑ ราย

๓. ด้านการจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ

๓.๑ ของที่นำมาเยี่ยมผู้ต้องขัง ควรใช้ระบบเดิม เพราะถึงมือผู้ต้องขังเร็ว ข้าวของไม่เสียหายมาก ควรให้นำอาหารมาจากบ้านได้ด้วย คนจนไม่สามารถซื้อทุกอย่างได้ ของฝากที่นำมาฝากแล้วไม่ยอมเอากลับ ควรแก้ไขระเบียบของฝาก จำนวน ๓๕ ราย

๓.๒ ห้องน้ำเหม็นมาก และควรแยกห้องน้ำ ชาย- หญิง จำนวน ๒๓ ราย

๓.๓ ของฝากเกิดความเสียหายมาก และบุคคลนำเสียหาย จำนวน ๒๓ ราย

๓.๔ การบริการน้ำดื่ม ควรมีเครื่องทำน้ำเย็นเพิ่ม และมีแก้วน้ำกระดาษแบบใช้แล้วทิ้ง บริการด้วย จำนวน ๗ ราย

๓.๕ ของที่นำมาจำหน่ายในร้านควรมากกว่านี้ ปัจจุบันอาหารก็ไม่อร่อย ราคาแพงกว่าปกติ และของไม่สด อาหารบางชนิดก็เสียแล้วก็ยังนำมาจำหน่าย เป็นการซ้ำเติมคนที่ทุกข์ยากอยู่แล้วเกินไป จำนวน ๖ ราย

๓.๖ ที่นั่งพักไม่พอเพียง จำนวน ๖ ราย

๓.๗ ของฝากสูญหาย จำนวน ๔ ราย

๓.๘ ระบบฝากของเยี่ยมไม้คล้องตัว กว่าจะถึงมือผู้ต้องขังช้ามาก จำนวน ๓ ราย

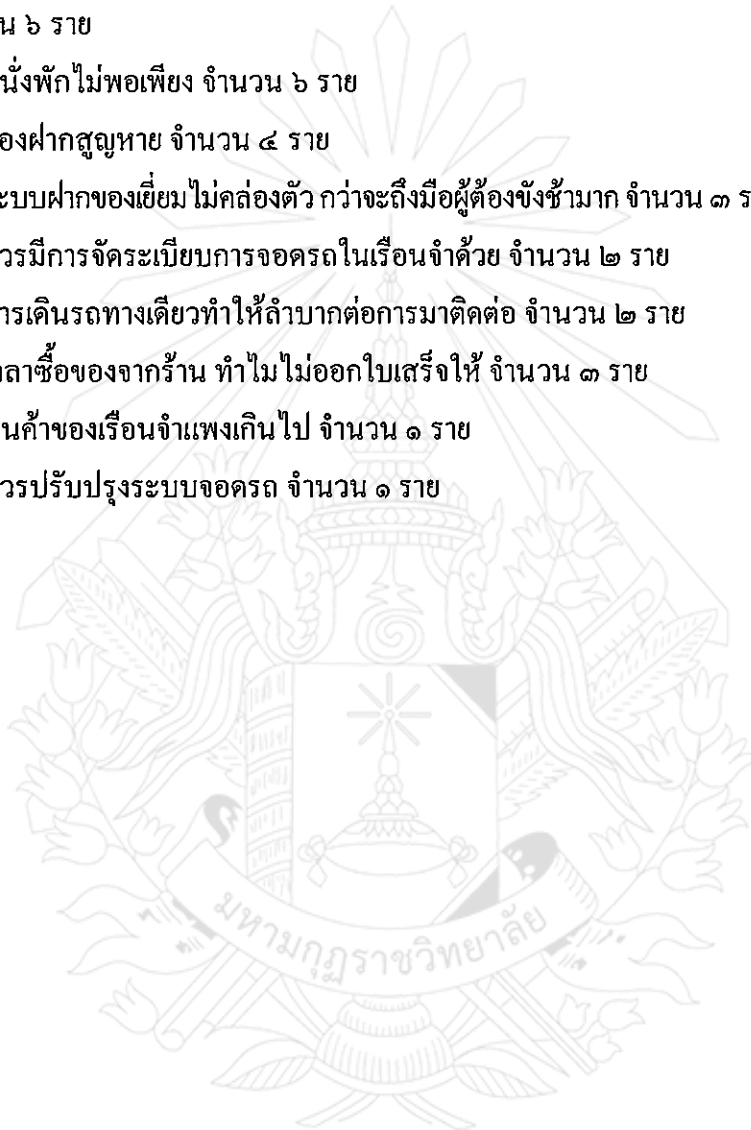
๓.๙ ควรมีการจัดระเบียบการจอดรถในเรือนจำด้วย จำนวน ๒ ราย

๓.๑๐ การเดินทางเดียวทำให้ลำบากต่อการมาติดต่อ จำนวน ๒ ราย

๓.๑๑ เวลาซื้อของจากร้าน ทำไมไม่ออกใบเสร็จให้ จำนวน ๓ ราย

๓.๑๒ สินค้าของเรือนจำแพงเกินไป จำนวน ๑ ราย

๓.๑๓ ควรปรับปรุงระบบจอดรถ จำนวน ๑ ราย



บทที่ ๕

บทสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการการเชื่อม ทศนคติของญาติและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องต่อปัญหาการใช้บริการการเชื่อม และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงการใช้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ จำนวน ๘ คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง หัวหน้างานเยี่ยมญาติ ผู้จัดการร้านค้าสวัสดิการผู้ต้องขัง เจ้าหน้าที่ประจำร้านค้าสวัสดิการผู้ต้องขัง หัวหน้างานรับฝากเงิน เจ้าหน้าที่รับจองเยี่ยมญาติ และผู้มาใช้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ จำนวน ๓๔๖ คน เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถาม มี ๒ แบบ คือ แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการการเชื่อมผู้ต้องขัง และแบบสอบถามสำหรับผู้มาใช้บริการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่

๑. ข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า

๑.๑ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเชื่อมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการส่วนสวัสดิการผู้ต้องขังหัวหน้าฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง หัวหน้างานเยี่ยมญาติ ผู้จัดการร้านค้าสวัสดิการผู้ต้องขัง เจ้าหน้าที่ประจำร้านค้าสวัสดิการ หัวหน้างานรับฝากเงิน และเจ้าหน้าที่รับจองเยี่ยมญาติ รวมทั้งสิ้น ๘ คน เป็นชาย ๖ คน หญิง ๒ คน อายุระหว่าง ๒๖ - ๕๔ ปี ความรู้สูงกว่าปริญญาตรี ๔ คน ปริญญาตรี ๒ คน และอนุปริญญา ๒ คน

๑.๒ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จากผู้มารับบริการการเชื่อมผู้ต้องขัง จำนวน ๓๔๖ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗ มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๐ - ๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘ ประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๓,๐๐๐ - ๘,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔ ไม่มีตำแหน่งสถานภาพทางสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐ เกี่ยวข้องกับผู้ต้องขังในฐานะเป็นพี่น้อง

ร้อยละ ๒๓.๑ ประสบการณ์ที่เคยมาเยี่ยมเป็นครั้งที่ 2 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒ และในการมาเยี่ยมไม่มีความประทับใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘

๒. ความคิดเห็นหรือทัศนะของญาติและเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่

๒.๑ ทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง

จากผลการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริการ ของเรือนจำกลางเชียงใหม่ จำนวน ๘ คน มีความเห็นตรงกันว่ามีความเหมาะสม ในการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเยี่ยม มีเพียงด้านเดียวคือ ด้านการจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ เท่านั้น ที่เห็นว่ายังมีความไม่เหมาะสม และสรุปผลโดยแยกย่อยออกไปได้ ดังนี้

