

การให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
The Public Service Visitor for Klongpai Central Prison Sikhio District
Nakhon Ratchasima Province

ภูดล รัตนโชติวงศ์กุล¹ ธิติวุฒิ หมั่นมี² อนูวัต กระสังข์³

Poodol Ratanachotvongkul, Thitiwut Manmee, Anuwat Krasang

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์หลักสังเกตเหตุ 4 กับการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา 3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการงานเยี่ยมญาติ เรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสานวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน ซึ่งรับบริการงานเยี่ยมญาติ เรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 263 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์หลักสังเกตเหตุ 4 กับการให้บริการงานเยี่ยมญาติ เรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา เรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง จำนวน 9 คน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา ประกอบบริบทนำเสนอเป็นความเรียงประกอบตารางแจกแจงความถี่ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่า ตัวแปรต้น การให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมาโดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดคือ 0.806

คำสำคัญ (Keywords): การให้บริการ; การให้บริการงานเยี่ยมญาติ; หลักสังเกตเหตุ 4

Received: 2021-09-08 Revised: 2021-09-15 Accepted: 2022-03-22

^{1 2 3}คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย Faculty of Social Sciences
Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Corresponding Author e-mail :
popoodol@gmail.com

Abstract

The objectives of this research paper were 1) to study the services of visiting relatives of Khlong Phai Central Prison, Sikhio District, Nakhon Rachasima Province, 2) to study the relationship of Sangahavatthu and the service of visiting relatives of Khlong Phai Central Prison, Sikhio District, Nakhon Rachasima Province and 3) to study problems, obstacles and recommendation to the services of visiting relatives of Khlong Phai Central Prison, Sikhio District, Nakhon Rachasima Province. The methodology of this research paper was mixed method of quantitative method by random sampling of 263 samples using Taro Yamane Formula from the relatives who received the services from Khlong Phai Central Prison, Sikhio District, Nakhon Rachasima Province. The statistical analysis was percentage, mean, standard deviation and correlation of Sangahavatthu and the service of visiting relatives of Khlong Phai Central Prison, Sikhio District, Nakhon Rachasima Province. The qualitative method was performed by selecting 9 key informants specifically and in-depth interview with content analysis in the form of frequency distribution to support the quantitative data.

Keywords : Services; Service of Visiting Relatives; Sangahavatthu

บทนำ (Introduction)

เรือนจำกลางคลองไผ่ ตั้งอยู่ที่เลขที่ 300 หมู่ที่ 1 ถนนมิตรภาพ ตำบลคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2477 ใช้ชื่อว่า เรือนจำชั่วคราวคลองไผ่ และต่อมาเปลี่ยนมาเป็นเรือนจำกลางคลองไผ่ เมื่อปี พ.ศ. 2479 จนถึงปัจจุบัน เป็นเรือนจำความมั่นคงสูงสุด มีอำนาจการควบคุมผู้ต้องขังกำหนดโทษ 15 ปี - ประหารชีวิต รวมทั้งการรับตัวผู้ต้องขังซึ่งมีอัตราโทษไม่ต่ำกว่า 15 ปีมาคุมขังจากเรือนจำต่างๆที่ไม่มีอำนาจควบคุมตามกฎหมาย และควบคุมผู้ต้องขังที่มีพฤติการณ์ต่อต้านการปกครองจากเรือนจำทั่วประเทศ โครงสร้างการบริหารงานของเรือนจำกลางคลองไผ่ แบ่งเป็นส่วนควบคุมผู้ต้องขัง ส่วนพัฒนาผู้ต้องขัง ส่วนบริหาร ส่วนทัณฑปฏิบัติ ส่วนพัฒนาผู้ต้องขังและส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง ซึ่งแต่ละส่วนก็จะแบ่งงานออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ตามภาระงานและความสำคัญของงานตามอำนาจหน้าที่ อัตรากำลังพลทั้งข้าราชการและลูกจ้างรวมทั้งหมด จำนวน 151 คน โดยกรมราชทัณฑ์ได้จัดทำแผนปฏิบัติการราชการกรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2563 – 2565 เพื่อขับเคลื่อนงานภารกิจของกรมราชทัณฑ์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยมุ่งเน้นประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพตามพันธกิจองค์กร ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร ประเด็นยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้านนั้นล้วนมีความสำคัญซึ่งต้องดำเนินการอย่างสมดุล

