

คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์
ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

The Quality of Inmate Visitation Services Through the LINE
Application at the Central Youth Correctional Institution in
Pathum Thani Province

ยุพาพร สาระเวก

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการภาครัฐ
คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2567
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์
ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

ยุพาพร สาระเวก

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการภาครัฐ
คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2567
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์

คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถาน
วัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

The Quality of Inmate Visitation Services through the LINE
Application at the Central Youth Correctional Institution in Pathum
Thani Province

ชื่อ - นามสกุล

นางยุพาพร สาระเวก

สาขาวิชา

นิติกรรมการจัดการภาครัฐ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยมงคล สุพรรณอินทร์, รบ.ด.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มณีกัทร ไทรเมฆ, ปร.ด.

ปีการศึกษา

2567

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิระยุทธ พรพจน์ธนาศ, ร.ด.)

.....

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพิศ บุญลาภ, D.P.A.)

.....

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์มณีกัทร ไทรเมฆ, ปร.ด.)

.....

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยมงคล สุพรรณอินทร์, รบ.ด.)

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....

คณบดีคณะศิลปศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิศากร สิงห์เสนี, Ph.D.)

วันที่ 13 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2568

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถาน วัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี
ชื่อ – นามสกุล	นางยุพาพร สาระเวก
สาขาวิชา	นิติกรรมการจัดการภาครัฐ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยมงคล สุพรมอินทร์, รป.ด.
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์มณีนทร์ ไทรเมฆ, พร.ด.
ปีการศึกษา	2567

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) วิเคราะห์สภาพปัญหาและค้นหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง

กลุ่มตัวอย่างวิจัยเชิงปริมาณ คือ ญาติผู้ต้องขังที่มาใช้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จำนวน 320 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญเชิงคุณภาพ จำนวน 10 คน โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test, One-Way Anova และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับดี โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความตอบสนองต่อประชาชน 2) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วย แอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยของครอบครัว และภูมิลำเนาของญาติผู้ต้องขัง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังแสดงให้เห็นความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการดำเนินงานการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ พบว่า ปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตและสัญญาณโทรศัพท์ไม่เสถียร ปัญหาคุณภาพเสียงและภาพไม่ชัด ระยะเวลาการเฝ้าน้อยเกินไป ระบบขั้นตอนการจองมีความยุ่งยากซับซ้อน และช่องเฝ้าน้อยเกินไป แนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการ

ให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ คือ ควรปรับปรุงคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ภาพและเสียงมีความเสถียร ควรปรับปรุงระบบการจองเยี่ยม ควรเพิ่มหรือขยายเวลาเยี่ยมให้มากขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ การเยี่ยมผู้ต้องขัง แอปพลิเคชันไลน์



Thesis Title	The Quality of Inmate Visitation Services through the LINE Application at the Central Youth Correctional Institution in Pathum Thani Province
Name – Surname	Mrs. Yupaporn Sarawek
Program	Public Management Innovation
Thesis Advisor	Assistant Professor Chaimongkhon Supromin, D.P.A.
Thesis Co - Advisor	Assistant Professor Manipat Saimek, Ph.D.
Academic Year	2024

ABSTRACT

This study employed a mixed-methods research design with the following objectives: 1) to analyze the quality of prison visitation services via the LINE application at the Central Juvenile Correctional Institution in Pathum Thani province, 2) to compare service quality based on the personal factors of inmates' relatives and 3) to examine operational challenges and propose improvements for the visitation service.

The quantitative samples consisted of 320 relatives who used the visitation service via the LINE application, while qualitative data were collected from 10 key informants. Data collection methods included questionnaires and interviews. Quantitative data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, and qualitative content analysis.

The findings revealed that: 1) the overall service quality was rated as good, with responsiveness receiving the highest average score; 2) the analysis of differences in opinions on the quality of inmate visitation services via the LINE application at the Central Young Offender Institution, categorized by personal factors, found that gender, age, occupation, education level, average family income, and domicile of the inmate's relatives showed no statistically significant differences. However, the factor of the relationship with the inmate showed a statistically significant difference at the .05 level and 3) key operational challenges included unstable internet and phone signals, poor audio and video quality, limited visitation time, a complex booking process, and

insufficient visitation facilities. Suggested improvements Include enhancing internet stability, optimizing the booking system, and extending visitation durations.

Keywords: service quality, prison visit, LINE application



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสำเร็จอย่างสูงจาก ผศ. ดร. ชัยมงคล สุพรมอินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ดูแลให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในทุกขั้นตอนการวิจัย และให้การอบรมสั่งสอนที่ดีเสมอมา ขอขอบพระคุณท่านด้วยความเคารพอย่างสูงยิ่ง รวมถึงขอขอบพระคุณ ผศ. ดร. วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ ประธานกรรมการสอบ และ ผศ. ดร. สุพิศ บุญลาภ กรรมการสอบ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์และเสียสละเวลาอันมีค่ามาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวัตกรรมการจัดการภาครัฐ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำวิทยานิพนธ์นี้ ขอขอบพระคุณ นางสุนันทา คงปากเพียร ผู้อำนวยการพัฒนสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ที่ได้กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัย

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อสำราญ นัยบรรพต และคุณแม่เจริญ นัยบรรพต ตลอดจนญาติพี่น้องทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจอันยิ่งใหญ่เสมอมา ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น PMI รุ่นที่ 3 ทุกท่าน ที่ได้มอบกำลังใจและความช่วยเหลืออันดี ขอขอบพระคุณ นายชาญณรงค์ สารเวก สามิผู้เป็นที่รัก ที่ได้ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งตลอดระยะเวลาการทำวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับด้วยความเคารพและขออภัยมา ณ โอกาสนี้

ยุพาพร สารเวก

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(5)
กิตติกรรมประกาศ.....	(7)
สารบัญ.....	(8)
สารบัญตาราง.....	(10)
สารบัญภาพ.....	(13)
บทที่ 1 บทนำ.....	14
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	14
1.2 คำถามการวิจัย.....	18
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	18
1.4 สมมติฐานงานวิจัย.....	18
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	18
1.6 นิยามศัพท์.....	19
1.7 ขอบเขตการศึกษา.....	21
1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	21
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
2.1 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารการจัดการภาครัฐ.....	23
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ.....	29
2.3 มาตรฐานการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังตามมาตรฐานสากล.....	38
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมการเยี่ยมผู้ต้องขัง.....	41
2.5 การบริหารจัดการเยี่ยมผู้ต้องขัง กฎหมาย ระเบียบ และสิทธิที่เกี่ยวข้อง กับการเยี่ยมญาติ.....	55
2.6 ข้อมูลพื้นฐานสำคัญของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี.....	66
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	69

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	85
3.1 การออกแบบการวิจัย.....	85
3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	86
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	89
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	91
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	93
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	94
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ.....	98
ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการ.....	106
ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข.....	115
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	125
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	125
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	130
5.3 บทสรุปงานวิจัย.....	135
5.4 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้.....	135
5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	136
บรรณานุกรม.....	137
ภาคผนวก.....	146
ภาคผนวก ก ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์.....	147
ภาคผนวก ข การทดสอบความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	149
ภาคผนวก ค การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	154
ภาคผนวก ง แบบสอบถามการวิจัย.....	157
ภาคผนวก จ แบบสัมภาษณ์การวิจัย.....	164
ประวัติผู้วิจัย.....	170

สารบัญตาราง

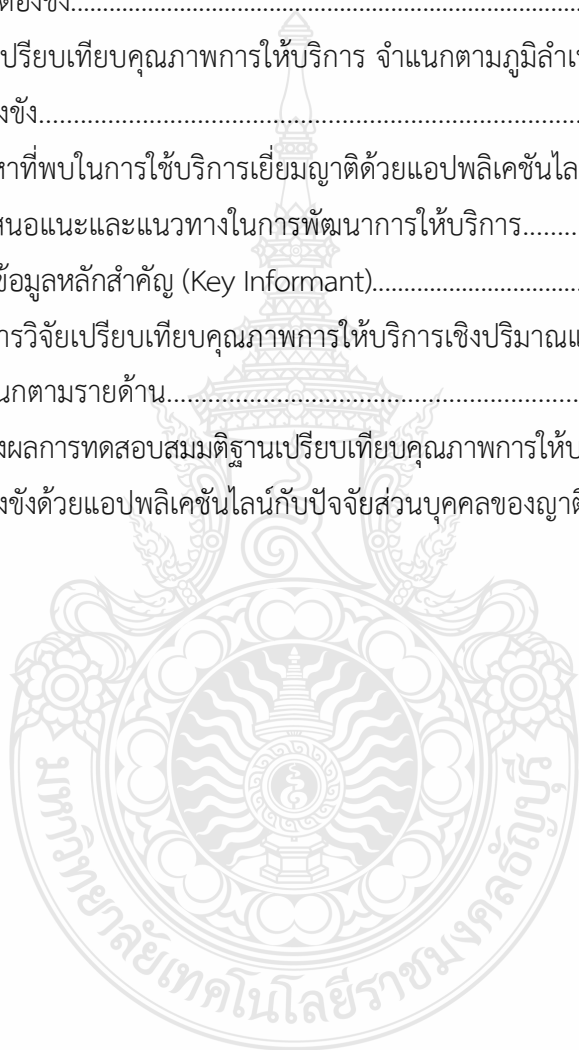
	หน้า
ตารางที่ 2.1	เกณฑ์การประเมินการรับรู้คุณภาพการให้บริการแบบSERVQUAL..... 36
ตารางที่ 2.2	จำนวนผู้ต้องขังออกเยี่ยมญาติและจำนวนญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง สถิติประจำวัน..... 58
ตารางที่ 2.3	จำนวนผู้ต้องขังออกเยี่ยมญาติและจำนวนญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง สถิติประจำเดือน..... 58
ตารางที่ 2.4	จำนวนผู้ต้องขังและญาติที่เยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ สถิติประจำวัน..... 59
ตารางที่ 2.5	จำนวนผู้ต้องขังและญาติที่เยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ สถิติประจำเดือน..... 60
ตารางที่ 2.6	สรุปงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้อง..... 78
ตารางที่ 2.7	สรุปงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง..... 82
ตารางที่ 3.1	กระบวนการวิจัยแบบผสมผสานและวิธีการรวบรวมข้อมูลกับการวิเคราะห์ข้อมูล..... 86
ตารางที่ 3.2	ประชากรกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามภูมิภาค..... 87
ตารางที่ 3.3.	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ..... 88
ตารางที่ 4.1	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 94
ตารางที่ 4.2	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... 94
ตารางที่ 4.3	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ..... 95
ตารางที่ 4.4	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 95
ตารางที่ 4.5	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัว ต่อเดือน..... 96
ตารางที่ 4.6	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง..... 96
ตารางที่ 4.7	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนาของผู้ต้องขัง..... 97
ตารางที่ 4.8	คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ในภาพรวม..... 98
ตารางที่ 4.9	คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ด้านความเป็นรูปธรรม..... 99
ตารางที่ 4.10	คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้..... 100

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.11	คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ด้านความ ตอบสนองต่อประชาชน.....	101
ตารางที่ 4.12	คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ประชาชน.....	103
ตารางที่ 4.13	คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ด้านการเข้าใจ และรู้จักประชาชน.....	104
ตารางที่ 4.14	การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	106
ตารางที่ 4.15	การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	106
ตารางที่ 4.16	การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	106
ตารางที่ 4.17	การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	107
ตารางที่ 4.18	การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ของครอบครัวต่อเดือน.....	107
ตารางที่ 4.19	การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามความสัมพันธ์ กับผู้ต้องขัง.....	108
ตารางที่ 4.20	ผลต่างของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามความสัมพันธ์ กับผู้ต้องขัง.....	108
ตารางที่ 4.21	การเปรียบเทียบด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามความสัมพันธ์ กับผู้ต้องขัง.....	110
ตารางที่ 4.22	ผลต่างของด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามความสัมพันธ์ กับผู้ต้องขัง.....	111
ตารางที่ 4.23	การเปรียบเทียบด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนกตามความสัมพันธ์ กับผู้ต้องขัง.....	112
ตารางที่ 4.24	ผลต่างของด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนกตามความสัมพันธ์ กับผู้ต้องขัง.....	112
ตารางที่ 4.25	การเปรียบเทียบด้านความตอบสนองต่อประชาชน จำแนกตามความสัมพันธ์ กับผู้ต้องขัง.....	113

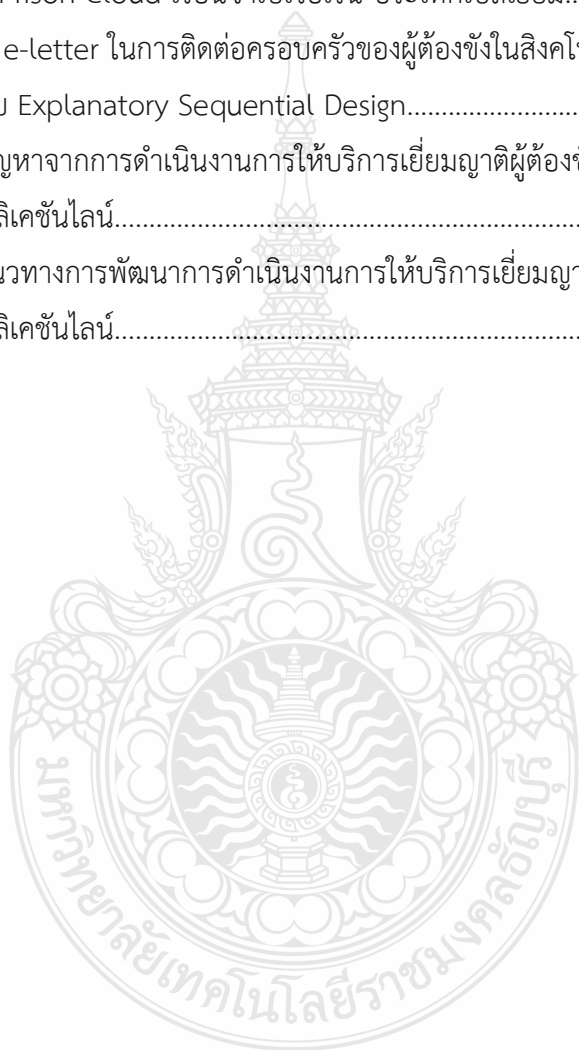
สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง	114
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง.....	114
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภูมิลำเนาของญาติผู้ต้องขัง.....	115
ตารางที่ 4.29 ปัญหาที่พบในการใช้บริการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์.....	115
ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ.....	116
ตารางที่ 4.31 ผู้ให้ข้อมูลหลักสำคัญ (Key Informant).....	118
ตารางที่ 4.32 ผลการวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จำแนกตามรายด้าน.....	122
ตารางที่ 5.1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์กับปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ต้องขัง.....	130



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 สถิติจำนวนผู้ต้องขังของไทย พ.ศ. 2553 – 2567.....	14
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	22
ภาพที่ 2.1 รูปแบบการบริหารงานภาครัฐ.....	28
ภาพที่ 2.2 ระบบ Prison Cloud เรือนจำเบเวอเรน ประเทศเบลเยียม.....	53
ภาพที่ 2.3 การใช้ e-letter ในการติดต่อครอบครัวของผู้ต้องขังในสิงคโปร์.....	54
ภาพที่ 3.1 รูปแบบ Explanatory Sequential Design.....	85
ภาพที่ 5.1 สรุปรูปปัญหาจากการดำเนินงานการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วย แอปพลิเคชันไลน์.....	128
ภาพที่ 5.2 สรุปรูปแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วย แอปพลิเคชันไลน์.....	129

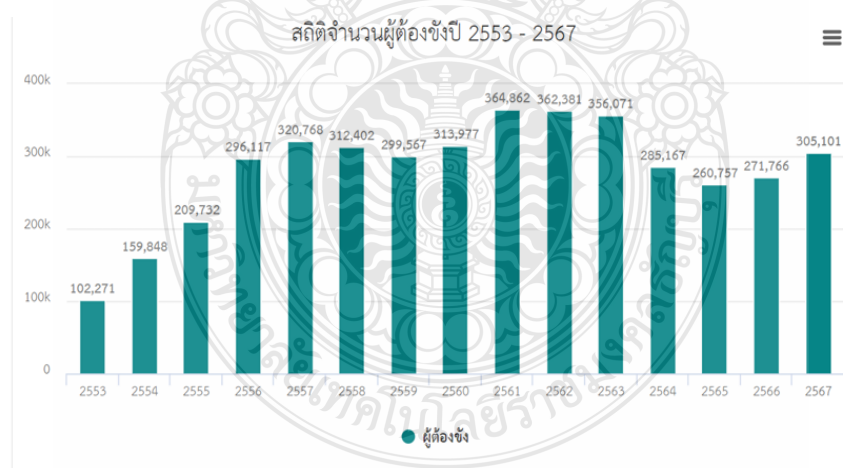


บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

กระบวนการยุติธรรมเป็นภารกิจร่วมกันของสังคมในการดำเนินการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ให้ความเป็นธรรมในทางกฎหมาย และแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแก่บุคคลที่รัฐมอบหมายให้หน่วยงานด้านยุติธรรมของรัฐดำเนินการ หรือมอบภารกิจกระบวนการยุติธรรมทางเลือกบางอย่างให้ชุมชนดำเนินการก็ได้ (ภูมินทร์ บุตรอินทร์, 2566, น. 19-20) ในกระบวนการยุติธรรมนั้น ในทางทฤษฎีแบ่งการลงโทษออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ การลงโทษเพื่อแก้แค้นทดแทน เพื่อข่มขู่หรือยับยั้งการกระทำ ความผิด เพื่อตัดผู้กระทำผิดออกจากสังคม เพื่อแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดและเพื่อป้องกันอาชญากรรม (ศิริประภา วิริยะพาหะ, 2563) จากข้อมูลของจำนวนผู้ต้องขังจากปี พ.ศ.2553 - 2567 ของกรมราชทัณฑ์ พบว่าในปี พ.ศ.2553 - พ.ศ.2562 จำนวนผู้ต้องขังของไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ต่อมาภายหลังปี พ.ศ. 2562 จำนวนรวมของประชากรผู้ต้องขังลดลง 6 % (ภาพที่ 1.1) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนากระบวนการราชทัณฑ์ของไทยที่ดีขึ้นในบางส่วน



ภาพที่ 1.1 สถิติจำนวนผู้ต้องขังของไทย พ.ศ.2553 – 2567

ที่มา: กรมราชทัณฑ์ (2567) จาก <http://www.correct.go.th/stathomepage/>

อย่างไรก็ตาม สภาพที่อยู่ของผู้ต้องขังยังคงแออัดที่เกิดขึ้นทั่วไปในเรือนจำ โดยเรือนจำของไทย 106 จาก 143 แห่ง ยังคงมีจำนวนผู้ต้องขังสูงกว่าความจุทางการ (Official Capacity) โดยผู้ต้องขังจำนวนมากยังเป็นบุคคลที่ถูกขังระหว่างรอการพิจารณาคดี (เกือบ 20% ของผู้ต้องขังทั้งหมด) (สมาคมสิทธิเสรีภาพของประชาชน: สสส, 2566)

ในกระบวนการยุติธรรมนั้น ผู้ต้องขังที่ต้องโทษจำคุกตามคำพิพากษาซึ่งถูกแยกออกจากโลกภายนอก โดยการจำกัดอิสรภาพและเสรีภาพของผู้ต้องขังตามบทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยการลงโทษนั้น แต่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิและเสรีภาพในฐานะที่เป็นพลเมืองมิได้ถูกจำกัดตามไปด้วย ผู้ต้องขังยังคงมีสิทธิเสรีภาพที่เท่าเทียมกับประชาชนคนอื่น ซึ่งมิได้ถูกลดโทษตามบทบัญญัติของกฎหมายนั้น ดังนั้น การดูแลผู้ต้องขัง ขณะที่รับโทษจำคุกอยู่ในเรือนจำหรือทัณฑสถาน จะต้องไม่มีลักษณะเป็นการตัดขาดผู้ต้องขังออกจากสังคม การดูแลผู้ต้องขังทุกขั้นตอนควรมีมาตรการดูแลเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย กำหนดโทษตามคำพิพากษา สิทธิประโยชน์ สวัสดิภาพและประโยชน์ทางสังคมอื่นของผู้ต้องขังให้มากที่สุด (นพวรรณ ศักดิ์เสรีนุกุลกิจ, 2559, น. 1) ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ได้ให้การรับรองปฏิญญาสากล ว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights หรือ UDHR) ปี ค.ศ.1948 และปฏิญญาสากลฉบับนี้ถือว่าเป็นเอกสารทางประวัติศาสตร์ที่ได้วางรากฐานด้านสิทธิระหว่างประเทศฉบับแรกของโลก ในด้านสิทธิการเยี่ยมผู้ต้องขัง ได้กำหนดไว้ในข้อ 10.3 ได้กล่าวถึงระบบราชทัณฑ์ด้วยการปฏิบัติต่อนักโทษนั้นจะต้องเป็นการปฏิบัติที่เหมาะสมและสถานะทางกฎหมาย และต้องเป็นการลงโทษโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้นักโทษกลับตัวและฟื้นฟูทางสังคม การเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมจากครอบครัว ไม่ว่าจะในรูปแบบการเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตคู่ หรือการเยี่ยมแบบใกล้ชิดเพื่อใช้ชีวิตครอบครัว ล้วนแล้วแต่เป็นส่วนหนึ่งของการฟื้นฟูทักษะทางสังคม ซึ่งจะกระตุ้นให้ผู้ต้องขังกลับใจและพยายามแก้ไขพฤติกรรมของตนเอง (ศิริประภา วิริยะพาหะ, 2563)

นอกจากนี้ประเทศไทยได้บัญญัติบทบัญญัติทางกฎหมายเพื่อให้การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ไว้อย่างชัดเจน นับจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 จนถึงรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 นั้น โดยรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2560 ได้บัญญัติเกี่ยวกับศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ในมาตรา 4 ว่า “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับการคุ้มครอง ปวงชนชาวไทยย่อมได้รับการคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญเสมอกัน” นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 บัญญัติไว้ในมาตรา 36 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการติดต่อสื่อสารถึงกันไม่ว่าทางใด ๆ การตรวจ การกัก หรือการเปิดเผยข้อมูลที่บุคคลสื่อสารถึงกัน รวมทั้งการกระทำด้วยประการใด ๆ เพื่อให้ล่วงรู้หรือได้มาซึ่งข้อมูลที่บุคคลสื่อสารถึงกันจึงกระทำมิได้ เว้นแต่มีคำสั่งหรือหมายของศาลหรือมีเหตุอย่างอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ” บทบัญญัติดังกล่าวให้

ความคุ้มครองบุคคลทุกคน ซึ่งรวมถึงผู้ต้องขังที่มีสิทธิในการติดต่อสื่อสารเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไปตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ภายใต้ข้อจำกัดของพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีการสื่อสารก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็ว มีระบบการส่งผ่านทั้งสัญญาณภาพและเสียงผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้สนทนาสามารถเห็นหน้าและได้ยินเสียงจากคู่สนทนาอีกฝ่ายได้แทบจะในทันที เปรียบเสมือนการได้พูดคุยและสนทนาอยู่ต่อหน้าซึ่งกันและกัน สำหรับในมิติด้านกระบวนการยุติธรรมแล้วในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา ระบบดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการบริหารงานของระบบราชทัณฑ์ในทั่วโลก เช่น ประเทศอังกฤษและเวลส์ ได้นำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการยุติธรรมงานราชทัณฑ์ คือ การนำมาพัฒนาทักษะของผู้ต้องขัง การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับผู้ต้องขัง การให้บริการการเยี่ยมญาติ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (Palmer, Hatcher and Tonkin, 2020)

สำหรับประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2560 กรมราชทัณฑ์ได้ให้เรือนจำและทัณฑสถาน สํารวจระบบการเยี่ยมเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนา ปรับปรุงการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากรัฐบาลโดยการนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไทยไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ โดยเปลี่ยนจากเดิมที่เคยผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปเป็นการผลิตสินค้าที่เกิดจากนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปเป็นการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี จึงมีนโยบายในการขับเคลื่อนประเทศไทยจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบใหม่ภายใต้นิยาม Thailand 4.0 เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งส่งผลต่อหน่วยงานราชการในประเทศไทยด้วย ทำให้เกิดการปฏิรูประบบราชการโดยที่หน่วยงานราชการจำเป็นต้องปรับตัวเข้าสู่การทำงานแบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และปรับเปลี่ยนการให้บริการประชาชน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดเก็บข้อมูล และการประมวลผล เช่น การใช้ระบบ e-Government และการบริการออนไลน์แก่ประชาชน ดังนั้นกระทรวงยุติธรรมจึงได้กำหนดแผนงานบูรณาการปฏิรูปกฎหมาย และพัฒนากระบวนการยุติธรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประสิทธิภาพเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบงานในกระบวนการยุติธรรม เพื่ออำนวยความสะดวก ความเป็นธรรมให้กับประชาชน ต่อมาในช่วงปี พ.ศ.2563 ประเทศไทยเริ่มมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นต้นมา ทำให้เรือนจำและทัณฑสถาน หลายแห่ง ซึ่งรวมถึงทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง เริ่มมีการนำระบบการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังผ่านแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการให้บริการเยี่ยมญาติ เพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อีกทางหนึ่ง

ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมผู้ต้องขังชาย อายุระหว่าง 18 – 25 ปี มีอำนาจการคุมขังผู้ต้องขังที่ต้องรับโทษต่อไป คือ จำคุกเด็ดขาดถึงตลอดชีวิต ปัจจุบันมีนักโทษเด็ดขาดชายจำนวนทั้งสิ้น 2,349 คน (ยอดผู้ต้องขังของทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง ณ วันที่ 12 กันยายน 2567) และได้เริ่มนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการบริหารจัดการการให้บริการเยี่ยมญาติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการเยี่ยมญาติ ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ต้องขังกับครอบครัว อย่างไรก็ตามการดำเนินนโยบายดังกล่าว ยังไม่ได้มีการศึกษาถึงคุณภาพในการให้บริการของการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ว่ามีคุณภาพและปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง

นอกจากนั้น จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับการให้บริการการเยี่ยมญาติยังมีการศึกษาอยู่ไม่มากนัก เช่น การศึกษาของ ภูดล รัตนโชติวงศ์กุล (2564) การให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า การบริการเยี่ยมญาติโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี การศึกษาของ มานะ อิศเรนทร์ และคณะ (2565) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า สภาพปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ และการศึกษาถึงประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัศนสถานบำบัดกลาง โดยอรรรคภูมิ ปันผาง และคณะ (2566) เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ประสิทธิภาพการเยี่ยมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่าการศึกษาศึกษาการให้บริการเยี่ยมญาติส่วนใหญ่เป็นการศึกษาวิจัยการเยี่ยมญาติในรูปแบบปกติ และใช้วิธีวิจัยเพียงวิธีเดียว กล่าวคือ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณหรือการวิจัยเชิงคุณภาพเท่านั้น แต่ยังไม่ขาดการศึกษาเรื่องการให้บริการเยี่ยมญาติผ่านระบบออนไลน์หรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงไปของโลกสมัยใหม่ที่เรียกว่า “โลกยุคดิจิทัล” นอกจากนั้นยังขาดการศึกษาวิจัยแบบผสมวิธีอีกด้วย

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพในการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง รวมทั้งศึกษาปัญหาและค้นหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ระดับคุณภาพ สภาพปัญหาในการให้บริการด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ที่เยี่ยมผู้ต้องขังของทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัศนสถานวัยหนุ่มกลางให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัศนสถานวัยหนุ่มกลางและที่อื่น ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ระดับคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี เป็นอย่างไร

1.2.2 คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ตามความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังมีความแตกต่างกันหรือไม่

1.2.3 การให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง มีสภาพปัญหาอะไรที่สำคัญบ้าง และจะมีแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง อย่างไรบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ต้องขัง

1.3.3 เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและค้นหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

1.4 สมมติฐานงานวิจัย

ญาติผู้ต้องขังที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง และภูมิลำเนาของญาติ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังแตกต่างกัน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรม การเยี่ยมญาติ ซึ่งจะทำให้ญาติผู้ต้องขังได้รับความพึงพอใจและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเยี่ยม เกิดความสะดวกในการเยี่ยมผู้ต้องขัง

1.5.2 ได้ทราบถึงปัญหาสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังและได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมของสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจ ปราศจากข้อบกพร่อง และมีมาตรฐานที่เหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด โดยคำนึงถึงประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความปลอดภัยและความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและความต่อเนื่องในการให้บริการ

1.6.2 การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการโดยไม่ทำให้เกิดการเป็นเจ้าของสิ่งของใด ๆ และมักเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ การผลิตบริการนี้อาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้

1.6.3 คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินหรือการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังหรือประสบการณ์ที่เคยมีมาก่อน โดยบริการที่มีคุณภาพจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีมาตรฐาน ไม่มีข้อบกพร่อง และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทั้งนี้ คุณภาพการบริการยังเป็นที่สนใจที่เกิดจากการประเมินในระยะยาว โดยมีการวัดจากการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างประสบการณ์ที่ดีทุกครั้งที่ใช้บริการ

1.6.3.1 คุณภาพการให้บริการในงานวิจัยนี้ หมายถึง การบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี โดยประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman et.al., (1985, 1988) แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ความตอบสนองต่อประชาชน การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน และการเข้าใจและรู้จักประชาชน โดยแต่ละด้าน มีนิยาม ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ระบบสัญญาณเสียงและภาพมีความชัดเจนและเสถียร ไม่เกิดข้อขัดข้องระหว่างใช้งาน วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีความทันสมัย มีจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนญาติที่เข้ามาใช้บริการ

2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ หมายถึง การที่ผู้รับบริการมีความไว้วางใจในกระบวนการจองเวลาและการจัดการคิวในการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เกิดความไว้วางใจว่าสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ต้องขังได้สะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ต้องขังได้โดยประหยัด

ค่าใช้จ่าย รู้สึกมั่นใจในระบบการจองเยี่ยมว่าข้อมูลส่วนบุคคลของญาติมีการอัปเดตข้อมูลที่ถูกต้อง ระบบให้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีความตรงต่อเวลา

3) ความตอบสนองต่อประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมเท่าเทียมกัน สามารถอธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการเยี่ยมญาติได้อย่างถูกต้องชัดเจน ให้บริการด้วยความรวดเร็วตามกรอบเวลาที่กำหนดในการเยี่ยม ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการและการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวมถึงเจ้าหน้าที่มีทัศนคติในการให้บริการ มีความโปร่งใสในการให้บริการตามกฎหมาย ระเบียบ

4) การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ระบบการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ สามารถรักษาความลับของผู้รับบริการหรือญาติ ได้มีความสามารถในการให้ข่าวสาร ข้อมูล คำชี้แจง ตอบคำถาม ทำให้ผู้รับบริการหรือญาติเกิดความเชื่อมั่น

5) การเข้าใจและรู้จักประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย มีความเป็นมืออาชีพ หน่วยงานมีระบบการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและความลับของประชาชน เจ้าหน้าที่มีช่องทางสำหรับการรับฟังข้อเสนอแนะ หรือคำร้องเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการในครั้งต่อไป เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการตอบข้อซักถามของผู้รับบริการหรือญาติ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ทั้งก่อนและหลัง

1.6.4 นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง กระบวนการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่อาจเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการ ซึ่งยังไม่เคยมีมาก่อน หรือเป็นการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในเชิงเศรษฐกิจและตอบสนองความต้องการของตลาด อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างศักยภาพการแข่งขันและความมั่นคงในองค์กร

1.6.5 เทคโนโลยี หมายถึง การประยุกต์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และศาสตร์อื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ โดยใช้ทรัพยากรในกระบวนการผลิตและจำหน่าย ส่วนเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง การจัดการสารสนเทศ เช่น การรับ-ส่ง แปลง จัดเก็บ และประมวลผล เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการบริการและเทคโนโลยี

1.6.6 ทักษะสถาน หมายถึง ทักษะสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นเรือนจำพิเศษประเภทหนึ่ง มีหน้าที่และอำนาจในการควบคุมผู้ต้องขังที่มีอายุระหว่าง 18 - 25 ปี และมีอำนาจการควบคุมผู้ต้องขังถึงตลอดชีวิต

1.7 ขอบเขตการศึกษา

1.7.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถาน วัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al., (1985, 1988) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 3) ความตอบสนองต่อประชาชน 4) การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน และ 5) การเข้าใจและรู้จักประชาชน ซึ่งเป็นการวิจัยระดับคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ด้วยแอปพลิเคชันไลน์ รวมทั้งศึกษาถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง และภูมิฐานะของญาติผู้ต้องขัง เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานวิธี ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.7.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะพื้นที่ทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ตั้งอยู่เลขที่ 22/4 หมู่ 3 ต.คลองหก อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี

1.7.3 ขอบเขตด้านเวลา

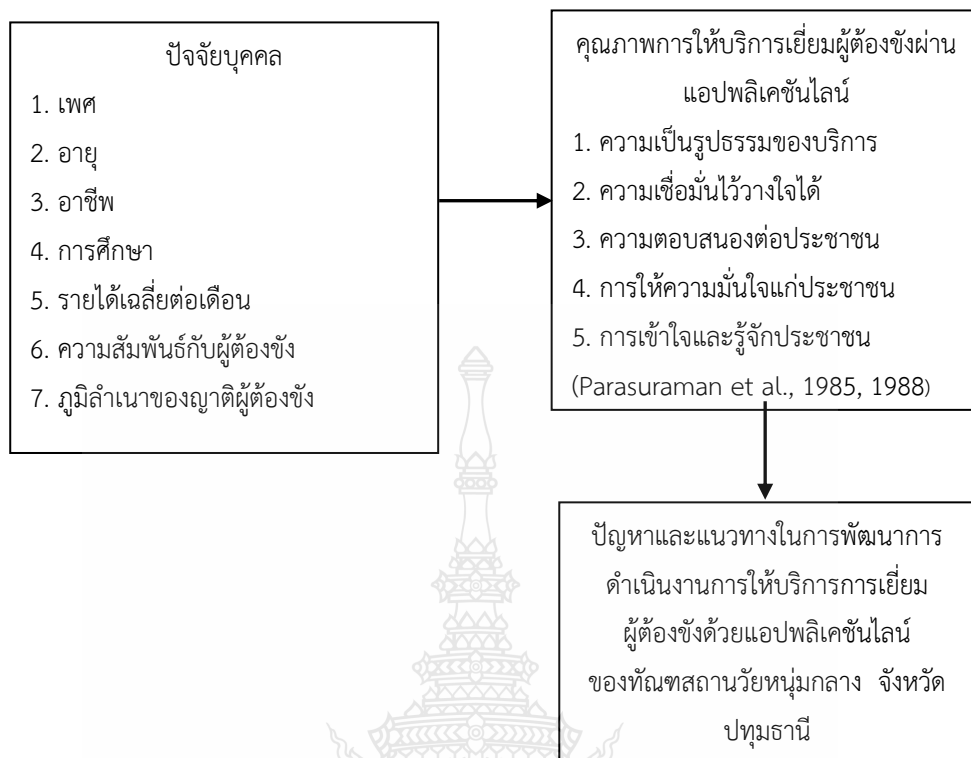
การศึกษาวิจัยนี้ดำเนินการระหว่าง เดือนมิถุนายน 67 – เมษายน 2568

1.7.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ญาติผู้ต้องขังที่มาใช้บริการเยี่ยมญาติของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จำนวน 1,586 คน (ยอดผู้ต้องขังที่เยี่ยมผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2567) และกลุ่มตัวอย่าง คือ ญาติผู้ต้องขังที่มาใช้บริการเยี่ยมญาติของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จำนวน 320 คน ได้มาโดยใช้สูตร Taro Yamane, (1973) และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 10 คน

1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวความคิดการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งได้ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งตามสาระสำคัญ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ (Service Quality)
- 2.3 มาตรฐานการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังตามมาตรฐานสากล
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการเยี่ยมผู้ต้องขัง
- 2.5 การบริหารจัดการเยี่ยมผู้ต้องขัง กฎหมาย ระเบียบ และสิทธิที่เกี่ยวข้องกับการเยี่ยมญาติ
- 2.6 ข้อมูลพื้นฐานสำคัญของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐ

การบริหารจัดการภาครัฐ (Public Administration) เป็นการจัดการทรัพยากร ระบบและบุคลากรของภาครัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการและดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งครอบคลุมการวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินการ และการประเมินผลการทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐ โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนและประเทศชาติให้ดีขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วยหลาย ๆ ด้าน เช่น การกำหนดนโยบาย การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการงบประมาณ การบริการประชาชน การควบคุมและตรวจสอบ การบริหารจัดการภาครัฐเน้นการสร้างโปร่งใส ประสิทธิภาพ และความยุติธรรมในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนและการพัฒนาประเทศในระยะยาว โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง (Denhard & Denhardt, 2007; Robinson, 2015; เดวิด ลี, 2563; Osborne, 2010; Margett & Dunleavy, 2013; Morgan & Cook, 2014)

2.1.1 แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิม (Classic/Old Public Administration: OPA)

การบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดนี้ เน้นการดำเนินงานของรัฐโดยมีระบบราชการเป็นกลไกหลักสำคัญ ส่วนประชาชนเป็นเพียงผู้รับบริการจากรัฐ คือ การบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิม

ตามทฤษฎีของ Max Weber มีลักษณะสำคัญ คือ 1) เป็นการดำเนินงานของรัฐที่ต้องปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่หรือกฎหมาย กฎ ระเบียบปฏิบัติ ที่รัฐกำหนดไว้แล้วอย่างเคร่งครัดโดยผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐที่ได้จัดตั้งขึ้น 2) มีการกำหนดบทบาทระหว่างนักการเมืองและข้าราชการประจำค่อนข้างชัดเจน คือนักการเมืองเป็นผู้กำหนดนโยบายและข้าราชการประจำ มีหน้าที่หลักในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยการสรรหาและแต่งตั้งข้าราชการประจำต้องพิจารณาจากคุณสมบัติที่ตรงกับงานเป็นหลัก และเป็นมืออาชีพ มีความชำนาญเฉพาะด้านและ 3) การจัดบริการสาธารณะนั้น ข้าราชการประจำต้องรับผิดชอบต่อนักการเมืองที่มาจาก การเลือกตั้ง และมีข้อจำกัดในการใช้ดุลยพินิจ 4) มีการจัดลำดับชั้น โดยมีการสั่งการและควบคุมจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง 5) การจัดองค์กรภาครัฐเป็นระบบปิด (Closed system) และเป็นทางการ ดังนั้น ประชาชนจึงมีข้อจำกัดในการเข้าไปมีส่วนร่วมและมีค่านิยมหลักขององค์กร คือ ประสิทธิภาพ (Efficiency) (Denhard & Denhardt, 2007; Robinson, 2015)