๒.๑.๑ ด้านสถานที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางเชียงใหม่ เห็นพ้องต้องกันว่าเหมาะสม ในการให้บริการในเกือบทุกด้าน คือ การจัดห้องสำหรับเยี่ยมผู้ต้องขังทั่วไป การจัดห้องสำหรับทนายความหรือพนักงานสอบสวน การจัดห้องสำหรับนั่งรอเยี่ยมหรือรอพบผู้ต้องขัง ส่วนการบริการด้าน การจัดห้องน้ำห้องส้วม มีเจ้าหน้าที่เห็นว่ายังไม่เหมาะสมถึง ๕ คน ใน จำนวน ๘ คน ส่วนการจัดเสียงประชาสัมพันธ์ และการจัดป้ายประชาสัมพันธ์ ยังมีความคิดเห็นว่ายังไม่เหมาะสมอยู่ จำนวน ๓ และ ๒ คนตามลำดับ

นอกจากนี้ยังมีทัศนะเพิ่มเติมจากคำถามเปิดใน แบบสอบถาม ซึ่งเห็นว่ามีผลสำคัญ ดังนี้

- การจัดป้ายประชาสัมพันธ์ยังไม่ดีเท่าที่ควร ญาติไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติของเรือนจำ

๒.๑.๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริการทุกระดับ และทุกตัวแปรอิสระ มีความเห็นตรงกันว่า มีความเหมาะสม ในการให้บริการ ๔ ประการ คือ เจ้าหน้าที่บริการประจำห้องเยี่ยม เจ้าหน้าที่รับฝากเงิน เจ้าหน้าที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค และเจ้าหน้าที่ประจำสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง มีเพียงทางด้านเจ้าหน้าที่เขียนบัตรเยี่ยมเท่านั้น ที่มีเจ้าหน้าที่ ๑ ท่าน เห็นว่ายังไม่เหมาะสม ควรมีเจ้าหน้าที่เขียนบัตรเยี่ยมเพิ่ม

นอกจากนี้ยังมีทัศนะเพิ่มเติมจากคำถามเปิดใน แบบสอบถาม ซึ่งเห็นว่ามีผลสำคัญ ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักการ และวิธีการให้บริการ ให้รวดเร็ว แม่นยำ ยิ้มแย้มแจ่มใส และซื่อตรง

๒.๑.๓ ด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางเชียงใหม่ ทุกระดับ และทุกตัวแปรอิสระ มีความเห็นตรงกันว่า มีความเหมาะสม ไม่มีปัญหาแต่อย่างใด

๒.๑.๔ ด้านการจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางเชียงใหม่ทุกระดับ และทุกตัวแปรอิสระ มีความเห็นตรงกันว่า มีความเหมาะสม ในการให้บริการรับฝากเงิน และระบบจำหน่ายสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง ไม่มีปัญหา ส่วนการบริการน้ำดื่ม และระบบการจัดบริการข้อมูลด้านทะเบียนผู้ต้องขัง มีปัญหา ไม่เหมาะสม

นอกจากนี้ยังมีทัศนะเพิ่มเติมจากคำถามเปิดใน แบบสอบถาม ซึ่งเห็นว่ามีผลสำคัญ ดังนี้

- ผู้มาใช้บริการในแต่ละวันมีจำนวนมาก พร้อมทั้งนำของฝากมาครั้งละมากๆ ทำให้ยุ่งยากแก่การตรวจค้น เห็นว่าผู้มาใช้บริการไม่ควรนำสิ่งของที่ส่งฝากมาจากบ้าน

๒.๑.๕ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการญาติผู้ต้องขังในด้านอื่นๆ

- ห้องเขียนบัตรเยี่ยม และรับฝากเงินผู้ต้องขัง ซึ่งใช้งานด้านเอกสาร (กระดาษ) ภายในห้องใช้พัดลม ทำให้เอกสารปลิวกระจายบ่อยครั้ง ภายในห้อง ควรมิดชิดปลอดภัย กรณีเงินฝากญาติ ซึ่งแต่ละวันเป็นเงินจำนวนมาก จำนวน ๑ ราย

๒.๒ ทัศนะผู้มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นหรือทัศนะต่อปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในลักษณะที่เหมาะสม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบริการด้านที่เป็นปัจจัยที่มีความไม่เหมาะสม คือด้านสถานที่ให้บริการเท่านั้นที่มีผู้ใช้บริการ ไม่เหมาะสมสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการ ตามลำดับ

๒.๒.๑ ด้านสถานที่ให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นหรือทัศนะต่อปัจจัยในการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการของเรือนจำกลางเชียงใหม่ แยกย่อยตามกิจกรรม โดยเห็นว่ามีผลเหมาะสมตามลำดับคือ การจัดห้องสำหรับเยี่ยมผู้ต้องขังทั่วไป การจัดห้องสำหรับนั่งรอเยี่ยมหรือรอพบผู้ต้องขัง การจัดห้องสำหรับทนายความหรือพนักงานสอบสวน การจัดเสียงประชาสัมพันธ์ การ

จัดป้ายประชาสัมพันธ์ เวลาในการเยี่ยมชม และระยะเวลาในการเยี่ยมชม ส่วนบริการที่มีความเห็นว่าเป็นไม่เหมาะสม

คือ การจัดห้องน้ำห้องส้วม

นอกจากนี้ยังมีทัศนคติเพิ่มเติมจากคำถามเปิดใน แบบสอบถาม ซึ่งเห็นว่ามีค่าสำคัญ ดังนี้

- มีเวลาเยี่ยมชมน้อยเกินไป จำนวน ๔๕ ราย
- รักษาช่วงเวลาไม่เท่ากันในแต่ละรอบการเยี่ยมชม จำนวน ๒๔ ราย
- เห็นควรขยายเวลาให้เยี่ยมชมนักโทษ เป็น ๐๘:๓๐ – ๑๖:๓๐ น. จำนวน ๓๐ ราย
- สถานที่เยี่ยมชมคับแคบและมีน้อย เพิ่มช่องเยี่ยมชม จำนวน ๑๔ ราย
- ควรมีวันเยี่ยมชมเป็นวันหยุดราชการ หรือ เสาร์ - อาทิตย์ด้วย อาจจะจัดเป็นพิเศษ เดือนละ 1 ครั้งก็ได้ จำนวน ๑๓ ราย
- เวลาคุยกับผู้ต้องขังมีจำนวนญาติมากในแต่ละรอบ ต้องตะโกนใส่กัน เสียงดังมาก ควรมีการพบผู้ต้องขังแต่พอดี จำนวน ๑๐ ราย
- เวลาเยี่ยมชมไม่ตรงกับรอบ จองเข้าแต่ได้บ่าย ควรบอกรอบในขณะประกาศชื่อผู้ต้องขังด้วย จำนวน ๗ ราย
- ควรให้เวลาเยี่ยมชมสั้นลง แต่เพิ่มรอบการเยี่ยมชมให้มากขึ้น จำนวน ๔ ราย
- ได้บัตรคิวก่อน เช่น หมายเลข ๑-๕ แต่กลับได้เยี่ยมชม ทางโทรศัพท์ จำนวน ๔ ราย
- เวลาเยี่ยมชมรอบแรกสายเกินไป เจ้าหน้าที่ล่าช้า จำนวน ๓ ราย
- บริเวณที่นั่งรอ ร้อนมาก ๒ ราย
- ควรให้เยี่ยมชมตอนพักเที่ยงด้วย จำนวน ๑ ราย
- ควรมีเยี่ยมรอบพิเศษสำหรับผู้ช่วยเหลือเหมือนเดิม จำนวน ๑ ราย
- การเยี่ยมชมที่วิวจรรยาปิด ทำไม่ต้องให้รอดูด้วย ในเมื่อไม่มีคนคอยเยี่ยมและเห็นว่าเป็นเรื่องกว้าง จำนวน ๑ ราย
- ควรเพิ่มช่องเยี่ยมชม จำนวน ๑ ราย
- เสียงประกาศไม่ชัดเจน จำนวน ๑ ราย