ปัจจุบันเรือนจำกลางคลองไผ่ มีผู้ต้องขังอยู่ในความควบคุมจำนวน 4,760 คนโดยผู้ต้องขัง 1 คน จะมีญาติมาติดต่อเยี่ยม 10 คน นั่นคือจะต้องมีผู้มาขอใช้บริการ 47,600 คน หมุนเวียนกันไปตามรอบ ทั้งนี้ผู้ต้องขังดังกล่าวจะได้รับการปฏิบัติที่ผ่อนปรนที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้ต้องขังด้วยอีกทั้งลักษณะของกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนผู้มาขอรับบริการซึ่งมีความแตกต่างจากหน่วยงานอื่น อย่างสิ้นเชิงทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพราะการมาติดต่อผู้ต้องขังของกลุ่มเครือญาติเป็นเรื่องของกำลังใจ เป็นเรื่องของอารมณ์ เป็นการบรรเทาทุกข์ มีความผ่อนคลายทางอารมณ์และความกังวลใจของผู้ต้องขังเป็นเป้าหมาย จึงต้องมีสิ่งยึดเหนี่ยวทางใจ คือการนำเอาหลักธรรมของศาสนามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติภารกิจการให้บริการงานเยี่ยมญาติ ผู้วิจัยเห็นว่าศาสนาพุทธเป็นศาสนาที่มีคนไทยนับถือมากที่สุดและผู้ต้องขังที่อยู่ในการควบคุมดูแลของเรือนจำกลางคลองไผ่ก็นับถือศาสนาพุทธมากที่สุดประมาณ 90% จึงมีความเหมาะสมที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ หลักธรรมที่มีความเหมาะสมครอบคลุมสำหรับการนำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ญาติผู้ต้องขังได้เป็นอย่างดีคือสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผูกใจซึ่งกันและกัน ประสานใจคนให้มีความรักความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้ตนเป็นที่รักเป็นที่พึงพอใจของประชาชนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเตม้น้ำใจต่อกันทำให้สังคมเป็นสุข

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการงานเยี่ยมญาติของเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษางานบริการญาติผู้ต้องขังที่ได้รับจากการให้บริการเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยการศึกษาสภาพการให้บริการตามรูปแบบ วิธีการปฏิบัติตามระเบียบหรือข้อกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ของการเยี่ยมญาติที่กรมราชทัณฑ์กำหนด โดยการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 พร้อมทั้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. ระดับการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับอย่างไร
2. หลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์กันอย่างไร
3. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา มีอะไรบ้าง

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยนี้ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-Methods Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นตัวหลัก และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นตัวสนับสนุน การวิจัยเชิงปริมาณใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการ

แจกแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรตามจำนวนที่มีอยู่จริง และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่ ผู้ประชาชนผู้มาขอใช้บริการงานเย็บญาติของเรือนจำคลองไผ่ อำเภอสี่คิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีจำนวน 763 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) กลุ่มตัวอย่าง ได้มาจาก ประชาชนผู้มาขอใช้บริการงานเย็บญาติของเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสี่คิ้ว จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๒๖3 คน ที่ได้จากสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งใช้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ ๐.๐๕ ดังนั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 2 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน 2 คน กลุ่มที่นักวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 2 คน กลุ่มญาติผู้เข้ารับการบริการ จำนวน 3 คน รวมจำนวน 9 ท่าน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการงานเย็บญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสี่คิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยนำเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ขอคำแนะนำและตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูล (Try-Out) จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ เท่ากับ 0.87

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีคำนวณโดยหาค่าความถี่ และร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ตัวแปรต้นหรือตัวแปรตามจะใช้ค่าการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังเกต 4 กับการให้บริการงานเย็บญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสี่คิ้ว จังหวัดนครราชสีมา การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา ประกอบบริบทนำเสนอเป็นความเรียง ประกอบตารางแจกแจงความถี่ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย (Research Results)