อย่างไรก็ตาม เมื่อสังคมโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่โลกยุคโลกาภิวัตน์ สภาพปัญหาสาธารณะมีความซับซ้อนมากขึ้น การบริหารงานภาครัฐตามแบบดั้งเดิมจึงไม่อาจจะแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากระบบราชการเน้นการทำงานที่ยึดติดกับกฎระเบียบมากเกินไป (Red Tape) มีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยาก ขาดความยืดหยุ่น ทำให้งานมีความล่าช้าและไม่ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของประชาชน และทำให้เกิดความไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น เมื่อระบบราชการไม่สามารถตอบรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของโลกได้ จึงเริ่มเสื่อมความนิยมลงไป (จุมพล หนีมพานิช, 2553, น. 75-85; Goodsell, 1983) ด้วยเหตุผลนี้หลายประเทศจึงได้ปฏิรูประบบราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความเป็นธรรมาภิบาลและเน้นผลสัมฤทธิ์ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น โดยได้นำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) มาปรับใช้กับระบบราชการ

2.1.2 การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)

จากปัญหาความไม่มีประสิทธิภาพ ขาดความยืดหยุ่นและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนของระบบราชการ (จุมพล หนีมพานิช, 2553) ประกอบกับวิกฤติเศรษฐกิจทั่วโลกในช่วงปี ค.ศ.1970 ดังนั้น หลายประเทศจึงได้ปฏิรูประบบราชการใหม่ เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและลดขนาดของภาครัฐลง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีอยู่อย่างหลากหลายตามกระแส การเปลี่ยนแปลงของบริบทต่าง ๆ ของโลกภายใต้แนวคิดที่เรียกว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) องค์ประกอบสำคัญพื้นฐานของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (อัมพร อารังลักษณ์ และคณะ, 2553; Denhardt & Denhardt, 2007; Osborne, 2010) ได้แก่

1) เป็นแนวคิดที่นำความรู้และประสบการณ์การจัดการจากภาคเอกชนมาปรับใช้ เช่น การใช้กลไกตลาด การแข่งขัน การจัดให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one-Stop Service) เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและให้บริการแก่ประชาชนได้รวดเร็วขึ้น การใช้ระบบสัญญาหรือจ้างงานระยะสั้น และการประเมินผลการปฏิบัติงานเน้นที่ผลการปฏิบัติงาน (performance)

2) การบริหารงานภาครัฐควรมุ่งผลลัพธ์มากกว่าปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ ดังนั้นการบริหารงานภาครัฐจึงต้องกำหนดให้มีตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) อย่างชัดเจน เพื่อใช้ในการประเมินผลสำเร็จของงาน

3) การเปิดให้มีการแข่งขันและลดการผูกขาด ในการนี้การจัดบริการสาธารณะบางอย่างอาจโอนภารกิจให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐ (องค์กรที่แสวงหากำไรและไม่แสวงหากำไร) เป็นผู้ดำเนินการในรูปของการรับเหมาช่วง (contract out) หรือทำสัญญาจ้าง การลดขนาดของภาครัฐให้เล็กลง (downsizing) เช่น การยุบรวมหน่วยงานเข้าด้วยกัน (merger) หรือการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ (privatization) ส่วนภาครัฐเปลี่ยนบทบาทจากผู้ดำเนินการเองมาเป็นการทำหน้าที่กำกับดูแล

4) แนวคิด NPM เน้นลดการบังคับบัญชาให้สั้นลง หรือการจัดองค์กรแบบแนวราบมากกว่าแนวดิ่ง สนับสนุนการทำงานเป็นทีมและเสริมสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) อันจะทำให้องค์กรเกิดนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ ที่สามารถปรับเปลี่ยนนโยบายรัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก อันจะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้

5) แนวคิด NPM เน้นให้รัฐกระจายอำนาจและการมอบอำนาจให้แก่ประชาชนเพิ่มขึ้น โดยภาครัฐควรเปลี่ยนจากบทบาทที่เป็นผู้จัดให้บริการเองมาเป็น "กระจายอำนาจและมอบอำนาจ" ให้หน่วยงานย่อยของภาครัฐในพื้นที่มีอิสระพอสมควร (autonomy) ในการตัดสินใจนโยบายและบริหารงบประมาณ รวมทั้งมอบอำนาจให้ประชาชน องค์กรชุมชน (community organizations) ให้สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยพวกเขาเอง อันจะทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและพึ่งตนเองได้

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ถูกนำไปใช้ในการปฏิรูประบบราชการในหลายประเทศ อย่างไรก็ตามผลของการนำแนวคิด NPM ไปใช้ในการปฏิรูปที่ผ่านมา มีผลแตกต่างกันออกไประหว่างประเทศที่พัฒนาแล้วกับประเทศกำลังพัฒนา โดยในกรณีกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในประเทศสมาชิกในกลุ่ม OECD จะประสบความสำเร็จอย่างมากในการนำแนวคิด NPM ไปใช้ในการปฏิรูประบบราชการของตน ทั้งในด้านการเปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณ (การลดการใช้งบประมาณและอัตรากำลังของภาครัฐ) และการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพ (ระบบ กระบวนการ ค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานในแนวใหม่ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) สัดส่วนค่าใช้จ่ายเงินของรัฐบาลต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติโดยเฉลี่ยได้ลดลงตามลำดับ (แม้จะลดลงสัดส่วนไม่เท่ากัน) ไม่ว่า

จะเป็นประเทศแคนาดา เนเธอร์แลนด์ นิวซีแลนด์ สวีเดน อังกฤษ สหรัฐอเมริกา (Polit & Bouckart, 2000)

2.1.3 แนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่/การบริหารงานสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance : NPG)

แนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่เป็นแนวคิดที่นำเสนอขึ้นในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 อันเป็นการตอบสนองต่อสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารงานภาครัฐที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน (wicked problems) และมีความรุนแรงมากขึ้น โดยเน้นภาคีเครือข่าย (networks) และการเป็นหุ้นส่วน (partnerships) ระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร องค์กรภาคเอกชน หรือภาคประชาชนเองที่ร่วมสร้างและจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนด้วยกัน เพื่อตอบรับกับความซับซ้อนที่เพิ่มมากขึ้น และข้อจำกัดด้านทรัพยากรและงบประมาณของภาครัฐที่จำเป็นต้องใช้ในกิจการสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น (Osborne, 2010, Morgan & Cook, 2014; พัชรี ลิโรส, 2557, เดวิด ลี, 2563)

แนวคิด NPG ไม่ใช่พาราไดม์ใหม่ (New Paradigm) ของการบริหารงานภาครัฐที่มาแทนการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม (Old Public Administration) หรือ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) หรือเป็นแนวคิดที่ดีที่สุดในการจัดทำบริการสาธารณะในศตวรรษที่ 21 หากแต่เป็นแนวคิดที่นำเสนอเพื่อทำความเข้าใจปัญหาสาธารณะที่มีความซับซ้อนมากขึ้น (Osborne, 2010) ลักษณะสำคัญของแนวคิดการบริหารงานสาธารณะแนวใหม่ (Osborne, 2010; Morgan & Cook, 2014) มีดังนี้

1) การจัดบริการสาธารณะภายใต้รัฐหนึ่งเป็น "กระบวนการแบบร่วมผลิต (Co-production process)" กล่าวคือ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับตัวแสดงที่หลากหลายระดับและหลายภาคส่วนเข้ามาร่วมกัน ทั้งภาครัฐ (public sector) ภาคเอกชน (private sector) และองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (non-profit sector) ชุมชน (community) กลุ่มประโยชน์ สถาบันวิชาการ รวมทั้งมีกระบวนการดำเนินการที่หลากหลายรูปแบบ และที่สำคัญมาก คือ กลไกในรูปแบบเครือข่าย (Network) โดยการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนอื่น ที่มีทั้งการจัดตั้งเป็นองค์กรถาวร หรือเป็นภาคีร่วมในลักษณะชั่วคราวก็ได้ ความสัมพันธ์ระหว่างภาคีต่าง ๆ จะไม่เป็นลำดับชั้นแบบหน่วยงานราชการ และไม่มีสายบังคับบัญชา ไม่เป็นทางการ และเป็นการทำงานโดยอาศัยรูปแบบและกลไกทั้งที่เป็นรูปแบบกฎหมายและแบบไม่ใช้กฎหมาย ตัวอย่างเช่น การดำเนินงานตำรวจชุมชน (Community policing) และการบริหารลุ่มน้ำ (watershed management) เป็นต้น

2) NPG เน้นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปให้รัฐบาลท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคประชาสังคมมากขึ้น กล่าวคือ เน้นการถ่ายโอนภารกิจและอำนาจ

ทั้งทางด้านการเมืองและทรัพยากรจากรัฐบาลกลางให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ การกระจายอำนาจดังกล่าวจะส่งผลให้ประชาชนมีอำนาจการตัดสินใจ และมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดการพัฒนาภาคประชาสังคมให้กลายเป็นภาคี/หุ้นส่วนทางสังคมที่เข้มแข็งเพื่อเป้าหมายแห่งความสำเร็จในการพัฒนาคนและพัฒนาเศรษฐกิจสังคม

แนวคิดการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดนี้ มีการนำไปใช้ในหลากหลายรูปแบบ เช่น การผสานความร่วมมือ (Joined - up Government) การบริหารจัดการภาครัฐแบบความร่วมมือ (Collaborative Governance) และการจัดบริการสาธารณะแบบร่วมผลิต (Co - Production)

2.1.4 การบริหารภาครัฐแบบรัฐบาลดิจิทัล (Digital - Era Government)

จากการใช้อินเทอร์เน็ต (Internet) แอปพลิเคชัน (Application) และเว็บไซต์ต่าง ๆ อย่างแพร่หลายในประเทศต่าง ๆ ส่งผลให้การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริหารงานภาครัฐจากแนวคิด New Public Management ที่เน้นด้านการแข่งขัน การลดหน่วยงาน การสร้างแรงจูงใจการทำงานไปสู่แนวคิด "รัฐบาลดิจิทัล (Digital - era governance)" มากยิ่งขึ้นในหลายประเทศ โดยเน้นไปที่การให้บริการแบบรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนแบบองค์รวมหรือจุดเดียวให้กับประชาชน (Holistic service for citizen) (Margetts & Dunleavy, 2010) คำว่า รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐ และการให้บริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล : สพร, 2564) กล่าวคือ การที่รัฐบาลนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานของภาครัฐให้ทันสมัย เพื่อสร้างและส่งมอบบริการสาธารณะของรัฐด้วยนวัตกรรมรูปแบบใหม่ เช่น Digital Technology, Cloud, Big Data, Smart Phone, Social Media เป็นต้น (ทองศักดิ์ เหมือนเดย, 2020)

Gartner ได้แบ่งพัฒนาการของการนำเทคโนโลยีมาใช้กับภาครัฐเป็น 4 ช่วง ซึ่งช่วงแรกและช่วงสองเริ่มประมาณ ค.ศ. 2000 เป็นระบบ E-government คือ เป็นการนำเอา ICTs มาใช้กับการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ตามพัฒนาของ Internet, Website และ Mobile Phone ในช่วงระยะที่ 3 (ค.ศ. 2010) และระยะที่ 4 (ค.ศ. 2015 - ปัจจุบัน) เป็นการพัฒนาภาครัฐแบบ Digital government โดยมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยกว่า เช่น Cloud, Big data, Smart phone, Social media, M2M เป็นต้น มาใช้กับการทำงานและการส่งมอบบริการสาธารณะ ทำให้ประชาชนกับรัฐบาลมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น ชุมชน ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารกับภาครัฐอย่าง

กว้างขวาง การทำงานของรัฐบาลและประชาชนมีลักษณะโปร่งใส เป็นรัฐบาลเปิดและเป็นรัฐบาลที่ขับเคลื่อนและให้บริการด้วยนวัตกรรม (Smart government) (ทงศ์ศักดิ์ เหมือนเตย, 2020, น. 136-137) การบริหารงานภาครัฐโดยใช้นวัตกรรมมาจัดให้บริการประชาชนจะเห็นได้ชัดเจนมากในช่วงการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid - 19) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 จึงส่งผลให้รัฐบาลประเทศต่าง ๆ รวมทั้งไทยด้วย ได้พัฒนาและนำนวัตกรรมรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการพัฒนาให้บริการกับประชาชน

อย่างไรก็ตาม แนวคิดการบริหารงานภาครัฐทั้ง 4 แบบนี้ไม่ได้มีลักษณะที่เป็นการมาแทนที่ซึ่งกันและกัน แต่จะขึ้นอยู่กับรัฐบาลของแต่ละประเทศว่าจะนำรูปแบบใดมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐเป็นหลัก ในปัจจุบันเมื่อโลกได้ก้าวเข้าสู่โลกยุคดิจิทัลแล้ว รัฐบาลหลายประเทศจึงได้ส่งเสริมให้นำเทคโนโลยี นวัตกรรม แอปพลิเคชันต่าง ๆ มาใช้ในการจัดการภาครัฐ เก็บข้อมูล และการให้บริการประชาชน ถึงกระนั้นก็ตาม ในความเป็นจริงภาครัฐ ก็ยังคงนำรูปแบบการบริหารงานทั้ง 4 ตัว แบบนี้มาใช้แบบควบคู่กันไป เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศตนเอง การบริหารภาครัฐทั้ง 4 แบบ สรุปในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 รูปแบบการบริหารงานภาครัฐ (ลักษณะและจุดเน้นในการบริหารงานภาครัฐแต่ละช่วง)
ที่มา: สรุปจาก เดวิด ลี (2563), Osborne (2010) Margett & Dunleavy (2013) Morgan & Cook (2014)

จากแนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ช่วงนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า 1) การบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม (ก่อนปี ค.ศ. 1980) มุ่งเน้นการบริหารจัดการด้วยระบบราชการ มีโครงสร้างตามลำดับชั้น และการทำงานเน้นประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีส่วนร่วมจำกัด 2) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (หลังปี ค.ศ. 1980) ได้นำแนวคิดจากภาคเอกชนมาปรับใช้ เน้นความยืดหยุ่น การแข่งขัน และการลดขนาดภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วยิ่งขึ้น 3) การบริหารจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (หลังปี ค.ศ. 2000) เน้นการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน และองค์กรไม่แสวงหากำไร เพื่อแก้ปัญหาสาธารณะที่มีความซับซ้อนมากขึ้น และ 4) รัฐบาลดิจิทัล (หลังปี ค.ศ. 2020) ซึ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการและการจัดการข้อมูลของภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความโปร่งใส และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐเหล่านี้พัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยอาจถูกนำมาใช้ควบคู่กันไปตามบริบทของแต่ละประเทศ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ (Service Quality)

2.2.1 นิยามและความหมาย

นิยามความหมายคุณภาพการบริการ มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย คำนิยามเกี่ยวกับคุณภาพที่สำคัญ ดังนี้

2.2.1.1 นิยามคำว่าคุณภาพ

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2541, น. 2-4) ให้ความหมายของคุณภาพ คือ คุณสมบัติอันโดดเด่นของสินค้าหรือบริการที่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน ตอบสนองความคาดหวังของผู้บริโภค สร้างความพึงพอใจ และปราศจากข้อตำหนิ โดยที่การประเมินคุณภาพอาจแตกต่างกันไปตามบริบทของผู้ใช้งาน

สิทธิศักดิ์ พุทธิพิธิผล (2544) ให้ทัศนะว่า คุณภาพ ในงานบริการคือการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม โดยยึดมั่นในหลักวิชาชีพและเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะของผู้ให้บริการ การปฏิบัติตามความคาดหวังและมาตรฐาน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย เข้าถึงได้ง่าย มีความเสมอภาค และต่อเนื่อง

Juran, (1992) ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” คือ ความเหมาะสมหรือคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

Crosby, (1979) ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งหมายถึงการจะบรรลุถึงคุณภาพได้จะเกิดขึ้นเมื่อได้ทำให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้ระบุไว้แล้ว

จากคำนิยามข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมของสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจ ปราศจากข้อบกพร่อง และมีมาตรฐานที่เหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด โดยคำนึงถึงประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความปลอดภัย และความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและความต่อเนื่องในการให้บริการ

2.2.1.2 นิยามคำว่าบริการ มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายการบริการไว้ดังนี้

ศรีสุภา สหชัยเสรี (2538) ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่กลุ่มหนึ่งสามารถยื่นให้กับอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งของใด ๆ ผลผลิตอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544) ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า เช่น การบริการขายอาหารพร้อมกับบริการเสิร์ฟด้วย

Kotter and Bloom (1984) อธิบายความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึงกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ก็ตาม ที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้ และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใด ๆ ทั้งสิ้น การผลิตบริการนี้อาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้อง

จากคำนิยาม ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่มุ่งให้ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยไม่ทำให้เกิดการเป็นเจ้าของสิ่งของใด ๆ และมักเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ การผลิตบริการนี้อาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้

2.2.1.3 นิยามคำว่าคุณภาพการบริการ

พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman, et al., 1985, 2000) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการโดยรวมว่ามีความดีเลิศหรือดีกว่าเหนือบริการใด ๆ ที่บุคคลนั้นมีการรับรู้มาและคาดหวังจะเป็นต่อไป

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการอาจจะเริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้เชี่ยวชาญส่วนมากเห็นด้วยว่าความพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นเพียงช่วงสั้น ๆ แต่คุณภาพงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

ไสว ชัยบุญเรือง (2555) ได้สรุปคุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ

Corral & Brewerton (1999) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

Kotler (2000) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากการประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

จากคำนิยามข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินหรือการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังหรือประสบการณ์ที่เคยมีมาก่อน โดยบริการที่มีคุณภาพจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีมาตรฐาน ไม่มีข้อบกพร่อง และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทั้งนี้ คุณภาพการบริการยังเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินในระยะยาว โดยมีการวัดจากการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างประสบการณ์ที่ดีทุกครั้งที่ใช้บริการ

2.2.2 ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น คือ

2.2.2.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการ ว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมาก และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา และทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการในกระบวนการบริการในฐานะที่เป็นผู้แสดงเจตนาในการรับบริการลูกค้า ควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุนความต้องการการบริการ เมื่อผู้ให้บริการเข้าใจ และสนองการบริการที่ถูกต้องลูกค้า ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

2.2.2.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร การช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า หรือผู้บริโภคนั้นเป็นอันดับแรก และรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า ทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากรหรือผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์การธุรกิจทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการ ต่าง ๆ ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหา ข้อบกพร่อง และแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยให้มีความซื่อสัตย์และรายได้ ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการ และทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า รวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ลักษณะของการบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปเมื่อเกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางธุรกิจซื้อขาย สินค้า และบริการ คือ สารสำคัญของความไว้วางใจ Trust สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ Intangibility ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ Inseparability ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ Heterogeneity (ดวงพิบูล กันทะจันทร์, 2554)

2.2.3 หลักการให้บริการที่สำคัญ

กุลธนา ธนาพงศ์ธร (2542) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

2.2.3.1 หลักการความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้มิตนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยผลประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2.2.3.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

2.2.3.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้มาแก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

2.2.3.4 หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

2.2.3.5 หลักความสะดวก บริการที่จะจัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับการอ้างอิงอย่างแพร่หลาย คือแนวคิดของ Parasuraman โดยได้อธิบายว่า คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเอง ประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับ ความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ (ชวัญ พิพัฒน์สุขมงคล, 2551, น. 8-10)

การศึกษาของ Parasuraman et al, (1985) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ พบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการมี 10 ด้าน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้และด้านการคาดหวัง มีรายละเอียด ดังนี้

1) ความไว้วางใจได้ (Reliability) เกี่ยวข้องกับความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามที่ สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย เช่น พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง คุณสมบัติในการมีทักษะและความรู้ความสามารถในการให้บริการ นั่นคือ พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ความชำนาญและความสามารถในการให้บริการ

4) การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา การบริการที่มอบแก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลต้องมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการเดินทาง

5) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของพนักงานด้วย

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการและส่วนลด

7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะที่น่าเชื่อถือของพนักงาน ที่ติดต่อกับลูกค้า ความซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

8) ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing the customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว ให้ความสนใจลูกค้าเฉพาะบุคคล และสามารถจำชื่อลูกค้าได้

10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร ลักษณะภายนอกของพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ

ต่อมา Parasuraman และคณะ ได้นำปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า "SERVOUAL" ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน (Dimensions) ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาด สบาย และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ สวยงาม ทันสมัย เป็นต้น

2) ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง

3) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ

4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการและความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

5) การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึง จิตใจและความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

เครื่องมือ SERVQUAL ตามปัจจัยประเมินคุณภาพ 5 ด้านนี้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ (terms) แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวัง ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า "RATER"

(Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy & Responsiveness) (Buttle, 1996: 9) จะเห็นได้ว่า ปัจจัย 5 ด้านของ SERVQUAL นี้ ปัจจัยที่ 1, 2 และ 3 ซึ่งได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ, ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และการตอบสนองความต้องการ เป็นปัจจัยเดิมซึ่งได้จากการทำการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Interview) ในงานวิจัยเมื่อปี 1985 ส่วนข้อที่ 4 และ 5 ซึ่งได้แก่ การให้ความมั่นใจและการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยใหม่แต่ก็ประกอบไปด้วยรายการต่าง ๆ ที่สื่อไปถึงปัจจัยเดิมอีก 7 ด้านที่เหลือ ดังนั้นแม้ SERVQUAL จะประกอบด้วยปัจจัยในการวัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้าน แต่ก็ครอบคลุมแง่มุมต่าง ๆ ของปัจจัยเดิมทั้ง 10 ด้าน และเป็นแนวคิดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ (Wang Obi Mei, 1999: 139. Loper & Serrano, 2004: 772)

2.2.5 คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี มีดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อม

E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

กล่าวโดยสรุป คุณภาพบริการกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการรู้ว่าบริการที่ได้รับนั้น มีคุณภาพดี ก็รู้สึกพอใจและเมื่อมีโอกาสก็ย่อมมาใช้บริการอีก (วันชัย เด่นพ่าย, 2542)

2.2.6 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ (ชัยสิทธิ์ สุขประเสริฐ, 2554)

1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

- 4) การพัฒนาคุณภาพการบริการ และความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
- 5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติประเมิณผล

2.2.7 ความสำคัญของการรับรู้การให้บริการ

Larrabee (1995) ให้ความหมาย “การรับรู้คุณภาพการให้บริการ” ว่าเป็น การประเมินการรับรู้คุณภาพการให้บริการจากประสบการณ์โดยตรงที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ (ภัทรรา ภัทรมโน, 2558) ซึ่งทำให้เกิดความประทับใจที่แตกต่างตามลักษณะเฉพาะแต่ละบุคคล จึงเป็น เหตุที่ส่งผลต่อการประเมิน ณ ขณะนั้นได้ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550) โดยสามารถอธิบาย ดังนี้

- 1) ผู้ให้บริการ คือแต่ละหน่วยงานภายในองค์กรต้องมีการกำหนดแนวทาง ในการปฏิบัติ เพื่อจะประเมินการรับรู้คุณภาพการให้บริการจากฐานลูกค้าเก่า ให้เกิดความภักดี ต่อองค์กรและลูกค้าใหม่ โดยนำลูกค้าใหม่มาชี้วัดในการประเมินผล เพื่อให้องค์กรเติบโตมากขึ้น (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2546) ซึ่งผู้ที่กำหนดแนวทางและแสดงความคิดเห็นมาจากผู้ให้บริการและผู้บริหาร
- 2) ผู้รับบริการ คือผู้ที่ได้รับประสบการณ์จริงจากผู้ให้บริการ เพื่อแสดงพฤติกรรม ให้ผู้ให้บริการวิเคราะห์ในการวางแผนการตลาด เช่น ด้านการตอบสนองความต้องการทั้งด้านอารมณ์ ร่างกายและจิตใจ หรือการมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นต้น (ภัทรรา ภัทรมโน, 2558)

2.2.8 เครื่องมือวัดการรับรู้คุณภาพการให้บริการแบบ SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml & Berry (2013) ได้พัฒนาการวัดการรับรู้คุณภาพการให้ บริการแบบ SERVQUAL ในรูปแบบ 5 ประการ เพื่อเพิ่มเติมช่องว่างระหว่างความสัมพันธ์ของผู้บริโภค กับองค์ประกอบต่าง ๆ ของธุรกิจให้สมบูรณ์แบบมากขึ้น (เบญชภา แจ่มเวชฉาย, 2561)

ตารางที่ 2.1 เกณฑ์การประเมินการรับรู้คุณภาพการให้บริการแบบ SERVQUAL 5 ประการ

เกณฑ์การประเมิน	คำจำกัดความ
1. การบริการแบบรูปธรรม (Tangibility)	สามารถปรากฏให้เห็น และจับต้องได้ในการบริการ
2. การตอบสนอง (Responsiveness)	สามารถแสดงออกด้วยความเต็มใจและบริการได้อย่างรวดเร็ว
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	สามารถดำเนินงานได้ตามสัญญา
4. ความมั่นใจ (Assurance)	สามารถสร้างบุคลากรได้อย่างเป็นมืออาชีพ
5. ความเข้าใจ (Empathy)	สามารถช่วยเหลืออย่างเอาใจใส่

ที่มา: Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013)

จากตารางที่ 2.1 การวัดการรับรู้คุณภาพการให้บริการแบบ SERVQUAL ในรูปแบบ 5 ประการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) การบริการแบบรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง เป็นลักษณะทางกายภาพที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ในการบริการ (กิจดี ยงประกิจ, 2559) ซึ่งมีเครื่องมือในการวัดคุณภาพในการบริการประกอบด้วย (1) ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอย่างดี (2) การแต่งกายของพนักงานและบุคลิกภาพอย่างมืออาชีพ (3) สิ่งแวดล้อมสถานที่ตั้งในการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การแสดงออกด้วยความพร้อมและเต็มใจในการบริการอย่างรวดเร็ว เมื่อผู้บริโภคมีปัญหาหรือต้องการคำตอบทันที อีกทั้งยังได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการด้วย (ภวัต วรรณพิน, 2555) ซึ่งมีเครื่องมือในการวัดคุณภาพในการบริการประกอบด้วย (1) ระบบให้บริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งอาจมีช่องทางการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น เฟซบุ๊ก โทรศัพท์ เป็นต้น (2) พนักงานพร้อมในการให้คำปรึกษาทันที หากผู้บริโภคต้องการติดต่อและได้คำตอบทันที (3) ผู้บริหาร และพนักงาน ยินดีช่วยเหลือให้ความรู้ สามารถตอบทุกปัญหาได้อย่างถูกต้อง

3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง องค์กรสามารถสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยการให้บริการแก่ผู้บริโภคตามกำหนดการที่ให้ไว้ และไม่เกิดความผิดพลาดในอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน (ภวัต วรรณพิน, 2555) ซึ่งมีเครื่องมือในการวัดคุณภาพในการบริการประกอบด้วย (1) วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพ (2) ให้บริการตามกำหนดการอย่างถูกต้อง (3) มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทุกครั้ง (4) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ

4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง องค์กรจะสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค โดยผู้ให้บริการต้องมีทักษะความรู้ ความสามารถอย่างดีเยี่ยม ในการบริการต้องมีกิริยาที่สุภาพ เห็นผู้บริโภคเป็นทีหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถมั่นใจในประสิทธิภาพ (กิจดี ยงประกิจ, 2559) ซึ่งมีเครื่องมือในการวัดคุณภาพในการบริการประกอบด้วย (1) มีความรู้ในการบริการ (2) มีความสุภาพอ่อนน้อม และทำให้ผู้บริโภคสามารถเชื่อถือได้ (3) สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการบริการ

5) ความเข้าใจ (Empathy) หมายถึง องค์กรนี้ถึงประโยชน์ในการบริการเป็นหลัก โดยรักษาผลประโยชน์ให้กับผู้บริโภค และเข้าใจดูแลเอาใจใส่ทั้ง ก่อน/ระหว่าง/หลัง อย่างดีที่สุด (ภวัต วรรณพิน, 2554) ซึ่งมีเครื่องมือในการวัดคุณภาพในการบริการประกอบด้วย (1) คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้บริโภค (2) ให้ความสนใจกับผู้บริโภคเป็นอย่างดี มีการสร้างโปรโมชั่นมากมายทำให้ผู้บริโภคประหยัดค่าใช้จ่ายในการผลิตในส่วนหนึ่งได้ และเพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล (3) เปิดโอกาสในการทราบข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งสามารถดูข้อมูลอย่างละเอียด (4) มีการบริการที่ดูแลเอาใจใส่ อย่างผู้บริโภคเป็นบุคคลสำคัญ (สุรียัณิภา ไทยประยูร, 2018)

คุณภาพการบริการก็คือ 1) ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ 2) ระดับของความสามารถของผู้ให้บริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และ 3) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง คือ การที่สถานที่คุมขังหรือเรือนจำให้บริการแก่ประชาชนหรือญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว โปร่งใส และสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้เยี่ยมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยการบริการนี้ควรมีคุณภาพที่ดีและตอบสนองความต้องการของทั้งญาติและผู้ต้องขัง ซึ่งประกอบด้วยหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนกระบวนการลงทะเบียน ที่ควรมีการให้บริการที่รวดเร็ว ชัดเจน และไม่ซับซ้อน การจัดเวลาเยี่ยมที่ชัดเจน มีระบบจัดเวลาเยี่ยมที่แน่นอนและจัดการได้ดี สถานที่เยี่ยมควรมีความสะอาดและความปลอดภัย ถูกสุขอนามัย และให้ความปลอดภัยทั้งต่อผู้เยี่ยมและผู้ต้องขัง การปฏิบัติต่อญาติและผู้เยี่ยม การให้บริการที่สุภาพและเคารพสิทธิของญาติหรือผู้เยี่ยมเป็นสิ่งสำคัญ เจ้าหน้าที่ควรมีมารยาทที่ดีและให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นมิตร การให้ข้อมูลที่ชัดเจน โดยเจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนเกี่ยวกับระเบียบการเยี่ยม เทคโนโลยีในการเยี่ยมออนไลน์ กรณีที่ใช้ระบบเยี่ยมออนไลน์ ซึ่งควรมีการดูแลระบบให้เสถียรและใช้งานง่าย คุณภาพที่ดีของการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เยี่ยมและเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังส่งผลต่อการดูแลผู้ต้องขังอย่างเป็นธรรม

2.3 มาตรฐานการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังตามมาตรฐานสากล

2.3.1 มาตรฐานการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำแห่งองค์การสหประชาชาติ ว่าด้วยการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง (United Nations Standard Minimum Rules for the Treatment of Prisoners) หรือ ข้อกำหนดแมนเดลา (Mandela Rules) เป็นข้อกำหนดที่ได้ถูกนำมาใช้ในหลายประเทศทั่วโลกเป็นมาตรฐานสากลสำหรับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังอย่างมีมนุษยธรรม ข้อกำหนดแมนเดลา (Mandela Rules) หรือ "ข้อกำหนดขั้นต่ำสำหรับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง" เป็นมาตรการที่ถูกตั้งขึ้นโดยสหประชาชาติ เพื่อปกป้องสิทธิของผู้ต้องขังทั่วโลกและส่งเสริมมาตรฐานการดำเนินการที่ยุติธรรมและเป็นมนุษยธรรมในการคุมขัง มีสาระสำคัญโดยสรุป ดังนี้

2.3.1.1 ความเป็นมนุษย์และศักดิ์ศรีของผู้ต้องขัง

1) ผู้ต้องขังควรได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีของมนุษย์ โดยไม่ให้มีการทรมานหรือการปฏิบัติที่เหยียดหยาม การขังหรือการลงโทษไม่ควรทำให้ผู้ต้องขังต้องตกอยู่ในสภาพที่ไม่สามารถรักษาความเคารพในตัวเองได้ เช่น การขังในสภาพแวดล้อมที่แออัดหรือขาดการดูแลที่เหมาะสม

2) ผู้ต้องขังยังคงเป็นมนุษย์ที่มีสิทธิในการรักษาความเป็นส่วนตัวและสิทธิขั้นพื้นฐานในชีวิตประจำวัน เช่น การได้รับการคุ้มครองจากการล่วงละเมิดทางร่างกายและจิตใจ

2.3.1.2 สภาพการคุมขังที่เหมาะสม

1) สถานที่คุมขังต้องมีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการอยู่อาศัย เช่น พื้นที่ที่เพียงพอในการเคลื่อนไหว ไม่แออัดจนเกินไป และมีระบบระบายอากาศที่ดี นอกจากนี้ยังต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำสะอาด การดูแลรักษาความสะอาด และแสงสว่างที่เพียงพอ

2) สิ่งแวดล้อมที่ดีจะช่วยให้ผู้ต้องขังมีสภาพจิตใจที่ดีและสามารถฟื้นฟูตนเองได้ดีขึ้น

2.3.1.3 การเข้าถึงสุขภาพ

1) ผู้ต้องขังมีสิทธิในการได้รับการรักษาพยาบาลที่เหมาะสมและทันเวลา เช่น การรักษาโรคที่เกิดขึ้นในคุก การดูแลสุขภาพจิต และการป้องกันโรคติดต่อ การเข้าถึงแพทย์และการรักษาต้องได้รับการจัดสรรโดยไม่คำนึงถึงสถานะหรือความผิดของผู้ต้องขัง

2) ในกรณีของโรคติดต่อหรือโรคระบาดในคุก เจ้าหน้าที่และผู้ต้องขังต้องมีมาตรการป้องกันที่เหมาะสมเพื่อปกป้องสุขภาพของทุกคนในสถานที่คุมขัง

2.3.1.4 การศึกษาและการพัฒนาทักษะ

1) การให้โอกาสในการศึกษาและการพัฒนาทักษะถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ต้องขัง เพื่อให้พวกเขามีโอกาสพัฒนาตนเองและเตรียมตัวกลับคืนสู่สังคมได้อย่างมีคุณภาพ

2) การศึกษาอาจรวมถึงการเรียนรู้ทักษะด้านอาชีพหรือการศึกษาทางวิชาการ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มโอกาสในการปรับตัวและหางานทำหลังจากพ้นโทษ

2.3.1.5 การป้องกันความรุนแรง

1) คุกต้องมีการดำเนินการที่ชัดเจนในการป้องกันการใช้ความรุนแรงระหว่างผู้ต้องขังและระหว่างผู้ต้องขังกับเจ้าหน้าที่ การทำร้ายหรือการละเมิดสิทธิของผู้ต้องขังไม่ควรเกิดขึ้นในทุกสถานการณ์

2) สถานที่คุมขังต้องมีระบบดูแลและควบคุมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อไม่ให้เกิดการใช้ความรุนแรงหรือการละเมิดทางจิตใจ เช่น การควบคุมการใช้ความรุนแรงจากเจ้าหน้าที่หรือผู้ต้องขังที่มีอำนาจ

2.3.1.6 สิทธิในการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูล

1) ผู้ต้องขังควรได้รับสิทธิในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอก เช่น ครอบครัว หน่วยงาน หรือองค์กรด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้แน่ใจว่าพวกเขายังคงได้รับการดูแลและมีสิทธิในการต่อสู้คดีหรือขอความช่วยเหลือ

2) การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุมขัง เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ต้องได้รับการส่งเสริมให้ผู้ต้องขังสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์ได้

2.3.1.7 ความยุติธรรมในกระบวนการยุติธรรม

1) กระบวนการพิจารณาคดีของผู้ต้องขังต้องยุติธรรมและโปร่งใส ผู้ต้องขังไม่ควรถูกลงโทษโดยไม่มีการพิจารณาคดีอย่างยุติธรรม หรือถูกคุมขังเกินระยะเวลาที่กำหนดในคำพิพากษา

2) นอกจากนี้ยังควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของคำตัดสินหรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ต้องขังได้รับการพิจารณาคดีในสิทธิที่สมควร

2.3.2 สำหรับสิทธิผู้ต้องขังในการได้รับการเยี่ยมตามสมควร ตามกติกาและข้อตกลงระหว่างประเทศข้อกำหนดขั้นต่ำขององค์การสหประชาชาติในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง (United Nations Standard Minimum Rules for the Treatment of Prisoners 7.1, 2015) (ข้อกำหนดแมนเดลา - Mandela Rules) ปี 2558 ในข้อที่เกี่ยวกับการติดต่อกับโลกภายนอกเรือนจำ มีรายละเอียด ดังนี้

2.3.2.1 การติดต่อกับโลกภายนอกเรือนจำ ได้แก่

1) ข้อกำหนด 58

ผู้ต้องขังต้องได้รับอนุญาตให้สื่อสารกับครอบครัวและเพื่อนของตนตามระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้โดยมีการกำกับดูแลเท่าที่จำเป็น โดยการเขียนจดหมายและหากเป็นไปได้ โดยการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ดิจิทัลและช่องทางอื่นใด และโดยการเยี่ยม

กรณีที่ได้รับอนุญาตให้มีการเยี่ยมโดยคู่สมรส ต้องให้มีการใช้สิทธิดังกล่าวโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ผู้ต้องขังหญิงต้องสามารถใช้สิทธิดังกล่าวได้เท่าเทียมกับผู้ต้องขังชาย ให้กำหนดขั้นตอนปฏิบัติและจัดให้มีสถานที่เพื่อการเข้าเยี่ยมเพื่อประกันว่าจะมีการเข้าถึงอย่างเป็นธรรมและโดยเท่าเทียมกัน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและศักดิ์ศรี

2) ข้อกำหนด 59

หากเป็นไปได้ ผู้ต้องขังต้องได้รับการจัดให้อยู่ในเรือนจำซึ่งใกล้กับบ้านหรือสถานที่เพื่อการฟื้นฟูทางสังคมของตน

3) ข้อกำหนด 60

การอนุญาตให้ผู้เยี่ยมเข้ามาในเรือนจำ ขึ้นอยู่กับว่าผู้เข้าเยี่ยมยอมให้มีการค้นตัวหรือไม่ ผู้เข้าเยี่ยมอาจถอนความยินยอมในเวลาใดก็ได้ ซึ่งในกรณีเช่นนั้นผู้บริหารงานราชทัณฑ์อาจปฏิเสธการเข้าเยี่ยมก็ได้

การค้นตัวและขั้นตอนปฏิบัติในการเข้าเรือนจำของผู้เข้าเยี่ยม ต้องไม่เป็นไปในลักษณะย่ำยีศักดิ์ศรีของมนุษย์ และสอดคล้องกับหลักการซึ่งอย่างน้อยเป็นไปเพื่อการป้องกัน

ตาม ข้อกำหนด 50 ถึง 52 การค้นตามชอกหลิปต่าง ๆ ของร่างกายเป็นสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยงและไม่ควรใช้กับเด็ก