๒.๒.๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นหรือทัศนคติ ต่อปัจจัยในการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการของเรือนจำกลางเชียงใหม่ แยกย่อยตามกิจกรรม โดยเห็นว่าเป็นความเหมาะสม ตามลำดับคือ เจ้าหน้าที่รับฝากเงิน เจ้าหน้าที่บริการประจำห้องเยี่ยม และเจ้าหน้าที่ประจำสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังมีทัศนคติเพิ่มเติมจากคำถามเปิด ในแบบสอบถาม ซึ่งเห็นว่ามีผลสำคัญ ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เช่น ใช้คำวาจี้เกี่ยวกับตรวจอาหารไม่ต้องการให้อาณาจากบ้าน เป็นต้น จำนวน ๑๘ ราย
- เจ้าหน้าที่ที่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่เท่าเทียมกัน เช่น ของฝากของบางคนเข้าได้ บางคนเข้าไม่ได้ ทั้งๆ ที่ของแบบเดียวกัน จำนวน ๔ ราย
- เจ้าหน้าที่ที่ไม่ตรงต่อเวลา จำนวน ๓ ราย
- บริการไม่เหมาะสม ทำทางเหมือนคนติดยาเมา จำนวน ๑ ราย
- เจ้าหน้าที่ที่มีนิสัยก้าวร้าว จำนวน ๑ ราย
- เจ้าหน้าที่ใส่แมส ทำให้คุยกันไม่รู้เรื่อง และเหมือนกับรังเกียจมนุษย์ด้วยกัน จำนวน ๑ ราย
- ผู้คุมชอบแสดงท่าทางกรู๋กริ่มกับญาติผู้ต้องขังที่เป็นหญิงสาว กรุณาเคารพสถานที่ หรือให้เกียรติผู้อื่นบ้าง จำนวน ๑ ราย

๒.๒.๓ ด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นหรือทัศนคติต่อปัจจัยในการให้บริการด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเยี่ยมของเรือนจำกลางเชียงใหม่ แยกย่อยตามกิจกรรม โดยเห็นว่ามีผลสอดคล้องตามลำดับคือ ระเบียบเกี่ยวกับการใช้เอกสารประกอบการเยี่ยม ข้อห้ามต่างๆ ของเรือนจำเกี่ยวกับการเยี่ยม ระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดวันเยี่ยม ตามลำดับ โดยรวมเป็นตัวแปรที่มีผลค่อนข้างน้อยที่จะกระทบต่อการเยี่ยมผู้ต้องขัง

๒.๒.๔ ด้านการจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นหรือทัศนคติต่อปัจจัยในการให้บริการด้าน การจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการเยี่ยมของเรือนจำกลางเชียงใหม่ แยกย่อยตามกิจกรรม โดยเห็นว่ามีผลสอดคล้องตามลำดับคือ ระบบบริการรับฝากเงิน ระบบการจับบริการข้อมูลด้านทะเบียนผู้ต้องขัง ระบบจำหน่ายสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง และการบริการน้ำดื่ม ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังมีทัศนคติเพิ่มเติมจากคำถามเปิดใน แบบสอบถาม ซึ่งเห็นว่ามีผลสำคัญ ดังนี้

- ของที่นำมาเยี่ยมผู้ต้องขัง ควรใช้ระบบเดิม เพราะถึงมือผู้ต้องขังเร็ว ข้าวของไม่เสียหายมาก ควรให้นำอาหารมาจากบ้านได้ด้วย คนจนไม่สามารถซื้อทุกอย่างได้ ของฝากที่นำมาฝากแล้วไม่ยอมเอากลับ ควรแก้ไขระเบียบของฝาก จำนวน ๓๕ ราย
- ห้องน้ำเหม็นมาก และควรแยกห้องน้ำ ชาย- หญิง จำนวน ๒๓ ราย

- ของฝากเกิดความเสียหายมาก และบุคเน่าเสียหาย จำนวน ๒๓ ราย
- การบริการน้ำดื่ม ควรมีเครื่องทำน้ำเย็นเพิ่ม และมีแก้วน้ำกระดาษแบบใช้แล้วทิ้ง บริการด้วย จำนวน ๗ ราย
- ของที่นำมาจำหน่ายในร้านควรมากกว่านี้ ปัจจุบันอาหารก็ไม่อร่อย ราคาแพงกว่าปกติ และของไม่สด อาหารบางชนิดก็เสียแล้วก็ยังนำมาจำหน่าย เป็นการซ้ำเติมคนที่ทุกข์ยากอยู่แล้วเกินไป จำนวน ๖ ราย
- ที่นั่งพักไม่พอเพียง จำนวน ๖ ราย
- ของฝากสูญหาย จำนวน ๔ ราย
- ระบบฝากของเยี่ยมไม่คล่องตัว กว่าจะถึงมือผู้ต้องขังเข้ามา จำนวน ๓ ราย
- ควรมีการจัดระเบียบการจอดรถในเรือนจำด้วย จำนวน ๒ ราย
- การเดินทางเดียวทำให้ลำบากต่อการมาติดต่อ จำนวน ๒ ราย
- เวลาซื้อของจากร้าน ทำไมไม่ออกไปเสร็จให้ จำนวน ๓ ราย
- สินค้าของเรือนจำแพงเกินไป จำนวน ๑ ราย
- ควรปรับปรุงระบบจอดรถ จำนวน ๑ ราย

๕.๒ อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ทั้งการใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และการใช้แบบสอบถามผู้มาใช้บริการ เมื่อแยกเป็นรายกิจกรรมพบว่า

๑. ทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน ๘ ราย สรุปโดยรวมแล้วมีความเห็นตรงกันว่ามีความเหมาะสม จะมีเพียงบางกิจกรรมเท่านั้นที่ยังเห็นว่าไม่มีความเหมาะสม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ในด้านสถานที่ให้บริการ คือ การจัดห้องน้ำห้องส้วม จำนวน ๕ ราย การจัดเสียงประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓ รายการจัดป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 ราย และด้านสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการที่ยังเห็นว่าไม่เหมาะสมบางกิจกรรม คือ การบริการน้ำดื่ม จำนวน ๖ ราย และระบบการบริการข้อมูลทะเบียนประวัติผู้ต้องขัง จำนวน ๑ ราย และยังมีข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องซึ่งเห็นว่าการจัดป้ายประชาสัมพันธ์ยังไม่ดีเท่าที่ควร ญาติไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติของเรือนจำ ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไข

๒. ทักษะของญาติผู้มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังต่อการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ จำนวน ๓๔๖ คน สรุปโดยรวมแล้วเห็นว่ามีความเหมาะสม มีเพียงบางกิจกรรมเท่านั้นที่ยังเห็นว่าไม่มีความเหมาะสมซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อการใช้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ด้านระยะเวลาในการเยี่ยมที่ยังเห็นว่าไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗ เวลาในการเยี่ยมที่ยังเห็นว่าไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕ ในด้านการจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการที่ยังเห็นว่าไม่เหมาะสม คือ ในด้านสถานที่ให้บริการ คือ การจัดห้องน้ำห้องส้วมที่ยังเห็นว่าไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐ การบริการน้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕

ทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องและญาติที่มาใช้บริการเยี่ยมในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นว่าเหมาะสม ที่ยังเห็นว่าไม่เหมาะสมและหากพิจารณาเป็นกิจกรรมพบว่า ในด้านสถานที่ให้บริการ คือ สถานที่ห้องน้ำห้องส้วมไม่เพียงพอต่อการให้บริการซึ่งจะต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก ระยะเวลาในการเยี่ยมน้อยเกินไป และเวลาในการเยี่ยมที่ยังไม่เหมาะสม สาเหตุมาจากสภาพปัญหาการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ต้องขัง ที่มาจากนโยบายปราบปรามยาเสพติดของรัฐบาล ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยาเสพติดถูกจำคุกมากขึ้น ในขณะที่สถานที่คุมขังตลอดจนสถานที่ให้บริการและเจ้าหน้าที่มีอยู่เท่าเดิม จึงจำเป็นต้องแบ่งเวลาให้กับญาติที่มาใช้บริการในแต่ละวันมีจำนวนมากให้ได้เยี่ยมเหมือนกันอย่างเสมอภาค ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การบริการด้านสถานที่มีประสิทธิภาพลดลง แต่ถึงอย่างไรก็ตาม จะต้องปรับปรุงห้องเยี่ยมให้กว้างขวางขึ้น เพิ่มช่องการเยี่ยมแต่ละรอบให้ได้มากเพียงพอกับการบริการ ซึ่งหากมีช่องเยี่ยมมากขึ้น จะทำให้สามารถเพิ่มเวลาเยี่ยมให้ได้นานขึ้น รักษาเวลาในการเยี่ยมแต่ละรอบให้เท่ากันเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม การตรวจของเยี่ยมต้องถือปฏิบัติเหมือนกัน ไม่ควรเลือกตรวจและเว้นตรวจคนที่รู้จักคุ้นเคย และในการเยี่ยมที่มีผู้ให้บริการได้เสนอแนะว่า ควรเปิดให้เยี่ยม ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. นั้นในทางปฏิบัติแล้วเริ่มบริการรับของเยี่ยม ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ น.และเริ่มเยี่ยมตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๕.๓๐ น. ซึ่งตั้งแต่เวลา ๑๕.๓๐-๑๖.๓๐ น. ไม่สามารถขยายเวลาเพิ่มได้นั้น เนื่องจากผู้ต้องขังจะต้องเตรียมตัวอาบน้ำรับประทานอาหารเช้าและเตรียมตัวขึ้นห้องนอน ในเวลา ๑๖.๓๐ น. สำหรับการเยี่ยมในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ซึ่งเป็นวันหยุดราชการ จะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เวรยามกลางวันตามโครงสร้างเวรยามที่กรมราชทัณฑ์ได้กำหนดไว้ จำนวน ๕๐ คนโดยประมาณ ในขณะที่ผู้ต้องขัง มีจำนวน ๓,๕๐๐ คน หากจัดให้มีการเยี่ยมญาติ จะทำให้อัตรากำลังขาดแคลนในการควบคุมผู้ต้องขัง ซึ่งเรือนจำได้คำนึงถึงความมั่นคงแห่งเรือนจำเป็นหลักปฏิบัติ และแนวทางแก้ไขและเกิดความเข้าใจตรงกันเรือนจำต้องประชาสัมพันธ์ให้ญาติหรือผู้มาใช้บริการ ได้ทราบถึงข้อจำกัดด้านต่างๆ

ของเรือนจำ ในด้านมนุษยสัมพันธ์ เรือนจำต้องอบรมเจ้าหน้าที่ให้รู้หลักวิธีการในการพูดคุยกับญาติอย่างสุภาพ

การที่เรือนจำได้กำหนดกฎหมายและระเบียบในการเยี่ยมที่เข้มงวดกวดขัน เนื่องจากเรือนจำจะต้องมีระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเรือนจำ การที่ญาติผู้มาใช้บริการการเยี่ยมและผู้ต้องขังถูกเจ้าหน้าที่เฝ้ามองตลอดเวลาจากเจ้าหน้าที่เรือนจำโดยตรง การตรวจค้นของเยี่ยมอย่างเข้มงวดและละเอียดเพื่อป้องกันสิ่งของต้องห้าม เช่น ยาเสพติดหรืออาวุธเล็ดลอดเข้าไปภายในเรือนจำ อันจะส่งผลทำให้เกิดความเสียหายต่อทางด้านความมั่นคงของเรือนจำ และทำให้เกิดความกดดันในตัวผู้ต้องขังและความไม่พอใจจากญาติ ไม่มีความผ่อนคลายเป็นธรรมชาติ การสื่อความหมายอาจจะไม่ถูกต้องตรงกัน อาจจะเป็นผลเสียต่อการเยี่ยมได้ ดังนั้น การเยี่ยมพิเศษในวันพบญาติซึ่งเป็นการเยี่ยมแบบใกล้ชิดถึงตัวโดยไม่มีสิ่งกีดขวางกัน อาจจะเป็นวิธีหนึ่งที่จะสามารถช่วยให้ผู้ต้องขังและญาติมิตรได้ผ่อนคลายมากขึ้น และจะเป็นผลดีในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังและการปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรมนิสัยและฟื้นฟูทางสังคมแก่ผู้ต้องขัง เป็นรางวัลจูงใจในการปฏิบัติตามกฎระเบียบของเรือนจำ แต่อาจมีข้อเสียที่จะต้องจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ญาติมิตรและผู้ต้องขัง ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่และระบบความมั่นคงปลอดภัยของเรือนจำที่ญาติและผู้ต้องขังอาจจะติดต่อกันยากกันวางแผนก่อการร้าย ลักลอบส่งอาวุธเพื่อใช้แหกหักหลบหนีจากที่คุมขังได้

ทัศนคติของผู้มาใช้บริการ ต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ไม่มีความแตกต่างกัน ในระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพทางสังคม ความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง และประสบการณ์ที่เคยมาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง

จากความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติต่อการให้บริการการเยี่ยม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่าเรือนจำฯ ให้บริการเหมาะสมถึงแม้ว่าญาติจะมีอายุแตกต่างกัน แต่ส่วนใหญ่มีความเห็นเหมือนกัน แสดงให้เห็นว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติต่อการให้บริการเยี่ยม ระดับการศึกษา ความเกี่ยวข้องของญาติและประสบการณ์ที่เคยมาติดต่อเยี่ยม ส่วนใหญ่ก็มีทัศนคติต่อการรับบริการการเยี่ยมไม่แตกต่างกัน

จึงทำให้สอดคล้องกับทฤษฎีทัศนคติที่ Rose, L.H (1968) ได้สรุปแนวคิดไว้ว่า ทัศนคติหมายถึง ผลมาจากการที่คนเราได้รับมาโดยผ่านกระบวนการอบรมกล่อมเกลา (Socialization) ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลมีโอกาสรเรียนรู้จากสังคมและสภาพแวดล้อม แล้วรับเอาผลการเรียนรู้ดังกล่าวมาเป็นเครื่องกำหนดแนวทางในการพิจารณาสิ่งต่างๆ นั้นเอง บุคคลแม้จะอยู่ในสังคมเดียวกัน ก็มีทัศนคติต่างกัน ได้ เพราะโอกาสในการเรียนรู้ต่างกัน ทำให้พฤติกรรมต่างกันไปด้วย จากข้อจำกัดของเรือนจำที่เป็นสถานที่คุมขังผู้ต้องขัง การให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง จะต้องมีการเตรียม ข้อกำหนด พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ เป็นตัวกำหนดการเยี่ยม ดังนั้น ถึงจะมีการจำกัดจำนวนญาติ จำกัดเวลา การ

ตรวจค้น รวมทั้งการเฝ้าระวังจากเจ้าหน้าที่ ตลอดจนถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเรือนจำ จึงทำให้ญาติเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามญาติจำเป็นต้องใช้บริการสถานที่แห่งนี้ เพื่อมาเยี่ยมผู้ต้องขังที่เป็นญาติของตน แม้ว่าเรือนจำจะกำหนดข้อปฏิบัติการเยี่ยมภายใต้กฎหมาย อย่างไรก็ตามญาติก็พร้อมจะปฏิบัติตาม เพื่อจะได้เยี่ยมผู้ต้องขัง ซึ่งบางครั้งตัวญาติเองก็อาจจะไม่สนใจในสวัสดิการต่างๆ ที่เรือนจำจัดให้ ขอเพียงให้ได้เยี่ยมผู้ต้องขังก็พอใจแล้ว

ดังนั้น จึงอาจเป็นเพราะว่าความต้องการได้รับการบริการที่เสมอภาค ได้รับความยุติธรรม ในการรับบริการของภาครัฐซึ่งจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลจากทัศนคติของญาติและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องที่แตกต่างกันต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ทำให้เชื่อว่าบุคคลแต่ละคนเกิดการเรียนรู้หรือได้รับประสบการณ์หรือมีบุคลิกภาพไม่เหมือนกัน จึงทำให้แต่ละคนมีทัศนคติแตกต่างกัน