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 ระดับการให้บริการงานเย็บญาติ เรือนจำกลางคลองไผ่อำเภอสี่คิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ตามหลักสังเกต 4

การให้บริการงานเยี่ยมญาติ เรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอ สีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ด้านทาน คือ การให้	๔.๔๗	๐.๕๓๓	มาก
๒. ด้านปิยวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก	๔.๕๐	๐.๕๖๑	มากที่สุด
๓. อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์	๔.๔๗	๐.๕๕๘	มาก
๔. สมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ	๔.๔๘	๐.๕๔๘	มาก
ภาพรวม	๔.๔๘	๐.๔๙๙	มาก

การให้บริการงานเยี่ยมญาติกับหลักสังคหวัตถุ 4 เรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$,S.D.= 0.499) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านปิยวาจา คือวาจาที่เป็นที่รัก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.561) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ สมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.48$,S.D. = 0.548) อยู่ในระดับมาก ถัดมา อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ ($\bar{X} = 4.47$,S.D. = 0.558) อยู่ในระดับมาก และสุดท้าย ด้านทาน คือ การให้ ($\bar{X} = 4.47$,S.D. = 0.533) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๐	๐.๕๐๓	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรที่ให้บริการ	๔.๔๘	๐.๖๑๑	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๖	๐.๕๔๕	มาก
๔. ด้านอุปกรณ์สื่อสารเทคโนโลยี	๔.๔๘	๐.๕๔๘	มาก
๕. ด้านรูปแบบการให้บริการ	๔.๔๐	๐.๕๔๔	มาก
ภาพรวม	๔.๔๒	๐.๔๕๗	มาก

การให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.457) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$,S.D. = 0.611) รองลงมา คือ ด้านอุปกรณ์สื่อสารเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.48$,S.D. = 0.548) ถัดมา ด้านรูปแบบการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$,S.D. = 0.544) ถัดมา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$,S.D. = 0.503) และสุดท้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.36$,S.D. = 0.545) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการงานเยี่ยมญาติ เรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	การให้บริการเยี่ยมญาติ	ตัวแปรตาม				
		๑)ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๒)ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ	๓)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔)ด้านอุปกรณ์สื่อสารเทคโนโลยี	๕)ด้านรูปแบบการให้บริการ
หลักสังคหวัตถุ ๔	.๘๐๖**	.๕๕๕**	.๕๙๑**	.๖๔๖**	.๙๒๗**	.๖๒๕**
ทวน การให้	.๗๒๖**	.๕๔๗**	.๕๖๙**	.๕๘๔**	.๗๐๔**	.๖๐๙**
ปียาวจา วาจาไพเราะ	.๗๑๓**	.๕๘๓**	.๕๔๔**	.๕๗๒**	.๘๑๓**	.๕๔๓*
อรรถกริยา ประโยชน์	.๗๑๓**	.๕๗๐**	.๕๙๑**	.๕๙๒**	.๘๕๕**	.๕๖๔**
สมานัตตตา สม่่าเสมอ	.๗๗๓**	.๕๑๘**	.๕๔๑**	.๖๖๐**	๑.๐๐๐**	.๕๒๒**

ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการงานเยี่ยมญาติ เรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

หลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม กับการให้บริการเยี่ยมญาติ เรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($R=.806^{**}$)

หลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม กับการให้บริการเยี่ยมญาติ เรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับ ปานกลาง ($R=.555^{**}$)

หลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม กับการให้บริการเยี่ยมญาติ เรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($R=.591^{**}$)

หลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม กับการให้บริการเยี่ยมญาติ เรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($R=.646^{**}$)

หลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม กับการให้บริการเยี่ยมญาติ เรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสี่คิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ด้านอุปกรณ์สื่อสารเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($R=.927^{**}$)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

หลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์กับการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสี่คิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์มาก กล่าวคือ เมื่อมีการให้บริการหลักสังคหวัตถุ 4 ส่งผลให้การให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสี่คิ้ว จังหวัดนครราชสีมา มีรูปแบบการให้บริการในทางที่ดีมากขึ้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสี่คิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