4) ข้อกำหนด 61

ผู้ต้องขังต้องได้รับโอกาส เวลา และการอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในการเยี่ยม และในการสื่อสารและปรึกษาหารือกับที่ปรึกษาทนายความที่ตนเลือก หรือผู้ให้บริการด้านกฎหมายโดยไม่ชักช้า ไม่มีการลอบฟังข้อมูลหรือไม่มีการตัดข้อความใด ๆ และให้เป็น การสื่อสารอย่างเป็นความลับโดยสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็นประเด็นด้านกฎหมายใด ๆ ทั้งนี้โดยสอดคล้องกับกฎหมายในประเทศที่บังคับใช้อยู่ การปรึกษาหารือนั้นอาจกระทำในลักษณะที่อยู่ในสายตาของเจ้าพนักงานเรือนจำ แต่ต้องไม่ได้ยินข้อความในการปรึกษานั้น จากกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Right 1996 1) มนุษย์ทุกคนมีสิทธิโดยธรรมชาติในการดำรงชีวิต สิทธินี้ต้องได้รับการคุ้มครองโดยกฎหมาย ไม่มีบุคคลใดสามารถล่วงชีวิตของใครได้ตามอำเภอใจ 2) บุคคลจะถูกแทรกแซงการติดต่อสื่อสารโดยพลการหรือไม่ชอบด้วยกฎหมายมิได้ และจะถูกกลบหลู่เกียรติและชื่อเสียงโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายมิได้ และบุคคลทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายมิให้ถูกแทรกแซงหรือกลบหลู่เช่นนั้น (วิทยุ วงษ์พิทักษ์โรจน์, 2562)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมการเยี่ยมผู้ต้องขัง

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในยุคปัจจุบัน ช่วยในการขับเคลื่อนการพัฒนาในทุกภาคส่วน ช่วยเพิ่มความสะดวกสบาย ประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตของผู้นในยุคนปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นด้านพัฒนาเศรษฐกิจและธุรกิจผ่านการค้าออนไลน์และระบบดิจิทัล เพิ่มประสิทธิภาพในภาคอุตสาหกรรมด้วย AI และ IoT ยกระดับการศึกษาและการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ช่วยในการเชื่อมต่อผู้คนทั่วโลก นอกจากนี้ยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้วยการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพและข้อมูลได้ง่ายขึ้น เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ขับเคลื่อนความก้าวหน้าทางสังคมและเศรษฐกิจในทุกมิติ

2.4.1.1 นิยามนวัตกรรม นักวิชาการได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ดังนี้

วีรภา คำสนธิ (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการทำงาน รูปแบบธุรกิจที่สามารถใช้ประโยชน์ ซึ่งสิ่งใหม่อาจยังไม่เคยมีใครทำมาก่อน หรือเป็นสิ่งที่มีการทำแล้ว แต่องค์กรยังไม่เคยทำ

โดยใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ เทคโนโลยี และการจัดการ มาผนวกกับการส่งเสริมวัฒนธรรม นวัตกรรม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สัมฤทธิ์ผลและเป็นประโยชน์

ศรีรัตน์ โกมลมาลย์ (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งใหม่และองค์กรยอมรับเอาไปใช้ หรือการจัดการ มาพัฒนา ให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการผลิตใหม่หรือบริการใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด

พิชิตพล อังสกุลวงศ์ (2558) ให้ความหมายของนวัตกรรม หมายถึง การนำ สิ่งใหม่ที่ยังไม่เคยมีมาก่อน มาพัฒนาดัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่ให้ทันสมัย หรือได้ผลดียิ่งขึ้น

Evan (1966: 51) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นกระบวนการของการพัฒนา ความคิดใหม่เป็นสิ่งที่ต่อยอดของสิ่งประดิษฐ์ ให้เข้าถึงและเป็นที่ยอมรับของตลาดในลักษณะของ ผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือเป็นกระบวนการใหม่ ที่มีการพัฒนาขึ้นมาใช้เป็นครั้งแรก และทำให้เกิดประโยชน์ ในเชิงเศรษฐกิจ เป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้ประกอบการในการสร้างศักยภาพการแข่งขันในเชิงธุรกิจ และความมั่งคั่ง โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ หรือจากการสร้างขึ้นใหม่ รวมทั้งเป็นการพัฒนาขึ้นจากความรู้ ใหม่ (Utterback, 2004: 42; Drucker, 1994)

จากคำนิยามผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง กระบวนการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่อาจเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการ ซึ่งยังไม่มีใครเคยมีมาก่อน หรือเป็นการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในเชิงเศรษฐกิจและตอบสนองความต้องการของตลาด อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างศักยภาพการแข่งขันและความมั่งคั่งในองค์กร

2.4.1.2 นิยามของเทคโนโลยี

เทคโนโลยี (Technology) มาจากภาษากรีก 2 คำ คือ Techne and Logos คำว่า Techne หมายถึง ทักษะหรืองานฝีมือที่จำเป็นในการสร้างหรือการผลิตบางสิ่งบางอย่าง ส่วน Logos หมายถึง การวิจารณ์ การพิจารณา หรือความรู้ ดังนั้น เทคโนโลยี หมายถึง ความรู้ ในการสร้างหรือผลิตบางสิ่งบางอย่าง พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, น. 538) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีไว้ว่า วิทยาการที่นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทาง ปฏิบัติและอุตสาหกรรม ส่วน (Websters, 1994) ได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยีไว้ว่า การใช้ วิทยาศาสตร์เพื่อวัตถุประสงค์ทางด้านอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม (Galbraith, 1967) ได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยี ไว้ว่า เทคโนโลยีเป็นการใช้อย่างเป็นระบบของวิธีการทางวิทยาศาสตร์ หรือความรู้ต่าง ๆ ที่รวบรวมไว้มาใช้อย่างเป็นระบบเพื่อนำไปสู่ผลในทางปฏิบัติ (Karntip, 2009) เทคโนโลยียังหมายถึงความรวมถึงความรู้ กระบวนการ เครื่องมือ วิธีการ และระบบต่าง ๆ ที่สร้างขึ้นเพื่อ ประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต ตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (ภควัต บุญท้อ, 2559, น. 10)

จากคำนิยามผู้วิจัยสรุปได้ว่า เทคโนโลยี คือ การประยุกต์ความรู้ทาง วิทยาศาสตร์และศาสตร์อื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ โดยใช้ทรัพยากรในกระบวนการผลิตและจำหน่าย ส่วนเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง การจัดการสารสนเทศ เช่น การรับ - ส่ง แปลง จัดเก็บและประมวลผลเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการบริการและเทคโนโลยี

2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในระบบงานราชทัณฑ์

ในยุคปัจจุบันการพัฒนาได้เปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัล แม้กระทั่งกระบวนการยุติธรรมในเรื่องของการบังคับโทษจำคุกก็ยังเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้วยเช่นกัน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในเรือนจำแบบใหม่ในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่

1) การบริหารงานของเรือนจำ ได้แก่ การจัดเก็บข้อมูลประวัติผู้ต้องขัง การประเมินผลพฤติกรรม การคำนวณวันพัก - ลดโทษจำคุก การอภัยโทษ และการประสานงานในเรือนจำกับกรมราชทัณฑ์ที่รวดเร็ว ซึ่งรวมทั้งกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ๆ ด้วย

2) การบำบัดแก้ไขฟื้นฟูพฤติกรรม การศึกษา ได้อย่างตอบสนองความต้องการของผู้ต้องโทษกับสถานศึกษาภายนอกได้ในระบบการเรียนรู้ทางไกล (Online) ตลอดทั้งการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศได้ด้วยระบบดิจิทัล

3) บริการดูแลสุขภาพผู้ต้องขังในเรือนจำ ไม่ว่าชายหรือหญิงซึ่งเป็นประชากรในเรือนจำสามารถใช้ระบบติดต่อ คำขอ และวิดีโอคอลเพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ในการติดต่อบริการดูแลสุขภาพในเรือนจำและหน่วยงานอื่น ๆ ได้ ทั้งภายในและภายนอกเรือนจำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เช่น แพทย์ในโรงพยาบาลจังหวัด หรือแพทย์เฉพาะทาง เป็นต้น ตลอดทั้งการรักษาทางไกลกับแพทย์ฉุกเฉิน (Tere-Confident)

4) การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก กับหุ้นส่วนความร่วมมือกันกับเรือนจำเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ กับเครือข่ายต่าง ๆ เช่น องค์กรพัฒนาเอกชน และการติดต่อกับบุคคลภายนอกผ่านวิดีโอเพื่อสื่อสารกับญาติและคนใกล้ชิด การเยี่ยมในระบบดิจิทัลได้ตลอดเวลา นักโทษอาจถูกย้ายไปยังภูมิภาคอื่นที่อยู่ห่างไกลจากครอบครัว ทำให้การเยี่ยมยากขึ้น ระบบดิจิทัลจะทำให้เสมือนอยู่ใกล้กันและเพิ่มเวลาการสื่อสารได้มากขึ้น ครอบครัวของนักโทษมักมีบทบาทสำคัญในชีวิตของเขาหรือเธอ การเยี่ยมเยียนของสมาชิกในครอบครัวสามารถช่วยกระตุ้นผู้ต้องขังในการฟื้นฟูสมรรถภาพ การวางตัวนักโทษให้ใกล้ชิดกับครอบครัวมากที่สุดจะช่วยให้การเปลี่ยนผ่านไปสู่โลกภายนอกเป็นไปอย่างราบรื่นไปพร้อม ๆ กับสังคมภายนอก

5) เป็นการสร้างฐานข้อมูล (Big data) เพื่อประโยชน์ในการบริหารกระบวนการยุติธรรมทางอาญาได้ทั้งระบบ ข้อมูลขนาดใหญ่สามารถช่วยผู้ตัดสินใจได้ ตัวอย่างเช่น ข้อมูลอาจแสดงให้เห็นว่าผู้กระทำความผิดบางประเภทมีแนวโน้มที่จะกระทำความผิดในเรือนจำหรือกระทำความผิดซ้ำ

หลังจากออกจากเรือนจำ ก็สามารได้เห็นภาพทั้งในระดับรายบุคคลและในมหัพภาค (ธานี วรภัทร์, 2565)

ในยุคดิจิทัลปัจจุบันการพัฒนาในด้านต่าง ๆ รวมถึงกระบวนการยุติธรรมก็ได้รับการปรับปรุงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยในเรือนจำมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงาน เช่น การจัดเก็บข้อมูลประวัติผู้ต้องขัง การประเมินพฤติกรรม การคำนวณการลดโทษ และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ต้องโทษ การดูแลสุขภาพผ่านระบบติดต่อทางไกล เช่น วิดีโอคอลกับแพทย์ และการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกผ่านเครือข่ายดิจิทัล รวมถึงการสร้างฐานข้อมูล (Big Data) เพื่อช่วยในการตัดสินใจและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ต้องขังให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น เทคโนโลยีดิจิทัลถือว่ามีประโยชน์ต่อผู้ต้องขังในหลายด้าน เนื่องจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในเรือนจำสามารถช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ต้องขังและเตรียมความพร้อมสำหรับการกลับเข้าสู่สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประโยชน์หลัก ๆ มีดังนี้

1) ด้านการบริหารจัดการและลดความแออัด

การใช้ระบบดิจิทัลช่วยให้การบริหารจัดการข้อมูลผู้ต้องขังมีความแม่นยำขึ้น ลดความซ้ำซ้อน และทำให้กระบวนการพิจารณาโทษเป็นไปอย่างเป็นระบบ

2) ด้านการศึกษาและการฟื้นฟูพฤติกรรม

ผู้ต้องขังสามารถเข้าถึงการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงหลักสูตรอบรมต่าง ๆ ซึ่งช่วยพัฒนาทักษะและสร้างโอกาสทางอาชีพหลังพ้นโทษ

3) ด้านสุขภาพและการดูแลสุขภาพทางแพทย์

ระบบดิจิทัลช่วยให้ผู้ต้องขังสามารถปรึกษาแพทย์ผ่านวิดีโอคอลและติดต่อขอรับบริการทางการแพทย์ได้สะดวกขึ้น ลดภาระของเจ้าหน้าที่และทำให้การรักษาพยาบาลรวดเร็วขึ้น

4) ด้านการติดต่อกับครอบครัวและสังคม

เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้ผู้ต้องขังสามารถสื่อสารกับครอบครัวผ่านระบบวิดีโอคอล ทำให้ความสัมพันธ์ไม่ขาดช่วง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความเครียดและสนับสนุนกระบวนการฟื้นฟู

5) ด้านการใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และพัฒนาระบบการยุติธรรม

การจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ทำให้สามารถวิเคราะห์แนวโน้มพฤติกรรมของผู้ต้องขังทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงนโยบายเรือนจำและมาตรการป้องกันการกระทำผิดซ้ำ

ดังนั้น ในยุคดิจิทัลการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตถือเป็น “สิทธิ” อย่างหนึ่งของผู้ต้องขัง ซึ่งศาลสิทธิมนุษยชนแห่งยุโรป (ECtHR) ได้เคยให้ความเห็นไว้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลกำลังเปลี่ยนแปลงระบบ

เรือนจำอย่างเห็นได้ชัด เรือนจำในอนาคตอันใกล้นี้จะตอบสนองความต้องการของผู้ต้องขังได้ดีขึ้น จะช่วยเตรียมพร้อมผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นสำหรับชีวิตที่ถูกต้องจำ และจะดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดทั้งการเตรียมความพร้อมก่อนปล่อยที่เหมาะสมกับบุคคลได้มากยิ่งขึ้นมีการรับรู้ ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของสังคมภายนอกผ่านเครื่องมือสื่อสารไปพร้อม ๆ กัน (The Centre for Social Justice, 2021) (ธานี วรภัทร์, 2565)

การแออัดในเรือนจำเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตและร่างกายของผู้ต้องขัง รวมถึงการดูแลสุขภาพที่ยังไม่เพียงพอ และการจัดการกิจกรรมการศึกษาอบรมที่ไม่สะดวก เนื่องจากขาดแคลนทรัพยากรและพื้นที่ที่เหมาะสม ทำให้การฟื้นฟูผู้ต้องขังเป็นไปได้ยาก อีกทั้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่าง ๆ ทั้งค่าสถานที่ ค่าอาหาร และกิจกรรมพัฒนาต่าง ๆ ยังเป็นภาระทางการเงินที่หนักหน่วงต่อรัฐ ที่ต้องใช้ภาษีจากประชาชนในการจัดสรรงบประมาณดังกล่าว การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้จึงเป็นทางเลือกที่สามารถช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้ เช่น การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ การสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล และการใช้ระบบอัตโนมัติในการจัดการทรัพยากร ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลสุขภาพ และทำให้การฟื้นฟูผู้ต้องขังสามารถทำได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ควรมีการควบคุมการใช้งานอย่างรัดกุมเพื่อให้ได้ผลดีที่สุด

การกระทำความผิดซ้ำเป็นปัญหาที่สำคัญในการจัดการกับผู้ต้องขังในเรือนจำ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความไม่ประสบผลสำเร็จในการฟื้นฟูและเตรียมความพร้อมให้กับผู้ต้องขังก่อนการกลับสู่สังคม โดยเฉพาะในกรณีของผู้กระทำความผิดซ้ำในกรณีที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด การกระทำความผิดซ้ำไม่ได้ส่งผลแค่กับเรือนจำเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ต้องใช้ทรัพยากรจากตำรวจ อัยการ ศาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดการเสียมูลค่าทางเศรษฐกิจและภาระทางการเงินที่สูงขึ้น รวมทั้งการใช้กำลังข้าราชการในกระบวนการดำเนินการทางกฎหมาย การกระทำผิดซ้ำสะท้อนถึงข้อบกพร่องในการเตรียมผู้ต้องขังให้พร้อมสำหรับการใช้ชีวิตหลังออกจากเรือนจำ เทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถเข้ามาช่วยในการพัฒนาผู้ต้องขังในหลายมิติ เช่น การศึกษาออนไลน์ การฝึกทักษะใหม่ ๆ หรือการใช้เทคโนโลยีในการติดตามพฤติกรรมของผู้ต้องขัง ช่วยลดความเสี่ยงในการกระทำความผิดซ้ำ นอกจากนี้ เทคโนโลยี ยังสามารถช่วยในการจัดการและบริหารเรือนจำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดการข้อมูล การฟื้นฟูและการติดตามผล รวมทั้งการช่วยให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีเครื่องมือที่ดีขึ้นในการทำงาน เพื่อเตรียมผู้ต้องขังให้กลับสู่สังคมอย่างประสบความสำเร็จ

การลดจำนวนประชากรในเรือนจำสามารถทำได้ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบคลาวด์ ซึ่งช่วยให้ผู้นำด้านการแก้ไขวิธีใหม่ในการป้องกันพฤติกรรมทางอาญาและลดภาระในเรือนจำ เทคโนโลยีช่วยให้ผู้พิพากษามีทางเลือกในการลงโทษที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสามารถใช้

ข้อมูลเพื่อระบุผู้กระทำความผิดที่มีแนวโน้มจะกระทำความผิดซ้ำได้ จากนั้นตำรวจสามารถให้คำปรึกษาและติดตามบุคคลที่มีความเสี่ยงได้อย่างเชิงรุก การใช้เทคโนโลยีติดตามแท็กอิเล็กทรอนิกส์ (electronic monitoring) เป็นอีกหนึ่งวิธีที่ช่วยลดการใช้เรือนจำ โดยสามารถติดตามตำแหน่งของผู้กระทำความผิดที่ไม่รุนแรงหรือผู้ที่รอการพิจารณาคดีได้แบบเรียลไทม์ ช่วยให้พวกเขาสามารถหลีกเลี่ยงการถูกขังและกลับไปใช้ชีวิตในชุมชนได้ การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงแต่ช่วยลดภาระในเรือนจำ แต่ยังช่วยให้ผู้ต้องหาสามารถกลับไปทำงานและสนับสนุนครอบครัวได้ วิธีนี้ยังช่วยให้เจ้าหน้าที่ทัณฑสถานสามารถติดตามและควบคุมผู้กระทำความผิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายและภาระในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และเพิ่มโอกาสในการฟื้นฟูผู้ต้องหาก่อนการกลับสู่สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ธานี วรภัทร์, 2565)

2.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล

2.4.3.1 องค์ประกอบหลักที่สำคัญของการพัฒนาและการปรับเปลี่ยนองค์กรให้เข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) มีดังนี้

1) กรอบความคิด (Mindsets) คือคุณลักษณะแรกที่สำคัญมากขององค์กรดิจิทัล เป็นความมุ่งมั่นที่ชัดเจนของทุกภาคส่วนในองค์กรในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้เป็นพื้นฐานในการแก้ปัญหา ขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กร คนและกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ รังสรรค์นวัตกรรมเพื่อสร้างอรรถประโยชน์ และการเชื่อมต่อที่มีประสิทธิภาพสำหรับทุกคน ทุกที่ ทุกเวลา (Anyone Anywhere Anytime) ซึ่งสร้างได้จาก 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) การสร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับดิจิทัล (Digital Awareness) ให้แก่ผู้บริหารและบุคลากรได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการนำดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กร และ 2) กรอบความคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) ในการสร้างและพัฒนากรอบความคิดของผู้บริหารและบุคลากรที่เปิดกว้างต่อการเรียนรู้และเปิดรับองค์ความรู้ เทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่และเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองและองค์กรไปพร้อมกัน สามารถแสดงได้ดังสมการ คือ Digital Mindset = Digital Awareness + Growth Mindset

2) การปฏิบัติ (Practices) หรือกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรที่ต้องมุ่งเน้น 3 ด้าน ได้แก่

(1) การดำเนินงานดิจิทัล (Digitized Operations) ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นฐานในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ การติดตามและประเมินผล การจัดการเอกสารอย่างเป็นเหตุเป็นผล เช่น การลดใช้กระดาษ (Paperless) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) สำนักงานอัตโนมัติ (Automation Office) การใช้แอปพลิเคชัน (Application) เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารทางไกลและทันทีทันใด เช่น Line, Google Meet และ Zoom เป็นต้น

(2) การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Decisions) ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูลสารสนเทศ และข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้เป็นฐานในการตัดสินใจระดับต่าง ๆ ทั้งการตัดสินใจในระดับการวางแผนและดำเนินนโยบาย การวางแผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ การดำเนินโครงการและการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์และประเมินผล ผ่านกระบวนการคิด และตัดสินใจอย่างเป็นระบบ เป็นเหตุเป็นผลตามหลักวิทยาศาสตร์และหลักความเป็นจริง ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีในหลายด้าน เช่น มีฐานข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าและนำไปใช้ได้จริง (Valuable and Actionable Insights) สามารถนำไปใช้ตัดสินใจและพยากรณ์ทิศทางในอนาคตได้ (Prediction) เป็นต้น

(3) การเรียนรู้ร่วมกัน (Collaborative Learning) ด้วยการปรับรูปแบบการทำงานจากแนวตั้งเป็นแนวราบ ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป ลดกฎระเบียบที่ซ้ำซ้อน นำเทคโนโลยีดิจิทัล เทคนิคการทำงานสมัยใหม่ นวัตกรรม และการทำงานเป็นทีมมาประยุกต์ใช้ ซึ่งสามารถดึงศักยภาพของบุคลากรทุกคนมาแก้ปัญหะและทำงานได้อย่างสูงสุด

3) บุคลากร (Workforce/People) ที่ต้องมุ่งเน้น 3 ด้าน ได้แก่

(1) ประสบการณ์ด้านเทคโนโลยี (Technology Experience) ด้วยการเปิดโอกาสให้บุคลากรหรือพนักงานเรียนรู้ พัฒนาตนเอง และสร้างสมประสบการณ์การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์และวางแผนเชิงลึก การเชื่อมต่อทางสังคม และการติดต่อสื่อสาร

(2) ทักษะดิจิทัล (Digital Skill) ด้วยการพัฒนาให้บุคลากรหรือพนักงานมีองค์ความรู้ที่เท่าทันและกว้างขวางในการเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมกับลักษณะงาน การปฏิบัติงานและระยะเวลา รวมถึงการสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ โดยในปัจจุบันสำนักงาน ก.พ. (2565) ได้กำหนดทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) ที่บุคลากรภาครัฐจำเป็นต้องรู้และพัฒนาเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน 9 ด้าน คือ การใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมนำเสนองาน การใช้โปรแกรมประมวลคำ การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ การทำงานร่วมกันผ่านออนไลน์ การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล การใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยในการใช้งาน

(3) การมีส่วนร่วมสูง (High-Engagement) ด้วยการจูงใจบุคลากรหรือพนักงานให้เข้ามามีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการองค์กรและการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ให้รับทราบถึงแนวทางหรือนโยบายในเบื้องต้น การให้องค์ความรู้ การสอบถามความคิดเห็น การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ และการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะ การนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน การติดตามและประเมินผล จนถึงการจัดตั้งเป็น

คณะกรรมการดำเนินการและมีแรงผลักดันในตนเอง เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดของตนเองและขององค์กรไปพร้อมกัน

4) ทรัพยากร (Resources) ที่ต้องมุ่งเน้น 3 ด้าน ได้แก่

(1) ข้อมูลประชาชนแบบเรียลไทม์ (Real-Time Customer Data) ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเข้าถึงประชาชนที่มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ทันสถานการณ์เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการทำความเข้าใจพฤติกรรม การพยากรณ์การตัดสินใจ การวางแผนยุทธศาสตร์ และการออกแบบกลยุทธ์ที่เหมาะสม

(2) ข้อมูลการดำเนินงานที่มีการบูรณาการ (Integrated Operation Data) ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้บูรณาการและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ไว้เป็นฐานข้อมูลหนึ่งเดียวที่สามารถเชื่อมโยงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ใช้งานได้ง่ายและเป็นมิตรต่อผู้ใช้ เพื่อนำข้อมูลที่ซับซ้อนนั้นมาใช้เป็นฐานในการตัดสินใจ ดำเนินการและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเท่าทัน เช่น ระบบโรงงานอัจฉริยะ (Smart Factory) หรือระบบบริหารห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management: SCM) ที่มีการนำระบบ IOC (Integrated Operation Center) มาใช้เชื่อมโยงและรวบรวมคำสั่งซื้อของประชาชนในลักษณะฐานข้อมูล นำมาวิเคราะห์ผล สร้างเกณฑ์และตัวชี้วัด วิเคราะห์โอกาส ความเสี่ยง ผลกระทบ แล้วนำมาแปลผลเป็นข้อมูลสารสนเทศที่ง่ายต่อการสร้างความเข้าใจและการนำไปใช้ จนถึง การนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เป็นฐานในการตัดสินใจที่เกิดผลสัมฤทธิ์ สร้างผลตอบแทนคุ้มค่าลดความเสี่ยง ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

(3) เครื่องมือสำหรับความร่วมมือ (Collaborative Tools) ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อพัฒนาการติดต่อสื่อสารและการประสานงานที่รวดเร็ว ทั้งในและนอกองค์กร สามารถเชื่อมต่อได้ทุกอุปกรณ์ ทุกที่ ทุกเวลา (Any Device Anywhere Anytime) เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นต้น ซึ่งคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดและเป็นจุดเริ่มต้น คือ การสร้างและพัฒนากรอบแนวคิดแก่ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรให้ตระหนักถึงความสำคัญ การเปิดกว้างต่อการเรียนรู้ และการบริหารจัดการองค์การภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล จึงจะเกิดประสิทธิผลในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (อนันต์ มณีรัตน์ และอคิน ธารกร, 2565, น. 26 – 30)

2.4.4 เทคโนโลยีที่ใช้ในรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วย 7 อย่าง (จันทร์จิรา เหลลราช, 2563) คือ

2.4.4.1 อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things: IoTs) เป็นเครือข่ายที่เปิดใช้งานอุปกรณ์ใด ๆ ก็ตามเพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตามโปรโตคอลที่กำหนดผ่านอุปกรณ์ตรวจจับ พร้อมทั้งสื่อสารและ แลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเกือบทุกขั้นตอนขององค์การภาครัฐ

เพื่อนำไปสู่รัฐบาลดิจิทัล เช่น ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS: Government Fiscal Management Information System) ของกระทรวงการคลัง ผ่านระบบเว็บไซต์ออนไลน์ www.gfmis.go.th เพื่อออกแบบและจัดสร้างระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐของประเทศไทยอย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งในด้านรายรับ - รายจ่าย เงินคงคลัง บัญชีการเงินตามเกณฑ์คงค้าง บัญชีทรัพย์สินถาวร บัญชีต้นทุน บัญชีบริหาร รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำการอนุมัติ การเบิกจ่าย การปรับปรุง และการติดตามการใช้งบประมาณ ที่เน้นการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้เกิดฐานข้อมูลกลางด้านการเงินการคลังภาครัฐตามโครงสร้างกระทรวง กรม และพื้นที่จังหวัด โดยให้ทุกส่วนราชการเริ่มใช้งานระบบการเงินการคลังแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบ GFMS ได้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 (กระทรวงการคลัง, 2565) เป็นต้น

2.4.4.2 การประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) เป็นการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นฐานบริการหรือแพลตฟอร์ม (Platform) ในการจัดเก็บ จัดการ และประมวลผลข้อมูล ทำหน้าที่เสมือนกระดูกสันหลังของรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้ภาครัฐสามารถเข้าใช้งานเครือข่ายได้ตามความต้องการ โดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาในการติดตั้งหรือดูแลระบบ เช่น ระบบหมอชนะ (Morchana) และไทยชนะ (Thaichana) ที่มีการลงทะเบียนและติดตามประวัติการเดินทางประชาชนและร้านค้าในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 รวมถึงการแจ้งเตือนเมื่อเข้าใกล้หรืออยู่ในพื้นที่เสี่ยง เพื่อเป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดและกลุ่มผู้ติดเชื้อสำหรับศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระทรวงมหาดไทย (ศบค.มท.) ใช้กำหนดแนวทางและมาตรการรับมือที่เท่าทันกับสถานการณ์ต่อไป เป็นต้น

2.4.4.3 ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) หรือฐานข้อมูลทั้งหมดในทุกรูปแบบ เช่น ประวัติส่วนตัว ที่อยู่ การดำเนินการติดต่อ และข้อคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ เป็นต้น เพื่อการวิเคราะห์และการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ให้ง่ายต่อการนำไปใช้ ซึ่งช่วยให้องค์การภาครัฐสามารถวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกำหนดนโยบายได้อย่างเหมาะสมรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง เช่น ระบบหมอพร้อม (MORH: Mohprompt) ที่รวบรวมประวัติการรับวัคซีนโควิด-19 ของประชาชน การออกใบรับรองการรับวัคซีน แบบประเมินอาการรับฉีดวัคซีน และจุดสำหรับฉีดวัคซีน เพื่อเป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับรายงานการฉีดวัคซีน (IC: Immunization Center) สำหรับกระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดสรรวัคซีนให้แก่บุคลากรภาครัฐ หน่วยงาน และประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเหมาะสมต่อไป เป็นต้น

2.4.4.4 ปัญญาประดิษฐ์และการเรียนรู้เกี่ยวกับเครื่องจักร (AI: Artificial Intelligence and Machine Learning) เป็นความรู้ที่แสดงผลโดยเครื่องจักรในการจัดการกับปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการถ่ายโอนข้อมูลจากบุคคลไปยังเครื่องจักรเพื่อช่วยให้เกิดความสะดวก

ในชีวิต เช่น การนำระบบ AI-Based Sex-Sorting มาช่วยคัดแยกกุ้งตัวผู้ออกจากตัวเมียอย่างแม่นยำ แล้วปล่อยกุ้งตัวผู้ไปผสมพันธุ์กับกุ้งลายในธรรมชาติเพื่อให้ไข่ไม่ฟักตัว เป็นวิธีการช่วยลดประชากรกุ้งลายที่เป็นพาหะของโรคใช้เลือดออกได้ถึงร้อยละ 90 ในโครงการ Wolbachia ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมแห่งชาติประเทศสิงคโปร์และการนำระบบผู้ช่วยเสมือน (Chatbot) โปรแกรมการถามตอบด้วยข้อความอัตโนมัติมาให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับครอบครัว การหางาน ค่าใช้จ่ายด้านการศึกษา และเรื่องอื่น ๆ แก่ประชาชน ของกรมสวัสดิการสังคม ประเทศออสเตรเลีย (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) เป็นต้น และการเรียนรู้เกี่ยวกับเครื่องจักร เช่น การเรียนรู้และทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับเครื่องจักร (Deep Learning) อัลกอริทึม (Algorithm) หรือกระบวนการทำงานโดยละเอียดที่สามารถนำไปปฏิบัติตามเพื่อแก้ปัญหาที่กำหนดไว้การจำแนกระดับและประเภทของข้อมูล (Classification) เป็นต้น

2.4.4.5 เทคโนโลยีความปลอดภัย (Security) ของข้อมูลและเครือข่าย การป้องกันการคุกคามทางไซเบอร์ และการตรวจจับพฤติกรรมที่น่าสงสัย เช่น การเข้ารหัสระบบประกันสังคมผ่านแอปพลิเคชัน SSO Connect ของสำนักงานประกันสังคม ผ่านการยืนยันตัวตนด้วยหมายเลขบัตรประชาชนและเลขโทรศัพท์มือถือ เพื่อรักษาความปลอดภัย และความถูกต้องในการเข้าถึงข้อมูลการประกาศและบังคับใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 เพื่อป้องกันการเผยแพร่ข้อมูลอันเป็นเท็จ ผิดกฎหมาย การดูหมิ่น คุกคาม และละเมิดผู้อื่น การประกาศและบังคับใช้พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 เพื่อเป็นมาตรการป้องกันรับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์อันกระทบต่อความมั่นคงของรัฐและความสงบเรียบร้อยในประเทศ เป็นต้น

2.4.4.6 บล็อกเชน (Blockchain) เป็นเทคโนโลยีสำหรับจัดเก็บและส่งข้อมูลแบบไยแมงมุม มักใช้ในการทำธุรกรรมออนไลน์ การเก็บสถิติการทำธุรกิจและทรัพย์สิน เปรียบเสมือนโซ่ที่สร้างขึ้นเพื่อกระจายข้อมูลเก็บไว้ในชิ้นส่วนโซ่ที่ต่อกัน โดยข้อมูลเหล่านั้นไม่สามารถถูกเปลี่ยนแปลงได้ โดยเป็นฐานข้อมูลที่เป็นสาธารณะ ทุกคนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้ ไม่มีหน่วยงานส่วนกลางเข้ามาทำหน้าที่ควบคุมและปกป้อง ส่งผลให้แฮกเกอร์ (Hacker) ไม่สามารถโจมตีข้อมูลเหล่านี้ได้ เช่น การนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้ให้บริการจดทะเบียนและการยืนยันธุรกรรมต่าง ๆ ของบริษัทเอกชนในรัฐเดลาแวร์ (Delaware) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ลงทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น (ณัฏฐ โปธิพัฒน์ชัย, 2561) เป็นต้น

2.4.4.7 เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือและสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media and Mobile Technologies) ใช้เป็นสื่อกลางเชื่อมต่อกับประชาชนผู้มารับบริการตามยุคสมัย เช่น

Facebook แฟนเพจ FDA Thai (Food and Drug Administration, Ministry of Public Health, Thailand) ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่คอยให้ข้อมูลข่าวสารความรู้เกี่ยวกับการอุปโภคและบริโภคที่เป็นประโยชน์ บทความวิชาการ การเตือนภัย การแจ้งข้อร้องเรียนและเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้แก่ประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2565) Application DLT Smart Queue ของกรมการขนส่งทางบก ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการจองคิว การทำใบขับขี่ การต่ออายุใบอนุญาตขับขี่ การชำระภาษีและการซื้อประกันรถยนต์ รถจักรยานยนต์ เพื่อช่วยลดความยุ่งยากของขั้นตอนการรับบริการ ลดการเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พร้อมทั้งสามารถเลือกวันและสถานที่เข้ารับบริการ เข้าถึงข้อมูลรายละเอียดของเอกสารหลักฐาน และบริการ แจ้งเตือน เป็นต้น (กรมการขนส่งทางบก, 2565) ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าว ล้วนเป็นสิ่งที่นำมาใช้ในสังคมปัจจุบันอยู่แล้ว เพียงแต่ต้องนำมากำหนดเป็นนโยบาย แผนการดำเนินงาน และโครงการอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุป การให้บริการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง เป็นการบริหารงานภาครัฐแบบรัฐบาลดิจิทัล คือเป็นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลข้อที่ 7 คือ เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือและสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media and Mobile Technologies) ใช้เป็นสื่อกลางเชื่อมต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ต้องขังกับญาติ และการบริการระหว่างภาครัฐกับประชาชนผู้มารับบริการ

2.4.5 นวัตกรรมและเทคโนโลยีการเยี่ยมผู้ต้องขังของประเทศไทย

นวัตกรรมและเทคโนโลยีการเยี่ยมผู้ต้องขังได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ เพิ่มความปลอดภัย ลดความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำ รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ต้องขังและผู้ที่มาเยี่ยมโดยเรือนจำ/ทัณฑสถาน ได้มีการดำเนินการให้บริการเยี่ยมญาติโดยใช้ระบบ นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ญาติในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

2.4.5.1 ระบบเยี่ยมออนไลน์ (Video Visitation Systems)

- 1) ระบบเยี่ยมออนไลน์ช่วยให้ผู้ต้องขังสามารถติดต่อกับครอบครัวและเพื่อนฝูงผ่านทางวิดีโอคอลได้ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาเยี่ยมถึงสถานที่คุมขัง
- 2) ระบบนี้สามารถลดความเสี่ยงในการขนย้ายผู้ต้องขังและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- 3) ระบบนี้สามารถลดความแออัดของสถานที่เยี่ยม และเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้เยี่ยม

2.4.5.2 อีเมลและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email and Electronic Messaging)

1) ผู้ต้องขังสามารถใช้ระบบอีเมลภายในเรือนจำในการติดต่อกับครอบครัวและทนายความ

2) มีการควบคุมและตรวจสอบข้อความเพื่อป้องกันการกระทำความผิด

2.4.5.3 ระบบจองเยี่ยมออนไลน์ (Online Visitation Booking System)

ผู้เยี่ยมสามารถจองเวลาล่วงหน้าในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านระบบออนไลน์ ทำให้การจัดการเวลาและทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เรือนจำกลางบางขวางและเรือนจำจังหวัดสมุทรปราการ การนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ในกระบวนการเยี่ยมผู้ต้องขัง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการลดความเครียดของผู้ต้องขังและครอบครัว และช่วยลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคติดต่อในสภาพแวดล้อมของเรือนจำ

2.4.6 นวัตกรรมและเทคโนโลยีการเยี่ยมผู้ต้องขังของต่างประเทศ

ในโลกภายนอกที่หมุนไปอย่างรวดเร็วและเต็มไปด้วยการแข่งขัน การเตรียมความพร้อมให้ผู้ต้องขังแต่เพียงทักษะการใช้ชีวิตจึงไม่เพียงพอ การมีความรู้ที่เท่าทันและทักษะอาชีพที่ตอบโจทย์โลกที่เปลี่ยนไปก็ย่อมขาดไม่ได้ ถึงแม้เรือนจำหลายแห่งจะมีกิจกรรมส่งเสริมทักษะความรู้กันอยู่ก่อนแล้ว แต่นั่นอาจไม่พออีกต่อไป เพราะยุคสมัยนี้มีทักษะความรู้อีกจำนวนมากที่อยู่บนโลกดิจิทัล ทว่าด้วยข้อกักรวหลายอย่าง เรือนจำมักตั้งกำแพงขวางกั้นไม่ให้ผู้ต้องขังเข้าถึงดิจิทัล แม้ด้านหนึ่งจะเป็นข้อดีในการควบคุมผู้ต้องขัง แต่อีกด้าน นั้นทำให้ผู้ต้องขังถูกทิ้งไว้ข้างหลัง ในวันที่พวกเขาต้องก้าวเดินออกจากเรือนจำไปเผชิญโลกความเป็นจริงที่ก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว ด้วยพลังดิจิทัล

เรือนจำหลายประเทศจึงเริ่มเปิดให้ผู้ต้องขังเข้าถึงโลกดิจิทัลได้ แต่การจะเปิดให้ผู้ต้องขังใช้อุปกรณ์ดิจิทัล ย่อมนำมาซึ่งความเสี่ยงได้หลายอย่าง การเข้าถึงดิจิทัลในเรือนจำจึงไม่ได้เปิดกว้างอย่างเต็มร้อยนัก โดยผู้ต้องขังมักจะถูกจำกัดให้เข้าถึงเพียงสิ่งที่เป็นประโยชน์ในแง่การศึกษาและการพัฒนาตัวเอง และขณะเดียวกันการใช้งานก็ถูกควบคุมสอดส่องจากเรือนจำอย่างเข้มงวด เรือนจำที่ประเทศเดนมาร์กเปิด ‘อินเทอร์เน็ตคาเฟ่’ (Internet Café) ให้ผู้ต้องขังมีโอกาสได้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา รวมถึงการหางานทำผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยมีระดับการควบคุมการเข้าถึงเนื้อหาและระดับการสอดส่อง แบ่งตามระดับความเสี่ยงของผู้ต้องขังแต่ละคน ที่ประเทศเบลเยียม เรือนจำเบเวเรน (Beveren Prison) ในเมืองแอนท์เวิร์ป (Antwerp) มีโครงการ Prison Cloud ซึ่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ผู้ต้องขังสามารถใช้เข้าสู่ระบบ e-learning ได้ รวมทั้งยังเปิดให้สามารถดูภาพยนตร์และรายการโทรทัศน์บางรายการ ขณะเดียวกันเรือนจำก็มีระบบสอดส่องการใช้งาน และจำกัดให้เข้าถึงได้เพียงบางเว็บไซต์เท่านั้น