นอกจากนี้แล้วภาครัฐเป็นหน่วยงานที่บริการประชาชนและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นรวมทั้งข้อปรับปรุงตามความเหมาะสมเพื่อให้ได้รับการบริการที่ดีด้วย ดังนั้น ความต้องการได้รับการบริการที่ดีจากหน่วยงานของรัฐจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง จากการศึกษากรณีเรือนจำกลางเชียงใหม่พบว่า การได้รับการบริการด้านสถานที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ระเบียบปฏิบัติในการให้บริการตลอดจนถึงสวัสดิการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ซึ่งเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี แต่ยังมีบางข้อที่เห็นว่ายังต้องปรับปรุงแก้ไข แสดงให้เห็นว่าประชาชนยังต้องการรับบริการที่ดีกว่านี้ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารงานเรือนจำ ที่ต้องหันมาเน้นการให้บริการสาธารณะมากขึ้นนอกเหนือจากการควบคุมผู้ต้องขังให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยที่ผู้บริหารงานเรือนจำต้องมีการบริหารจัดการที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการตามแนวทาง ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ตามหลัก “POSDCORB Model” ซึ่งจะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการบริการประชาชน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่าทัศนคติของญาติและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่มีทัศนคติเหมาะสม และอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางเชียงใหม่ จึงเปรียบเสมือนภาพสะท้อนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นกว่าเดิมตามที่รัฐบาลได้กำหนดให้ ปี 2545-2546 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐต่อไป

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ทั้งการใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และการใช้แบบสอบถามผู้มาใช้บริการ จะเห็นได้ว่า ปัจจัยทั้งหมดและทุกตัวแปร ออกมาในลักษณะที่มีความเหมาะสม มีน้อยมากที่ผู้มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการเยี่ยมผู้ต้องขังเห็นว่าไม่เหมาะสม แต่ยังคงมีการตอบคำถามเปิดที่ขัดแย้งกับการตอบแบบสอบถามบ้างในหลายๆ ตัวแปร และการให้บริการประชาชนถือเป็นภารกิจของหน่วยงานของรัฐบาล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ผู้ทำการวิจัยจึงมีข้อเสนอแนะแยกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑.๑ เรือนจำต้องให้ความสำคัญต่อการมาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของญาติ เพื่อให้ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของญาติซึ่งเป็นประชาชนที่จะต้องได้รับการบริการสาธารณะด้วยความเสมอภาค นอกจากนี้ยังต้องมีการปรับปรุงกิจกรรมการให้บริการเยี่ยม ได้แก่

๑.๑.๑ ด้านสถานที่ให้บริการ ควรขยายสถานที่บริการให้กว้างมากขึ้น จัดทำช่องระบายอากาศให้มีการถ่ายเทได้สะดวกและเพิ่มเก้าอี้ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

๑.๑.๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการปรับปรุงด้านความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ โดยเร่งสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชน การสร้างขวัญและกำลังใจ โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมความรู้ด้านระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ให้บริการอย่างสุภาพ เสมอภาค รวดเร็ว และอำนวยความสะดวก เพิ่มเจ้าหน้าที่แนะนำในการให้บริการ

๑.๑.๓ ด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเยี่ยม ให้เพิ่มป้ายเพื่อบอกชั้นตอนต่างๆ มีการประชาสัมพันธ์ในชั้นตอนการเตรียมเอกสารให้ชัดเจนและให้จัดทำคู่มือแจ้งให้ญาติได้ทราบถึงขั้นตอนในการเยี่ยมหรือการให้บริการด้านอื่นๆ และควรนำอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัยมาใช้ให้มากยิ่งขึ้น

๑.๑.๔ ด้านสวัสดิการผู้มาขอใช้บริการ ปรับปรุงห้องน้ำห้องส้วมให้สะอาด แยกห้องน้ำชาย-หญิง โดยการจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำเป็นการเฉพาะซึ่งสามารถจัดผู้ต้องขังกองงานจ่ายนอกรับผิดชอบ และให้อยู่ในความดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ปรับปรุงการบริการน้ำดื่ม โดยจัดหาแก้วน้ำดื่มแบบกระดาษใช้แล้วทิ้ง เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค จัดหาหนังสือพิมพ์วารสาร เอกสาร หนังสือต่างๆ ให้ญาติที่มาใช้บริการได้อ่านระหว่างรอการเยี่ยม

๑.๒ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่นป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ใบปลิว เครื่องกระจายเสียงเผยแพร่ให้ความรู้แก่ญาติที่มาใช้บริการเยี่ยม เช่น วิธีพูดให้กำลังใจแก่ผู้ต้องขัง ระหว่างต้องโทษอยู่ในเรือนจำและพูดให้โอกาสกลับตัวเป็นพลเมืองดีของสังคม ไม่ควรพูดเรื่องที่ทำให้ผู้ต้องขังเกิดความไม่สบายใจ หรือข่าวสารของทางราชการต่างๆ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นวิธีหนึ่งที่จะสามารถสร้างทัศนคติต่อการให้บริการภาครัฐได้

๑.๓ การเยี่ยมจะกระทำได้ตามเวลาที่ทางเรือนจำกำหนด แต่อาจจะผ่อนผันให้มีการเยี่ยมนอกเหนือไปจากการเยี่ยมปกติ โดยพิจารณาถึงความจำเป็นรับค้ำของผู้มาเยี่ยมและของผู้ต้องขังเป็นรายบุคคลซึ่งจะต้องคำนึงถึงความมั่นคงในการควบคุมในระหว่างการเยี่ยมประกอบกันด้วย

๑.๔ การติดต่อกันทางโทรศัพท์ ก็เป็นการเยี่ยมญาติอีกวิธีหนึ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ญาติที่อยู่ในระยะทางไกล ยังช่วยประหยัดเวลา ทำให้เกิดประโยชน์ทุกฝ่าย สมควรที่จะนำมาใช้ในกิจการ แต่อาจจะเกิดข้อเสียดังที่ผู้ต้องขังใช้ติดต่อกับญาติเพื่อให้เกิดการหลบหนีจากที่คุมขังหรือการติดต่อเพื่อค้าขายยาเสพติด ดังนั้น จึงต้องมีเจ้าหน้าที่คอยควบคุมระบบโทรศัพท์เพื่อป้องกันอีกทางหนึ่งด้วย

๑.๕ การเยี่ยมทางโทรทัศน์วงจรปิด (TV. CONFERENCE) ให้บริการกับญาติที่อยู่ต่างจังหวัดสามารถยื่นความจำนงเยี่ยมได้ทุกเรือนจำ โดยมีการเชื่อมต่อกันทางอินเทอร์เน็ต

๑.๖ เทคโนโลยีมาใช้โดยการจัดทำข้อมูลทะเบียนประวัติผู้ต้องขังไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำที่ห้องเยี่ยม ซึ่งญาติสามารถตรวจสอบด้วยตัวเองได้

๒. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

เพื่อให้งานวิจัยเกิดความสมบูรณ์ คลอบคลุมประเด็นที่เป็นองค์ประกอบของการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจในการรับบริการ ในโอกาสต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยคือ ความพึงพอใจของญาติต่อการฝึกวิชาชีพด้านต่างๆ ให้กับผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ ความพึงพอใจของญาติต่อการอบรมเตรียมความพร้อมผู้ต้องขังก่อนปลดปล่อยตัวสู่สังคมภายนอก และ ปัจจัยที่มีผลต่อการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. หนังสือทั่วไป

กรมราชทัณฑ์, คู่มือเจ้าพนักงานเรือนจำในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมราชทัณฑ์, ๒๕๓๕.

กุลธน ชนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชา ๓๒๐๔ หน่วยที่ ๖-๑๖ สาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ ๗ กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๒๘.

เชิดศักดิ์ โควาสีทธิ. การวัดทัศนคติและคุณลักษณะ. กรุงเทพมหานคร : สำนักทดลองทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๐.

ณรงค์ สิ้นสวัสดิ์. จิตวิทยาการเมือง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล, ๒๕๑๘.

ดวงเดือน พันธมนาวิน. “การวัดทัศนคติ”, เอกสารเพื่อการอบรมวิจัยการศึกษา. เล่มที่ ๖, กรุงเทพมหานคร : สำนักนายกรัฐมนตรี, ๒๕๑๕.

เถาว์วัลย์ นันทวิวัฒน์. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาพระสุเมรุ, ๒๕๑๓.