ขั้นตอนการให้บริการนั้นมีความสะดวก เข้าใจระบบการให้บริการได้ไม่ยาก ญาติมาถึงติดต่อแจ้งชื่อเยี่ยมผู้ต้องขังให้กับเจ้าหน้าที่ทราบแล้วกรอกเอกสารขอเยี่ยม นั่งรอตามลำดับคิวของญาติที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตลอดการใช้บริการของญาติ มีกำหนดระยะเวลาชัดเจน ความเป็นระเบียบเรียบร้อย

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานเยี่ยมญาติ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อญาติที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความเป็นมิตร คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ญาติ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ในช่วงระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเรือนจำ ช่วงเวลาพักเวรเจ้าหน้าที่นั้น หากมีญาติมาติดต่อในช่วงเวลานี้ อาจเกิดการติดขัดล่าช้าในด้านการบริการบ้าง และไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์จากญาติ

มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่จอดรถยนต์ จุดคัดกรอง แก้วน้ำดื่ม ห้องน้ำ ช่างไฟฟ้า ช่างประปา จุดบริการน้ำดื่ม ห้องสุขา ฯลฯ เพียงพอต่อญาติที่เข้ารับบริการ จัดสถานที่ สะอาด สะดวก และปลอดภัย ทำให้ญาติผู้ต้องขัง มีความพอใจ และมีปฏิกิริยาตอบสนองขั้นตอนการให้บริการแนะนำ และมีร้านค้าแฟฟของเรือนจำเปิดให้บริการแก่ญาติระหว่างรอเข้าเยี่ยมตามลำดับคิว

เรือนจำกลางคลองไผ่เป็นเรือนจำความมั่นคงสูง ได้นำเทคโนโลยีมาใช้งานในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ มีความสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ มีการบันทึกเทปสนทนาที่ญาติกับผู้ต้องขังพูดคุยกัน เพื่อเป็นหลักฐานหากผู้ต้องขังได้กระทำความผิดในขณะทำการเยี่ยมญาตินั้น อุปกรณ์สื่อสาร มีความทันสมัย คุณภาพดี สัญญาณภาพชัดเจน แต่อาจมีปัญหาเรื่องเสียงอยู่บ้าง แต่ภาพรวมแล้วอยู่ในระดับที่ดี

เรือนจำกลางคลองไผ่ ได้มีการพัฒนาการให้บริการต่างๆ เช่น การให้บริการงานเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ การฝากเงินออนไลน์ให้ผู้ต้องขัง การซื้อสินค้าออนไลน์ฝากผู้ต้องขัง

จึงเพิ่มทางเลือกให้กับญาติในการรับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการ ช่วยให้ญาติติดต่อกับผู้ต้องขังได้สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไกล ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

การให้บริการงานเยี่ยมญาติ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ นั้น ให้บริการด้วยความเต็มใจ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการจะมีการอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการอื่นๆ ของเรือนจำประกอบ เพื่อให้การบริการได้มีประสิทธิภาพ ตอบปัญหา ข้อสงสัยของญาติได้ เจ้าหน้าที่ต้องมีความชอบ รักในงานบริการ มีความโอ้อ้อมอารี มีมิตรไมตรี ความเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ ให้คำปรึกษา มีการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของเรือนจำกลางคลองไผ่

การให้บริการงานเยี่ยมญาติ ด้านทาน เจ้าหน้าที่มีจิตใจที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมต่อญาติผู้ต้องขัง ให้คำปรึกษาแนะนำ โดยไม่หวังผลตอบแทน เป็นการให้ความสะดวก ให้สถานที่ใช้สำหรับารติดต่อสื่อสารกับญาติ รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ ให้คำแนะนำให้คำปรึกษากับญาติในการเข้ารับการเยี่ยมญาติ โดยไม่มีเรื่องผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง ให้บริการด้วยความบริสุทธิ์ใจ