ภาพที่ 2.2 ระบบ Prison Cloud เรือนจำเบเวเรน ประเทศเบลเยียม
ที่มา: De quoi je me mele – RTL TVI, (2021)

ในการวิจัยนี้ขอยกกรณีศึกษาการเยี่ยมผู้ต้องขังของประเทศออสเตรเลียและประเทศสิงคโปร์ สรุปได้ดังนี้

1) เรือนจำในออสเตรเลียสร้างความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ ให้ผู้ต้องขังสามารถเรียนในระดับปริญญาตรี หรือเรียนเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ระดับอุดมศึกษาได้ขณะอยู่ในเรือนจำด้วยระบบการเรียนทางไกลผ่านแล็ปท็อป โดยไม่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จึงช่วยป้องกันไม่ให้ผู้ต้องขังเข้าถึงเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่ไม่พึงประสงค์ได้

2) เรือนจำในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเปลี่ยนจากการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาเป็นแท็บเล็ต ที่นำมาใช้เป็นสื่อกลางให้ผู้ต้องขังเข้าถึงดิจิทัลได้ โดยทำระบบ The Digitalisation of Inmate Rehabilitation & Corrections Tool (DIRECT) ให้ผู้ต้องขังเข้าถึงได้ทั้ง e-learning, e-book, e-newspaper รวมถึงพอดคาสต์ (podcast) ซึ่งแน่นอนว่ามีการควบคุมสอดส่องจากเรือนจำ นอกจากนี้ เรือนจำสิงคโปร์ยังตั้งใจขยายไปช่วยเหลือผู้ต้องขังเก่าที่ออกจากเรือนจำไปแล้ว ให้กลับคืนสู่สังคม โดยมีแผนพัฒนาระบบ Self-Help And Reward E-application (SHARE) ซึ่งจะเป็นแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่ช่วยให้กลุ่มผู้ต้องขังเก่าสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ ของชุมชน รวมถึงฐานข้อมูลสำหรับหางานทำ เรือนจำในประเทศสิงคโปร์ทำระบบ e-letter ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรม DIRECT ให้ผู้ต้องขังสามารถติดต่อกับครอบครัวได้ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แท็บเล็ต

โดยเรือนจำสิงคโปร์บอกว่าการนำระบบนี้มาใช้ ช่วยให้ผู้ต้องขังกับครอบครัวติดต่อกันได้มากขึ้น ทั้งยังลดความเสี่ยงที่ผู้ต้องขังจะลักลอบนำสิ่งของผิดกฎหมายเข้าไปในเรือนจำด้วย



ภาพที่ 2.3 การใช้ e-letter ในการติดต่อครอบครัวของผู้ต้องขังในสิงคโปร์
ที่มา : Singapore Prison Service, (2021)

ขณะที่หลายประเทศเลือกใช้วิธีที่ทำให้ผู้ต้องขังยังคงได้สื่อสารกับครอบครัวแบบเห็นหน้ากัน ด้วยการใช้เทคโนโลยีวิดีโอคอล เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และสหราชอาณาจักร โดยมีทั้งใช้แพลตฟอร์มที่มีอยู่แล้วอย่าง Skype หรือ Zoom รวมถึงแพลตฟอร์มที่พัฒนาขึ้นมาใหม่สำหรับเรือนจำโดยเฉพาะ โดยทั่วไปเรือนจำมักจะตั้งข้อจำกัดในการวิดีโอคอลของผู้ต้องขังบางประการ เช่น การจำกัดระยะเวลาสูงสุดในการพูดคุยต่อครั้ง การจำกัดจำนวนคนสูงสุดที่พูดคุยได้บนวิดีโอคอล และการกำหนดค่าบริการ

กล่าวโดยสรุป การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้กับเรือนจำ ช่วยแก้ปัญหาของความแออัด ค่าใช้จ่ายสูง และอัตราการกระทำผิดซ้ำได้ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ด้วยการสนับสนุนจากเทคโนโลยีดิจิทัล เรือนจำมิได้มีบทบาทหน้าที่เพียงแค่การลงโทษผู้กระทำความผิดเท่านั้น แต่ยังต้องให้การฝึกอบรมและการสนับสนุนสิ่งที่จำเป็นแก่พวกเขาเพื่อสร้างชีวิตที่ดีขึ้นเมื่อพ้นโทษ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ทำให้เกิดการเรียนรู้มากขึ้นให้กับเจ้าหน้าที่ และสถานที่สำหรับ

การเรียนรู้และการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ต้องขังที่ดีขึ้น เอื้อต่อสังคมที่ปลอดภัยยิ่งขึ้น และน่าจะทำให้ผู้ต้องขังรู้สึกสะดวกในการดำรงชีวิตในเรือนจำได้มากขึ้น เนื่องจากมีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีได้เท่า ๆ กันกับในโลกภายนอก การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับระบบเรือนจำเป็นการปฏิวัติความคิดและการบริหารจัดการเรือนจำที่สำคัญในการบริหารจัดการที่เหมาะสมไม่เพียงแต่เทคโนโลยีจะช่วยให้ผู้กระทำความผิดออกจากเรือนจำได้มากขึ้น แต่ยังกำหนดรูปแบบใหม่ของเรือนจำอีกด้วย ตามสภาพความจริงหนึ่งก็คือ นักโทษส่วนใหญ่จะกลับเข้าสู่สังคม การฟื้นฟูไม่ใช่แค่การลงโทษ ที่ต้องเป็นเป้าหมายหลักของการจำคุก เมื่อคำนึงถึงสิ่งนี้ เรือนจำสามารถทำอะไรได้บ้างเพื่อเพิ่มโอกาสในการติดต่อสื่อสารหรือเรียนรู้นอกกำแพงเรือนจำของผู้ต้องขังให้เกิดขึ้นได้ การได้ใกล้ชิดกับครอบครัวและคนรักได้มากขึ้นอย่างมี “ความเป็นมนุษย์” ที่มีมนุษยธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชน การจัดกิจกรรมในหลากหลายรูปแบบเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดการเรียนรู้ ความรู้ความเข้าใจ และพัฒนาจิตใจ และพฤติกรรมโดยการใช้เวลาอย่างคุ้มค่า เป็นการลดโอกาสการซ้ำซ้อนความคิดและพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ของผู้ต้องขังด้วยกันเองได้ด้วย ด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลรูปแบบต่าง ๆ ที่ทันสมัย อันเป็นการส่งเสริมสุขภาพจิต สุขภาพกาย และการแนะนำแนะแนวในเรื่องต่าง ๆ ให้ผู้ต้องขังอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง อันสามารถประเมินผลการรับรู้ของผู้ต้องขังและทดสอบความรู้และความเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมได้

2.5 การบริหารจัดการการเยี่ยมผู้ต้องขัง กฎหมาย ระเบียบ และสิทธิที่เกี่ยวข้องกับการเยี่ยมญาติ

2.5.1 การบริหารจัดการการเยี่ยมผู้ต้องขัง

2.5.1.1 ระบบการเยี่ยมผู้ต้องขัง

กรมราชทัณฑ์ได้ดำเนินการจัดให้ผู้ต้องขังในการได้รับการเยี่ยมญาติในเรือนจำและทัณฑสถานทุกแห่ง โดยได้จำแนกรูปแบบของการเยี่ยมผู้ต้องขังออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1) การเยี่ยมแบบปกติ (Regular Visit)

การเยี่ยมแบบปกติ (Regular Visit) เป็นการเยี่ยมผู้ต้องขังในรูปแบบที่เยี่ยมผ่านสิ่งกีดขวาง ซึ่งการเยี่ยมในลักษณะนี้เป็นการเยี่ยมในรูปแบบดั้งเดิม และเป็นการเยี่ยมผู้ต้องขังที่เรือนจำทั่วไปจัดให้มีตามปกติ โดยทางเรือนจำหรือทัณฑสถานจัดให้มีห้องเยี่ยมหรือพื้นที่สำหรับการเยี่ยม แต่จะมีสิ่งกีดขวางมาขวางกั้นระหว่างผู้เข้าเยี่ยมกับผู้ต้องขัง โดยสิ่งกีดขวางดังกล่าวอาจจะเป็นลูกกรงทั้งสองด้านห่างกัน ตาข่าย กระจก ที่เจาะรูให้พูดถึงกันได้ หรือการคุยกันผ่านโทรศัพท์ โดยนั่งอยู่คนละด้านในห้องกระจก ทั้งนี้ ระหว่างที่การเยี่ยมกำลังดำเนินอยู่นั้น เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมอยู่ห่าง ๆ และสามารถดักฟังได้ สาเหตุที่ต้องมีการจำกัดเสรีภาพในการเยี่ยมนั้น เนื่องจาก

การเยี่ยมโดยมีสิ่งกีดขวางมักใช้กับผู้ต้องขังที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องควบคุมดูแลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย อีกทั้งยังเพื่อป้องกันการลักลอบส่งสิ่งของต้องห้ามหรือส่งข้อความที่อาจจะก่อให้เกิดอันตรายเข้ามาในเรือนจำ โดยคุณสมบัติของผู้ที่สามารถเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังได้นั้น จะต้องเป็นตามระเบียบกรมราชทัณฑ์ว่าด้วยการเยี่ยมการติดต่อของบุคคลภายนอกกับผู้ต้องขังและการเข้าดูกิจการหรือติดต่อกับเรือนจำ พ.ศ. 2561

ทั้งนี้ บุคคลภายนอกที่มีคุณสมบัติตามระเบียบดังกล่าว และได้รับอนุญาตให้เข้าเยี่ยมหรือติดต่อผู้ต้องขังจะต้องปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวอย่างเคร่งครัด และต้องเยี่ยมผู้ต้องขังภายในสถานที่ที่เรือนจำจัดไว้ให้เท่านั้น ห้ามนำสิ่งของต้องห้ามเข้ามาในเรือนจำ ไม่รับของจากผู้ต้องขัง ไม่ส่งมอบสิ่งใดให้ผู้ต้องขัง ไม่เป็นสื่อกลางในการติดต่อผู้ต้องขังเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย ไม่บันทึกภาพ หรือข้อความเกี่ยวกับผู้ต้องขังหรือเรือนจำ ไม่ใช้โทรศัพท์และเครื่องมือสื่อสาร รวมทั้งต้องยินยอมให้เจ้าพนักงานเรือนจำฟังการสนทนา บันทึกภาพหรือเสียง หรือตัดการสื่อสารหากจำเป็นในทางปฏิบัติของเรือนจำในประเทศไทย การเยี่ยมผู้ต้องขังสามารถขอเข้ารับการเยี่ยมผู้ต้องขังได้ในวันจันทร์ถึงศุกร์ ตั้งแต่เวลา 09.00 - 15.00 น. โดยไม่มีการหยุดพักกลางวัน เพื่อเป็นการบริการประชาชน

2.5.1.2 การเยี่ยมแบบถึงตัว (Contact Visit) หรือการพบญาติแบบใกล้ชิด

การเยี่ยมแบบถึงตัว (Contact Visit) นั้น เป็นการเยี่ยมในลักษณะที่ไม่มีสิ่งกีดขวางระหว่างผู้ต้องขังกับผู้เข้าเยี่ยม กรมราชทัณฑ์ได้มีนโยบายให้มีการพบญาติแบบใกล้ชิดตลอดทั้งปี เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขัง ที่มีความประพฤติดีอยู่ในระเบียบวินัยได้มีโอกาสได้รับการเยี่ยมอย่างใกล้ชิดกับครอบครัว เพื่อเป็นการเสริมสร้างความผูกพันระหว่างผู้ต้องขังและครอบครัวให้อบอุ่นแน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้ต้องขังเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองให้เป็นคนดี โดยใช้สถาบันครอบครัวให้เข้ามามีส่วนในการแก้ไขและพัฒนาพฤติกรรมเสียของผู้ต้องขัง โดยการเยี่ยมแบบถึงตัว หรือการพบญาติแบบใกล้ชิดตลอดทั้งปีนั้น ไม่ได้มีบทบัญญัติใดในพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 หรือระเบียบกรมราชทัณฑ์ว่าด้วยการเยี่ยม การติดต่อของบุคคลภายนอกกับผู้ต้องขังและการเข้าดูกิจการหรือติดต่อกับเรือนจำ พ.ศ. 2561 กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการเยี่ยมและคุณสมบัติของผู้เข้าเยี่ยม หากแต่มีเพียงหลักเกณฑ์และหลักปฏิบัติบนเว็บไซต์ของกรมราชทัณฑ์เท่านั้น คุณสมบัติของผู้ต้องขังที่มีสิทธิได้รับการเยี่ยมแบบถึงตัว หรือการพบญาติแบบใกล้ชิดตลอดทั้งปี จะแบ่งเป็น 2 ประเภท ประเภทแรก ผู้ต้องขังชั้นกลาง จะรับการเยี่ยม 1 ครั้งต่อปี โดยมีเงื่อนไขว่าต้องโทษจำคุกตามคำพิพากษาไม่เกิน 10 ปี กระทำความผิดครั้งแรกคดีเดียว และไม่เคยถูกลงโทษทางวินัยหรืออยู่ระหว่างการพิจารณาลงโทษทางวินัย ส่วนประเภทที่สอง ผู้ต้องขังตั้งแต่ชั้นดีขึ้นไปจะได้รับการเยี่ยมไม่เกิน 2 ครั้งต่อปี และจะต้องไม่เป็นผู้ที่อยู่ในระหว่างถูกลงโทษทางวินัย หรืออยู่ระหว่างถูกตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัย ในขณะเดียวกันคุณสมบัติของบุคคลภายนอกที่จะมีสิทธิเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังแบบถึงตัว

(Contact Visit) หรือการพบญาติแบบใกล้ชิดตลอดทั้งปีนั้น จะต้องมีความเกี่ยวข้องเป็นญาติของผู้ต้องขัง ได้แก่ บิดามารดา ภรรยา บุตรของผู้ต้องขัง พี่ น้อง ปู่ ย่า ตา ยาย แต่ในกรณีผู้ต้องขังไม่มีญาติมาติดต่อเยี่ยม ผู้บัญชาการเรือนจำหรือผู้อำนวยการทัณฑสถานสามารถใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาอนุญาตให้บุคคลอื่นนอกเหนือจากบุคคลดังกล่าวข้างต้นเยี่ยมได้

ทั้งนี้ ในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังในแต่ละครั้ง อนุญาตให้ญาติเข้าเยี่ยมได้จำนวนไม่เกิน 10 คน ต่อผู้ต้องขัง 1 คน โดยญาติที่เข้าเยี่ยมผู้ต้องขังทุกคนจะต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือหลักฐานอย่างหนึ่งอย่างใดที่ทางราชการออกให้ เพื่อแสดงตัวเมื่อเข้าเยี่ยมญาติ รวมถึงต้องแต่งกายสุภาพทั้งหญิงและชาย เนื่องจากในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังภายในเรือนจำและทัณฑสถานไม่อนุญาตให้ใส่กางเกงขาสั้นเข้าไปในเรือนจำหรือทัณฑสถาน โดยแบ่งการเยี่ยมเป็น 2 รอบ รอบละ 2 ชั่วโมง รอบเช้า เวลา 09.00 -11.00 น. และรอบบ่าย เวลา 13.00 -15.00 น.

นอกจากนี้ในบางเรือนจำยังจัดกิจกรรม “วันพบญาติ” ซึ่งเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการเยี่ยมแบบ ถึงตัว โดยจะจัดให้มีขึ้นในโอกาสพิเศษ เช่น วันปีใหม่ วันพ่อ หรือวันแม่ เป็นต้น เป็นการเปิดโอกาสให้ญาติได้เห็นสภาพความเป็นอยู่ของผู้ต้องขังและได้พูดคุยกับผู้ต้องขังอย่างใกล้ชิด กรมราชทัณฑ์จัดให้มีการเยี่ยมลักษณะดังกล่าวในเรือนจำและทัณฑสถานต่าง ๆ ทั่วประเทศ ยกเว้น ทัณฑสถานเปิด เนื่องจากในเรือนจำลักษณะดังกล่าวญาติสามารถเยี่ยมผู้ต้องขังแบบถึงตัวได้เป็นปกติตามสภาพของเรือนจำอยู่แล้ว

2.5.1.3 การเยี่ยมพิเศษเพื่อใช้ชีวิตคู่ (Conjugal Visits)

การเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตคู่ (Conjugal Visits) หรือที่กรมราชทัณฑ์เรียกว่า “การเยี่ยมพิเศษเพื่อใช้ชีวิตคู่” นั้น เป็นการเปิดโอกาสให้สามี หรือภรรยาของผู้ต้องขังเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังแบบใกล้ชิดถึงตัวเป็นกรณีพิเศษโดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้ชีวิตคู่ กล่าวคือ ผู้ที่มาเยี่ยมและผู้ต้องขังสามารถมีความสัมพันธ์ทางเพศกันได้ ภายใต้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่เรือนจำกำหนด กรมราชทัณฑ์ได้เปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังที่มีความประพฤติดีให้เตรียมความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยคัดเลือกไปรับการควบคุมยังทัณฑสถานเปิดและเรือนจำชั่วคราว ซึ่งมีสภาพการควบคุมที่ผ่อนคลายและสามารถดำเนินชีวิตในลักษณะที่คล้ายคลึงกับการใช้ชีวิตในชุมชนภายนอก และจัดให้มีโครงการเยี่ยมพิเศษเพื่อใช้ชีวิตคู่ เพื่อให้ผู้ต้องขังปรับตัวเข้ากับครอบครัวก่อนพ้นโทษ โดยได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 การเยี่ยมพิเศษเพื่อใช้ชีวิตคู่ (Conjugal Visits) นั้นมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการเสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสถาบันครอบครัวให้แก่ผู้ต้องขัง โดยการนำครอบครัวเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขัง และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ต้องขังมุ่งประพฤติตนเป็นคนดี รวมถึงเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้ต้องขังก่อนการปล่อยตัวพ้นโทษ เพื่อให้ผู้ต้องขังสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติก่อนได้รับการปล่อยตัว (ศิริประภา วิริยะพาหะ, 2563)

2.5.2 ระบบการเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง

สำหรับทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ได้จัดให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อกับบุคคลภายนอกได้ทุกวันทำการ ทั้งการเยี่ยมแบบปกติ การเยี่ยมผ่านแอปพลิเคชันไลน์ รวมทั้งการเยี่ยมแบบใกล้ชิดที่จะจัดขึ้นปีละ 1 – 2 ครั้ง และในโอกาสวันหยุดพิเศษซึ่งกรมราชทัณฑ์จัดให้มีการเยี่ยมญาติให้แก่ผู้ต้องขังเพื่อเป็นขวัญกำลังใจและเป็นการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง เช่น วันแม่แห่งชาติ วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น และด้วยสภาพทางกายภาพของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ได้แบ่งการควบคุมผู้ต้องขังเป็น 8 แดน การกำหนดวันเยี่ยมของแต่ละแดน เวลาเยี่ยม กรณียกคดี แสดงให้เห็นตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 2.2 จำนวนผู้ต้องขังออกเยี่ยมญาติและจำนวนญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง สถิติประจำวันเยี่ยมแบบปกติ

วัน	จำนวนผู้ต้องขัง	จำนวนญาติ
จันทร์	769 คน	1999 คน
อังคาร	827 คน	1409 คน
พุธ	804 คน	1195 คน
พฤหัสบดี	883 คน	1505 คน
ศุกร์	811 คน	1445 คน
เสาร์	39 คน	90 คน
รวม	4,133 คน	7,643 คน

ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2566 – 20 มิถุนายน 2567

ตารางที่ 2.3 จำนวนผู้ต้องขังออกเยี่ยมญาติและจำนวนญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง สถิติประจำเดือนเยี่ยมแบบปกติ

เดือน พ.ศ.	จำนวนผู้ต้องขัง	จำนวนญาติ
มิถุนายน 2566	320 คน	591 คน
กรกฎาคม 2566	329 คน	603 คน
สิงหาคม 2566	337 คน	626 คน
กันยายน 2566	326 คน	563 คน

ตารางที่ 2.3 จำนวนผู้ต้องขังออกเยี่ยมญาติและจำนวนญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง สถิติประจำเดือน
เยี่ยมแบบปกติ (ต่อ)

เดือน พ.ศ.	จำนวนผู้ต้องขัง	จำนวนญาติ
ตุลาคม 2566	344 คน	782 คน
พฤศจิกายน 2566	335 คน	583 คน
ธันวาคม 2566	326 คน	730 คน
มกราคม 2567	349 คน	404 คน
กุมภาพันธ์ 2567	299 คน	528 คน
มีนาคม 2567	343 คน	719 คน
เมษายน 2567	314 คน	583 คน
พฤษภาคม 2567	266 คน	511 คน
มิถุนายน 2567	245 คน	420 คน
รวม	4,133 คน	7,643 คน

ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2566 – 20 มิถุนายน 2567

ตารางที่ 2.4 จำนวนผู้ต้องขังและญาติที่เยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ สถิติประจำวัน

วัน	จำนวนผู้ต้องขัง	จำนวนญาติ
จันทร์	5,343 คน	5,343 คน
อังคาร	5,006 คน	5,006 คน
พุธ	4,681 คน	4,681 คน
พฤหัสบดี	4,801 คน	4,801 คน
ศุกร์	4,865 คน	4,865 คน
รวม	24,696 คน	24,696 คน

ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2566 – 20 มิถุนายน 2567

ตารางที่ 2.5 จำนวนผู้ต้องขังและญาติที่เยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ สถิติประจำเดือน

เดือน พ.ศ.	จำนวนผู้ต้องขัง	จำนวนญาติ
มิถุนายน 2566	1,789 คน	1,789 คน
กรกฎาคม 2566	1,619 คน	1,619 คน
สิงหาคม 2566	1,440 คน	1,440 คน
กันยายน 2566	1,674 คน	1,674 คน
ตุลาคม 2566	1,762 คน	1,762 คน
พฤศจิกายน 2566	1,814 คน	1,814 คน
ธันวาคม 2566	1,786 คน	1,786 คน
มกราคม 2567	1,789 คน	1,789 คน
กุมภาพันธ์ 2567	1,628 คน	1,628 คน
มีนาคม 2567	1,609 คน	1,609 คน
เมษายน 2567	1,113 คน	1,113 คน
พฤษภาคม 2567	1,780 คน	1,780 คน
มิถุนายน 2567	1,538 คน	1,538 คน
รวม	21,341 คน	21,341 คน

ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2566 – 20 มิถุนายน 2567

2.5.2.1 รูปแบบการเยี่ยมญาติของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง มี 3 รูปแบบ

1) การเยี่ยมแบบปกติหน้าเรือนจำ โดยผ่านสิ่งกีดขวาง สถานที่เยี่ยมคือ ห้องเยี่ยมผู้ต้องขัง การสนทนาผ่านเครื่องรับโทรศัพท์ มีการบันทึกเทปการสนทนา มีลูกกรงเหล็กและพลาสติกใสกั้น แบ่งช่องโดยใช้พลาสติกใสกั้นระหว่างญาติ และผู้ต้องขัง ติดตั้งพัดลมตลอดแนว

ทัณฑสถานดำเนินการให้เยี่ยมญาติแบบปกติในวันจันทร์ – ศุกร์ เว้นวันเสาร์, อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เริ่มตั้งแต่เวลา 08.30 - 15.00 น. (ไม่พักเที่ยง) โดยขั้นตอนในการเยี่ยมปกติ มีดังนี้ (1) ติดต่อขอเยี่ยม โดยนำบัตรประชาชนหรือบัตรที่ทางราชการออกให้ที่ปรากฏภาพถ่ายของทุกคนที่จะเข้าเยี่ยม รับแบบฟอร์มขอเยี่ยมมากรอกข้อความให้ครบถ้วน พร้อมก็นำบัตรประชาชนของทุกคนที่จะเข้าเยี่ยมไปยื่นต่อเจ้าหน้าที่เพื่อรอการเรียกชื่อตามช่องที่กำหนด (2) เจ้าหน้าที่ประกาศเรียกชื่อและมอบใบแจ้งเยี่ยมที่มีหมายเลขช่อง และรอบที่เยี่ยมผู้ต้องขังคืนให้แก่ญาติ เพื่อนำเข้าไปเยี่ยมผู้ต้องขังในห้องเยี่ยมด้านใน และ (3) เข้าเยี่ยมไม่เกิน 5 คน ต่อผู้ต้องขัง 1 คน ญาติผู้ต้องขังจะต้องฝากสิ่งของมีค่า เช่น กระเป๋าสตางค์ โทรศัพท์มือถือ หรือสิ่งของต้องห้ามอื่น ๆ ไว้ในล็อก

เกอร์ด้านหน้า โดยมีกุญแจแต่ละล็อกเกอร์ให้สามารถนำติดตัวไประหว่างการเยี่ยมและให้นำกลับมาคืนที่ล็อกเกอร์ หลังจากการเยี่ยมเสร็จแล้ว และนำสิ่งของที่ฝากไว้คืนไป

2) การเยี่ยมญาติแบบใกล้ชิด มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังที่มีพฤติกรรมดี อยู่ในระเบียบวินัยของเรือนจำและทัณฑสถานได้มีโอกาสได้รับการเยี่ยมญาติอย่างใกล้ชิดจากญาติในลักษณะการเยี่ยมแบบถึงตัวไม่มีสิ่งกีดขวางการสนทนา และมีโอกาสรับประทานอาหารร่วมกันกับญาติ อันเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีในครอบครัว ปัจจุบันกรมราชทัณฑ์ได้มอบหมายให้เรือนจำและทัณฑสถานจัดให้มีการเยี่ยมญาติแบบใกล้ชิดตามความเหมาะสมของแต่ละแห่งจะจัดเป็นคราวไป หรือจัดเยี่ยมตลอดทั้งปีก็ได้ สำหรับทัณฑสถานวัยหนุ่มกลางได้จัดให้มีการเยี่ยมญาติแบบใกล้ชิดตามความเหมาะสม และตามข้อสั่งการกรมราชทัณฑ์ เช่น จัดตามเทศกาลสำคัญ ๆ อาทิ วันแม่แห่งชาติ วันสงกรานต์ วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น

หลักเกณฑ์การเยี่ยมผู้ต้องขังแบบใกล้ชิด แบ่งเป็น 2 คุณสมบัติ ได้แก่ คุณสมบัติของผู้ต้องขังที่จะได้รับการเยี่ยมญาติใกล้ชิด และคุณสมบัติและการปฏิบัติของญาติที่จะเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง ดังนี้

- (1) คุณสมบัติและการปฏิบัติของญาติที่จะเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง
 - เป็นผู้ต้องขังชั้นกลางขึ้นไป
 - ไม่มีประวัติการกระทำความผิดวินัย การถูกลงโทษทางวินัยของเรือนจำ/ทัณฑสถาน ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา
- (2) คุณสมบัติและการปฏิบัติของญาติที่จะเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง
 - ต้องมีความสัมพันธ์เป็นบุคคลในครอบครัวของผู้ต้องขัง เช่น บิดา-มารดา สามี-ภรรยา บุตร พี่น้องร่วมสายเลือด หรือบุคคลในครอบครัวที่มีหลักฐานยืนยันความสัมพันธ์ที่ตรวจสอบได้
 - อนุญาตให้ญาติเข้าเยี่ยมได้ไม่เกิน 5 คน ต่อผู้ต้องขัง 1 คน
 - ญาติต้องแต่งกายให้สุภาพ มีดขัด ถูกต้องตามหลักสากลนิยมงดการแต่งกายด้วยเสื้อกล้าม เสื้อสายเดี่ยว กางเกงขาสั้น หรือกางเกงขายาวที่มีรอยขาดจนเกินงาม
 - ญาติต้องไม่พกพาสิ่งของต่าง ๆ เข้าภายในทัณฑสถาน รวมถึงงดการสวมใส่เข็มขัด นาฬิกาข้อมือ เครื่องประดับต่าง ๆ เช่น ต่างหู สร้อยคอ แหวน เป็นต้น
 - ญาติต้องพกพาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหลักฐานแสดงตนที่ทางราชการออกให้และเอกสารหลักฐานการเข้าเยี่ยมที่ทัณฑสถานออกให้
 - ญาติต้องได้รับการตรวจค้นจากเจ้าหน้าที่ตามระเบียบที่กรมราชทัณฑ์และทัณฑสถานกำหนด

- ญาติที่มีอาการ มึนเมา ขาดสติ จะไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าเยี่ยม
- ญาติต้องอยู่ในสถานที่ที่เรือนจำ/ทัณฑสถาน กำหนดให้เท่านั้น
- หากทัณฑสถานตรวจพบการฝ่าฝืนข้อกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทัณฑสถานจะระงับการเข้าเยี่ยม และ/หรือดำเนินคดีทางกฎหมายต่อไป
- ทัณฑสถานวัยหนุ่มกลางขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาความเหมาะสมในการเข้าเยี่ยมในสถานการณ์ที่นอกเหนือจากที่ระบุข้างต้นเป็นรายกรณี

3) การเยี่ยมผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์ การสนทนาผ่านจอภาพ มีการบันทึกเทปการสนทนา แบ่งช่องโดยการใช้เวลาสติกในกันระหว่างผู้ต้องขังแต่ละช่อง

(1) ขั้นตอนการจองเยี่ยมออนไลน์

- ญาติสามารถจองได้ทุกวัน
- จองเยี่ยมครั้งถัดไปได้หลังจากวันเยี่ยมล่าสุด 2 สัปดาห์
- ผู้ต้องขังสามารถเยี่ยมได้ 3 สัปดาห์ต่อครั้ง
- ต้องทำถึงขั้นตอนที่ 10 (เพิ่มเพื่อนไลน์ช่องเยี่ยมและแชทแจ้งข้อมูลการจอง) การจองจึงจะสมบูรณ์
- เมื่อถึงวันและเวลาที่จองเยี่ยมไว้ ไลน์ช่องเยี่ยมนั้น ๆ จะโทรไป สำหรับญาติที่ได้รับการตอบกลับยืนยันการจอง

2.5.2.2 ข้อห้ามและข้อพึงปฏิบัติ

- 1) สิ่งของต้องห้ามมิให้นำเข้ามาภายในทัณฑสถาน
 - (1) ยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท และสารระเหย
 - (2) สุราหรือของมีแอลกอฮอล์
 - (3) อุปกรณ์สำหรับการพนัน
 - (4) เครื่องมืออันเป็นอุปกรณ์ในการหลบหนี
 - (5) อาวุธ เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียมอาวุธปืน
 - (6) ขอบเน่าเสียหรือของมีพิษต่อร่างกาย
 - (7) น้ำมันเชื้อเพลิง
 - (8) สัตว์มีชีวิต
 - (9) เงินตรา
 - (10) เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับสักร่างกาย

(11) เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ หรือ เครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ รวมทั้งอุปกรณ์สำหรับสิ่งของดังกล่าว

(12) วัตถุเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อย หรือเสื่อมเสียต่อกิจกรรมอันดีของประชาชน

2) ข้อพึงปฏิบัติ

(1) ห้ามแต่งกายหรือใช้วาจาไม่สุภาพ มีอาการเสพสุราเมเมาหรือก่อความรำคาญหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อย ขณะอยู่ในทัศนสถานฯ

(2) ห้ามมิให้เข้าไปในทัศนสถานฯ โดยมีได้รับอนุญาต หรือรับจาก หรือส่งมอบแก่ผู้ต้องขัง นำเข้ามาหรือเอาออกไปจากทัศนสถานฯ ซึ่งเงินหรือสิ่งของต้องห้ามโดยทางใด ๆ อันฝ่าฝืนระเบียบข้อบังคับของทัศนสถานฯ มิฉะนั้นจะมีความผิด

2.5.3 กฎหมาย ระเบียบ และสิทธิที่เกี่ยวข้องกับการเยี่ยมญาติ

สิทธิผู้ต้องขังตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 ผู้วิจัยได้สรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับสิทธิในการเยี่ยมหรือติดต่อบุคคลภายนอกของผู้ต้องขังตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 ได้แก่ สิทธิในการติดต่อกับครอบครัวและบุคคลภายนอก ผู้ต้องขังมีสิทธิในการติดต่อกับครอบครัวญาติมิตร และองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขและพัฒนาพฤตินิสัย โดยการติดต่อดังกล่าวต้องเป็นไปตามระเบียบกรมราชทัณฑ์ การติดต่อทางโทรคมนาคม ซึ่งเจ้าพนักงานเรือนจำมีอำนาจในการตรวจสอบ สกักกัน หรือควบคุมการติดต่อสื่อสารทางโทรคมนาคมที่มีถึงหรือจากผู้ต้องขัง เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของเรือนจำ แต่ไม่สามารถใช้บังคับกับการร้องทุกข์หรือเรื่องราวที่ยื่นตามมาตรา 46 และ 47 รวมถึงเอกสารโต้ตอบระหว่างผู้ต้องขังกับทนายความ และการเยี่ยมผู้ต้องขัง การเยี่ยมผู้ต้องขังจะต้องปฏิบัติตามระเบียบกรมราชทัณฑ์ และจะต้องมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของเรือนจำ ซึ่งสรุปได้ว่าพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 กำหนดให้ผู้ต้องขังมีสิทธิในการติดต่อและเยี่ยมเยียนกับบุคคลภายนอกภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดโดยกรมราชทัณฑ์ ซึ่งรวมถึงการติดต่อทางโทรคมนาคมและการเยี่ยมเยียนภายใต้การควบคุมดูแลเพื่อรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของเรือนจำ (พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 มาตรา 60 บัญญัติว่า ผู้ต้องขังพึงได้รับการอนุญาตให้ติดต่อกับบุคคลภายนอกตามระเบียบกรมราชทัณฑ์ บุคคลภายนอกซึ่งได้รับอนุญาตให้เข้าไปในเรือนจำเพื่อกิจธุระ เยี่ยมผู้ต้องขังหรือเพื่อประโยชน์อย่างอื่น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบกรมราชทัณฑ์ที่ประกาศไว้โดยเปิดเผย มาตรา 61 บัญญัติว่า ให้เรือนจำจัดสถานที่ให้ผู้ต้องขังได้พบและปรึกษากับทนายความหรือผู้ซึ่งจะเป็นทนายความเป็นการเฉพาะตัวได้ตามที่กำหนดในระเบียบกรมราชทัณฑ์

ระเบียบกรมราชทัณฑ์ว่าด้วยการเยี่ยม การติดต่อของบุคคลภายนอกกับผู้ต้องขังและการเข้าดูกิจการหรือติดต่อการงานกับเรือนจำ พ.ศ. 2561 โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการเยี่ยมการติดต่อผู้ต้องขังและการเข้าดูกิจการหรือติดต่อการงานกับเรือนจำให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารงานของเรือนจำ

หมวด 1 บุคคลภายนอกเข้าเยี่ยมหรือติดต่อผู้ต้องขัง

ข้อ 6 บุคคลภายนอกจะเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังได้ ดังนี้ 1) เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บัญชาการเรือนจำหรือผู้ได้รับมอบหมายจากผู้บัญชาการเรือนจำในการเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังต้องนำบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยทางราชการที่ปรากฏภาพถ่ายไปแสดงต่อเจ้าพนักงานเรือนจำ และให้เจ้าพนักงานเรือนจำจดบันทึกข้อมูลบุคคลภายนอกผู้เข้าเยี่ยมหรือติดต่อไว้เป็นหลักฐาน โดยเฉพาะความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง กิจธุระ หรือประโยชน์ในการเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังนั้น 2) เฉพาะผู้ต้องขังที่ได้รับโอกาสให้ได้รับการเยี่ยมหรือติดต่อจากบุคคลภายนอก และ 3) ต้องเข้าเยี่ยมหรือติดต่อในวันและเวลาตามที่เรือนจำได้กำหนดไว้ หากมีเหตุพิเศษจำเป็นต้องพบผู้ต้องขังนอกวันและเวลาที่กำหนด ให้ขออนุญาตต่อผู้บัญชาการเรือนจำ แต่ต้องไม่ใช่ระหว่างเวลาที่เรือนจำได้นำผู้ต้องขังเข้าห้องแล้ว และยังมีได้นำออกจากห้องขัง เว้นแต่ผู้บัญชาการเรือนจำเห็นเป็นการจำเป็นที่สมควรจะอนุญาต

ข้อ 7 เพื่อประโยชน์ด้านการควบคุมหรือความมั่นคงของเรือนจำ ให้ผู้บัญชาการเรือนจำกำหนดให้ผู้ต้องขังแจ้งรายชื่อบุคคลภายนอกที่จะให้เข้ามาพบหรือติดต่อกับตนภายในเรือนจำไว้ล่วงหน้า รายชื่อบุคคลภายนอกนั้นให้มีจำนวนไม่เกิน 10 คน และหากจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงก็ให้สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ในกรณีมีเหตุพิเศษ ผู้บัญชาการเรือนจำอาจพิจารณาอนุญาตให้บุคคลภายนอกนอกเหนือจากที่ได้แจ้งไว้ตามวรรคก่อน เข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังก็ได้

ข้อ 8 ห้ามมิให้บุคคลภายนอกที่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้ เยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง 1) มีอาการมีนเมาหรือเมาสุราน่าจะก่อความเดือดร้อนรำคาญหรือความไม่เรียบร้อย 2) มีเหตุอันควรเชื่อว่าถ้าอนุญาตให้เยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังแล้วจะก่อการร้ายหรือกระทำความผิดกฎหมายขึ้น 3) มีพฤติการณ์ที่อาจกระทบต่อความมั่นคงของเรือนจำ 4) แต่งกายผิดปกตินิยมในท้องถิ่น หรือไม่สุภาพหรือสกปรกอย่างร้ายแรง 5) มีกิริยาวาจาไม่สุภาพ 6) เป็นโรคติดต่อร้ายแรง และ 7) ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าพนักงานเรือนจำซึ่งปฏิบัติการโดยชอบด้วยหน้าที่