ทวี หน่อแก้ว และอบรม สนิทपाल. อิทธิพลการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๗.

ธนชัย ยมจินดา. เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๔.

นันทวิวัฒน์ บรมานันท์. บริการสาธารณะในระบบกฎหมายปกครองฝรั่งเศส. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๑.

พรรณี ช. เจนจิต. จิตวิทยาการศึกษา, กรุงเทพมหานคร : วรุฒิกการพิมพ์, ๒๕๒๓.

พิมลจันทร์ นามวิวัฒน์. เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ. สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๔.

ไพบูลย์ ช่างเรียน. สารานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, ๒๕๑๖.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด. ๒๕๔๑.

สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๒๑.

หลุยส์ จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์น, ๒๕๓๓.

ราชบัณฑิตยสภา. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ บริษัท อักษรเจริญทัศน์ อจท. จำกัด, ๒๕๒๕.

ราชบัณฑิตยสภา. พจนานุกรมไทยฉบับเยาวชนไทย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๒๑.

ถัดดา กิติวิภาค. ทัศนคติสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : แสงจันทร์การพิมพ์, ๒๕๒๘.

ข. ภาคนิพนธ์

จินดารัตน์ สุวรรณสุจริต. “ความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔.

จิรศักดิ์ ชำนาญกักดี. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูลส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง”. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓.

ชนะ กล้าชิงชัย. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารไทยพานิชย์ : กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ”. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, ๒๕๔๑.

นิพนธ์ คำพา. “ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ”. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๘.

- บุญเลิศ นุรณุปกรณ์. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลเมืองเชียงใหม่”. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖
- ประเสริฐศิลป์ จรุงเทียบ. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี”. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๒.
- พิเชฐ สุดเดือน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ : ศึกษากรณีสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ ๕ ตรัง”. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔.
- สินธร สิงห์นิมิตรระกูล. “ความพึงพอใจของกลุ่มความต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ภายหลังจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ตามโครงการศาลต้นแบบเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพ”. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. พัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๑.
- สวาท หน่อจันทร์. “ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขัง : ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางอุบลราชธานี”. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓ .
- อรรรรณ เมฆทัศน์. “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง”. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓ .
- อัคร รากบัว. “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขของโลกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี : ศึกษากรณีอำเภอเมืองกาญจนบุรี”. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔ .

๒. ภาษาอังกฤษ

ก. หนังสือทั่วไป

- Aday, L.A., & Andersen R. **Development of Induce of Access to Medical Care**. Michigan Ann Arbor : Health Administration Press, 1975.
- Allport, G. W. . **Handbook of Social Psychology**. Wercester : Mass Clarls University Press, 1939.
- Barsky, Jonathan D. **World-Class Customer Satisfaction**. New York : The Book Press Inc, 1985.
- D. Krech and R. Cruthfield. **Theory and Problems of Social Psychology**, New York : McGraw-Hill Book Co., 1948.
- Good, C. V. . **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill Book Company Inc, 1973.
- Howard H. Kendler, **Basic Psychology**, New York : Applrton-Century-Crofts Company, 1968.
- Millet John D. **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill Book Company, 1954.
- Mullins, Luarie J. **Management and Organization Behavior**. London : Pitman Company, 1985.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V.A., & Berry, L.L. **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research**. Journal of Marketing, 1985.
- Paul F. Secord and Carl W. Backman, **Social Psychology**. New York : McGraw-Hill Book Company, 1964.
- Rose, L. H. , "Perspective on The Social OrderW. **AReading in Sosiology**. New York : McGraw-Hill Book Company, 1968.
- Theodor M. Newcomb, Ralp H. Turnew and Phillip E. Converse. **Social Psychology**. New York : Holt Rinehart and Wilson, 1965.
- Thurstone, L. L. , "CommentW **American Journal of Sociology**. 35, May, 1946.

ข. ภาคนิพนธ์

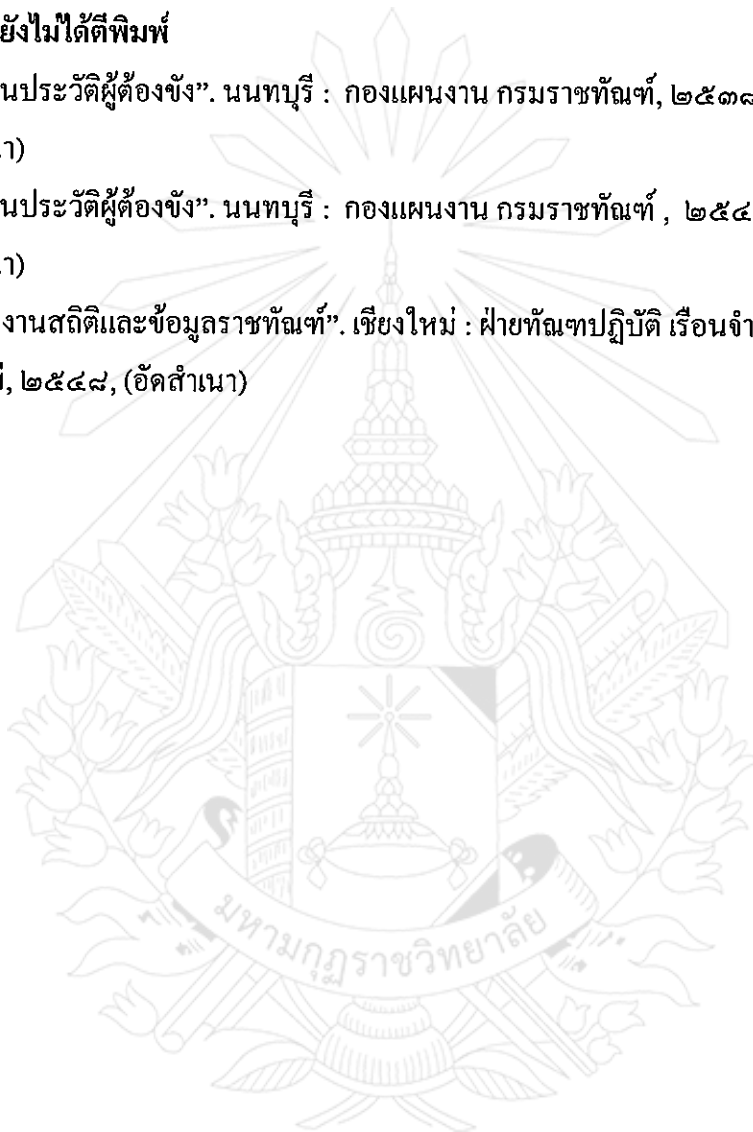
Verma, B.M. Agricultural Service Delivery System in India. **Delivery of Public Service in Asia Countries : Case in Development Administration.** Bangkok : Thammasat University Press, 1986.

ค. เอกสารอื่นๆ ที่ยังไม่ได้อัพเดท

กองแผนงาน. “ทะเบียนประวัติผู้ต้องขัง”. นนทบุรี : กองแผนงาน กรมราชทัณฑ์, ๒๕๓๘,
(อัครา)

กองแผนงาน. “ทะเบียนประวัติผู้ต้องขัง”. นนทบุรี : กองแผนงาน กรมราชทัณฑ์, ๒๕๔๘,
(อัครา)