การให้บริการงานเยี่ยมญาติ ด้านปิยวาจา เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำที่สุภาพนุ่มนวล เป็นกันเอง สุภาพเรียบร้อย ตอบปัญหา และแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติ ทำให้ญาติ หรือผู้มาติดต่อราชการ มีความรู้สึกสบายใจ เป็นกันเอง เมื่อมีข้อสงสัยก็อธิบายให้เข้าใจพร้อมแนะนำข้อควรปฏิบัติ ระหว่างการเข้าเยี่ยม เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน จึงเป็นการสื่อสารที่สำคัญ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ มีเหตุผล

การให้บริการงานเยี่ยมญาติ ด้านอัตถจริยา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ มีจิตอาสา คิดค้น แสวงหาสิ่งดีๆ นำมาใช้กับงานให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อญาติผู้ต้องขัง เพื่อให้ญาติเข้าถึงการบริการได้ง่ายขึ้น เช่น การแจกเอกสารแนะนำวิธีการ การเข้าใช้งานระบบการฝากเงิน การซื้อสินค้า การเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น จึงทำให้ญาติได้รับข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ เป็นการจัดทำข้อมูลเป็นระบบ ทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงชัดเจน มีระบบเสียงผ่านลำโพงประชาสัมพันธ์ให้ญาติๆ ได้รับฟังข่าวสาร มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อญาติ

การให้บริการงานเยี่ยมญาติ ด้านสมานัตตตา เป็นการปฏิบัติที่เสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ ทั้งในระยะเวลาการปฏิบัติ การประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์กับญาติผู้ต้องขัง เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ตามกรอบกำหนด ตามหลักเกณฑ์ของทางราชการ มีการสื่อสารให้ญาติกับผู้ต้องขังอย่างต่อเนื่อง ชัดเจน และเป็นธรรม

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลจากการวิจัย เรื่องระดับการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา มีระดับการให้บริการโดยรวมทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาผลรายด้านสามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า การให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, $S.D. = 0.503$) ซึ่งกระบวนการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ง่ายแก่ญาติที่ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศิริสส์ แดงหวาน** ที่ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครราชสีมา พบว่ามีกระบวนการในการให้บริการเรือนจำกลางนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เรือนจำอำเภอกันทรวิชัย เรือนจำอำเภอกาบเชิง และทัณฑสถานวัยหนุ่มนครราชสีมา ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจของการใช้บริการเรือนจำกลางนครราชสีมา ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2. **ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรที่ให้บริการ** ของการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, $S.D. = 0.611$) ซึ่งทำงานให้บริการเยี่ยมญาติ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการ ช่วยเหลือ แนะนำ บริการต่างๆที่ญาติสนใจได้อย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ณัฐนนท์ ผัดแสน** ที่ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งเสลี่ยม อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดสุโขทัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งเสลี่ยม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาค และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ของการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, $S.D. = 0.545$) ซึ่งเรือนจำกลางคลองไผ่มีสถานที่รับรองญาติที่เข้ามาใช้บริการอย่างเพียงพอ ให้ญาติได้รับความสะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สาธิตา รูปไข่** ศึกษาความพึงพอใจของแม่คหุเทศก์และบุคคลที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของพระที่นั่งวิมานเมฆ พระราชวังดุสิต ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ

4. **ด้านอุปกรณ์สื่อสารเทคโนโลยี** ของการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, $S.D. = 0.783$) เรือนจำกลางคลองไผ่ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสร้างคุณภาพในด้านการให้บริการเยี่ยมญาติเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อำพร สรรพ์มัย** ศึกษาความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ญาติผู้ต้องขังมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่

ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันตามอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ แต่ไม่แตกต่างกันตามเพศและช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

5. ด้านรูปแบบการให้บริการ ของการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.544) ในการให้บริการด้านต่างๆ ของเรือนจำ เช่น การเยี่ยมผ่านไลน์ การฝากเงินธนาณัติ การฝากเงินออนไลน์ รวมถึงการซื้อสินค้าออนไลน์ฝากผู้ต้องขังนั้น สามารถตอบสนองความต้องการของญาติได้ ช่วยให้ญาติมีช่องทางการรับบริการที่หลากหลายตามความต้องการของญาติแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปณณวัชร พืชราวลิย** ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของลูกคามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านความมั่นใจ ด้านความใส่ใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน

องค์ความรู้จากการวิจัย (Body of Knowledge)

จากการวิจัยเรื่อง “การให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา” ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย สรุปเป็นความสัมพันธ์เชิงแผนภาพที่ 1 ดังนี้



แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย เรื่อง การให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปได้ดังนี้

ความเสมอภาค การให้บริการด้วยความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับคิว – หลัง แก่ญาติผู้เข้ารับบริการ เพื่อสร้างบรรทัดฐานของงานการให้บริการงานเยี่ยมญาติ

ความทันสมัย ใช้เทคโนโลยีมาช่วยสร้างความอำนวยความสะดวกให้แก่ญาติ ทั้งการให้บริการที่เรือนจำกลางคลองไผ่ และทางแพลตฟอร์มออนไลน์ของทางเรือนจำ ทำให้ญาติสามารถเลือกใช้บริการของเรือนจำได้ตาม ความสะดวก เหมาะสมของญาติ ตอบสนองความต้องการของญาติได้

ความประทับใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับญาติที่เข้ารับบริการ คอยให้คำปรึกษา แนะนำ ด้านงานบริการต่างๆ ให้กับญาติ เพื่อให้ญาติได้รับการบริการที่ดีของเรือนจำ

ความสำเร็จ ทำให้ญาติให้ได้รับการบริการจากทางเรือนจำกลางคลองไผ่ โดยประสบความสำเร็จ ลุล่วง ไปด้วยดี ในด้านการให้บริการต่างๆ ของทางเรือนจำ ทั้งการให้บริการที่เรือนจำกลางคลองไผ่ และทางแพลตฟอร์มออนไลน์ของทางเรือนจำ เพื่อช่วยสร้างกำลังใจให้ญาติกับผู้ต้องขัง

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการการเยี่ยมญาติ โดยเพิ่มระยะเวลาในการเยี่ยมให้เพิ่มมากขึ้น และเพิ่มจำนวนญาติที่เข้าเยี่ยมต่อรอบ

1.2 ควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงานในส่วนงานการประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้แก่ญาติที่เป็นผู้สูงอายุให้ได้รับความรู้ด้านการให้บริการ

1.3 ควรให้มีการนำหลักธรรมเข้ามามีบูรณาการในการทำงานด้านการให้บริการอื่นๆ ของทางเรือนจำด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงรูปแบบการให้บริการอื่นๆ ของในเรือนจำหลายแห่ง เพื่อนำมาพัฒนาในด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาการปรับปรุง ดูแลรักษา ระบบ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการเยี่ยมญาติที่มาใช้บริการ

2.3 ควรศึกษาวิจัยหลักธรรมที่เหมาะสมที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในงานการให้บริการอื่นๆ กับญาติเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายของกรมราชทัณฑ์ในอนาคต

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมราชทัณฑ์. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (ม.44) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ระดับเรือนจำ/ทัณฑสถาน/สถานกักขัง/สถานกักกัน. กรุงเทพฯ: นนทบุรี, 2560
- กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights) ได้รับการรับรองและเปิดให้ลงนาม ให้สัตยาบรรณ และภาคยานุวัติโดยที่ประชุมสมัชชาใหญ่สหประชาชาติ ตามข้อมติที่ 2200A(XXI) เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม ค.ศ. 1966 และมีผลเมื่อวันที่ 23 มีนาคม 1976
- พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ.2560, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 21 ก วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2560
- ณัฐนันท์ ผัดแสน. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งเสลี่ยม อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยทองสุข.
- ศิริสส์ แดงหวาน. (2551). คุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภฤศ โสภณนิชกุล. (2561). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักไตรสิกขาสำหรับผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- สาธิตา รูปไข่. (2556). ความพึงพอใจของแม่คู่ทุกข์และบุคคลที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของพระที่นังวิมานเมฆ พระราชวังดุสิต. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยทองสุข.
- อำพร สครรัมย์. (2557). ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมราชทัณฑ์. (2563). สรุปรายชื่อผู้ต้องขัง ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2563. สืบค้น 1 ตุลาคม 2563, จาก <http://www.correct.go.th/stathomepage/>