ข้อ 9 บุคคลภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้เยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังจะต้องปฏิบัติตาม ดังนี้ 1) อยู่ในเขตที่เรือนจำกำหนดให้เป็นที่ยอมรับหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง 2) ไม่กระทำด้วยประการใด ๆ ให้สิ่งของเข้ามาหรือให้ออกไปจากเรือนจำ หรือรับจาก หรือส่งมอบแก่ผู้ต้องขัง โดยมิได้รับอนุญาตจาก เจ้าพนักงานเรือนจำ กรณีที่ประสงค์จะมอบเงินตราให้กับผู้ต้องขังให้นำฝากไว้กับเจ้าพนักงานเรือนจำ ที่ทางเรือนจำจัดไว้ให้เพื่อการนั้น หรือวิธีการอื่นที่กรมราชทัณฑ์กำหนด 3) ไม่แนะนำชักชวนแสดงกิริยา หรือให้อาณัติสัญญาณอย่างใด ๆ แก่ผู้ต้องขังเพื่อกระทำความผิดกฎหมายหรือวินัยผู้ต้องขัง และไม่เป็นสื่อกลางในการติดต่อกับผู้ต้องขังเกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการราชทัณฑ์ 4) พูดภาษาไทยและออกเสียงให้ดังพอที่เจ้าพนักงานเรือนจำผู้ควบคุมอยู่ ณ ที่นั้นได้ยินจะพูดภาษาอื่น ได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานเรือนจำ 5) ยินยอมให้เจ้าพนักงานเรือนจำฟังการสนทนา บันทึกภาพหรือเสียงและตัดการสื่อสาร หากเห็นว่าข้อความที่สนทนาเป็นไปโดยไม่เหมาะสมในกรณีที่เรือนจำจัดให้เยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง โดยการพูดคุยผ่านเครื่องมือสื่อสาร 6) ไม่ถ่ายภาพหรือเขียนภาพเกี่ยวกับผู้ต้องขังหรือเรือนจำหรือเขียนแบบแปลนหรือแผนที่เรือนจำ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจาก กรมราชทัณฑ์และแจ้งให้ผู้บัญชาการเรือนจำทราบก่อนแล้ว 7) ไม่ใช่โทรศัพท์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นใดในขณะที่เยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง และ 8) ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับเรือนจำ และคำสั่งของ เจ้าพนักงานเรือนจำซึ่งปฏิบัติการโดยชอบด้วยหน้าที่

ข้อ 10 ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าบุคคลภายนอกที่จะมาขออนุญาตหรือได้รับอนุญาตให้เยี่ยมหรือติดต่อแล้วมีสิ่งของที่ยังมิได้รับอนุญาตตามข้อ 9(2) หรือสิ่งของต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการราชทัณฑ์ เจ้าพนักงานเรือนจำมีอำนาจขอดูหรือขอตรวจค้นได้ หากบุคคลภายนอกนั้นเป็นชายให้เจ้าพนักงานเรือนจำชายเป็นผู้ทำการตรวจค้น หากเป็นหญิงให้เจ้าพนักงานเรือนจำหญิงเป็นผู้ทำการตรวจค้น หรือให้ผู้นั้นแสดงเองหรือจัดให้ชายหรือหญิงอื่นที่ควรเชื่อถือทำการตรวจค้น แทนก็ได้

ข้อ 11 บุคคลภายนอกที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือที่ได้รับอนุญาตให้เยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังได้กระทำความผิดระเบียบนี้ เจ้าพนักงานเรือนจำมีอำนาจดำเนินการให้ออกไปจากบริเวณเรือนจำ ทั้งนี้หากมีการขัดขืน เจ้าพนักงานเรือนจำมีอำนาจใช้กำลังพอสมควรที่จะให้ออกไปพ้นจากเรือนจำได้

หมวด 6 การเยี่ยมโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อ 31 เรือนจำอาจนำเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งระบบและเครื่องมืออุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการการเยี่ยมการติดต่อกับบุคคลภายนอกต่อผู้ต้องขัง และการเข้าดูกิจการหรือติดต่อกับเรือนจำตามระเบียบนี้ก็ได้ ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการ ตามที่กรมราชทัณฑ์กำหนด

2.6 ข้อมูลพื้นฐานสำคัญของทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง เป็นหน่วยงานราชการ สังกัดกรมราชทัณฑ์ จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2518 อยู่ที่ เลขที่ 33/2 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ทั้งสิ้น 148 ไร่ 2 งาน 50 ตารางวา ซึ่งแต่เดิมเป็นสถานฝึกอบรมและฝึกวิชาชีพลาดยาว ใช้เป็นที่ควบคุมบุคคล อันธพาลตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 21 ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน 2501 และฉบับที่ 43 ลงวันที่ 10 มกราคม 2502 ในปี พ.ศ. 2518 สถานที่แห่งนี้ได้ถูกดัดแปลงใช้เป็นที่คุมขัง เพื่อการศึกษาและฝึกวิชาชีพ แก่ผู้ต้องขังวัยหนุ่มซึ่งมีอายุ 18 – 25 ปี จึงได้ชื่อว่า “ทัศนสถานวัยหนุ่ม” มีเนื้อที่ภายใน 23 ไร่ 1 งาน 75 วา เพื่อควบคุมและฝึกวิชาชีพผู้ต้องขังวัยหนุ่ม

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2530 ให้ย้ายศาลแพ่งและอาญา ไปอยู่ที่ถนนรัชดาภิเษก เขตบางเขน และให้ย้ายเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร ซึ่งตั้งอยู่ที่ตรอกดำ ถนนมหาไชย เขตพระนคร ออกไปด้วย เพื่อใช้สถานที่จัดสร้างสวนสาธารณะ เพื่อถวายสมเด็จพระบรมราชินีนาถ เนื่องในวโรกาสที่ทรงเจริญพระชนมพรรษาครบ 60 ปี ในวันที่ 12 สิงหาคม 2535

คณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์ เงื่อนไขการย้ายและการใช้พื้นที่ของเรือนจำพิเศษ กรุงเทพมหานคร ได้มีมติเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2533 ให้ย้ายเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานครไปอยู่ที่ทัศนสถานวัยหนุ่มบางเขน และให้ก่อสร้างทัศนสถานวัยหนุ่มบางเขนแห่งใหม่บริเวณเรือนจำชั่วคราวคลองหก อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี และในระหว่างที่ยังก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ให้ย้ายทัศนสถานวัยหนุ่มบางเขนไปดำเนินการที่แดนต่างประเทศ และแดนชายันต์ของเรือนจำกลางคลองเปรม มีเนื้อที่ประมาณ 13 ไร่ 2 งาน เป็นการชั่วคราว ตั้งแต่วันที่ 26 กันยายน 2534 และได้ส่งมอบอาคารสถานที่เดิมให้กับเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2534

ตามคำสั่งกรมราชทัณฑ์ ที่ 889/2537 ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน 2537 ได้เปลี่ยนชื่อจากทัศนสถานวัยหนุ่มบางเขน เป็น “ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง” และเมื่อการดำเนินการก่อสร้างทัศนสถานวัยหนุ่มกลางที่คลองหกแล้วเสร็จ ได้มีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 195/2538 ลงวันที่ 2 พฤษภาคม 2538 ให้ยุบเลิกเรือนจำชั่วคราวคลองหก ซึ่งตั้งขึ้นโดยคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 10/2529 ลงวันที่ 6 มกราคม 2529 และกำหนดอาณาเขตทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง ที่ตำบลคลองหก อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีเนื้อที่ 63 ไร่ โดยใช้ประโยชน์บนโฉนดที่ดินเลขที่ 707 เล่ม 7 หน้า 7 อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นที่ราชพัสดุรับขึ้นทะเบียนแปลงหมายเลขที่ ปท.563 จึงได้มาเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2538 เป็นต้นมา ในการก่อสร้างทัศนสถานแห่งนี้ได้ใช้งบประมาณทั้งสิ้น 630 ล้านบาท

ทัศนสถานวัยหนุ่มกลางได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้ากรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงเสด็จเปิดห้องสมุดพร้อมปัญญา ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2550 และทรงปลูกต้นจำปีไว้ ณ แดน 4 พร้อมทั้งทรงพระราชทานเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ฝึกทักษะการนำไปใช้ในหลายรูปแบบเกิดอาชีพที่ก่อให้เกิดรายได้เมื่อพ้นโทษ เช่น การทำสื่อวีดิทัศน์ รายการวัยหนุ่มชาแนล การทำการค้าขายพรต่าง ๆ พระมหากรุณาธิคุณนี้ยังคงความปลื้มปิติแก่เจ้าหน้าที่และผู้ต้องขัง ที่ได้รับพระเมตตาที่ทรงเสด็จมายังพื้นที่ที่หลายคนไม่ยอมมาทรงนำแสงแห่งปัญญาสาดส่องมายังที่มีดมืด ผู้ต้องขังได้ใช้ห้องสมุดพร้อมปัญญาในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในด้านต่าง ๆ

2.6.1 ที่ตั้ง

ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง ตั้งอยู่เลขที่ 22/4 หมู่ 3 ถนนเลียบคลองหก ตำบลคลองหก อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120 โทรศัพท์ 0-2193-2301-05 โทรสาร 0-2193-2305 สถานที่ตั้งมีระยะห่างจากสถานที่ราชการที่สำคัญ ดังนี้

- 1) กรมราชทัณฑ์ ประมาณ 45 กิโลเมตร
- 2) ศาลจังหวัดธัญบุรี ประมาณ 6 กิโลเมตร
- 3) สถานีตำรวจภูธรธัญบุรี ประมาณ 6 กิโลเมตร
- 4) ศาลากลางจังหวัดปทุมธานี ประมาณ 28 กิโลเมตร
- 5) อำเภอลองหลวง ประมาณ 15 กิโลเมตร
- 6) สถานีตำรวจภูธรคลองหลวง ประมาณ 15 กิโลเมตร

2.6.2 อาณาเขต

ทิศเหนือติดกับที่ดินเอกชน ทิศใต้ติดกับที่ดินเอกชน ทิศตะวันออกติดกับถนนเลียบคลองหก และทิศตะวันตกติดคลองส่งน้ำสายที่ 6

2.6.3 เนื้อที่

- 1) พื้นที่ภายในกำแพง 64 ไร่ 2 งาน 64 ตารางวา
- 2) พื้นที่ภายนอกกำแพง 62 ไร่ 1 งาน 48 ตารางวา
- 3) เรือนจำชั่วคราวคลองหก 46 ไร่ 3 งาน 87 ตารางวา

2.6.4 อำนาจหน้าที่

ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง เป็นสถานที่ควบคุมผู้ต้องขังที่แยกประเภทแล้ว เป็นผู้ต้องขังชาย อายุระหว่าง 18 - 25 ปี กระทำความผิดเป็นครั้งแรก มีอำนาจควบคุมผู้ต้องขังกำหนดโทษจนถึงตลอดชีวิต ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2545 (ความข้างหน้านี้ ผู้ศึกษาได้นำไปใช้ในการให้ความหมายของคำว่า "ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง")

2.6.5 โครงสร้างในการบริหารงานของทันตสถานวัยหนุ่มกลาง

2.6.5.1 ทันตสถานวัยหนุ่มกลาง มีโครงสร้างขององค์กรประกอบด้วย

- 1) ผู้อำนวยการทันตสถานวัยหนุ่มกลาง มีหน้าที่กำกับกิจการทั้งปวงของทันตสถานวัยหนุ่มกลาง
- 2) ส่วนปกครองผู้ต้องขัง มีหน้าที่กำกับดูแลผู้ต้องขังให้ปฏิบัติตามระเบียบวินัยของทัณฑสถานมิให้หลบหนีหรือก่อเหตุร้าย ความเป็นอยู่ของผู้ต้องขัง ประกอบด้วย ฝ่ายปกครองกลาง และฝ่ายวินัยผู้ต้องขัง
- 3) ส่วนรักษาการณ์ มีหน้าที่ดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเรือนจำ จัดระบบการตรวจค้นและรักษาการณ์บริเวณเรือนจำ อาทิ บริเวณรอบกำแพง บัณฑิตรักษาการณ์ เพื่อมิให้มีการลักลอบโยนอาวุธ ยาเสพติดให้โทษ หรือ สิ่งของต้องห้ามอื่น ๆ ข้ามกำแพงเรือนจำเข้ามาให้ผู้ต้องขังภายในตรวจค้นตัวเจ้าพนักงาน บุคคลภายนอก และผู้ต้องขัง ตลอดจนสิ่งของและยานพาหนะที่ผ่านเข้า - ออก จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่รักษาการณ์ตามจุดและเวลาต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของเรือนจำ จัดเวรยามของเจ้าพนักงาน ตรวจสอบประสิทธิภาพและความพร้อมของอาวุธปืนที่เจ้าหน้าที่ใช้ในขณะปฏิบัติหน้าที่เพื่อเข้าระงับเหตุร้ายได้ทันทั่วทั้งที่
- 4) ส่วนทัณฑปฏิบัติ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง หมายศาล การขออายัดตัวผู้ต้องขัง พิมพ์ลายนิ้วมือ ตรวจสอบผู้ร้ายรายสำคัญ ตรวจสอบผลคดี ส่งตัวผู้ต้องขังไปศาล งานพักการลงโทษ ลดวันต้องโทษจำคุก ประกอบด้วย ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ และฝ่ายจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง
- 5) ส่วนพัฒนาผู้ต้องขัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการฝึกวิชาชีพของผู้ต้องขัง การศึกษาและการพัฒนาจิตใจของผู้ต้องขัง ประกอบด้วย ฝ่ายฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง และฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจผู้ต้องขัง
- 6) ส่วนสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ต้องขัง มีหน้าที่เกี่ยวกับอาหารและการจัดเลี้ยงผู้ต้องขัง การเยี่ยมญาติ การจำหน่ายเครื่องบริโภคที่จำเป็นแก่ผู้ต้องขัง การรับ - จ่ายเงินฝากผู้ต้องขัง รับ - ส่ง เชื้อครุณานิติจากไปรษณีย์ ประกอบด้วย ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง และฝ่ายสงเคราะห์ผู้ต้องขัง
- 7) สถานพยาบาล รักษาพยาบาลผู้ต้องขังป่วย โดยปฐมพยาบาลรักษาอาการเบื้องต้น ถ้าอาการหนักหรือสาหัสจะรับนำออกรักษายังโรงพยาบาลเป็นการเร่งด่วน
- 8) ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่ รับ - ส่ง หนังสือ เงินเดือนและเงินอื่น ๆ ของข้าราชการสวัสดิการต่าง ๆ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยในประเทศ

ณัชชา จงรัตนเมธิกุล (2558) ศึกษาเรื่องการส่งสัญญาณที่สื่อถึงคุณภาพในธุรกิจคลินิกกายภาพบำบัดของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพาราสูมานมาใช้มิติของคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดนั้นประกอบด้วย 5 มิติ ซึ่งมีการส่ง สัญญาณที่สื่อถึงคุณภาพที่มีความสำคัญที่สุดในแต่ละมิตินี้ (1) มิติด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) มีเครื่องมือเฉพาะทางด้านกายภาพบำบัด (2) มิติด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) นักกายภาพบำบัดสามารถตรวจหาสาเหตุของอาการได้ถูกต้อง (3) มิติด้านความรวดเร็ว (Responsiveness) ระยะเวลาการเข้ารับบริการเหมาะสม (4) มิติด้านการรับประกัน (Assurance) แบ่งออกเป็นบริการของนักกายภาพบำบัด สามารถอธิบายอาการ สาเหตุของอาการ การดำเนินของโรค แนวทางการรักษาได้อย่างชัดเจน การบริการของคลินิกกายภาพบำบัด มีการแสดงทะเบียน ใบประกอบโรคศิลป์ของนักกายภาพบำบัด (5) มิติด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) นักกายภาพบำบัดสามารถจดจำอาการของผู้ป่วยได้ดี นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยเสริมที่ผู้ให้บริการใช้ประกอบในการพิจารณาคุณภาพของการบริการ ดังนี้ (1) การบริการอื่น ๆ เพื่อความสะดวกสบายในการใช้บริการ บริเวณโดยรอบอาคารมีความปลอดภัยและไม่วุ่นวาย (2) ข้อมูลเพิ่มเติมที่ใช้พิจารณาคุณภาพ ข้อมูลความรู้เรื่องโรคและแนวทางในการรักษาทางกายภาพบำบัด (3) การเปรียบเทียบราคาค่าบริการต่อความคุ้มค่าที่ได้รับ ราคาเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพหรือผลการรักษา (4) ช่องทางการสื่อสารที่ทำให้มีความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ การแนะนำจากเพื่อนและคนในครอบครัวในเรื่องความแตกต่างระหว่างมุมมองของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการพบว่า มีความแตกต่างกันในบางลักษณะของการส่งสัญญาณที่สื่อถึงคุณภาพ แต่การส่งสัญญาณที่สื่อถึงคุณภาพในมิติด้านความเอาใจใส่เป็นรายบุคคล (Empathy) มีความแตกต่างกันมากที่สุด เนื่องมาจากความต้องการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

ทยุฎ วรชพิทักษ์โรจน์ (2562) ศึกษาเรื่องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้คุ้มครองสิทธิการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านระบบงานศาล : ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัดพิจิตร พบว่า ผู้ต้องขังที่ถูกควบคุมอยู่ในเรือนจำจะถูกจำกัดสิทธิเสรีภาพบางประการ แต่สิทธิของผู้ต้องขังในส่วนของการที่จะได้รับการติดต่อหรือการเยี่ยมจากบุคคลในครอบครัว ญาติ หรือการติดต่อกับโลกภายนอกเรือนจำถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่จะต้องได้รับการคุ้มครอง ซึ่งต่อมาโลกมีการเปลี่ยนแปลง มีนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย สำนักงานศาลยุติธรรมและกรมราชทัณฑ์จึงมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้กับระบบงานด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพด้านการเยี่ยมและการติดต่อกับบุคคลภายนอกของผู้ต้องขัง ส่งผลให้ญาติผู้ต้องขัง ผู้เข้าเยี่ยม และประชาชนที่เกี่ยวข้องได้รับความ

สะดวกในการเยี่ยมและเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย และเป็นการลดภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เรือนจำ ลดความแออัดของเรือนจำ และส่งผลให้เกิดกำลังใจต่อผู้ต้องขังเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการกลับสู่สังคม

จุฑาทิพย์ โชติพงศ์หิรัญย์ และคณะ (2563) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา พบว่า ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยาจากการศึกษาพบว่า ภาพรวมของการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยาอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา โดยทำการเปรียบเทียบซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยญาติของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เลิศพงศ์ สุนทรพงศาธร (2564) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการโรงพยาบาลในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ได้แก่ ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด (4P's) คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) และปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place) นั้น คนไข้หรือผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในอัตราค่าบริการของโรงพยาบาลซึ่งมีความเหมาะสมและไม่แพงจนเกินไป โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความสะดวกสบายเมื่อต้องเดินทางไปใช้บริการเมื่อมีอาการเจ็บป่วย ดังนั้นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางจึงส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการโรงพยาบาล อีกทั้งปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) คือปัจจัยด้านคุณภาพความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ปัจจัยด้านคุณภาพการตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Responsiveness) ปัจจัยด้านคุณภาพการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ (Assurance) และปัจจัยด้านคุณภาพความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยพิจารณาจากคามมีชื่อเสียงของโรงพยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ความสามารถและเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ ในขณะที่ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และปัจจัยคุณภาพของการบริการด้านคุณภาพความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการโรงพยาบาลในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ในประเทศไทย

สุพรรณษา ทรวงวัชรภรณ์ (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคร้านอาหารสุกี้ชาบูแบบไทยประเภทยูฟเฟต์ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและนนทบุรี จากผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยบริโภคร้านอาหารสุกี้ชาบูแบบไทยประเภทยูฟเฟต์ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มี 271 คน หรือร้อยละ 54.70 โดยช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะอยู่ที่ช่วงอายุ 21 - 30 ปี มี 378 คน หรือร้อยละ 76.40 และมีสถานภาพโสด มี 432 คน

หรือร้อยละ 87.30 นอกจากนี้ผลการวิจัยจะพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี มี 346 คน ร้อยละ 69.90 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มี 184 คน ร้อยละ 37.20 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มี 155 คน ร้อยละ 31.30

ปิยรัฐ จำแวง และคณะ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอยะยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของญาติที่เข้ามาเยี่ยมผู้ต้องขัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่ามากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ในการให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย 2) จากการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอยะยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นรายบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เวลาในการเข้าเยี่ยมต่างมีความแตกต่างกัน ในส่วน เพศ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และข้อเสนอแนะควรเพิ่มระยะเวลาในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังให้มากขึ้น ในส่วนของสถานที่ควรมีการเพิ่มพื้นที่ในการจอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ให้เกิดความเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น

โชคชัย พันธุ์พล และคณะ (2566) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษมันบุรี ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษมันบุรี โดยสรุปผลวิจัยได้ว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการสำคัญมาก คุณภาพการให้บริการในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษมันบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อญาติผู้ต้องขัง ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อญาติผู้ต้องขัง และด้านการรู้จักและเข้าใจญาติผู้ต้องขัง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานควรพัฒนาแอปพลิเคชันไลน์ให้มีความสะดวกและง่ายในการใช้งานสำหรับผู้ใช้บริการเยี่ยมญาติ ติดตั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตของเรือนจำให้มีความเร็วสูง สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี คอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ต้องขังที่เข้ารับการเยี่ยม และมีการกำหนดเวลาในการเยี่ยมญาติที่แน่นอน ดังนั้น การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการให้บริการที่เรือนจำพิเศษมันบุรีเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการเยี่ยมผู้ต้องขังในสถานการณ์นี้

อรรควุฒิ ปันผาง และคณะ (2566) ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง พบว่า 1) ประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนและระเบียบ อยู่ในระดับมากที่สุด และ 3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ควรปรับปรุงระเบียบข้อบังคับเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการและเพิ่มระยะเวลา รวมถึงเพิ่มจำนวนครั้งในการเยี่ยมผู้ต้องขัง ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการไปยังประชาชนทั่วไปให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี สามารถแก้ไขปัญหาการขัดข้องของระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และควรนำเทคโนโลยีระบบอื่น หรือแอปพลิเคชันรูปแบบอื่นที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าแอปพลิเคชันไลน์มาใช้เพื่อพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล มากยิ่งขึ้น

พระครูปลัดสุวัฒนพุทธคุณ (สุเทพ) ดีเยี่ยม (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการยกระดับองค์การภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล พบว่า รัฐบาลดิจิทัล เป็นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมายกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึงพาทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐกิจ ภาคประชาชน ภาควิชาการ เป็นการสร้างสรรค์สาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการบริหารภาครัฐ ถึงแม้ว่ารัฐบาลดิจิทัลจะสามารถยกระดับการทำงานของภาครัฐ เพื่อตอบสนองการให้บริการให้ดีขึ้น แต่ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริงนั้นภาคประชาชน ภาคธุรกิจ ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน จะต้องได้รับประโยชน์จากการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลผ่านโครงการด้านดิจิทัลต่าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐรังสรรค์ขึ้น ตลอดจนสามารถนำผลลัพธ์จากการเป็นรัฐบาลดิจิทัลมาวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต พัฒนาสังคม และเศรษฐกิจของประเทศต่อไป ดังนั้นการเข้าสู่ยุคของรัฐบาลดิจิทัล จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้เลยหากขาดความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ ประชาสังคมในการร่วมขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลสู่เป้าหมาย THAILAND 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทาง ดังนี้ 1) เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับภารกิจ โดยเน้นเทคโนโลยีที่จัดหาง่าย มีการสนับสนุนทางด้านเทคนิค และราคาที่สมเหตุสมผล 2) เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับสภาพการใช้งาน โดยประยุกต์หรือพัฒนาระบบงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน 3) แนวโน้มการทำงานจะต้องเป็นไปในทิศทางที่ทุกคนสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลารวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้เข้าถึงระบบงานจะมีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลนี้ จะไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น แต่จะเข้ามามีบทบาทสำคัญที่เชื่อมโยงการบริการดิจิทัลแก่ประชาชน ทำให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ รวมไปถึงทำให้การปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนในการดำเนินงาน และเพิ่มความโปร่งใสมากขึ้น

เกษม อิทธิวุฒิ และคณะ (2567) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง การวิจัยนี้พบว่าญาติผู้ต้องขังที่เข้ามาใช้บริการเยี่ยมญาติผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ช่วงเวลาในการรับบริการต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจระบบการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง 2) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง

จรัล ยศชัย (2563) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,000 - 15,000 บาท ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความสัมพันธ์เป็นบิดาของผู้ต้องขัง โดยผู้เข้ารับบริการให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ สำหรับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการรักษาสัญญาหรือคำพูด รองลงมาคือ ด้านการบริการมีคุณภาพดี ทั้งนี้ญาติของผู้ต้องขังที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการของเรือนจำที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นของญาติผู้ต้องขังในการรับบริการจากเรือนจำจังหวัดลำพูนมี 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

สุนันทา จันเกษม (2567) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพโดยแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 300 คน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.603) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความเสมอภาคและเท่าเทียม รองลงมาคือความตรงตามกำหนดเวลา และความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ ขณะที่ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการและความเพียงพอและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิลำเนา ความสัมพันธ์ระหว่างญาติกับผู้ต้องขัง กำหนดโทษจำคุก ต้องโทษมาแล้ว ชั้นของผู้ต้องขัง ไม่ได้ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของระบบนี้แต่อย่างใด

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ในการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขัง พบว่า งานวิจัยในประเทศหลายชิ้นศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในบริบทต่าง ๆ เช่น การให้บริการในธุรกิจคลินิกกายภาพบำบัด การเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำผ่านเทคโนโลยี และการพัฒนาองค์กรภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยส่วนใหญ่มีเนื้อหามุ่งเน้นที่การสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการผ่านการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของบริการต่าง ๆ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่ นำแนวคิดทฤษฎีคุณภาพของ Parasuraman และคณะมาเป็นกรอบแนวคิดในการทำการศึกษาวิจัย ในเรื่องงานวิจัยส่วนใหญ่จะใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งยังขาดการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) ซึ่งอาจมีผลการวิจัยที่มีความแตกต่างมากขึ้น

2.7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Ogidan, R., & Sanusi, J. (2010) เนื้อหานี้สรุปถึงการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนการศึกษาและการพัฒนาทักษะของนักโทษในเรือนจำ Kirikiri ของประเทศไนจีเรีย โดยเน้นการเข้าถึงการเรียนรู้ผ่านศูนย์การศึกษาพิเศษที่จัดตั้งโดยมหาวิทยาลัยแห่งชาตินอกเวลาเรียนของไนจีเรีย (NOUN) ซึ่งใช้ระบบการเรียนรู้ทางไกล (ODL) ในการช่วยให้นักโทษสามารถศึกษาและพัฒนาทักษะวิชาชีพที่เป็นประโยชน์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในอนาคตหลังพ้นโทษ เทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้มีหลากหลาย เช่น ระบบการจัดการการเรียนรู้ออนไลน์ (ILMS) การสอบอิเล็กทรอนิกส์ และการสื่อสารผ่านโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เพื่อให้นักโทษได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอในการศึกษาและเตรียมตัวกลับสู่สังคม

Dixey, R., & Woodall, J. (2012) การวิจัยเกี่ยวกับความสำคัญของการเยี่ยมเยียนในเรือนจำประเภท B ในประเทศอังกฤษนี้ มีการศึกษามุมมองจากผู้ต้องขัง ครอบครัวของผู้ต้องขัง และเจ้าหน้าที่เรือนจำ พบว่าการเยี่ยมเยียนมีความหมายที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มเหล่านี้ โดยครอบครัวมักมองว่าการเยี่ยมเป็นเหตุการณ์ที่เต็มไปด้วยความรู้สึกและความยากลำบากทางปฏิบัติ ส่วนผู้ต้องขังมองว่าการเยี่ยมเป็นสิ่งที่ช่วยบรรเทาความทุกข์ใจและทำให้รู้สึกเชื่อมโยงกับโลกภายนอก ในขณะที่เจ้าหน้าที่เรือนจำมองว่าการเยี่ยมเป็นกระบวนการที่ต้องจัดการอย่างเข้มงวดเพื่อรักษาความปลอดภัย การเยี่ยมเยียนจึงมีบทบาทสำคัญในกระบวนการฟื้นฟูและลดการกระทำผิดซ้ำ แต่ยังคงมีการพัฒนานโยบายที่คำนึงถึงความต้องการและรู้สึกของทั้งสามกลุ่มให้มากขึ้น

Resuello, M. D., & Tatlonghari, R. V. (2014) เนื้อหาสำคัญของงานวิจัยเรื่องนี้ เน้นไปที่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) มาช่วยเพิ่มการรวมตัวทางสังคมและการปฏิรูปผู้ต้องขังในเรือนจำผ่านโครงการ e-Dalaw ซึ่งเป็นโครงการที่ให้ผู้ต้องขังสามารถติดต่อกับครอบครัวได้ผ่านระบบสนทนาวิดีโอทางอินเทอร์เน็ต ผู้ต้องขังในเรือนจำ New Bilibid ของฟิลิปปินส์มีการตอบรับโปรแกรมนี้

ในระดับปานกลาง เนื่องจากการเข้าถึงเทคโนโลยีมีความซับซ้อน และผู้ต้องขังต้องการความช่วยเหลือในการใช้งาน อย่างไรก็ตาม โปรแกรมนี้ช่วยเพิ่มความสุขและความเชื่อมโยงกับครอบครัว ซึ่งส่งผลดีต่อการฟื้นฟูและลดอัตราการกระทำผิดซ้ำ

Boyd, K., Bond, R., & O’Kane, E. (2016) บทความนี้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเชิงปฏิสัมพันธ์เพื่อช่วยเหลือนักโทษในเรือนจำ โดยมีการพัฒนาแพลตฟอร์มที่เรียกว่า "Direct2inmate" ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้นักโทษสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ เช่น การสั่งอาหาร การสมัครเข้าร่วมหลักสูตรการศึกษา และการสื่อสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แพลตฟอร์มนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมการฟื้นฟูและพัฒนาทักษะชีวิตของนักโทษให้พร้อมสำหรับการกลับเข้าสู่สังคม อย่างไรก็ตาม ปัญหาด้านการใช้งานที่ไม่เหมาะสมของเทคโนโลยีอาจทำให้เกิดความคับข้องใจและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ การศึกษาเน้นที่การทดสอบการใช้งานโดยใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อประเมินว่าอินเทอร์เน็ตจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างเหมาะสมหรือไม่

Turanovic, J. J., & Tasca, M. (2017) การเยี่ยมเยียนในเรือนจำมีผลต่อพฤติกรรมและสุขภาพจิตของผู้ต้องขัง โดยเฉพาะการเยี่ยมจากมารดาที่อาจสร้างความเครียดและผลกระทบเชิงลบ เนื่องจากการดามักมีความคาดหวังสูงและเผชิญกับความยากลำบากร่วมกับผู้ต้องขัง การเยี่ยมจากเพื่อนมักจะลดความเครียดได้มากกว่า การเยี่ยมเยียนมีความหลากหลายตามความถี่และสภาพการคุมขังที่ตึงเครียด ซึ่งส่งผลต่อประสบการณ์ในเชิงบวกหรือเชิงลบ ผู้ต้องขังที่เผชิญกับความรุนแรงในเรือนจำหรือไม่สามารถปรับตัวได้จะมีประสบการณ์เชิงลบมากขึ้น ขณะที่ผู้ที่เคยใช้ยาเสพติดหรือมีประวัติความรุนแรงมักรู้สึกเครียดน้อยลงจากการเยี่ยมเยียน

Woodall, J. R., & Kinsella, K. (2018) งานวิจัยนี้กล่าวถึงบทบาทของศูนย์เยี่ยมผู้ต้องขังที่จัดการโดยภาคเอกชนในการส่งเสริมประสบการณ์การเยี่ยมผู้ต้องขังและครอบครัวให้มีคุณภาพดีขึ้น ศูนย์เยี่ยมมีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนครอบครัวและผู้ต้องขัง ซึ่งส่งผลดีต่อสุขภาพจิตของผู้ต้องขังและช่วยลดอัตราการกระทำผิดซ้ำ แม้ว่าการเยี่ยมเรือนจำอาจเต็มไปด้วยความท้าทายทางอารมณ์ แต่การมีพื้นที่ที่ผู้มาเยี่ยมสามารถพักผ่อนและได้รับการสนับสนุนทั้งทางกายและอารมณ์ ช่วยให้การเยี่ยมเกิดขึ้นอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ศูนย์เยี่ยมยังช่วยลดความตึงเครียดและสร้างโอกาสให้ครอบครัวมีการสื่อสารและใช้เวลาร่วมกันในบรรยากาศที่ผ่อนคลายมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อมีการจัดพื้นที่สำหรับเด็กและบริการสนับสนุนอื่น ๆ เช่น เครื่องดื่มหรือห้องน้ำ การสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ที่เข้าใจและเห็นอกเห็นใจในศูนย์เยี่ยมมีบทบาทสำคัญในการทำให้กระบวนการเยี่ยมเป็นไปได้อย่างราบรื่น นอกจากนี้ การวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าการเยี่ยมที่ดีไม่เพียงช่วยผู้ต้องขังในการฟื้นฟูตัวเอง แต่ยังช่วยรักษาความสัมพันธ์ในครอบครัว และสนับสนุนให้ผู้ต้องขังมีพฤติกรรมที่ดีขึ้น

Timofeeva, E. A. (2018) บทความนี้กล่าวถึงการปรับปรุงระบบทัศนสถานในรัสเซีย โดยการนำเทคโนโลยีและประสบการณ์จากต่างประเทศมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจและการบริหารทรัพยากรทั้งด้านบุคคลและการเงิน จุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีและการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เช่น ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเฝ้าระวังด้วยกล้องวิดีโอ และการจัดเก็บฐานข้อมูล DNA การใช้ประสบการณ์จากประเทศอื่น เช่น การจัดการเรือนจำเอกชนในออสเตรีย สหราชอาณาจักร และนอร์เวย์ ช่วยลดภาระการเงินและเพิ่มประสิทธิภาพระบบ ข้อเสนอแนะยังถึงความสำคัญของการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเตรียมรับมือกับนวัตกรรมที่เข้ามา นอกจากนี้ บทความยังเน้นถึงการสร้างระบบเครือข่ายข้อมูลที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ในทัศนสถานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดจากปัจจัยมนุษย์ ตัวอย่างเช่น การใช้ระบบ CCTV และการประยุกต์เทคโนโลยีไบโอเมตริกซ์ในการระบุบุคคล รวมถึงการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดการข้อมูลของผู้ต้องขัง การพัฒนาและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบทัศนสถาน ทั้งยังมีการกล่าวถึงความสำคัญของการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ต้องขังเพื่อให้สามารถกลับเข้าสู่สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Hart-Johnson, A., & Johnson, G. (2020) การวิจัยนี้ได้สำรวจบทบาทของเจ้าหน้าที่เรือนจำในสหราชอาณาจักรระหว่างการเยี่ยมเยียนครอบครัวของนักโทษ พบว่าบทบาทของเจ้าหน้าที่ได้ เปลี่ยนแปลงจากแนวทางที่เคร่งครัดตามหลักการของการลงโทษ ไปสู่การส่งเสริมการเยี่ยมที่เน้นการสร้างความปลอดภัยแก่ครอบครัว ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของนักโทษและลดอัตราการกระทำผิดซ้ำ งานวิจัยนี้ เน้นว่าการปฏิบัติงานที่ผสมผสานการดูแลครอบครัวและความมั่นคงภายในเรือนจำนั้นสามารถช่วยสร้างบรรยากาศการเยี่ยมเยียนที่ดีขึ้นและลดความตึงเครียดระหว่างเจ้าหน้าที่ นักโทษ และครอบครัว

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยของต่างประเทศ ในการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขัง พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฟื้นฟูผู้ต้องขัง (Rehabilitation Theory) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ต้องขังและครอบครัว (Family Systems Theory) การใช้เทคโนโลยีในกระบวนการฟื้นฟูและพัฒนาทักษะ (Technology Integration Theory) และการศึกษาผลกระทบของสิ่งแวดล้อมในเรือนจำ (Institutional Environment Theory) กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่กลุ่มผู้ต้องขังในเรือนจำและครอบครัว โดยเฉพาะการศึกษาผลกระทบที่เกิดจากการเยี่ยมเยียนและการใช้เทคโนโลยีในการส่งเสริมการฟื้นฟู งานวิจัยส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกันในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีในการฟื้นฟูและสนับสนุนด้านการศึกษา ซึ่งหลายงานวิจัยได้กล่าวถึงการใช้ระบบการเรียนทางไกล e-Dalaw (ODL) และการใช้แพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยให้ผู้ต้องขังมีโอกาสศึกษาและพัฒนาทักษะต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้พวกเขาพร้อมกลับเข้าสู่สังคมได้ การให้

ความสำคัญของการเยี่ยมชมก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่งานวิจัยต่างประเทศส่วนใหญ่ทำการศึกษา การได้รับการเยี่ยมชมจากญาติเป็นการ ช่วยบรรเทาความเครียดของผู้ต้องขังและเสริมสร้างความความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นกับครอบครัว ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงในการกระทำผิดซ้ำ และส่วนใหญ่ทำการศึกษาในเรื่องของการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ต้องขังและครอบครัว ซึ่งงานวิจัยหลายงานพบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีกับครอบครัวจะมีผลกระทบที่ดีต่อสุขภาพจิตและการฟื้นฟูพฤติกรรมของผู้ต้องขัง นอกจากนี้ยังมีการศึกษาวิจัยที่มีความแตกต่างและยังมีการศึกษาไม่มากนัก เช่น งานวิจัยเน้นที่การศึกษาผลกระทบของการเยี่ยมชมแบบดั้งเดิมและการทำงานร่วมกับครอบครัว งานวิจัยที่ศึกษาถึงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการบริหารจัดการเรือนจำ เช่น ระบบ CCTV การใช้ไบโอเมตริกซ์ในการระบุตัวตน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดการใช้ทรัพยากรในเรือนจำ และงานวิจัยเกี่ยวกับการมองผลกระทบทางจิตวิทยาจากการเยี่ยมชม ซึ่งศึกษา ผลกระทบที่เกิดจากการเยี่ยมชม โดยเฉพาะการเยี่ยมจากมารดาที่อาจสร้างความเครียดและผลกระทบเชิงลบ แต่การเยี่ยมจากเพื่อน มักจะลดความเครียดได้มากกว่า เป็นต้น งานวิจัยต่างประเทศส่วนใหญ่ยังขาดการประเมินผลกระทบระยะยาว ซึ่งยังไม่ค่อยมีการศึกษาผลกระทบในระยะยาวหลังจากการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ กับผู้ต้องขัง การศึกษาผลกระทบจากเทคโนโลยีในการบริหารจัดการเรือนจำในแง่ของประสิทธิภาพและการฟื้นฟูพฤติกรรมยังค่อนข้างจำกัด และยังขาดในเรื่องมุมมองจากกลุ่มเจ้าหน้าที่เรือนจำ เนื่องจากงานวิจัยส่วนใหญ่เน้นแต่มุมมองจากผู้ต้องขังและครอบครัวเท่านั้น ซึ่งยังขาดการศึกษาถึงมุมมองจากเจ้าหน้าที่เรือนจำที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเยี่ยมชมและการใช้เทคโนโลยี งานวิจัยส่วนใหญ่ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์หรือการสำรวจความคิดเห็นของผู้ต้องขัง ครอบครัว และเจ้าหน้าที่ มีงานวิจัยไม่มากนักที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และวิธีการวิจัยเชิงผสมผสาน

สรุปโดยภาพรวม งานวิจัยที่ได้กล่าวข้างต้น เน้นไปที่การนำเทคโนโลยีและการเยี่ยมชมมาใช้เพื่อสนับสนุนการฟื้นฟูผู้ต้องขังและการพัฒนาความสัมพันธ์กับครอบครัว โดยใช้ทั้งวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณในการศึกษา เพื่อให้เข้าใจถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการดังกล่าว และนำผลการศึกษามาปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