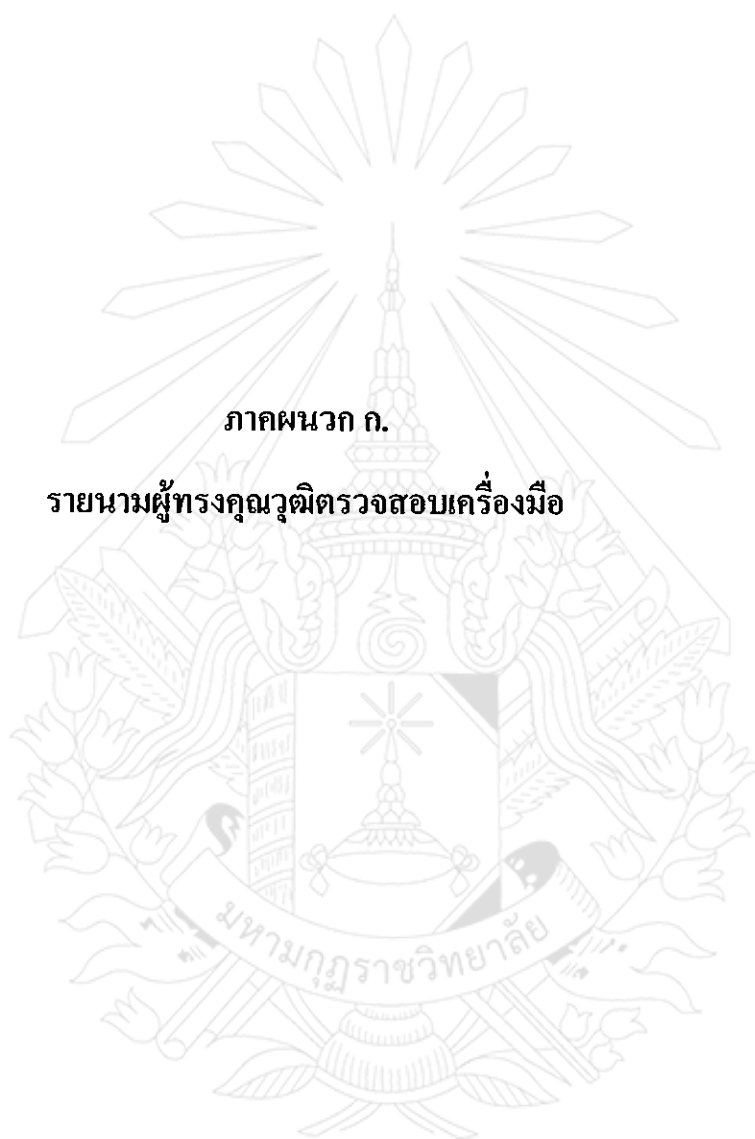
ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ. “รายงานสถิติและข้อมูลราชทัณฑ์”. เชียงใหม่ : ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ เรือนจำกลาง
เชียงใหม่, ๒๕๔๘, (อัครา)





ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก.

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

๑. รศ. ดร. สุวิทย์ รุ่งวิสัย น.ธ. เอก, ปธ ๕, น.บ. Cert. in. Public Law, M.A. (รัฐศาสตร์), Ph.D. (สังคมวิทยา) ผู้ช่วยอธิการบดีวิทยาเขตล้านนา และอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

๒. พระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม วุฒิกการศึกษา น.ธ.เอก, พธ.บ., กศ.ม. (บริหารการศึกษา) ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ และอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

๓. ผศ.เจียน วันทนียตระกูล วุฒิกการศึกษา น.ธ.เอก, ศศ.บ., กศ.ม. (บริหารการศึกษา) อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา





ภาคผนวก ข.
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง
ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่
(สำหรับเจ้าหน้าที่ของเรือนจำกลางเชียงใหม่)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 4 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ
3. ทักษะที่มีต่อการให้บริการการเชื่อมผู้ต้องขังในด้านต่างๆ
4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ..... ปี
3. ระดับการศึกษา () 1.มัธยมศึกษาตอนต้น () 2. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
() 3.อนุปริญญาตรี () 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี
4. ศาสนา () 1. พุทธ () 2. คริสต์
() 3. อิสลาม () 4. อื่น ๆ
5. สถานภาพสมรส () 1. โสด () 2. สมรส () 3. หย่าร้าง () 4. อยู่ด้วยกัน
() 5. อื่นๆ.....
6. รายได้/บาท/เดือน () 1.5,000-10,000 () 2. 10,001-15,000
() 3. 15,001-20,000 () 4. 20,001-30,000
() 5. มากกว่า 30,000 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ

1. หน้าที่ความรับผิดชอบ () 1. ผู้อำนวยการส่วน () 2. หัวหน้าฝ่าย
() 3. หัวหน้างาน () 4. เจ้าหน้าที่ () 5. อื่น ๆ
2. ระยะเวลาในการรับผิดชอบการให้บริการ.....ปี.....เดือน
3. จำนวนผู้มาใช้บริการในแต่ละวันเฉลี่ย.....คน
4. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและวิธีการให้บริการ.....
.....

ส่วนที่ 3 ทักษะของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางเชียงใหม่ที่มีต่อการให้บริการ การเยี่ยมผู้ต้องขังในด้านต่างๆ โปรดขีดเครื่องหมาย(/) ลงในช่องว่าง

1. ด้านสถานที่ให้บริการ	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
1. การจัดห้องสำหรับเยี่ยมผู้ต้องขังทั่วไป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. การจัดห้องสำหรับทนายความหรือพนักงานสอบสวนใช้พบผู้ต้องขัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การจัดห้องสำหรับนั่งรอเยี่ยมหรือรอพบผู้ต้องขัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. การจัดห้องน้ำห้องส้วม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การจัดป้ายประชาสัมพันธ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. การจัดเสียงประชาสัมพันธ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ระยะเวลาในการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		
8. เจ้าหน้าที่เขียนบัตรเยี่ยม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. เจ้าหน้าที่บริการประจำห้องเยี่ยม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. เจ้าหน้าที่รับฝากเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. เจ้าหน้าที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. เจ้าหน้าที่ประจำสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการการเยี่ยม		
13. ระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดวันเยี่ยม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. ระเบียบเกี่ยวกับการใช้เอกสารประกอบการขอเยี่ยม (สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. ข้อห้ามต่าง ๆ ของเรือนจำเกี่ยวกับการเยี่ยม เช่น ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือ ห้ามดื่มสุรา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ด้านการจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ		
16. การบริการน้ำดื่ม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. ระบบการบริการรับฝากเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. ระบบการจำหน่ายสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. ระบบการจัดบริการข้อมูลด้านทะเบียนผู้ต้องขัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. การบริการอื่น ๆ (ระบุ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ

1. ปัญหาอุปสรรค.....

.....
.....

2. ข้อเสนอแนะ.....

.....
.....
.....
.....
.....



แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง
 ของเรือนจำกลางเชียงใหม่
 (สำหรับญาติที่เข้ามาเยี่ยมผู้ต้องขัง)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ปัจจัยแวดล้อมของผู้ใช้บริการ
3. ทศนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการการเยี่ยมเยี่ยมผู้ต้องขัง
4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ..... ปี
3. ระดับการศึกษา () 1. ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา () 2. ระดับมัธยมศึกษา
 () 3. ระดับอุดมศึกษา () 4. สูงกว่า
 ระดับอุดมศึกษา
4. อาชีพ () 1. เกษตรกร () 2. ค้าขาย
 () 3. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. รับจ้าง
 () 5. อื่น ๆ ระบุ
5. รายได้/บาท/เดือน () 1. 3,000-8,000 () 2. 8,001-13,000
 () 3. 13,001-18,000 () 4. 18,001-23,000
 () 5. มากกว่า 23,000 ขึ้นไป
6. สถานภาพทางสังคม
 () 1. ท่านมีตำแหน่งทางราชการ คือ.....
 () 2.. ท่านมีตำแหน่งในชุมชน คือ.....
 () 3. ท่านมีตำแหน่งผู้นำท้องถิ่น คือ
 () 4. ไม่มีตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยแวดล้อมของผู้ใช้บริการ

7. ความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขังท่านมีฐานะเป็น () 1. บิดา () 2. มารดา
 () 3. บุตร () 4. พี่น้อง () 5. คู่สมรส () 6. เพื่อน
 () อื่น ๆ

ระบุ.....

8. ประสบการณ์ที่เคยมาติดต่อเยี่ยม

- 8.1. () 1. เยี่ยมครั้งแรก () 2. เยี่ยมครั้งที่.....
 8.2. มีความรู้สึกประทับใจหรือไม่ () 1. มี () 2. ไม่มี

ส่วนที่ 3 ทักษะหรือความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังในปัจจุบัน โปรดกาเครื่องหมาย (/)
 ลงในช่องที่ท่านต้องการระบุความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการการเยี่ยมหรือติดต่อผู้ต้องขังของเรือนจำ
 กลางเชียงใหม่

1 ด้านสถานที่ให้บริการ	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
1. การจัดห้องสำหรับเยี่ยมผู้ต้องขังทั่วไป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. การจัดห้องสำหรับทนายความหรือพนักงานสอบสวน ใช้พบผู้ต้องขัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. การจัดห้องสำหรับนั่งรอเยี่ยมหรือรอพบผู้ต้องขัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. การจัดห้องน้ำห้องส้วม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การจัดป้ายประชาสัมพันธ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. การจัดเสียงประชาสัมพันธ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. เวลาในการเยี่ยม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ระยะเวลาในการเยี่ยม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		
9. เจ้าหน้าที่เขียนบัตรเยี่ยม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. เจ้าหน้าที่บริการประจำห้องเยี่ยม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. เจ้าหน้าที่รับฝากเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. เจ้าหน้าที่ประจำสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 ด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเยี่ยม

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 13. ระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดวันเยี่ยม | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. ระเบียบเกี่ยวกับการใช้เอกสารประกอบการขอเยี่ยม
(สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. ข้อห้ามต่าง ๆ ของเรือนจำเกี่ยวกับการเยี่ยม เช่น
ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือ ห้ามดื่มสุรา | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4 ด้านการจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาขอใช้บริการ

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 16. การบริการน้ำดื่ม | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. ระบบบริการรับฝากเงิน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. ระบบการจำหน่ายสินค้าของฝากสำหรับผู้ต้องขัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. ระบบการจัดบริการข้อมูลด้านทะเบียนผู้ต้องขัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. การบริการอื่น ๆ (ระบุ)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ปัญหาอุปสรรค.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ



ภาคผนวก ค.

หนังสืออนุมัติแจกแบบสอบถาม

ที่ ศธ 6013(1.9)/283



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
วัดเจติยหลวงวรวิหาร 103 ถนนพระปกเกล้า ตำบลพระสิงห์
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200
โทรศัพท์: 0-5327-0975-6 โทรสาร: 0-5381-4752
www.lanna.mbu.ac.th

9329
วันที่ 28 ต.ค. ๒๕๖๓
พ.ศ. ๒๕๖๓

27 ตุลาคม 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผู้บัญชาการเรือนจำกลางเชียงใหม่

ด้วย นายประสิทธิ์ อารินทร์ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตรการปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังศึกษาและทำสารนิพนธ์ เรื่อง บัณฑิตที่มี
ผลกระทบต่อการใช้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตร ศาสตราจารย์ศาสตราจารย์ดร.สุวิทย์ รุ่งวิสัยและดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในครั้งนี้

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตล้านนา
จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ใ้รต่อนุญาตให้ นายประสิทธิ์ อารินทร์ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลใน
เรือนจำกลางเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการ ทำการวิจัย
ต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตล้านนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอ
อนุโมทนา ณ โอกาสนี้

(Signature)
เจริญพร

(Signature)
(พระปลัดบุญธรรม บุญธรรมโม)

00/๑๖๖๖

กรรมการและเลขานุการ

บัณฑิตวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตล้านนา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา

(Signature)
(นายชราวุธ ชัยเลิศ)
ผู้บัญชาการเรือนจำกลางเชียงใหม่

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตล้านนา
โทร. 0-5327-0975-6 โทรสาร. 0-5381-4752, 0-4616-2250

ภาคผนวก ง.

ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan



ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑๐	๑๐	๑๕๐	๑๐๘	๔๖๐	๒๑๐	๒,๒๐๐	๓๒๗
๑๕	๑๔	๑๖๐	๑๑๓	๔๘๐	๒๑๔	๒,๔๐๐	๓๓๑
๒๐	๑๙	๑๗๐	๑๑๘	๕๐๐	๒๑๗	๒,๖๐๐	๓๓๕
๒๕	๒๔	๑๘๐	๑๒๓	๕๕๐	๒๒๖	๒,๘๐๐	๓๓๘
๓๐	๒๘	๑๙๐	๑๒๗	๖๐๐	๒๓๔	๓,๐๐๐	๓๔๑
๓๕	๓๒	๒๐๐	๑๓๒	๖๕๐	๒๔๒	๓,๕๐๐	๓๔๖
๔๐	๓๖	๒๑๐	๑๓๖	๗๐๐	๒๔๘	๔,๐๐๐	๓๕๑
๔๕	๔๐	๒๒๐	๑๔๐	๗๕๐	๒๕๔	๔,๕๐๐	๓๕๔
๕๐	๔๔	๒๓๐	๑๔๔	๘๐๐	๒๖๐	๕,๐๐๐	๓๕๗
๕๕	๔๘	๒๔๐	๑๔๘	๘๕๐	๒๖๕	๖,๐๐๐	๓๖๑
๖๐	๕๒	๒๕๐	๑๕๒	๙๐๐	๒๖๙	๗,๐๐๐	๓๖๔
๖๕	๕๖	๒๖๐	๑๕๕	๙๕๐	๒๗๔	๘,๐๐๐	๓๖๗
๗๐	๕๙	๒๗๐	๑๕๙	๑,๐๐๐	๒๗๘	๙,๐๐๐	๓๖๘
๗๕	๖๓	๒๘๐	๑๖๒	๑,๑๐๐	๒๘๕	๑๐,๐๐๐	๓๗๐
๘๐	๖๖	๒๙๐	๑๖๕	๑,๒๐๐	๒๙๑	๑๕,๐๐๐	๓๗๕
๘๕	๗๐	๓๐๐	๑๖๙	๑,๓๐๐	๒๙๗	๒๐,๐๐๐	๓๗๗
๙๐	๗๓	๓๑๐	๑๗๕	๑,๔๐๐	๓๐๒	๓๐,๐๐๐	๓๗๙
๙๕	๗๖	๓๒๐	๑๘๑	๑,๕๐๐	๓๐๖	๔๐,๐๐๐	๓๘๐
๑๐๐	๘๐	๓๖๐	๑๘๖	๑,๖๐๐	๓๑๐	๕๐,๐๐๐	๓๘๑
๑๑๐	๘๖	๓๘๐	๑๙๑	๑,๗๐๐	๓๑๓	๗๕,๐๐๐	๓๘๒
๑๒๐	๙๒	๔๐๐	๑๙๖	๑,๘๐๐	๓๑๗	๑,๐๐๐,๐๐๐	๓๘๔
๑๓๐	๙๗	๔๒๐	๒๐๑	๑,๙๐๐	๓๒๐		
๑๔๐	๑๐๓	๔๔๐	๒๐๕	๒,๐๐๐	๓๒๒		

(ที่มา Robert V. Krejcie and Eayle W. Morgan

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นายประสิทธิ์ อารินทร์
วัน เดือน ปี เกิด	วันเสาร์ที่ ๒๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๑๑
ชาติภูมิ	บ้านสันมะนะ หมู่ที่ ๘ ตำบลป่าอ้อดอนชัย อำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย
ที่อยู่ปัจจุบัน	๕๔/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองหนาม อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
การศึกษา	
พ.ศ. ๒๕๓๕	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (การพัฒนาชุมชน) วิทยาลัยครูลำปาง
หน้าที่การงาน	
พ.ศ. ๒๕๓๖ – ๒๕๓๘	เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ๑ สังกัด เรือนจำอำเภอแม่สะเรียง จังหวัด แม่ฮ่องสอน
พ.ศ. ๒๕๓๘	ศึกษาคุณาคุณด้านชุมชนบำบัด ประเทศอิตาลี ระยะเวลา ๓ เดือน
พ.ศ. ๒๕๔๐	นักพัฒนาวิทยา ๓ สังกัด เรือนจำอำเภอแม่สะเรียง
พ.ศ. ๒๕๔๓	นักพัฒนาวิทยา ๖ ว. สังกัด เรือนจำกลางเชียงใหม่
ปัจจุบัน	รับราชการ ตำแหน่งนักพัฒนาวิทยา ๖ ว. สังกัด เรือนจำกลาง เชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่