2.7.3 ตารางสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.3.1 งานวิจัยในประเทศ

ตารางที่ 2.6 สรุปงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้แต่ง	ทฤษฎีที่ใช้	ระเบียบวิธีวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ข้อค้นพบ
1) ณัฏชา จงรัตนเมธิกุล (2558)	1) แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ 2) ความแตกต่างของสินค้าและบริการ 3) การบริการทางกายภาพบำบัด 4) หลักการเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ 5) แนวคิดเกี่ยวกับการส่งสัญญาณที่สื่อถึงคุณภาพ	1) วิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มขนาดเล็ก 2) วิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสำรวจ	1) ผู้ให้บริการคลินิกกายภาพบำบัด (ระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ) 8 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการ 2 คน พนักงาน 2 คน และนักกายภาพบำบัด 4 คน 2) ผู้ใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด จำนวน 8 คน	การศึกษาพบว่า มีความแตกต่างในมุมมองของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการในเรื่องการส่งสัญญาณที่สื่อถึงคุณภาพ โดยเฉพาะในมิติด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ที่มีความแตกต่างมากที่สุดเนื่องมาจากความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน
2) ทยุ วังพิทักษ์โรจน์, (2562)	1) เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ระบบสื่อสารทางไกลผ่านจอภาพ 3) แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิผู้ต้องขัง	1) การศึกษาวิจัยเอกสาร 2) ข้อมูลทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 2) ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง	1) ลดภาระการเดินทางและค่าใช้จ่ายของญาติ 2) ลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ 3) ช่วยให้ประชาชนเกิดความสะดวก 4) ควรพัฒนาระบบนี้ให้ครอบคลุมมากขึ้นประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
3) จุฑาทิพย์ โชติพงศ์ หิรัณย์ และคณะ, (2563)	1) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ 2) แนวคิดการสร้างพฤติกรรมจิตบริการด้วยเทคนิคการปรับพฤติกรรม 3) แนวคิดการให้บริการสาธารณะ 4) แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร 5) กฎระเบียบของกรมราชทัณฑ์เกี่ยวกับการเยี่ยมผู้ต้องขัง	วิจัยเชิงปริมาณ	ญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังหญิง 392 คน	พบว่า ภาพรวมของการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยาอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังเปรียบเทียบตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.6 สรุปงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ทฤษฎีที่ใช้	ระเบียบวิธีวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ข้อค้นพบ
4) เลิศพงศ์ สุนทร พงศาธร, (2564)	1) แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค 2) แนวคิดทฤษฎีการให้บริการ 3) แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด 4) แนวคิดทฤษฎีคุณภาพของการบริการ 5) แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	การวิจัยเชิงทดลอง ปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามผ่าน Electronic form	ผู้ที่เคยใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ผู้ป่วยนอก 14,131 คน และผู้ป่วยใน 673 คนต่อวัน	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล คือ ปัจจัยจากส่วนประสมการตลาด เช่น ผลิตภัณฑ์ ราคา และช่องทางการจัดจำหน่าย คุณภาพการบริการที่ดี เช่น ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจ และความเห็นอกเห็นใจจากบุคลากรทางการแพทย์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
5) สุพรรณา ทรง วัชรภรณ์, (2565)	1) แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ 2) แนวคิดคุณภาพการบริการ 3) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของอาหาร 4) แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศในร้านอาหาร 5) แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 6) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 7) แนวคิดเกี่ยวกับการกลับมาใช้บริการซ้ำ	1) วิจัยเชิงปริมาณ 2) การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ	ผู้บริโภคที่เข้าร้าน อาหารสุกี้ชาบูแบบไทยประเภทยุฟเฟต์ อาศัยอยู่ในเขต กรุงเทพมหานครและนนทบุรี จำนวน 495 คน	พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคร้านอาหารสุกี้ชาบู ได้แก่ คุณภาพอาหาร การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ บรรยากาศในร้าน และการใส่ใจลูกค้า ส่วนปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ากลับมาบริโภคซ้ำมากที่สุด คือ ความพึงพอใจ ความมั่นใจในคุณภาพอาหาร และบรรยากาศในร้าน
6) ปิยรัฐ จำแถว และคณะ, (2566)	1) แนวคิดการบริการ 2) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ 3) ทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ 4) แนวคิดด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	การวิจัยเชิงปริมาณ	ญาติที่มาเยี่ยม ผู้ต้องขังเรือนจำไชยา 400 คน	พบว่าระดับความคิดเห็นของญาติที่เข้ามาเยี่ยมผู้ต้องขัง โดยรวมอยู่ในระดับที่สูงที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีคะแนนสูงสุด ตามด้วยประชาสัมพันธ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย การเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขัง พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเวลาในการเข้าเยี่ยมมีความแตกต่างกัน แต่เพศ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2.6 สรุปงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ทฤษฎีที่ใช้	ระเบียบวิธีวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ข้อค้นพบ
7) โชคชัย พันธุ์พล และคณะ, (2566)	1) แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman 2) แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการของ Millet	การวิจัยเชิงปริมาณ	ญาติผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี 400 คน	ผลการสำรวจพบว่า คุณภาพการให้บริการในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีปัจจัยหลายด้านที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ เช่น ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อญาติผู้ต้องขัง และการเข้าใจญาติผู้ต้องขัง และควรพัฒนาแอปพลิเคชันให้ใช้งานง่ายขึ้น เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต และจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ พร้อมกำหนดเวลาการเยี่ยมที่ชัดเจน
8) อรรถวุฒิ ปันผาง และคณะ, (2566)	1) แนวคิดการบริหารโครงการ 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินโครงการ 3) แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	1) การวิจัยเชิงปริมาณ 2) การวิจัยเชิงคุณภาพ	ญาติผู้ต้องขังที่มาใช้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง 658 คน	โครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางมีประสิทธิภาพสูง โดยเฉพาะการบรรลุวัตถุประสงค์ ส่วนปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพคือขั้นตอนและระเบียบที่ใช้ ซึ่งควรปรับปรุงเพื่อลดขั้นตอน เพิ่มระยะเวลาและจำนวนครั้งในการเยี่ยมประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง และพัฒนาทักษะบุคลากรด้านเทคโนโลยี และควรพิจารณาใช้ระบบหรือแอปพลิเคชันที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าไลน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโครงการ
9) พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิคุณ (สุเทพ) ตีเยี่ยม, (2566)	แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐและการเปลี่ยนแปลงองค์กร (Organizational Change)	การวิจัยเชิงคุณภาพ	1) หน่วยงานภาครัฐ 2) บุคลากรภาครัฐ งานวิจัยนี้ไม่ได้ระบุขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจง เนื่องจากเป็นการศึกษาในระดับแนวคิดและนโยบายที่เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยมุ่งเน้นไปที่กระบวนการและกรอบยุทธศาสตร์ที่ต้องใช้เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนี้สำเร็จ ไม่ได้มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างหรือการสำรวจทางสถิติจากบุคคลหรือองค์กรเฉพาะ	การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตอบสนองประชาชน เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนช่วยให้กำหนดความต้องการและตรวจสอบการทำงานได้ง่าย การพัฒนากำลังคนภาครัฐต้องปรับ "กรอบความคิด" และ "ทักษะ" ด้านเทคโนโลยี การบูรณาการข้อมูลภาครัฐช่วยให้การตัดสินใจและการทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการใช้เทคโนโลยีช่วยเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของประเทศในเศรษฐกิจโลก

ตารางที่ 2.6 สรุปงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ทฤษฎีที่ใช้	ระเบียบวิธีวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ข้อค้นพบ
10) เกษม อิทธิวุฒิ และคณะ, (2567)	1) หลักการบริหารการบริการ สาธารณะ 2) ทฤษฎี "Good Governance" หรือหลักธรรมาภิบาล 3) ทฤษฎีการจัดการบริการดิจิทัลเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพและความทันสมัยใน การบริการ โดยใช้เทคโนโลยี LINE เพื่อให้ผู้ต้องขังสามารถติดต่อกับญาติ ได้จากระยะไกลผ่านการเยี่ยมญาติ ทางจอภาพ	การวิจัยเชิง ปริมาณ	ญาติผู้ต้องขังที่ได้รับการเยี่ยม ญาติผ่านจอภาพ และผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำ กลางบางขวาง จำนวน 150 คน	พบว่าด้านที่ได้รับความ "มากที่สุด" คือ ด้านความสะดวก ความเสมอ ภาค การให้บริการตรงเวลาและ ต่อเนื่อง การใช้งานเครือข่ายที่เสถียร และคำแนะนำที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่
11) จรัส ยศ ชัย, (2563)	1) แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ ของ พาราสุรามาน ไชทาม และเบอร์รี 2) แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่นต่อ คุณภาพการให้บริการ มอร์แกน และฮันท์ (Morgan & Hunt,1994)	การวิจัยเชิง ปริมาณ	ญาติผู้ต้องขังในเรือนจำ จังหวัดลำพูน จำนวน 332 คน	ผู้เข้ารับบริการให้ความสำคัญกับ คุณภาพการให้บริการของเรือนจำ จังหวัดลำพูน โดยเฉพาะความ น่าเชื่อถือและความเข้าใจใน ผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นในการ บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัย ส่วนบุคคล เช่น เพศ การศึกษา รายได้ และอาชีพ ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความเชื่อมั่นในบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ, ความ น่าเชื่อถือ, การให้ความมั่นใจ, และ ความเข้าใจในผู้รับบริการ
12) สุนันทา จันเกษม, (2567)	ทฤษฎีการบริหารคุณภาพ (Quality Management	การวิจัยเชิง ปริมาณ	ผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัด พิเศษหญิง 300 คน	ควรปรับปรุงคุณภาพสัญญาณ อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์สื่อสาร เพื่อให้ภาพและเสียงชัดเจนขึ้น และ ตรวจสอบคุณภาพสัญญาณให้มี เสถียรภาพและความเร็วสูง เพื่อลด ปัญหาสัญญาณขัดข้อง ควรเพิ่ม จำนวนอุปกรณ์สื่อสารให้เพียงพอ และขยายระยะเวลาการให้บริการ จาก 7 นาทีเป็น 15 นาที รวมถึงควร มีการสำรวจความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ

2.7.3.1 งานวิจัยต่างประเทศ

ตารางที่ 2.7 สรุปงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้แต่ง	ทฤษฎีที่ใช้	ระเบียบวิธีวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ข้อค้นพบ
1) Ogidan, R., & Sanusi, J. (2010).	1) Open and Distance Learning (ODL) เป็นระบบการเรียนรู้ที่เน้นความยืดหยุ่นและการเข้าถึงสำหรับผู้เรียนในทุกที่ทุกเวลา 2) Learner Support System คือระบบที่ช่วยเหลือผู้เรียน 3) Technology-Mediated Support ระบบจัดการการเรียนรู้ (LMS) และการสอบออนไลน์เพื่อช่วยผู้เรียนในสภาพแวดล้อมที่มีข้อจำกัด	การวิจัยเชิงคุณภาพ	ผู้ต้องขังในเรือนจำ 3 แห่งในไนจีเรีย ได้แก่ Kirikiri Minna และ Ikoyi จำนวนผู้เรียนรวมทั้งหมด 13 คน ในโปรแกรมการศึกษาต่าง ๆ เช่น การบริหารธุรกิจขนาดเล็ก อาชีวศึกษา และการจัดการทรัพยากรมนุษย์	โปรแกรมที่ได้รับความนิยมที่สุดคือ อาชีวศึกษาและการบริหารธุรกิจขนาดเล็ก การใช้เทคโนโลยีเช่น e-Learning และการสอบออนไลน์ช่วยลดข้อจำกัดด้านระยะทางและเวลา แต่ก็มีผลข้างเคียง เช่น การขาดแคลนอุปกรณ์ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และการขาดความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่เรือนจำ
2) Dixey, R., & Woodall, J. (2012).	แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำ โดยเน้นการรักษาความสัมพันธ์ในครอบครัวเพื่อสนับสนุนการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ต้องขัง และลดการกระทำผิดซ้ำ โดยวิเคราะห์จากมุมมองของ 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ ผู้ต้องขัง ครอบครัวของผู้ต้องขัง และเจ้าหน้าที่เรือนจำ	การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์และการจัดกลุ่มสนทนา (Focus Groups)	กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม 1) ครอบครัวของผู้ต้องขัง จำนวน 30 คน (ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง) 2) ผู้ต้องขัง จำนวน 16 คน แบ่งเป็นกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม ได้แก่ นักโทษที่มีความเปราะบาง นักโทษกลุ่มน้อย และนักโทษจากเรือนจำทั่วไป 3) เจ้าหน้าที่เรือนจำ จำนวน 14 คน	1) มุมมองครอบครัวการเยี่ยมเป็นการกีดกันในด้านอารมณ์และการจัดการเชิงปฏิบัติ เช่น ค่าใช้จ่าย การเดินทาง บางกลุ่มมองว่าเพิ่มความเครียดมากกว่าความสุข 2) มุมมองผู้ต้องขัง การเยี่ยมเป็นจุดเด่นในชีวิตประจำวัน ช่วยยกระดับจิตใจและเสริมความสัมพันธ์กับครอบครัว บางคนหลีกเลี่ยงการเยี่ยมเพื่อป้องกันความเจ็บปวดจากการจากลา 3) มุมมองเจ้าหน้าที่ เป็นงานที่มีความซับซ้อนในแง่ของการจัดการและการรักษาความปลอดภัย ที่อาจเกิดการลักลอบนำสิ่งผิดกฎหมายเข้าสู่เรือนจำได้
3) Resuello, M. D., & Tatlonghari, R. V. (2014).	1) Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) ใช้ในการวิเคราะห์การยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ต้องขัง 2) Behavior Change Communication Framework ใช้ในการวิเคราะห์กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม	การวิจัยเชิงผสม (Mixed Methods) ที่ใช้ทั้งวิธีการเชิงปริมาณและวิธีการเชิงคุณภาพ	ผู้ต้องขังชาย 330 คนในเรือนจำความมั่นคงสูงสุด (จากประชากรทั้งหมด 13,229 คน) ซึ่งมีโทษจำคุกมากกว่า 20 ปี	ผู้ต้องขังมีความรู้เกี่ยวกับระบบ e-Dalaw ปานกลางส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่เรือนจำ ทศนคติผู้ต้องขังส่วนใหญ่เห็นว่า e-Dalaw สร้างความสุขและเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว แต่การใช้งานยังค่อนข้างยุ่งยากและต้องการความ

ตารางที่ 2.7 สรุปงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ทฤษฎีที่ใช้	ระเบียบวิธีวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ข้อค้นพบ
	ตั้งแต่การรับรู้ความรู้ การยอมรับ การตั้งใจใช้งาน การปฏิบัติ และการเผยแพร่พฤติกรรม			ช่วยเหลือ ผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีกปฏิบัติตามกฎระเบียบและแบ่งปันประสบการณ์กับเพื่อนผู้ต้องขัง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับ e-Dalaw คือการได้รับการเยี่ยมเยียนล่าสุดที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ
4) Boyd, K., Bond, R., & O’Kane, E. (2016).	1) ทฤษฎีเกี่ยวกับการเติบโตทางจิตใจ 2) ทฤษฎีความเครียดทางจิตใจ หรือทฤษฎีเกี่ยวกับการฟื้นฟูจากความเครียด (ในกรณีของการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการเจริญเติบโตทางจิตใจในวิชาชีพการแพทย์)	การวิจัยแบบผสมผสาน	กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในวงการการแพทย์ พยาบาล หรือบุคลากรที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับภาวะเครียดจากการทำงาน	พบว่า แนวทางการฝึกอบรมเพื่อจัดการกับความเครียดหรือการฟื้นฟูจากความเครียดสามารถลดความเสี่ยงจากความเครียดในผู้ปฏิบัติงาน
5) Turanovic, J. J., & Tasca, M. (2017).	1) ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม 2) ทฤษฎีการฟื้นฟูและการลดความเสี่ยงในการกลับไปก่ออาชญากรรม 3) ทฤษฎีการปฏิบัติทางสังคม	ใช้การวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองเชิงลอจิสติกส์ระดับชั้น	1) นักโทษ 228 คน (ชาย 107 คน และหญิง 121 คน) ในรัฐแอริโซนา 2) ผู้เยี่ยม 701 คน	1) ประสบการณ์การเยี่ยมของนักโทษแตกต่างกันไปตามประเภทของผู้เยี่ยม ความถี่และรูปแบบของการเยี่ยมตามช่วงเวลา 2) นักโทษที่มีอาการซึมเศร้าหรืออยู่ในเรือนจำระดับความมั่นคงสูง มักจะมีรายงานอารมณ์เชิงลบ 3) การเยี่ยมจากสมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะแม่มักนำไปสู่ประสบการณ์เชิงลบ เช่น การทะเลาะหรือความรู้สึกผิด ขณะที่การเยี่ยมจากคุรุภัณฑ์มีผลบวกและลบ 4) ปัจจัยต่าง ๆ เช่น การถูกคุมขังก่อนหน้านี้ การใช้สารเสพติดหนัก
6) Woodall, J. R., & Kinsella, K. (2018).	1) ทฤษฎีทางจิตวิทยา 2) ทฤษฎีทางการศึกษา 3) ทฤษฎีทางสังคม 4) ทฤษฎีการจัดการ	การวิจัยแบบผสมผสาน	1) ครอบครัวของผู้ต้องขังที่เข้าเยี่ยมเรือนจำ 98 คน (เพศหญิง) 2) ผู้ต้องขังชาย 60 คน (9 กลุ่ม)	1) การเยี่ยมผู้ต้องขังมีผลกระทบเชิงบวกต่อสุขภาพจิตของผู้ต้องขัง และช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว 2) ศูนย์บริการเยี่ยมเยียนมีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเยี่ยม 3) ความเครียดจากการมาเยี่ยมชมสามารถลดลงได้ ถ้าพนักงานของศูนย์ให้การช่วยเหลือและสนับสนุนอย่างเหมาะสม

ตารางที่ 2.7 สรุปงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ทฤษฎีที่ใช้	ระเบียบวิธีวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ข้อค้นพบ
7) Timofeeva, E. A. (2018).	แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพเรือจรวดด้วยเทคโนโลยีและการบริหารทรัพยากร	1) การวิจัยเชิงเอกสาร 2) การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ 3) การสำรวจทางสังคมวิทยา	1) พนักงานในระบบราชการ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการในเรือจรวด 2) การเปรียบเทียบกับระบบเรือจรวดในประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ นอร์เวย์ และญี่ปุ่น ซึ่งถูกใช้เป็นตัวอย่างกรณีศึกษาในการนำแนวปฏิบัติที่ดี (best practices) มาปรับใช้	1) การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาปรับใช้ในระบบราชการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและระบบเศรษฐกิจของเรือจรวดได้ 2) การนำเทคโนโลยีมาใช้มีแนวโน้มที่จะลดปัญหาการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังได้ 3) การอบรมและพัฒนาบุคลากรในระบบเรือจรวดเป็นปัจจัยสำคัญในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมไปใช้งาน
8) Hart-Johnson, A., & Johnson, G. (2020).	ทฤษฎีระบบครอบครัว	การวิจัยเชิงคุณภาพ แบบการศึกษากฎระเบียบ	เจ้าหน้าที่เรือจรวดในเรือจรวด 2 แห่งที่สหราชอาณาจักร ที่มีโปรแกรมเยี่ยมครอบครัว และเจ้าหน้าที่จากศูนย์องค์การการกุศลที่ทำงานร่วมกับเรือจรวดรวมทั้งหมด 13 คน	เจ้าหน้าที่เรือจรวดมีการปรับตัวและพัฒนาบทบาทของตนเอง จากเดิมที่เน้นบทบาทการควบคุมและการปฏิบัติเชิงลงโทษ ไปสู่การมีส่วนร่วมในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการเยี่ยมครอบครัว ซึ่งช่วยลดความเครียดระหว่างการเยี่ยมและลดการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขัง

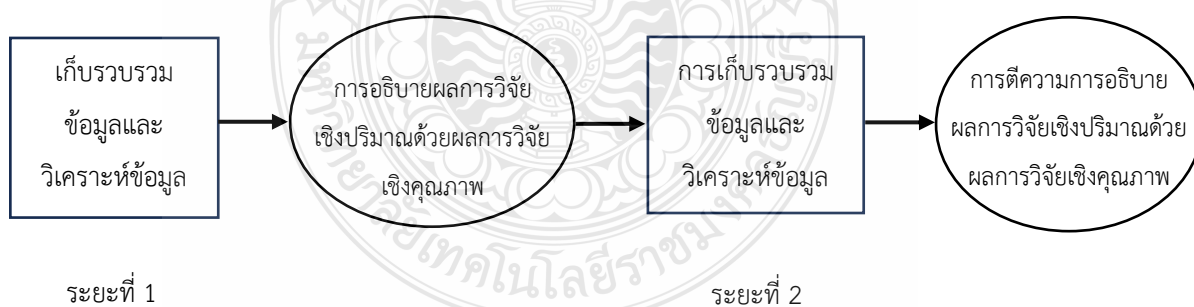
บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ด้วยแอปพลิเคชันไลน์” เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) รูปแบบขั้นตอนเชิงอธิบาย (Explanatory Sequential Design) โดยเริ่มต้นด้วยการวิจัยเชิงปริมาณและตามด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L., 2018) โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคลและภูมิลำเนาของญาติของผู้ต้องขัง และเพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและค้นหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีรายละเอียดและวิธีการดำเนินงานวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 3.1

3.1 การออกแบบวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)



ภาพที่ 3.1 รูปแบบ Explanatory Sequential Design

ที่มา: Creswell และ Plano Clark (2018)

ตารางที่ 3.1 กระบวนการวิจัยแบบผสมผสานและวิธีการรวบรวมข้อมูลกับการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์การวิจัย	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล
เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี	แบบสอบถาม การสัมภาษณ์	ใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การวิเคราะห์เนื้อหา
เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคล	แบบสอบถาม	ใช้ สถิติ t-test, F-test, การวิเคราะห์เนื้อหา
เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและค้นหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี	แบบสัมภาษณ์	การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ

3.2.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ญาติผู้ต้องขังที่มาใช้บริการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 1,586 คน (อ้างอิง สถิติยอดผู้ต้องขังเยี่ยมไลน์ของส่วนสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ต้องขัง ข้อมูล ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2567 ของสถานวัยหนุ่มกลาง)

3.2.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ญาติผู้ต้องขังที่มาใช้บริการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 320 คน ได้มาโดยการคำนวณจากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนจากการ สุ่มตัวอย่าง (e) เท่ากับ 0.05 และมีจำนวนประชากร 1,586 คน สามารถแทนค่าได้ ดังนี้

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

โดย n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง = 0.05
 N = ขนาดประชากร

แทนค่า $n = \frac{1,586}{1 + 1,586(0.05)^2}$

$$= \frac{1,586}{4.96}$$

$$= 319.76$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ญาติผู้ต้องขังจำนวน 320 คน

3.2.1.3 ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามภูมิภาค หลังจากนั้นทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด ตามตารางกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามภูมิภาค

ภาค	ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ภาคเหนือ	44	9
ภาคใต้	190	38
ภาคกลาง	536	108
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	756	153
ภาคตะวันออก	60	12
ทั้งหมด	1,586	320

3.2.2 ผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

3.2.2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้บริหาร 2 คน 2) ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน 3) ญาติผู้ต้องขัง 6 คน โดยมีหลักเกณฑ์การคัดเลือกเข้าจากกลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย ดำเนินนโยบาย และผู้ใช้บริการด้านการเยี่ยมญาติ ดังนี้

1) ผู้บริหาร คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการและดำเนินกิจการขององค์กร ผู้บริหารจะมีหน้าที่ในการวางแผน กำหนดเป้าหมาย กำกับดูแล และประสานงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเยี่ยมญาติ อย่างน้อย 2 ปี

2) ผู้ปฏิบัติงาน คือ บุคคลที่ทำงานหรือปฏิบัติงานในองค์กร หน่วยงาน โดยมีหน้าที่รับผิดชอบและปฏิบัติตามงานหรือภารกิจที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเยี่ยมญาติ อย่างน้อย 1 ปี

3) ญาติของผู้ต้องขัง คือ ญาติของผู้ต้องขังที่มีประสบการณ์และเคยใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเยี่ยมญาติ โดยมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ต้องขัง และพิจารณาจากหลากหลายหลายด้านพื้นที่

4) เป็นผู้ให้ข้อมูลที่ยินยอมและเข้าร่วมการวิจัย

ตารางที่ 3.3 ตารางผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	หลักเกณฑ์รายละเอียด	จำนวน	รหัส
1. ผู้บริหาร	บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการและดำเนินกิจการขององค์กร ผู้บริหารจะมีหน้าที่ในการวางแผน กำหนดเป้าหมาย กำกับดูแล และประสานงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเยี่ยมญาติ อย่างน้อย 2 ปี โดยเลือกจากระดับผู้อำนวยการส่วนสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ต้องขัง 1 คน และผู้อำนวยการส่วนปกครอง 1 คน	2 คน	P1, P2

ตารางที่ 3.3 ตารางผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	หลักเกณฑ์รายละเอียด	จำนวน	รหัส
2. ผู้ปฏิบัติงาน	บุคคลที่ทำงานหรือปฏิบัติงานในองค์กร หน่วยงาน โดยมีหน้าที่รับผิดชอบและปฏิบัติตามงานหรือภารกิจที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเยี่ยมญาติ อย่างน้อย 1 ปี โดยเลือกจากฝ่ายข้าราชการ 1 คน และเจ้าหน้าที่ดูแลด้านเทคโนโลยีการเยี่ยมไลน์ 1 คน	2 คน	P3, P4
3. ญาติผู้ต้องขัง	ญาติของผู้ต้องขังที่มีประสบการณ์และเคยใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเยี่ยมญาติ โดยมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ต้องขัง และยินยอมให้ข้อมูล โดยพิจารณาจากพื้นที่และความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง	6 คน	P 5 - P 10

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 เครื่องมือเชิงปริมาณ

ใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบลักษณะปลายปิด (Close Ended) แบบเลือกตอบ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง และภูมิลำเนา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วย แอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคลและภูมิลำเนาของญาติของผู้ต้องขัง มีลักษณะแบบมาตราส่วน 5 ระดับ มีจำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังผ่านเทคโนโลยีและนวัตกรรม แอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี แบบสอบถามปลายเปิด มี 2 ข้อ

ในส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดการให้ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือก ดังนี้

1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย

3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด

การแปลผลระดับคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จะใช้ค่าเฉลี่ยเป็นตัวสถิติ โดยระดับค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ช่วง ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	คุณภาพอยู่ในระดับดี
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	คุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	คุณภาพอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	คุณภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3.2 เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้แบบสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นคำถาม 3 ด้าน ดังนี้

ประเด็นที่ 1 คุณภาพและประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมการเยี่ยมญาติกรณีศึกษาการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง

ประเด็นที่ 2 ปัญหาสำคัญของการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมการเยี่ยมญาติ กรณีศึกษาการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง

ประเด็นที่ 3 แนวทางการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมการเยี่ยมญาติ กรณีศึกษาการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง

3.3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.3.1 ผู้วิจัยศึกษา ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การออกแบบและสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

3.3.3.2 ศึกษาแนวทางและวิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัยแบบประเมินมาตราส่วนค่า 5 ระดับ และแบบสัมภาษณ์จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.3.3 กำหนดองค์ประกอบและข้อคำถาม ตามกรอบแนวคิดการวิจัยและให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และร่างเป็นแบบสอบถามกับแบบสัมภาษณ์

3.3.3.4 นำร่างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและนำไปแก้ไข

3.3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

3.3.4.1 ผู้วิจัยหาค่าความเที่ยงตรง (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ 1) รองศาสตราจารย์ ดร.ภูสิทธิ์ ภูคำชะโนด สาขาวิชาการจัดการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2) ผศ.ดร.ปรรธมาศ พลธิษฐ์กกุล อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 3) นางสาวนุชนาฏ นิชเปี่ยม ตำแหน่งนักพัฒนวิทยาชำนาญการพิเศษ ทัศนสถานบำบัดพิเศษหญิง ทำการตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัด และนำแบบสอบถามไปปรับปรุง หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปหาค่า IOC โดยได้ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามมากกว่า 0.5 ทุกข้อ

3.3.4.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะวิจัย (Try Out) จำนวน 30 ชุด แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีการทดสอบประเภทการวิเคราะห์รายข้อ เพื่อทดสอบว่าข้อความแต่ละข้อในแบบทดสอบสามารถยอมรับได้หรือไม่ หลังจากนั้นจึงพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้วยวิธีการของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) (1984) โดยผลการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า ข้อคำถามจะต้องมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ทุกข้อ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ผู้วิจัยขอยื่นโครงร่างวิทยานิพนธ์เพื่อขออนุมัติการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.4.2 ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะศิลปศาสตร์ เพื่อขออนุญาตผู้อำนวยการทัศนสถานในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับญาติผู้ต้องขังที่ถูกคุมขังอยู่ในทัศนสถานและขออนุญาตสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 กลุ่ม ตามที่กำหนดไว้

3.4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านโปรแกรมไลน์ไปให้ญาติผู้ต้องขังที่เคยใช้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์มาแล้ว จำนวน 320 คน โดยใช้โปรแกรมกูเกิลฟอร์ม (Google Forms)

3.4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยประสานงานกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 กลุ่ม และสอบถามความยินยอมการให้สัมภาษณ์ เพื่อบันทึกวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักตามที่กำหนดไว้

3.4.5 ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่รับคืนมาว่ามีความสมบูรณ์ครบทุกฉบับหรือไม่ เพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป ส่วนผลการสัมภาษณ์

ได้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของการให้สัมภาษณ์และนำข้อมูลไปถอดเทป หลังจากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4.6 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จากนั้นสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจะดำเนินการดังต่อไปนี้

3.5.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์แบบสอบถามด้านคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ t -test และ F-test (One – Way Anova) ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์

3.5.3 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบเนื้อหา (Content Analysis) และตรวจสอบข้อมูลด้วยการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช, 2552, หน้า 34) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.5.3.1 การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Data Triangulation) คือ เป็นวิธีตรวจสอบว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้น ถูกต้องหรือไม่ โดยการตรวจสอบของข้อมูลจากแหล่งที่มา 3 แหล่ง ได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการเยี่ยมญาติที่แตกต่างกัน 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และญาติผู้ต้องขัง

3.5.3.2 การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีวิจัย (Methodological Triangulation) คือ การตรวจสอบสามเส้าด้วยวิธีการวิจัยสองวิธี คือวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์ อธิบายและเปรียบเทียบกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยโดยระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคลและภูมิสำเนาของญาติของผู้ต้องขัง

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ ดังนี้

n	แทน	ค่าจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ t – distribution
df	แทน	ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability Value)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	แสดงความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง ภูมิสำเนาของญาติผู้ต้องขัง ดังตารางที่ 4.1 – 4.7

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	รวม (n=320)	
	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	49	15.31
หญิง	271	84.69

จากตารางที่ 4.1 ซึ่งแสดงจำนวนและร้อยละของญาติผู้ต้องขังที่เข้าร่วมการเยี่ยมด้วยแอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 84.69 และเป็นเพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.31

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	รวม (n=320)	
	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	8	2.50
20-30 ปี	69	21.56
31-40 ปี	79	24.69
41-50 ปี	69	21.56
อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	95	29.69

จากตารางที่ 4.2 ซึ่งแสดงจำนวนและร้อยละของญาติผู้ต้องขังที่เข้าร่วมการเยี่ยมด้วยแอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.69 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 31-40 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 24.69 กลุ่มอายุ 20-30 ปี และ 41-50 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ 69 คน คิดเป็นร้อยละ 21.56 และกลุ่มที่มีอายุน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รวม (n=320)	
	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	12	3.75
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	5.31
พนักงานบริษัทเอกชน	52	16.25
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	67	20.94
เกษตรกร	47	14.69
รับจ้างทั่วไป	97	30.31
อื่นๆ	28	8.75

จากตารางที่ 4.3 ซึ่งแสดงจำนวนและร้อยละของญาติผู้ต้องขังที่เข้าร่วมการเยี่ยมด้วยแอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 30.31 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.94 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 เกษตรกร จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.69 อื่น ๆ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.31 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	รวม (n=320)	
	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	72	22.50
มัธยมศึกษาตอนต้น/หรือเทียบเท่า	76	23.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	106	33.13
ปริญญาตรี	62	19.38
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.25

จากตารางที่ 4.4 ซึ่งแสดงจำนวนและร้อยละของญาติผู้ต้องขังที่เข้าร่วมการเยี่ยมด้วยแอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 33.13 รองลงมาศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/

หรือเทียบเท่า จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 19.38 และศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	รวม (n=320)	
	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	37	11.56
5,000 – 10,000 บาท	81	25.31
10,001 – 15,000 บาท	81	25.31
15,001 – 20,000 บาท	52	16.25
20,001 – 25,000 บาท	24	7.50
25,001 – 30,000 บาท	16	5.00
มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป	29	9.06

จากตารางที่ 4.5 ซึ่งแสดงจำนวนและร้อยละของญาติผู้ต้องขังที่เข้าร่วมการเยี่ยมด้วยแอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท และ 10,001 – 15,000 บาท เท่ากัน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 25.31 รองลงมา มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.56 มีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.06 มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และมีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง	รวม (n=320)	
	จำนวน	ร้อยละ
บิดา/มารดา	127	39.69
น้องสาว/น้องชาย	51	15.94
พี่สาว/พี่ชาย	77	24.06

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง (ต่อ)

ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง	รวม (n=320)	
	จำนวน	ร้อยละ
ลูกสาว/ลูกชาย	8	2.50
ลุง/อา	5	1.56
ป้า/น้า	7	2.19
ปู่/ตา	38	11.88
ย่า/ยาย	3	0.94
เพื่อน	4	1.25

จากตารางที่ 4.6 ซึ่งแสดงจำนวนและร้อยละของญาติผู้ต้องขังที่เข้าร่วมการเยี่ยมด้วยแอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบิดา/มารดา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 39.69 รองลงมาเป็นพี่สาว/พี่ชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 24.06 น้องสาว/น้องชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 15.94 ปู่/ตา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.88 ลูกสาว/ลูกชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ป้า/น้า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.19 ลุง/อา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 เพื่อน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และ ย่า/ยาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาคของญาติผู้ต้องขัง

ภูมิภาคของญาติผู้ต้องขัง	รวม (n=320)	
	จำนวน	ร้อยละ
ภาคกลาง	108	33.75
ภาคเหนือ	9	2.81
ภาคตะวันออก	12	3.75
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	153	47.81
ภาคใต้	38	11.88

จากตารางที่ 4.7 ซึ่งแสดงจำนวนและร้อยละของญาติผู้ต้องขังที่เข้าร่วมการเยี่ยมด้วยแอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามภูมิภาคของญาติผู้ต้องขัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 47.81 รองลงมาคือ ภาคกลาง จำนวน 108

คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 ภาคใต้ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.88 ภาคตะวันออก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 และภาคเหนือ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.81 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถาน วัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคลและภูมิสำเนาของญาติของผู้ต้องขัง

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ความตอบสนองต่อประชาชน การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน การเข้าใจและรู้จักประชาชน ดังตารางที่ 4.8 – 4.13

ตารางที่ 4.8 คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการในภาพรวม	รวม (n=320)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.29	0.58	ดี
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.48	0.53	ดี
3. ด้านความตอบสนองต่อประชาชน	4.49	0.54	ดี
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน	4.44	0.57	ดี
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน	4.38	0.60	ดี
ภาพรวม	4.41	0.52	ดี

จากตารางที่ 4.8 พบว่า คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าทุกด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับดี โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความตอบสนอง ต่อประชาชน ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.54) รองลงมาด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.53) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.57) ด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.60) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	รวม (n=320)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ท่านได้รับความสะดวกสบายในการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์	4.56	0.62	ดีมาก
2. ระบบสัญญาณเสียงมีความเสถียรของเสียงที่ชัดเจนระหว่างใช้งาน	4.04	0.82	ดี
3. ระบบสัญญาณภาพมีความเสถียรของภาพที่ชัดเจนระหว่างใช้งาน	4.16	0.78	ดี
4. การประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนกระบวนการสมัครเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.37	0.70	ดี
5. ระบบการจองคิวมีความง่ายไม่ซับซ้อน	4.33	0.71	ดี
ภาพรวม	4.29	0.58	ดี

จากตารางที่ 4.9 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก 1 ข้อ และดี 4 ข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านได้รับความสะดวกสบายในการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาการประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนกระบวนการสมัครเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.37$) และระบบการจองคิวมีความง่ายไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.33$) ตามลำดับ

สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้รับบริการในด้านความเป็นรูปธรรม ซึ่งพบว่าระบบการเยี่ยมผ่านไลน์ ทำให้เกิดความสะดวกสบาย สัญญาณภาพและเสียงมีความชัดเจน เนื่องจากทัณฑสถานใช้ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้ระบบภาพและเสียงชัดเจน ทำให้การสนทนามีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้รับบริการ (P5) ได้กล่าวว่า

“ระบบการจองเยี่ยม สามารถทำได้ด้วยตนเอง เพราะมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการจองที่เข้าใจง่าย สะดวกและยังประหยัด ภาพและเสียงก็ชัดเจนดี...”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 29 มกราคม 2568)

นอกจากนั้น ฝ่ายผู้ให้บริการ (P3) ยังมีความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับความเป็นรูปธรรมว่า การเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์มีข้อดี คือ มีความสะดวกสบายต่อญาติ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเยี่ยมสำหรับญาติที่อยู่ห่างไกล ญาติสามารถเยี่ยมได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยได้กล่าวว่า

“ระบบการจองเยี่ยมญาติ ช่วยทำให้ญาติสะดวกสบายมากขึ้น คือ ญาติไม่ต้องเดินทางมาไกล ทำให้ประหยัดเงินค่าเดินทาง การเยี่ยมก็ได้ครั้งละหลายคน ทั้งยังสามารถจองเยี่ยมได้เอง ระบบสัญญาณภาพและเสียง ก็มีความชัดเจนด้วย ”

(สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ วันที่ 23 มกราคม 2568)

ตารางที่ 4.10 คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	รวม (n=320)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ท่านมีความไว้วางใจในกระบวนการจองเวลาและการจัดการคิวในการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์	4.43	0.65	ดี
2. ท่านมีความมั่นใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้ต้องขังได้สะดวก รวดเร็ว	4.43	0.67	ดี
3. ท่านมีความมั่นใจว่าสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ต้องขังได้ประหยัดค่าใช้จ่าย	4.60	0.62	ดีมาก
4. ท่านมีความมั่นใจในระบบการจองเยี่ยม ว่าข้อมูลส่วนบุคคลของญาติมีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน	4.47	0.61	ดี
5. ระบบให้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ทำให้สามารถติดต่อญาติได้ตรงเวลา	4.46	0.64	ดี
ภาพรวม	4.48	0.54	ดี

จากตารางที่ 4.10 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก 1 ข้อ และดี 4 ข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านมีความมั่นใจว่าสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ต้องขังได้ประหยัดค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาท่านมีความมั่นใจในระบบการจองเยี่ยม ว่าข้อมูลส่วนบุคคลของญาติมีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.47$) และระบบให้บริการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์ทำให้สามารถติดต่อญาติได้ตรงเวลา ($\bar{X} = 4.46$) ตามลำดับ

สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้รับบริการในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ซึ่งพบว่า ระบบการเยี่ยมผ่านไลน์นอกจากจะช่วยทำให้เกิดความสะดวกสบาย ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเยี่ยมแล้ว ผู้รับบริการหรือญาติผู้ต้องขังสามารถเชื่อมั่นและไว้วางใจได้ว่าข้อมูลของญาติและผู้ต้องขังมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน รวมถึงมั่นใจได้ว่าระบบการจองคิวเยี่ยมตรงตามเวลาที่ญาติได้จองไว้ ดังให้ผู้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้รับบริการ (P7) ได้กล่าวว่า

“ระบบการเยี่ยมญาติผ่านไลน์ ทำให้ญาติมีความสะดวกสบายมากขึ้น ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ข้อมูลการเยี่ยมก็ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ได้เข้าเยี่ยมตรงตามเวลาที่จองไว้ สามารถกำหนดเวลาที่ต้องการเยี่ยมได้...”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 30 มกราคม 2568)

นอกจากนั้น ฝ่ายผู้ให้บริการ (P4) ยังมีความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ว่า

“ระบบการเยี่ยมญาติผ่านไลน์ นอกจากจะช่วยให้ญาติได้รับความสะดวกสบายแล้ว ญาติยังสามารถจองคิวเยี่ยมได้เองและได้เยี่ยมตรงตามเวลาที่จอง และในเรื่องของข้อมูลญาติและผู้ต้องขัง เจ้าหน้าที่จะมีการอัปเดตเป็นประจำ ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน...”

(สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ วันที่ 23 มกราคม 2568)

ตารางที่ 4.11 คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ด้านความตอบสนองต่อประชาชน

ด้านความตอบสนองต่อประชาชน	รวม (n=320)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมเท่าเทียมกัน	4.54	0.61	ดีมาก
2. เจ้าหน้าที่อธิบายกระบวนการขั้นตอนในการเยี่ยมญาติได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.50	0.61	ดีมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วตามกรอบเวลาที่กำหนดในการเยี่ยม	4.49	0.61	ดี

ตารางที่ 4.11 คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ด้านความตอบสนองต่อประชาชน (ต่อ)

ด้านความตอบสนองต่อประชาชน	รวม (n=320)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
4. ท่านได้รับการบริการการแก้ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.36	0.66	ดี
5. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตในการให้บริการ	4.50	0.60	ดีมาก
6. เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสในการให้บริการตามกฎหมาย	4.52	0.59	ดีมาก
ภาพรวม	4.48	0.54	ดี

จากตารางที่ 4.11 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความตอบสนองต่อประชาชน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก 4 ข้อ และดี 2 ข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสในการให้บริการตามกฎหมาย ($\bar{X} = 4.52$) และเจ้าหน้าที่อธิบายกระบวนการขั้นตอนในการเยี่ยมญาติได้อย่างถูกต้องชัดเจนและเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) เท่ากัน ตามลำดับ

สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้รับบริการในด้านความตอบสนองต่อประชาชน ซึ่งพบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรีจิต และให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ประกอบกับความรู้และทักษะในการตอบคำถาม สามารถให้คำแนะนำแก่ญาติได้อย่างถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย ดังผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้รับบริการ (P8) ได้กล่าวว่า

“ระบบการเยี่ยมไลน์ ช่วยให้ญาติได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการก็มีความรู้ความสามารถ ตอบข้อสงสัยได้เข้าใจดี
การจองคิวเยี่ยมก็ได้ตรงตามเวลาที่จอง และยังได้รับการบริการอย่าง
เท่าเทียมกันทุกคน...”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 30 มกราคม 2568)

ตารางที่ 4.12 คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน	รวม (n=320)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถที่ถูกต้องในการให้บริการ	4.45	0.61	ดี
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.41	0.62	ดี
3. ระบบการให้บริการมีความน่าเชื่อถือรัดกุม เชื่อมั่นในการรักษาความลับของญาติได้	4.45	0.64	ดี
4. ท่านมีความเชื่อมั่นในการให้ข่าวสาร ข้อมูล คำชี้แจงตอบคำถามจากเจ้าหน้าที่	4.43	0.65	ดี
ภาพรวม	4.44	0.57	ดี

จากตารางที่ 4.12 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน มีคุณภาพ อยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถที่ถูกต้องในการให้บริการ และระบบการให้บริการมีความน่าเชื่อถือรัดกุม เชื่อมั่นในการรักษาความลับของญาติได้ ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาท่านมีความเชื่อมั่นในการให้ข่าวสาร ข้อมูล คำชี้แจงตอบคำถามจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.43$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.41$) ตามลำดับ

สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้รับบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน ซึ่งพบว่า ระบบการเยี่ยมผ่านไลน์สามารถทำให้ผู้รับบริการมั่นใจได้ว่า ระบบมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามของญาติได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน การเก็บรักษาข้อมูลของญาติที่เป็นระบบ มีความปลอดภัย ดังผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้รับบริการ (P9) ได้กล่าวว่า

“...เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ให้ข้อมูลครบถ้วน และมั่นใจในระบบการเก็บรักษาข้อมูลเพราะเป็นหน่วยงานราชการ...”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 31 มกราคม 2568)

นอกจากนั้น ฝ่ายผู้ให้บริการ (P2) ยังมีความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับการให้ความมั่นใจแก่ประชาชนว่า เจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานนอกจากจะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและทักษะด้านเทคโนโลยีแล้ว ก่อนการปฏิบัติงานจะมีการอบรมการปฏิบัติหน้าที่งานด้านนี้ เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถาม ตลอดจนการเก็บรักษาระบบข้อมูลของญาติและผู้ต้องขังไว้อย่างเป็นระบบ โดยได้กล่าวว่า

“ระบบการเยี่ยมญาติผ่านไลน์ มีการเก็บรักษาข้อมูลของญาติเป็นอย่างดี เป็นระบบ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีเป็นอย่างดี ซึ่งโดยปกติจะมีการอบรมทักษะความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ก่อนปฏิบัติงานอยู่แล้ว เพื่อให้สามารถแนะนำข้อมูลแก่ญาติได้อย่างถูกต้อง ”

(สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ วันที่ 24 มกราคม 2568)

ตารางที่ 4.13 คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน

ด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน	รวม (n=320)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยเป็นมืออาชีพ	4.50	0.61	ดีมาก
2. หน่วยงานมีการให้บริการกับกลุ่มประชาชนที่มีความหลากหลาย เช่น กลุ่มที่ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี โดยการติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อขอคำแนะนำ	4.39	0.68	ดี
3. เจ้าหน้าที่มีช่องทางสำหรับการรับฟังข้อเสนอแนะหรือคำร้องเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการในครั้งต่อไป	4.27	0.75	ดี
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เติบโตในการตอบข้อซักถามของท่าน	4.33	0.68	ดี
5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อญาติทั้งก่อน และระหว่างการให้บริการ	4.40	0.65	ดี
ภาพรวม	4.38	0.60	ดี

จากตารางที่ 4.13 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก 1 ข้อ และดี 4 ข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย

ความสุภาพเรียบร้อยเป็นมืออาชีพ ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมาเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ต่อญาติทั้งก่อน และ ระหว่างการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) และหน่วยงานมีการให้บริการกับกลุ่มประชาชนที่มีความหลากหลาย เช่น กลุ่มที่ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี โดยการติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อขอคำแนะนำ ($\bar{X} = 4.39$) ตามลำดับ

สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้รับบริการในด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน ซึ่งพบว่าการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยระบบแอปพลิเคชันไลน์ นอกจากผู้รับบริการจะได้รับความสะดวกสบายในการเยี่ยมแล้วยังได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการแก่ญาติทุกคน มีความกระตือรือร้นให้บริการตอบข้อซักถาม มีความสุภาพ ทำให้ญาติเกิดความประทับใจในบริการ ดังผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้รับบริการ (P10) ได้กล่าวว่า

“ระบบการเยี่ยมผ่านไลน์โดยรวมโอเค เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการก็ให้คำแนะนำดี เข้าใจได้ง่าย และให้บริการด้วยความเอาใจใส่ มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 31 มกราคม 2568)

นอกจากนั้น ฝ่ายผู้ให้บริการ (P1) ยังมีความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับการเข้าใจและรู้จักประชาชนว่า

“ระบบการเยี่ยมญาติผ่านไลน์ มีกระบวนการขั้นตอนที่เป็นระบบ ปฏิบัติงานภายใต้กฎหมายตามที่ทฤษฎสถานกำหนดไว้ ซึ่งเป็นนโยบายของกรมราชทัณฑ์ ที่ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ประชาชนต้องสามารถเข้าถึงบริการ และได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ซึ่งทฤษฎสถานได้เปิดให้ญาติสามารถแสดงความคิดเห็นได้ในช่องทางต่าง ๆ ด้วย เช่น ผู้รับความคิดเห็น ช่องทางไลน์ หรือทางโทรศัพท์...”

(สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ วันที่ 22 มกราคม 2568)

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง
ด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังตารางที่ 4.14 – 4.20 และ 4.28

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	เปรียบเทียบความแตกต่าง					
	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig
ชาย	49	4.39	0.57	-.351	318	.726
หญิง	271	4.42	0.51			

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ

จำแนกตาม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	.748	4	.187	.696	.595
	ภายในกลุ่ม	84.693	315	.269		
	รวม	85.441	319			

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วย แอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

จำแนกตาม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.316	6	.053	.194	.978
	ภายในกลุ่ม	85.125	313	.272		
	รวม	85.441	319			

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

จำแนกตาม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	.165	4	.041	.152	.962
	ภายในกลุ่ม	85.276	315	.271		
	รวม	85.441	319			

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัว ต่อเดือน

จำแนกตาม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
รายได้เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	.303	6	.050	.185	.981
	ภายในกลุ่ม	85.138	313	.272		
	รวม	85.441	319			

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยที่ต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

จำแนกตาม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความสัมพันธ์กับ ผู้ต้องขัง	ระหว่างกลุ่ม	4.156	8	.519	1.987	.048
	ภายในกลุ่ม	81.285	311	.261		
	รวม	85.441	319			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.20 แสดงผลต่างของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ความสัมพันธ์กับ ผู้ต้องขัง	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference (I-J))									
	Mean	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
X1 บิดา/มารดา	4.43	-	-.087	.007	-.144	.374	-.213	.201*	-.183	.499
X2 น้องสาว/น้องชาย	4.52		-	.094	-.057	.462	-.126	.289*	-.096	.587*
X3 พี่สาว/พี่ชาย	4.42			-	-.151	.367	-.220	.194	-.190	.492
X4 ลูกสาว/ลูกชาย	4.57				-	.518	-.069	.345	-.039	.643*
X5 ลุง/อา	4.05					-	-.588	-.173	-.558	.125
X6 ป้า/น้า	4.64						-	.414*	.030	.713*
X7 ปู่/ตา	4.23							-	-.385	.298
X8 ย่า/ยาย	4.61								-	.683
X9 เพื่อน	3.93									-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลต่างของคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า แตกต่างกัน 6 คู่ คือ

- คู่ที่ 1 บิดา/มารดา กับ ปู่/ตา
- คู่ที่ 2 น้องสาว/น้องชาย กับ ปู่/ตา
- คู่ที่ 3 น้องสาว/น้องชาย กับ เพื่อน
- คู่ที่ 4 ลูกสาว/ลูกชาย กับ เพื่อน
- คู่ที่ 5 ป้า/น้า กับ ปู่/ตา
- คู่ที่ 6 ป้า/น้า กับ เพื่อน

โดยพบว่า บิดา/มารดา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ปู่/ตา, น้องสาว/น้องชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ปู่/ตา และ เพื่อน, ลูกสาว/ลูกชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า เพื่อน, ป้า/น้า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ปู่/ตา และเพื่อน

ผลการศึกษานี้ สะท้อนให้เห็นว่า ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกัน ซึ่งวิเคราะห์ได้จากหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับมุมมองและค่านิยมของผู้ที่มีความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังแต่ละประเภท โดยระดับความใกล้ชิดและความผูกพัน ที่ใกล้ชิด เช่น บิดา/มารดา หรือ ลูกสาว/ลูกชาย มักจะมีความผูกพันทางอารมณ์ที่ลึกซึ้งกว่าความสัมพันธ์กับ เพื่อน หรือ ปู่/ตา ซึ่งอาจส่งผลให้พวกเขามีความคาดหวังที่สูงกว่าในเรื่องของการให้บริการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์ เช่น ความสะดวกสบายในการติดต่อ การมีประสิทธิภาพในการใช้งาน หรือการมีปฏิสัมพันธ์ที่เป็นกันเองมากขึ้น รวมทั้งความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี ผู้ต้องขังที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มคนรุ่นใหม่ เช่น น้องสาว/น้องชาย หรือ เพื่อน อาจคุ้นเคยและมีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีและแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น ไลน์ ทำให้การให้บริการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ อาจได้รับการตอบรับที่ดีมากขึ้น ส่วนความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้สูงอายุ หรือกลุ่มที่ไม่มีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี อาจมีปัญหาในการใช้งานแอปหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการอาจต่ำลง เช่น ปู่/ตา ย่า/ยาย เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว ประสพการณ์ที่ได้รับจากการเยี่ยม หมายถึง การที่กลุ่มบางกลุ่ม เช่น บิดา/มารดา หรือลูกสาว/ลูกชาย ที่มีประสพการณ์ในการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อาจทำให้มีความคุ้นเคยกับระบบและรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นในบริการนั้น เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่อาจเพิ่งเริ่มใช้งาน กลุ่มที่เยี่ยมไลน์นาน ๆ ครั้ง หรือไม่ค่อยได้รับการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่เท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ มารดาของผู้ต้องขัง (P6) ที่ได้สะท้อนถึงความรักและความห่วงใยที่มีต่อบุตรของตนเองว่า

“อยากให้เพิ่มเวลาในการเชื่อมต่อไลน์มากขึ้น จาก 10 นาที เป็น 15 นาที จะได้มีเวลาคุยกันนานขึ้นอีกหน่อย”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 29 มกราคม 2568)

และจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการที่เป็นมารดาอีกหนึ่งคน (P9) ยังกล่าวอีกว่า

“สัญญาณไม่ดีก็ไม่ใช่ไรอะ แค่ได้ยินแต่เสียงก็ยังดี”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 31 มกราคม 2568)

นอกจากนั้น ผลการศึกษา น้องสาว/น้องชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเชื่อมต่อด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ปู่/ตา และ เพื่อน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์น้องสาว (P5) ของผู้ต้องขังที่ได้สะท้อนถึงความรักและความห่วงใยที่มีต่อพี่ชายของตนเอง ว่า

“จริง ๆ อยากมาเจอตัวจริงมากกว่า เพราะได้สัมผัสตัวจริง แต่มันลำบากเวลาเดินทาง แต่พอมีไลน์ก็ยังดีกว่าการเขียนจดหมาย หรือไม่ได้ติดต่อกันเลย”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 29 มกราคม 2568)

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

จำแนกตาม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความสัมพันธ์กับ ผู้ต้องขัง	ระหว่างกลุ่ม	5.615	8	.702	2.144	.032
	ภายในกลุ่ม	101.800	311	.327		
	รวม	107.416	319			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความเป็นรูปธรรมของบริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงผลต่างของด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ความสัมพันธ์กับ ผู้ต้องขัง	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference (I-J))									
	Mean	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
X1 บิดา/มารดา	4.31	-	-.018	.014	-.260	.395	-.342	.252*	-.418	.415
X2 น้องสาว/น้องชาย	4.33		-	.032	-.242	.413	-.324	.270*	-.400	.433
X3 พี่สาว/พี่ชาย	4.30			-	-.274	.381	-.356	.238*	-.432	.401
X4 ลูกสาว/ลูกชาย	4.58				-	.655*	-.082	.512*	-.158	.675
X5 ลุง/อา	3.92					-	-.737*	-.143	-.813	.020
X6 ป้า/น้า	4.66						-	.594	-.076	.757
X7 ปู่/ตา	4.06							-	-.670	.163
X8 ย่า/ยาย	4.73								-	.833
X9 เพื่อน	3.90									-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลต่างของความเป็นรูปธรรมของบริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่าแตกต่างกัน 6 คู่ คือ

- คู่ที่ 1 บิดา/มารดา กับ ปู่/ตา
- คู่ที่ 2 น้องสาว/น้องชาย กับ ปู่/ตา
- คู่ที่ 3 น้องสาว/น้องชาย กับ เพื่อน
- คู่ที่ 4 พี่สาว/พี่ชาย กับ ลุง/อา
- คู่ที่ 5 พี่สาว/พี่ชาย กับ ปู่/ตา
- คู่ที่ 6 ลุง/อา กับ ป้า/น้า

โดยพบว่า บิดา/มารดา มีความคิดเห็นต่อความเป็นรูปธรรมของบริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ปู่/ตา, น้องสาว/น้องชาย มีความคิดเห็นต่อความเป็นรูปธรรมของบริการ

การเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ปู่/ตา และ เพื่อน, พี่สาว/พี่ชาย มีความคิดเห็นต่อความเป็นรูปธรรมของบริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ลุง/อา และ ปู่/ตา, ลุง/อา มีความคิดเห็นต่อความเป็นรูปธรรมของบริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ต่ำกว่า ป้า/น้า

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

จำแนกตาม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความสัมพันธ์กับ ผู้ต้องขัง	ระหว่างกลุ่ม	4.549	8	.569	2.020	.044
	ภายในกลุ่ม	87.563	311	.282		
	รวม	92.112	319			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ในการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวิทยุหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.24 แสดงผลต่างของด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ความสัมพันธ์กับ ผู้ต้องขัง	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference (I-J))									
	Mean	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
X1 บิดา/มารดา	4.51	-	-.073	.032	-.118	.427	-.093	.197*	-.226	.657*
X2 น้องสาว/น้องชาย	4.58		-	.105	-.045	.500*	-.020	.270*	-.153	.730*
X3 พี่สาว/พี่ชาย	4.48			-	-.150	.395	-.125	.165	-.258	.625*
X4 ลูกสาว/ลูกชาย	4.63				-	.545	.025	.314	-.108	.775*
X5 ลุง/อา	4.08					-	-.520	-.231	-.653	.230
X6 ป้า/น้า	4.60						-	.289	-.133	.750*
X7 ปู่/ตา	4.31							-	-.423	.461
X8 ย่า/ยาย	4.73								-	.883*
X9 เพื่อน	3.85									-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลต่างของความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ในการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่าแตกต่างกัน 9 คู่ คือ

- คู่ที่ 1 บิดา/มารดา กับ ปู่/ตา
- คู่ที่ 2 บิดา/มารดา กับ เพื่อน
- คู่ที่ 3 น้องสาว/น้องชาย กับ ลุง/อา
- คู่ที่ 4 น้องสาว/น้องชาย กับ ปู่/ตา
- คู่ที่ 5 น้องสาว/น้องชาย กับ เพื่อน
- คู่ที่ 6 พี่สาว/พี่ชาย กับ เพื่อน
- คู่ที่ 7 ลูกสาว/ลูกชาย กับ เพื่อน
- คู่ที่ 8 ป้า/น้า กับ เพื่อน
- คู่ที่ 9 ย่า/ยาย กับ เพื่อน

โดยพบว่า บิดา/มารดา มีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ในการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ปู่/ตา และ เพื่อน, น้องสาว/น้องชาย มีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ในการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ลุง/อา, ปู่/ตา และ เพื่อน, พี่สาว/พี่ชาย มีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ในการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า เพื่อน, ลูกสาว/ลูกชาย มีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ในการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า เพื่อน, ป้า/น้า มีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ในการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า เพื่อน, ย่า/ยาย มีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ในการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า เพื่อน

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบด้านความตอบสนองต่อประชาชน จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

จำแนกตาม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความสัมพันธ์กับ ผู้ต้องขัง	ระหว่างกลุ่ม	4.243	8	.530	1.851	.067
	ภายในกลุ่ม	89.123	311	.287		
	รวม	93.366	319			

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความตอบสนองต่อประชาชน จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ต่างกัน มีความคิดเห็น

ต่อความตอบสนองต่อประชาชน ในการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

จำแนกตาม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความสัมพันธ์กับ ผู้ต้องขัง	ระหว่างกลุ่ม	4.112	8	.514	1.590	.127
	ภายในกลุ่ม	100.513	311	.323		
	รวม	104.625	319			

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน ในการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

จำแนกตาม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความสัมพันธ์กับ ผู้ต้องขัง	ระหว่างกลุ่ม	4.336	8	.542	1.550	.139
	ภายในกลุ่ม	108.733	311	.350		
	รวม	113.069	319			

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการเข้าใจและรู้จักประชาชน จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้าใจและรู้จักประชาชน ในการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภูมิสำเนาของญาติผู้ต้องขัง

จำแนกตาม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ภูมิสำเนา	ระหว่างกลุ่ม	.251	4	.063	.232	.920
	ภายในกลุ่ม	85.190	315	.270		
	รวม	85.441	319			

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามภูมิสำเนาของญาติผู้ต้องขัง พบว่า ภูมิสำเนาของญาติผู้ต้องขังที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.29 แสดงปัญหาที่พบในการใช้บริการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์

ปัญหา	รวม (n=107)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. สัญญาณอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์	43	40.19
2. คุณภาพเสียง/ภาพ	11	10.28
3. ระบบ/ขั้นตอนการจอง	14	13.08
4. ระยะเวลาการเยี่ยม	22	20.56
5. ช่องเยี่ยมไม่เพียงพอ	3	2.80
6. อื่น ๆ (ความล่าช้า, การสับสน)	14	13.08

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ปัญหาหลักที่ผู้ให้บริการประสบ คือ ปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 40.19 ปัญหาที่สำคัญรองลงมา คือ ระยะเวลาการเยี่ยม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.56 ระบบ/ขั้นตอนการจอง และปัญหาอื่นๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.08 เท่ากัน คุณภาพเสียง/ภาพ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.28 และช่องเยี่ยมไม่เพียงพอ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์คำตอบของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการเชื่อมต่อด้วยแอปพลิเคชัน พบว่าประเด็นหลักที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ 3 ประเด็นแรก คือ คุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตหรือสัญญาณโทรศัพท์ไม่ค่อยชัดเจน ซึ่งผู้ใช้บริการหลายรายระบุว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ทำให้การสนทนาไม่ต่อเนื่อง และภาพวิดีโอไม่ชัดเจน นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังต้องการให้เพิ่มเวลาในการเชื่อมต่อ เนื่องจากเห็นว่าเวลาที่กำหนดในปัจจุบันมีระยะเวลาค่อนข้างน้อย ไม่เพียงพอ และควรปรับปรุงระบบการจอง เพื่อให้ใช้งานง่าย

ผลการวิจัยในส่วนของการคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการยังมีปัญหาที่ควรจะต้องแก้ไข 3 ประเด็น คือ 1) ด้านระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ 2) ด้านระยะเวลาการเชื่อมต่อ 3) ระบบและขั้นตอนการจองเชื่อมต่อ ซึ่งเป็นปัญหาหลักสำคัญ และต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้รับบริการ (P5) กล่าวไว้ว่า

“...ในบางครั้งสัญญาณภาพไม่ค่อยชัด ภาพดีเลย์ และเสียงติด ๆ ชัด ๆ อาจเป็นเพราะสัญญาณไม่ดี และระยะเวลาการเชื่อมต่อสั้นไปหน่อยค่ะ”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 29 มกราคม 2568)

ตารางที่ 4.30 แสดงข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเชื่อมต่อด้วยแอปพลิเคชัน

แนวทางในการพัฒนา	รวม (n=107)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพิ่ม/ขยายเวลาเชื่อมต่อ	45	42.06
2. ปรับปรุงคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์	22	20.56
3. ปรับปรุงระบบ/ขั้นตอนการจอง	12	11.21
4. ปรับปรุงคุณภาพเสียง/ภาพ	5	4.67
5. เพิ่มความถี่ในการเชื่อมต่อ (เช่น เชื่อมได้ทุกสัปดาห์)	10	9.35
6. อื่นๆ (เช่น เพิ่มช่องเชื่อมต่อ, ปรับปรุงแอป, แจ้งเตือน)	13	12.15

จากตารางที่ 4.30 พบว่า แนวทางในการพัฒนาการให้บริการเชื่อมต่อด้วยแอปพลิเคชัน คือ เพิ่ม/ขยายเวลาเชื่อมต่อ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 42.06 รองลงมาปรับปรุงคุณภาพ

สัญญาณอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.56 อื่น ๆ (เช่น เพิ่มช่องเยี่ยม, ปรับปรุงแอป, แจ้งเตือน) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.15 ปรับปรุงระบบ/ขั้นตอนการจอง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.21 เพิ่มความถี่ในการเยี่ยม (เช่น เยี่ยมได้ทุกสัปดาห์) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.35 และปรับปรุงคุณภาพเสียง/ภาพ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์คำตอบผู้ใช้บริการมีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ดังนี้ 1) ควรให้ความสำคัญกับการเพิ่ม/ขยายเวลาเยี่ยม เนื่องจากเป็นข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุด ควรพิจารณาแนวทางในการเพิ่มเวลาให้เหมาะสม เช่น เพิ่มเวลาต่อครั้งหรือเพิ่มรอบการเยี่ยม โดยคำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่ และเร่งแก้ไขปัญหาสัญญาณ 2) ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ การเยี่ยมชมโดยรวม และ 3) ควรปรับปรุงระบบการจองให้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ควรพัฒนาระบบการจองให้ใช้งานง่าย และมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่ไม่มี ความถนัดด้านเทคโนโลยี หรือกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น นอกจากนี้ข้อเสนอแนะทางพัฒนาปรับปรุงอื่น ๆ เช่น เพิ่มความถี่ในการเยี่ยม ซึ่งอาจพิจารณาเพิ่มความถี่ในการเยี่ยม โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และทรัพยากรที่มีอยู่ คุณภาพเสียงและภาพ แนะนำให้ผู้ใช้บริการใช้อุปกรณ์ที่มีคุณภาพ และตรวจสอบการตั้งค่า เช่น ความละเอียดของกล้อง และคุณภาพเสียง

ผลการวิจัยในส่วน of ข้อคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่พบว่า ควรมีการพัฒนาใน 2 ด้าน คือ 1) เพิ่มหรือขยายเวลาเยี่ยม 2) ปรับปรุงคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์ ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้รับบริการ (P8) กล่าวว่า

“อยากให้เพิ่มเวลาเป็น 15 นาทีค่ะ เพราะญาติเยอะ คุยไม่ครบ คนเลยคะ”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 30 มกราคม 2568)

และคำสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ (P5) ที่ต้องการให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตและสัญญาณภาพมีความชัดเจน เพื่อเวลาคุยสนทนากับผู้ต้องขังจะได้ไม่ติดขัด เสียงไม่ขาดหาย ได้กล่าวไว้ว่า

“...ในบางครั้งสัญญาณภาพไม่ค่อยชัด ภาพดีเลย์ และเสียงติด ๆ ขัด ๆ อาจเป็นเพราะสัญญาณไม่ดี และระยะเวลาการเยี่ยมน้อยไปหน่อยคะ...”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 29 มกราคม 2568)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ตารางที่ 4.31 ผู้ให้ข้อมูลหลักสำคัญ (Key Informant)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	รหัส	เพศ	ตำแหน่ง	ระดับการศึกษา	อายุ	ระยะเวลาการทำงาน	ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง	ภูมิสำเนา
1. ผู้บริหาร	P1	ชาย	ผอ. ส่วนปกครองผู้ต้องขัง	ปริญญาโท	54	2 ปี 6 เดือน	ผู้บริหาร	ภาคกลาง
2. ผู้บริหาร	P2	หญิง	ผอ. ส่วนสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ต้องขัง	ปริญญาโท	50	21 ปี	ผู้บริหาร	ภาคกลาง
3. ผู้ปฏิบัติงาน	P3	ชาย	เจ้าพนักงานราชทัณฑ์ปฏิบัติงาน	ปริญญาตรี	38	2 ปี	ผู้ปฏิบัติงาน	ภาคเหนือ
4. ผู้ปฏิบัติงาน	P4	ชาย	เจ้าพนักงานพิมพ์	ปริญญาตรี	38	5 ปี	ผู้ปฏิบัติงาน	ภาคกลาง
5. ญาติผู้ต้องขัง	P5	หญิง	ญาติผู้ต้องขัง	ม.6	36	4 ปี	น้องสาว	ภาคอีสาน
6. ญาติผู้ต้องขัง	P6	หญิง	ญาติผู้ต้องขัง	ม.3	62	40 ปี	มารดา	ภาคตะวันออก
7. ญาติผู้ต้องขัง	P7	หญิง	ญาติผู้ต้องขัง	ม.6	39	1 ปี	ภรรยา	ภาคกลาง
8. ญาติผู้ต้องขัง	P8	หญิง	ญาติผู้ต้องขัง	ม.3	52	15 ปี	น้ำ	ภาคกลาง
9. ญาติผู้ต้องขัง	P9	หญิง	ญาติผู้ต้องขัง	ม.3	52	10 ปี	มารดา	ภาคอีสาน
10. ญาติผู้ต้องขัง	P10	ชาย	ญาติผู้ต้องขัง	ปริญญาตรี	38	5 ปี	หลาน	ภาคกลาง

(สัมภาษณ์ช่วงระหว่างวันที่ 22 – 31 มกราคม 2568)

หมายเหตุ ผู้วิจัยไม่ระบุชื่อผู้ให้ข้อมูล เนื่องจากเป็นจรรยาบรรณของนักวิจัย ที่จะต้องไม่เปิดเผยรายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลซึ่งอาจมีผลได้ผลกระทบต่อนักให้ข้อมูลได้

จากตารางที่ 4.31 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบยัดวัดสุประสงค์ (Purposive Sampling) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย ผู้บริหาร 2 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน ญาติผู้ต้องขัง 6 คน โดยมีหลักเกณฑ์การคัดเลือกเข้าจากกลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกำหนดนโยบาย ดำเนินนโยบายและผู้ที่ใช้บริการด้านการเยี่ยมญาติ ดังนี้

ผู้บริหาร คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการและดำเนินกิจการขององค์กร ผู้บริหารจะมีหน้าที่ในการวางแผน กำหนดเป้าหมาย กำกับดูแล และประสานงานต่าง ๆ เพื่อให้

เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเยี่ยมญาติอย่างน้อย 2 ปี

ผู้ปฏิบัติงาน คือ บุคคลที่ทำงานหรือปฏิบัติงานในองค์กร หน่วยงาน โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ และปฏิบัติตามงานหรือภารกิจที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเยี่ยมญาติ อย่างน้อย 1 ปี

ญาติของผู้ต้องขัง คือ ญาติของผู้ต้องขังที่มีประสบการณ์และเคยใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเยี่ยมญาติ โดยมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ต้องขัง และยินยอมให้ข้อมูล โดยพิจารณาจากหลากหลายด้านเพศ อายุ และพื้นที่

ผลการวิเคราะห์โดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี มีผลสรุปเป็น 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรม

ความเป็นรูปธรรม พบว่า ระบบการเยี่ยมผ่านไลน์ ทำให้เกิดความสะดวกสบาย ประหยัดค่าใช้จ่าย สัญญาณภาพและเสียงมีความชัดเจน เนื่องจากทัณฑสถานใช้ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จึงทำให้ระบบสัญญาณภาพและเสียงมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้รับบริการ (P5) ได้กล่าวว่า

“ระบบการจองเยี่ยม สามารถทำได้ด้วยตนเอง เพราะมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการจองที่เข้าใจง่าย สะดวกและยังประหยัด ภาพและเสียงก็ชัดเจนดี...”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 29 มกราคม 2568)

นอกจากนั้น ฝ่ายผู้ให้บริการ (P3) ยังมีความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับความเป็นรูปธรรมว่า

“ระบบการจองเยี่ยมญาติ ช่วยทำให้ญาติสะดวกสบายมากขึ้น คือ ญาติไม่ต้องเดินทางมาไกล ทำให้ประหยัดเงินค่าเดินทาง การเยี่ยมก็ได้ครั้งละหลายคน ทั้งยังสามารถจองเยี่ยมได้เอง ระบบสัญญาณภาพและเสียง ก็มีความชัดเจนด้วย”

(สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ วันที่ 23 มกราคม 2568)

ด้านที่ 2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ พบว่า ระบบการเยี่ยมผ่านไลน์ช่วยทำให้เกิดความสะดวกสบาย ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเยี่ยม ผู้รับบริการหรือญาติผู้ต้องขังสามารถเชื่อมั่นและไว้วางใจได้ว่า ข้อมูลของญาติและผู้ต้องขังมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน รวมถึงมั่นใจได้ในระบบการจองคิวเยี่ยมว่า ตรงตามเวลาที่ญาติได้จองไว้ ดังผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้รับบริการ (P7) ได้กล่าวว่า

“ระบบการเยี่ยมญาติผ่านไลน์ ทำให้ญาติมีความสะดวกสบายมากขึ้น ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ข้อมูลการเยี่ยมก็ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ได้เข้าเยี่ยมตรงตามเวลาที่จองไว้ สามารถกำหนดเวลาที่ต้องการเยี่ยมได้...”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 30 มกราคม 2568)

นอกจากนั้น ฝ่ายผู้ให้บริการ (P4) ยังมีความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและไว้วางใจได้ว่า

“ระบบการเยี่ยมญาติผ่านไลน์ นอกจากจะช่วยให้ญาติได้รับความสะดวกสบายแล้ว ญาติยังสามารถจองคิวเยี่ยมได้เองและได้เยี่ยมตรงตามเวลาที่จอง และในเรื่องของข้อมูลญาติและผู้ต้องขัง เจ้าหน้าที่จะมีการอัปเดตเป็นประจำ ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน...”

(สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ วันที่ 23 มกราคม 2568)

ด้านที่ 3 ความตอบสนองต่อประชาชน

ความตอบสนองต่อประชาชน พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรีจิต และให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ประกอบกับความรู้และทักษะในการตอบคำถาม สามารถให้คำแนะนำแก่ญาติได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย ดังผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้รับบริการ (P8) ได้กล่าวว่า

“ระบบการเยี่ยมไลน์ ช่วยให้ญาติได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการก็มีความรู้ความสามารถ ตอบข้อสงสัยได้เข้าใจดี การจองคิวเยี่ยมก็ได้ตรงตามเวลาที่จอง และยังได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน...”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 30 มกราคม 2568)

ด้านที่ 4 การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน

การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน พบว่า ระบบการเยี่ยมผ่านไลน์สามารถทำให้ผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าระบบมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามของญาติได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน การเก็บรักษาข้อมูลของญาติที่เป็นระบบ มีความปลอดภัย ดังให้ผู้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้รับบริการ (P9) ได้กล่าวว่า

“...เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ให้ข้อมูลครบถ้วน และมั่นใจใน
ระบบการเก็บรักษาข้อมูลเพราะเป็นหน่วยงานราชการ...”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 31 มกราคม 2568)

นอกจากนั้น ฝ่ายผู้ให้บริการ (P2) ยังมีความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน ว่า

“ระบบการเยี่ยมญาติผ่านไลน์ มีการเก็บรักษาข้อมูลของญาติอย่างเป็นระบบ เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีเป็นอย่างดี ซึ่งโดยปกติจะมีการอบรมทักษะความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ก่อนปฏิบัติงานอยู่แล้ว เพื่อให้สามารถแนะนำข้อมูลแก่ญาติได้อย่างถูกต้อง ”

(สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ วันที่ 24 มกราคม 2568)

ด้านที่ 5 การเข้าใจและรู้จักประชาชน

การเข้าใจและรู้จักประชาชน พบว่า การเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยระบบแอปพลิเคชันไลน์ นอกจากผู้รับบริการจะได้รับความสะดวกสบายในการเยี่ยมแล้ว ยังได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วย เช่น ความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการแก่ญาติทุกคน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตอบข้อซักถาม รวมทั้งมีความสุขภาพ ซึ่งจะช่วยให้ญาติเกิดความประทับใจในการบริการ ดังให้ผู้สัมภาษณ์ที่เป็น ผู้รับบริการ (P10) ได้กล่าวว่า

“ระบบการเยี่ยมผ่านไลน์โดยรวมโอเค เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการก็ให้
คำแนะนำดี เข้าใจได้ง่าย และให้บริการด้วยความเอาใจใส่ มีความเสมอภาค
เท่าเทียมกัน”

(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 31 มกราคม 2568)

นอกจากนั้น ฝ่ายผู้ให้บริการ (P1) ยังมีความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับการเข้าใจและรู้จักประชาชนว่า

“ระบบการเยี่ยมญาติผ่านไลน์ มีกระบวนการขั้นตอนที่เป็นระบบ ปฏิบัติงานภายใต้กฎหมายตามที่ทฤษฎสถานกำหนดไว้ ซึ่งเป็นนโยบายของกรมราชทัณฑ์ ที่ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ประชาชนต้องสามารถเข้าถึงบริการและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ซึ่งทฤษฎสถานได้เปิดให้ญาติสามารถแสดงความคิดเห็นได้ในช่องทางต่าง ๆ ด้วย เช่น ตู้รับความคิดเห็น ช่องทางไลน์ หรือทางโทรศัพท์...”

(สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ วันที่ 22 มกราคม 2568)

ตารางที่ 4.32 ผลการวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จำแนกตามรายด้าน

รายด้าน	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล		สรุปผลการวิจัย
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	$\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.58) (ระดับดี)	จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (P5) พบว่า ระบบการเยี่ยมผ่านไลน์ มีระบบการจองเยี่ยม ที่ญาติสามารถทำได้ด้วยตนเอง เพราะมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการจองที่เข้าใจได้ง่าย ได้รับความสะดวก ประหยัด ภาพและเสียงมีความชัดเจน	สอดคล้อง
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	$\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.53) (ระดับดี)	จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (P7) พบว่า ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ของการให้บริการมีความสอดคล้องกัน คือ ระบบการเยี่ยมผ่านไลน์ทำให้ญาติมีความสะดวกสบาย ช่วย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ข้อมูลผู้ต้องขังและญาติมีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.32 ผลการวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
จำแนกตามรายด้าน (ต่อ)

รายด้าน	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล		สรุป ผลการวิจัย
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ	
		ญาติได้เข้าเยี่ยมตรงตามระบบการจองคิวที่จองไว้ และยังสามารถกำหนดเวลาจองตามที่ต้องการได้	
3. ด้านความ ตอบสนองต่อ ประชาชน	$\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.54) (ระดับดี)	จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (P8) พบว่า ความ ตอบสนองต่อประชาชนของการให้บริการเยี่ยม ญาติมีความสอดคล้องกัน คือ ระบบการเยี่ยม ญาติผ่านไลน์ ทำให้ญาติได้รับความสะดวกสบาย มากขึ้น เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างเข้าใจ การจองคิวเยี่ยมตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้ และ ญาติยังได้รับการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความ สุภาพและเสมอภาคเท่าเทียมกัน	สอดคล้อง
4. ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ ประชาชน	$\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.57) (ระดับดี)	จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (P9) พบว่า การ ให้ความมั่นใจแก่ประชาชนในการให้บริการมี ความสอดคล้องกัน คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมี ความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามของ ญาติได้อย่างถูกต้อง ทำให้ญาติมีความมั่นใจใน ระบบการเยี่ยมไลน์ รวมถึงด้านการเก็บรักษา ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งญาติ เห็นว่าเป็นหน่วยงาน ราชการ จึงให้ความความมั่นใจในระบบรักษา ข้อมูลส่วนบุคคลของทัณฑสถานฯ	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.32 ผลการวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
จำแนกตามรายด้าน (ต่อ)

รายด้าน	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล		สรุป ผลการวิจัย
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ	
5. ด้านการเข้าใจ และรู้จัก ประชาชน	$\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.60) (ระดับดี)	จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (P10) พบว่า ความตอบสนองต่อประชาชนของการให้บริการ เยี่ยมญาติมีความสอดคล้องกัน คือ ระบบการ เยี่ยมผ่านไลน์โดยภาพรวม ญาติมีความพึงพอใจ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีการให้ คำแนะนำที่เข้าใจง่าย อธิบายชัดเจน เจ้าหน้าที่ มีอัธยาศัยดี ให้ความเอาใจใส่ และมีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน	สอดคล้อง



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ต้องขัง และ 3) เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและค้นหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ คือ ญาติผู้ต้องขังที่ใช้บริการเยี่ยมผ่านไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 320 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความถี่ และสถิติค่า t -test และ f -test ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แบบเนื้อหา (Content Analysis) และตรวจสอบข้อมูลด้วยการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

5.1.1.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นญาติผู้ต้องขังของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 84.69 ซึ่งมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.69 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 30.31 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 33.13 ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท และ 10,001 – 15,000 บาท เท่ากัน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 25.31 ประชากรส่วน

ใหญ่มีความสัมพันธ์เป็นบิดา/มารดา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 39.69 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 47.81

5.1.1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเชิงคุณภาพ สำหรับข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการประกอบไปด้วย 1) ผู้บริหาร 2 คน 2) ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ/ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน และ 3) ญาติผู้ต้องขัง 6 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน

5.1.2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

จากผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลางจังหวัดปทุมธานี ทั้ง 5 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับดี โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความตอบสนองต่อประชาชน ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.54) รองลงมาด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.53) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.57) ด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.60) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

5.1.3 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน

มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า แตกต่างกัน 6 คู่ คือ คู่ที่ 1 บิดา/มารดา กับ ปู่/ตา คู่ที่ 2 น้องสาว/น้องชาย กับ ปู่/ตา คู่ที่ 3 น้องสาว/น้องชายกับเพื่อน คู่ที่ 4 ลูกสาว/ลูกชาย กับ เพื่อน คู่ที่ 5 ป้า/น้า กับ ปู่/ตา คู่ที่ 6 ป้า/น้า กับ เพื่อน

โดยพบว่า บิดา/มารดา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ปู่/ตา, น้องสาว/น้องชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ปู่/ตา และ เพื่อน, ลูกสาว/ลูกชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า เพื่อน, ป้า/น้า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ปู่/ตา และเพื่อน

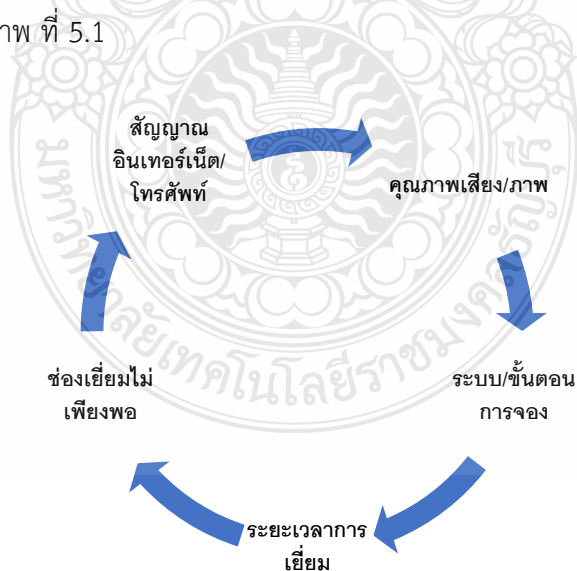
การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามภูมิฐานะของญาติผู้ต้องขัง พบว่า ภูมิฐานะของญาติผู้ต้องขังที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

5.1.4 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและค้นหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพ สามารถสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะสำคัญดังนี้

5.1.4.1 ปัญหาจากการดำเนินงานการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี มีดังนี้

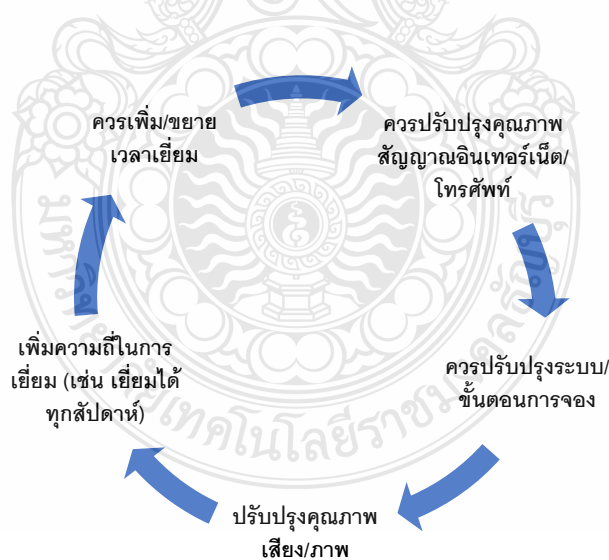
จากการวิเคราะห์คำตอบของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่พบจากการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ พบว่าประเด็นหลักที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญคือ คุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ใช้บริการหลายรายระบุว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ทำให้การสนทนาไม่ต่อเนื่อง และภาพวิดีโอไม่ชัดเจน ซึ่งจากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่า ปัญหาดังกล่าวอาจมาจากสาเหตุหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นสภาพอากาศ เช่น ฝนตก ซึ่งอาจมีผลต่อการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต ทั้งในส่วนจากระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตของญาติเองและส่วนของทัณฑสถาน รวมถึงการใช้บริการสัญญาณที่เป็นความเร็วสูงหรือต่ำ จึงส่งผลทำให้คุณภาพเสียงและภาพอาจไม่ชัดเจนเท่าที่ควร นอกจากนี้ในด้านของระบบขั้นตอนการจองเยี่ยม อาจยังมีความซับซ้อน หลายขั้นตอน ทำให้ญาติบางรายที่อาจไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี หรือญาติที่อาจเป็นผู้สูงอายุไม่สามารถจองเยี่ยมได้ด้วยตนเอง สำหรับระยะเวลาในการเยี่ยม ซึ่งโดยปกติจะมีระยะเวลา 10 นาที ญาติหลายรายเห็นว่าน้อยเกินไป ไม่เพียงพอในการพูดคุย ประกอบกับ มีญาติคุยด้วยหลายคน จึงทำให้เวลาอาจไม่เพียงพอ นอกจากนี้ช่องเยี่ยมอาจยังมีไม่เพียงพอสำหรับการเยี่ยมต่อบรรยากาศ ส่งผลทำให้ญาติบางรายรู้สึกว้าเวลาที่จะจองเยี่ยมในแต่ละรอบห่างกันเกินไป ซึ่งสามารถสรุปประเด็นปัญหาหลัก แสดงรายละเอียดตามแผนภาพ ที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 สรุปปัญหาจากการดำเนินงานการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

5.1.4.2 แนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี มีดังนี้

จากการวิเคราะห์คำตอบของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการ การเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ พบว่าประเด็นหลักที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญและอยากให้มีการปรับปรุงและพัฒนา คือ เรื่องของการขยายเวลาการเยี่ยม อยากให้เพิ่มเวลาจากปกติระยะเวลาการเยี่ยมแต่ละครั้ง คือ 10 นาที อยากให้เพิ่มขึ้นอีกเป็น 15 นาที เพราะในบางครั้งมีญาติที่มาร่วมสนทนาด้วยหลายคน และในด้านคุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ใช้บริการหลายรายระบุว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ส่งผลให้การสนทนาไม่ต่อเนื่อง คุณภาพของเสียงและภาพวิดีโอไม่ค่อยชัดเจน จึงอยากให้มีการปรับปรุงคุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งจากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่า ปัญหาดังกล่าวอาจมาจากสาเหตุหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นสภาพอากาศ เช่น ฝนตก ซึ่งอาจมีผลต่อการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต ทั้งในส่วนของระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตของญาติเองและส่วนของทัณฑสถาน นอกจากนี้ อยากให้ปรับปรุงระบบขั้นตอนการจองเยี่ยมให้มีขั้นตอนที่ง่ายขึ้นไม่ซับซ้อน เนื่องจากอาจมีญาติบางรายที่เป็นผู้สูงอายุ หรือเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่เท่าที่ควร และควรปรับปรุงเรื่องความถี่ในการเยี่ยม ควรเพิ่มรอบการเยี่ยมให้เร็วขึ้นสามารถสรุปแนวทาง ในการพัฒนาการดำเนินงานได้เป็นประเด็นหลัก แสดงรายละเอียดตามแผนภาพที่ 5.2



ภาพที่ 5.2 สรุปแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี สามารถสรุปตามสมมติฐานของการวิจัย ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง กับปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ต้องขัง

สมมติฐาน (ปัจจัยส่วนบุคคล)	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1) ญาติผู้ต้องขังที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2) ญาติผู้ต้องขังที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
3) ญาติผู้ต้องขังที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
4) ญาติผู้ต้องขังที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
5) ญาติผู้ต้องขังที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
6) ญาติผู้ต้องขังที่มีความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
7) ญาติผู้ต้องขังที่มีภูมิลำเนาของญาติแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ทั้งนี้

อาจเป็นเพราะทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง มีการบริการที่ดี การให้บริการมีความเป็นรูปธรรม เนื่องจากระบบการเยี่ยมผ่านไลน์ช่วยให้ญาติเกิดความสะดวกสบาย ประกอบกับสัญญาณภาพและเสียงที่มีความชัดเจน ทำให้การสนทนาเป็นไปด้วยดี ทั้งยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเยี่ยมของญาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งญาติที่อยู่ต่างจังหวัด ถือเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานภาครัฐแบบรัฐบาลดิจิทัล (Digital Era Government) ที่ได้ปรับเปลี่ยนจาก“การบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิม ที่เน้นกฎ ระเบียบ และมีขั้นตอนการทำงานที่ล่าช้า ไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแบบรัฐบาลดิจิทัล โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการให้บริการประชาชนเพื่อให้ได้รับบริการสาธารณะที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และยังสอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ฝ่ายผู้รับบริการได้ให้สัมภาษณ์สอดคล้องกันว่า การเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้เกิดความสะดวกสบาย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ระบบการจองก็สามารถทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทฤษฎี วงษ์พิทักษ์โรจน์ (2562) ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้คุ้มครองสิทธิการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านระบบงานศาล : ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัดพิจิตร พบว่า การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเยี่ยมและติดต่อกับบุคคลภายนอกของผู้ต้องขังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่าย และลดภาระของเจ้าหน้าที่เรือนจำ พร้อมส่งเสริมกำลังใจและปรับปรุงพฤติกรรมผู้ต้องขังในการกลับสู่สังคม

ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามียกระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ผลการวิจัยนี้ สะท้อนให้เห็นถึงหน่วยงานได้พัฒนาระบบการเยี่ยมญาติให้สอดคล้องกับความต้องการของญาติผู้ต้องขังที่ส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยอยู่ต่างจังหวัด โดยการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการให้บริการนั้นสามารถลดการเดินทาง ประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งผลการวิจัยนี้พระครูปลัดสุวัฒนพุทธคุณ (สุเทพ) ดีเยี่ยม (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการยกระดับองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล พบว่า รัฐบาลดิจิทัลเป็นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมายกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ทำให้การปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นญาติผู้ต้องขังจำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.5 ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า หน่วยงานได้จัดให้บริการประชาชนผู้มาเยี่ยมญาติด้วยความเสมอภาคกันไม่แบ่งแยกเพศ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาทิพย์ โชติพงศ์หิรัญย์ และคณะ (2563) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา พบว่า ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยา

พบว่า ภาพรวมของการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยาอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา โดยทำการเปรียบเทียบซึ่งจำแนกตามเพศ จากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยญาติของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นญาติผู้ต้องขังจำแนกตามอายุ พบว่า ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.5 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าหน่วยงานได้จัดให้บริการประชาชนผู้มาเยี่ยมญาติด้วยความเสมอภาคกัน ตามสิทธิของกฎหมายทุกช่วงอายุ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ โชติพงศ์หิรัญ และคณะ (2563) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา พบว่า ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยา พบว่า ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา โดยทำการเปรียบเทียบ ซึ่งจำแนกตามอายุของญาติผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยาที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นญาติผู้ต้องขังจำแนกตามอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.5 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าอาชีพของผู้รับบริการแตกต่างกันก็จะได้รับการที่เท่าเทียมกันและเสมอภาคกันตามสิทธิของกฎหมาย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษม อิทธิวุฒิ และคณะ (2567) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพและผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นญาติผู้ต้องขังจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.5 ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ โชติพงศ์หิรัญ และคณะ (2563) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา พบว่า ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยา พบว่า ภาพรวมของการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยาอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา โดยทำการเปรียบเทียบซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยญาติของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นญาติผู้ต้องขังจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัว พบว่า ไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.5 ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยรัฐ จำเภา และคณะ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา

อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นรายบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ในส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นญาติผู้ต้องขังจำแนกตามภูมิฐานะของญาติผู้ต้องขังพบว่า ภูมิฐานะของญาติผู้ต้องขังต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของญาติผู้ต้องขังที่มาใช้บริการที่มีภูมิฐานะต่างกันจากภูมิภาคต่าง ๆ (P 8) มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ระบบการเยี่ยมผ่านไลน์มีความสะดวกสบาย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ข้อมูลผู้ต้องขังและญาติมีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้นตอบข้อซักถาม มีความสุภาพ ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันทา จันเกษม, (2567) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพโดยแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือความเสมอภาคและเท่าเทียม รองลงมาคือความตรงตามกำหนดเวลา และความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิฐานะความสัมพันธ์ระหว่างญาติกับผู้ต้องขัง กำหนดโทษจำคุก ต้องโทษมาแล้ว ชั้นของผู้ต้องขัง ไม่ได้ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของระบบนี้แต่อย่างใด

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นญาติผู้ต้องขังจำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังพบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพบความแตกต่างกัน 6 คู่ คือ คู่ที่ 1 บิดา/มารดา กับ ปู่/ตา คู่ที่ 2 น้องสาว/น้องชาย กับ ปู่/ตา คู่ที่ 3 น้องสาว/น้องชาย กับ เพื่อน คู่ที่ 4 ลูกสาว/ลูกชาย กับ เพื่อน คู่ที่ 5 ป้า/น้า กับ ปู่/ตา และคู่ที่ 6 ป้า/น้า กับ เพื่อน โดยพบว่า บิดา/มารดา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ปู่/ตา, น้องสาว/น้องชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์สูงกว่า ปู่/ตา และเพื่อน, ลูกสาว/ลูกชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า เพื่อน, ป้า/น้า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์สูงกว่า ปู่/ตา และเพื่อน ซึ่งผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่า ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกัน ซึ่งวิเคราะห์ได้จากหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับมุมมองและค่านิยมของผู้ที่มีความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังแต่ละประเภท โดยระดับความใกล้ชิดและความผูกพันที่ใกล้ชิด เช่น บิดา/มารดา หรือ ลูกสาว/ลูกชาย มักจะมีความผูกพันทางอารมณ์ที่ลึกซึ้งกว่าความสัมพันธ์กับเพื่อน หรือ ปู่/ตา ซึ่งอาจส่งผลให้พวกเขามีความคาดหวังที่สูงกว่าในเรื่องของการให้บริการเยี่ยมญาติด้วย

แอปพลิเคชันไลน์ เช่น ความสะดวกสบายในการติดต่อ การมีประสิทธิภาพในการใช้งาน หรือการมีปฏิสัมพันธ์ที่เป็นกันเองมากขึ้น รวมทั้งความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี ผู้ต้องขังที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มคนรุ่นใหม่ เช่น น้องสาว/น้องชาย หรือ เพื่อน อาจคุ้นเคยและมีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี และแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น ไลน์ ทำให้การให้บริการผ่านแอปพลิเคชันไลน์อาจจะได้รับการตอบรับที่ดีมากขึ้น ส่วนความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้สูงอายุ หรือกลุ่มที่ไม่มีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี อาจมีปัญหาในการใช้งานแอปหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการอาจต่ำลง เช่น ปู่/ตา ย่า/ยาย เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว ประสบการณ์ที่ได้รับจากการเยี่ยม หมายถึง การที่กลุ่มบางกลุ่ม เช่น บิดา/มารดา หรือลูกสาว/ลูกชาย ที่มีประสบการณ์ในการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อาจทำให้มีความคุ้นเคยกับระบบและรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นในบริการนั้น เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่อาจเพิ่งเริ่มใช้งาน กลุ่มที่เยี่ยมไลน์นาน ๆ ครั้ง หรือไม่ค่อยได้รับการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่เท่าที่ควร

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของญาติกับผู้ต้องขังที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดทางสายเลือดมากเท่าไรจะส่งผลต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์มากกว่ากลุ่มอื่น โดยเฉพาะบิดา/มารดา น้องสาว/น้องชาย และลูกสาว/ลูกชาย ผลการวิจัยนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ความรักความผูกพันที่ทำให้ความต้องการเยี่ยมผู้ต้องขังที่มีอยู่แล้วประกอบกับความพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ให้คำแนะนำปรึกษาที่ถูกต้องชัดเจน มีความสุภาพ รวมถึงความสะดวกสบายจากการใช้งานระบบเยี่ยมผ่านไลน์ ที่ช่วยให้ญาติประหยัดค่าใช้จ่าย เยี่ยมได้ครั้งละหลายคน จึงส่งผลให้ระดับความคิดเห็นของญาติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง มีความแตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ พญู วงษ์พิทักษ์โรจน์ (2562) พบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านระบบศาล ช่วยคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องขังในการติดต่อกับครอบครัวและบุคคลภายนอกเรือนจำ ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน เทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเยี่ยม ลดค่าใช้จ่าย และภาระของเจ้าหน้าที่เรือนจำ รวมถึงลดความแออัดในเรือนจำและส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ต้องขังในการกลับสู่สังคม และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1985) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและพบว่าผู้บริโภคใช้ปัจจัย 10 ด้าน ในการตัดสินคุณภาพบริการ ได้แก่ ความไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ ความสามารถของผู้ให้บริการ การเข้าถึงการบริการ ความมีอัธยาศัย การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าใจและรู้จักลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของการบริการ

5.3 บทสรุปงานวิจัย

5.3.1 งานวิจัยนี้มีบทสรุปสำคัญ 2 ประการคือ

ประการแรก ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐโดยทัณฑสถานวัยหนุ่มกลางได้นำเทคโนโลยีคือแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการให้บริการ ส่งผลดีต่อญาติผู้ต้องขัง ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี เนื่องจากระบบการเยี่ยมผ่านไลน์ช่วยให้ญาติเกิดความสะดวกสบาย ทั้งยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเยี่ยมของญาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งญาติที่อยู่ต่างจังหวัด ถือเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึง การบริหารจัดการภาครัฐที่ได้ปรับเปลี่ยนจาก “การบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิม ที่เน้นกฎ ระเบียบ และมีขั้นตอนการทำงานที่ล่าช้า ไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแบบรัฐบาลดิจิทัล โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการให้บริการประชาชนเพื่อให้ได้รับบริการสาธารณะที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานภาครัฐแบบรัฐบาลดิจิทัล (Digital Era Government) ซึ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานเรือนจำจะช่วยแก้ปัญหาความแออัด

ประการที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นญาติผู้ต้องขังจำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ใกล้ชิดทางสายเลือด เช่น บิดา/มารดา หรือ ลูกสาว/ลูกชาย ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์ โดยกลุ่มที่มีความผูกพันสูงมีความคาดหวังที่สูงในการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีช่วยลดค่าใช้จ่ายและภาระเจ้าหน้าที่เรือนจำ พร้อมเพิ่มความสะดวกในการเยี่ยม ซึ่งสะท้อนถึงความพึงพอใจที่สูงจากกลุ่มที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด เช่น บิดา/มารดา น้องสาว/น้องชาย และลูกสาว/ลูกชาย

5.4 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

5.4.1 ข้อเสนอเชิงนโยบาย

กระทรวงยุติธรรมควรกำหนดนโยบายสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรม โดยพัฒนาแพลตฟอร์มกลางสำหรับการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านช่องทางออนไลน์ที่มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มความสะดวกให้กับญาติผู้ต้องขัง

5.4.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับพัฒนา

5.4.2.1 หน่วยงานควรปรับปรุงระบบการเชื่อมต่อผ่านแอปพลิเคชันให้มีฟังก์ชันเพิ่มเติม เช่น ระบบนัดหมายอัตโนมัติ การแจ้งเตือนล่วงหน้า และแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการต่อไป

5.4.2.2 ควรมีโครงการสนับสนุนการเชื่อมต่อผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการส่งเสริมให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูผู้ต้องขัง เช่น การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาผ่านระบบออนไลน์สำหรับครอบครัวและผู้ต้องขัง เพื่อเสริมสร้างความผูกพันทางอารมณ์ และลดโอกาสในการกระทำผิดซ้ำหลังพ้นโทษ

5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.5.1 ควรศึกษาผลกระทบระยะยาวของการใช้ระบบดิจิทัลในระบบราชทัณฑ์ และการประเมินความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ของการให้บริการดังกล่าว

5.5.2 ควรศึกษาผลกระทบของการเชื่อมต่อผ่านระบบออนไลน์ต่อสุขภาพจิตของผู้ต้องขังและความสัมพันธ์กับครอบครัว

5.5.3 ควรเปรียบเทียบการเชื่อมต่อแบบออนไลน์กับการเชื่อมต่อแบบปกติในแง่ของคุณภาพประสิทธิผล และความพึงพอใจของผู้ต้องขังและญาติ

บรรณานุกรม

- กมลมาศ ผือโย. (2553). การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพุทรา อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- กรมการขนส่งทางบก. (2565, 11 เมษายน). DLT Smart Queue. สืบค้นจาก <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.DLT.SmartQueue&hl=th&gl=US>
- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. (2566). แผนพัฒนาการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของประเทศไทย พ.ศ. 2566. สืบค้นจาก <https://www.mhesi.go.th/index.php/all-media/book/10065-2566-24.html>
- กรมราชทัณฑ์. (2537, 2 พฤศจิกายน). คำสั่งกรมราชทัณฑ์ที่ 889/2537 เรื่องเปลี่ยนชื่อจาก "ทัณฑสถานวัยหนุ่มบางเขน" เป็น "ทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง".
- กรมราชทัณฑ์. (2561). ระเบียบกรมราชทัณฑ์ว่าด้วยการเยี่ยมการติดต่อของบุคคลภายนอกกับผู้ต้องขังและการเข้าดูกิจการหรือติดต่อกับเรือนจำ พ.ศ. 2561.
- กรมราชทัณฑ์. (2567). สถิติจำนวนผู้ต้องขังของไทย พ.ศ. 2553 – 2567. สืบค้นจาก <http://www.correct.go.th/stathomepage/>
- กระทรวงมหาดไทย. (2538, 2 พฤษภาคม). คำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 195/2538 เรื่อง ยุบเลิกเรือนจำชั่วคราวคลองหก.
- กิตติ ยงประกิจ. (2559). การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดของผู้ประกอบการธุรกิจบูติกไฮเอนด์ที่ได้รับรางวัลในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- กุลธน ธนาพงศ์. (2542). การประเมินโครงการ. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายแผนงานและวิจัย กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- เกษม อธิวิวัฒน์. (2566). ความพึงพอใจต่อการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).
- ขวัญ พัฒนาสุขมงคล. (2551). การพัฒนามาตรวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- จรัล ยศชัย. (2563). คุณภาพการให้บริการในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- จันทร์จิรา เหลลาราช. (2563). การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลและผลกระทบต่อองค์กร. วารสารมนุษยศาสตร์สาร, 22(1), 227–240.
- จุฑาทิพย์ โชติพงศ์หิรัญย์, จรัสศรี รูปขาวดี, สุธิมาศ คามุง, คำพันธ์ อัครเนตร, และ วิเชียร ศรีพระจันทร์. (2563). ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา. สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก.
- จุมพล หนิมพานิช. (2553). การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการ แนวคิดและกรณีตัวอย่างของไทย. นนทบุรี: โครงการส่งเสริมการแต่งตำรา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตยาพร เสมอใจ (2556). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ชัยสิทธิ์ สุขประเสริฐ. (2554). ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อผู้ต้องขังศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางชลบุรี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โชคชัย พันธพล, ชินโสณ วสุธนิธิกิจ, และ อิงอร ต้นพันธุ์. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี. วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 6(4), 136-145.
- ณรัตน์ โพธิ์พัฒนชัย. (2561, 25 พฤษภาคม). บล็อกเชน (Blockchain) การขับเคลื่อนการทำงานภาครัฐ. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/columns/news-164619>
- ณัชชา จงรัตนเมธิกุล. (2558). การส่งสัญญาณที่สื่อถึงคุณภาพในธุรกิจคลินิกกายภาพบำบัดของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงพิกุล กันทะจันทร์. (2554). การให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานหญิงธนบุรีในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง. (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เดวิด ลี. (2563). อดีต ปัจจุบัน และอนาคตของการบริหารงานภาครัฐ. ใน ถุขวรรธน์ โล่ห์วัชรินทร์ (บ.ก.), โฉมใหม่ของการบริหารภาครัฐในศตวรรษที่ 21. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ทงศักดิ์ เหมือนเตย. (2563). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย: ความหมายที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาการ. **วารสารอินทนิลทักษิณ**, 15(2), 129-150.
- ทฤษฎี วงษ์พิทักษ์โรจน์. (2562). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้คุ้มครองสิทธิการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่าน **ระบบงานศาล: ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัดพิจิตร** (เอกสารวิชาการรายบุคคล หลักสูตร “ผู้พิพากษาหัวหน้าศาล” รุ่นที่ 18). วิทยาลัยข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรม, สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม, สำนักงานศาลยุติธรรม.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).
- ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง. (2567). เอกสารรายงานสถิติยอดผู้ต้องขังเยี่ยมไลน์ของส่วนสวัสดิการและ **สงเคราะห์ผู้ต้องขัง** (รายงาน). ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง, กรมราชทัณฑ์, กระทรวงยุติธรรม.
- ธามินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธานี วรภัทร์. (2565). การแก้ไขพฤติกรรมผู้ต้องขังด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในช่วงเวลาที่อยู่ในเรือนนอน. **วารสารกฎหมายและสังคมรังสิต**, 4(2), 50-63.
- นพวรรณ ศักดิ์เสริมกุลกิจ. (2559). **มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิผู้ต้องขังโดยศาลปกครองไทย**. (การศึกษาค้นคว้าอิสระระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2561). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร**. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปิยรัฐ จำเภาว, อสิริยา เฟื่องแสน, และ เชษฐ ใจเพชร. (2566). ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อ **คุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอยะยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. **วารสารสันติสุขปริทรรศน์**, 4(1), 55-65.
- พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิคุณ (สุเทพ) ดีเยี่ยม. (2566). การยกระดับองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล. **วารสารวิชาการแสงอีสาน**, 20(1), 122.
- พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560. (2560, 19 กุมภาพันธ์). **ราชกิจจานุเบกษา**, เล่ม 134, ตอนที่ 18 ก, หน้า 1-32.
- พัชรีย์ ลิ้มรส. (2557). **พลวัตนโยบายสาธารณะ: จากรัฐ เอกชน สู่ประชาชน**. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิชิตพล อังสกุลวงศ์. (2558). การศึกษานวัตกรรมในองค์กรธุรกิจไทย: กรณีศึกษาบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภควัฒ บัญห่อ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรม). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภวัตร วรรณพิน. (2554). การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย. (การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัทรา ภัทรมน. (2558). การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพัก รีสอร์ทระดับ 4 ดาวในจังหวัดชลบุรี. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภูตล รัตนโชติวงศ์กุล. (2564). การให้บริการงานเย็บเย็บติดรถยนต์จากรถยนต์. วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 4(1), 53-65.
- ภูมินทร์ บุตรอินทร์. (2556). การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมไทย. กรุงเทพฯ: เป้นไท.
- มานะ อิศเรนทร์, จักรวาล สุขไมตรี, กิรติวรรณ กัลยาณมิตร, และ สันหนัฐ จักรภัทรวงศ์. (2565). สภาพปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง. วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ, 5(2), 68-82.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- รุจิรา ตันเทิดทิตย์. (2559). พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้าน ที่ ซี เอช คาร์แคร์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. (การศึกษานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เลิศพงศ์ สุนทรพงศาธร. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลในช่วงสถานการณ์ของ COVID-19. (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก <https://digital.library.tu.ac.th/>.
- วัชรภรณ์ นิลเพ็ชร. (2561). คุณภาพการบริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย. (การค้นคว้าอิสระสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสาธารณสุขศาสตร์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วันชัย เต๋นพ่ายพ. (2542). **ความต้องการของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครอุดรธานี**. (สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). **TQM วิธีสู่องค์กรคุณภาพ 2000**. กรุงเทพฯ: บริษัท บีที อาร์ แอนด์ ที คิว เอ็ม คอนซัลเทรนต์.
- วีรภา คำสนธิ. (2551). **SMEs Projects ธุรกิจไฮสปีดกระทัดรัด**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- ศรีรัตน์ โกมลาลัย. (2548). **การจัดการธุรกิจเบื้องต้น 2001-0002**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- ศรีสุภา สหชัยเสรี. (2538). **การบริการ: แนวคิดและทฤษฎี** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริประภา วิริยะพาหะ. (2563). **การคุ้มครองสิทธิผู้ต้องขัง: ศึกษาเฉพาะกรณีสิทธิในการเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตครอบครัวและการเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตของผู้ต้องขัง**. (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2565, 25 พฤษภาคม). **FDA Thai**. สืบค้นจาก <https://www.facebook.com/FDAThai>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564). **รายงานประจำปี 2564**. สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-e-book/annual-report/82340/>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564). **รายงานประจำปี 2564**. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/th/>
- สิทธิศักดิ์ พฤษภักดิ์กุล. (2544). **คู่มือผู้ตรวจประเมินคุณภาพ ISO 9001:2000**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุพรรณษา ทรงวัชรภรณ์. (2565). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคร้านอาหารสุกี้ชาบูแบบไทยประเภทยุคใหม่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและนนทบุรี**. (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุภาวค์ จันทวานิช. (2552). **การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนา ออโยโพธิ์. (2544). **การบริการและการตลาดบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุรางค์ โค้วตระกูล. (2541). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรียะนิภา ไทยประยูร. (2018). **การศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการ (Perceived Service Quality) ที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาบริษัท A.** (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). **คุณภาพการให้บริการผู้ใช้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด.** (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนันต์ มณีรัตน์, และ อคิน ธรากร. (2565). **ดิจิทัลเพื่อการบริหารรัฐกิจ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 6(2), 26–30.**
- อรรควุฒิ ปันผาง, อรุณ ไชยนิทย์, และ อนันต์ รุ่งพรทวีวัฒน์. (2566). **ประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ทัณฑ์สถานบำบัดพิเศษกลาง. วารสารศิลปการจัดการ, 7(3), 1136–1154.**
- อัมพร อารังลักษณ์, และคณะ. (2553). **การบริหารการปกครองสาธารณะ: การบริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21.** กรุงเทพฯ: โครงการตำราและสิ่งพิมพ์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Boyd, K., Bond, R., & O’Kane, E. (2016). Interactive technology solutions for prisoners: An environment where sub-optimal user interfaces can have significant impact? In **Proceedings of British HCI 2016 Conference Fusion**. Bournemouth, UK: BCS Learning and Development Ltd.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. **European Journal of Marketing, 30(1), 8–32.** doi:10.1108/03090569610105762
- Corral, S., & Brewerton, A. (1999). **The needs professional’s handbook: Your guide to information service management.** London: Library Association Publishing.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). **Designing and conducting mixed methods research** (3rd ed.). Los Angeles, CA: SAGE Publications.
- Cronbach, L. J. (1984). **Essentials of psychological testing** (3rd ed.). New York, NY: Harper & Row.
- Crosby, P. B. (1979). **Quality is free: The art of making quality certain.** New York, NY: McGraw-Hill.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). **Public administration: An action orientation** (7th ed.). Belmont, CA: Wadsworth Publishing.
- Dixey, R., & Woodall, J. (2012). Providing for children and families of prisoners: A review of practice in visitors' centres in England and Wales. **Children & Society**, 26(2), 119-129.
- Drucker, P. F. (1994). **Innovation and entrepreneurship: Practice and principles**. London, England: Heinemann.
- Evan, W. M. (1966). Organizational lag. **Human Organization**, 25(Spring), 51-53.
- Galbraith, J. K. (1967). **The new industrial state**. Boston: Houghton Mifflin.
- Goodsell, C. T. (1983). **The case for bureaucracy: A public administration polemic**. Chatham, NJ: Chatham House Publishers.
- Hart-Johnson, A., & Johnson, G. (2020). Prison staff and family visits: United Kingdom case study. **Humanities and Social Sciences**, 8(2), 63-72.
- Jarohnovich, N. (2015). System thinking approach in solving problems of technology transfer process. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 195, 783-789.
- Juran, J. M. (1992). **Juran on quality by design: The new steps for planning quality into goods and service**. New York, NY: Juran Institute.
- Karntip, P. (2009). **Success Factors of Technology Transfer Case Study of EDI Technology in Automotive Industry in Thailand**.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control** (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kotter, J. P., & Bloom, D. (1984). **Leadership and innovation: Strategies for taking charge**. New York, NY: Free Press.
- Larrabee, J. H. (1995). A model of quality: The relationship between quality and value. **Journal of Nursing Care Quality**, 10(4), 40-45.
- Loper, J. F., & Serrano, A. (2004). The role of organizational culture in management control systems. **Journal of Management Studies**, 41(5), 761-779. doi:10.1111/j.1467-6486.2004.00453

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2010). **The second wave of digital-era governance: A quasi-paradigm for government on the web**. Oxford: Oxford University Press.
- Margetts, J., & Dunleavy, P. (2013). **Theories of public administration: A critical introduction**. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Morgan, R., & Cook, S. (2014). **Public management and administration: An introduction**. Basingstoke, England: Palgrave Macmillan.
- Osborne, S. P. (2010). **The new public governance?** London, England: Routledge.
- Palmer, E. J., Hatcher, R. M., & Tonkin, M. J. (2020). **Evaluation of digital technology in prisons**. Ministry of Justice Analytical Series. University of Leicester. Retrieved from <http://www.justice.gov.uk/publications/research-and-analysis/moj>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49(4), 41-50. doi:10.1177/002224298504900403
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12-40. doi:10.1016/0022-4359(88)90096-5
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2013). Reflections on gaining competitive advantage through service quality. **Journal of the Academy of Marketing Science**, 41(1), 10-12.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2000). **Nursing research: Principles and methods** (7th ed.). Philadelphia, PA: Lippincott Williams & Wilkins.
- Robinson, M. (2015). **Public services management: Theory and practice** (2nd ed.). Basingstoke, England: Palgrave Macmillan.
- RTL TVI (Producer). (2021). **De quoi je me mêle** [Television series]. Brussels, Belgium: RTL TVI.
- Singapore Prison Service. (2021). **Annual Report 2020/2021**. Retrieved from <https://www.singaporeprisons.gov.sg/>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- The101.world. (2023, August 25). **Tech and prisoner rehabilitation: A new approach to reentry**. Retrieved from <https://www.the101.world/tech-prisoner-rehab/>
- Timofeeva, E. A. (2018). Towards enhanced safety: Good practices and information technologies for penal system. **Journal of Security and Sustainability Issues**, 7(3), 527-534. doi:10.9770/jssi.2018.7.3(12)
- Turanovic, J. J., & Tasca, M. (2017). Inmates' experiences with prison visitation. **Justice Quarterly**, 34(5), 876-901. doi:10.1080/07418825.2017.1385826
- Utterback, J. M. (2004). The dynamics of innovation. **Educause Review**, 39(1), 42-51.
- Wang, O. M., & Mei, H. (1999). The impact of information technology on business and management. **Journal of Business Research**, 44(3), 137-146. doi:10.1016/S0148-2963(98)00012-2
- Webster, J. (1994). **Theories of the information society**. London, England: Routledge.
- Woodall, J. R., & Kinsella, K. (2018). Striving for a 'good' family visit: The facilitative role of a prison visitors' centre. **Journal of Criminal Justice Education**, 29(2), 285-300.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis** (3rd ed.). New York, NY: Harper & Row.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์





COA No. 94

RMUTT_REC No. Exp 94/67

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
39 หมู่ที่ 1 ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12110 โทร. 0-2549-4640

เอกสารรับรองการพิจารณาแบบเร็ว

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP

ชื่อโครงการวิจัย: เรื่องคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

รหัสโครงการวิจัย: Exp 94/67

ผู้วิจัยหลัก: นางยุพาพร สาระเวก

สังกัดหน่วยงาน: คณะศิลปศาสตร์

วิธีทบทวน: แบบเร็ว (Expedited)

รายงานความก้าวหน้า: ส่งรายงานความก้าวหน้าสิ้นสุดการวิจัย หรือไม่เกิน 1 ปี

- เอกสารรับรอง: 1. โครงการวิจัย เวอร์ชัน 2 ฉบับลงวันที่ 23 ธันวาคม 2567
2. เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย เวอร์ชัน 2 ฉบับลงวันที่ 23 ธันวาคม 2567
3. เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย เวอร์ชัน 2 ฉบับลงวันที่ 23 ธันวาคม 2567
4. แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เวอร์ชัน 2 ฉบับลงวันที่ 23 ธันวาคม 2567
5. ประวัติผู้วิจัยและใบประกาศผ่านการอบรม

ลงนาม
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมหมาย ผิวสอาด)
ประธานกรรมการ

วันที่รับรอง: 23 ธ.ค. 2567
วันหมดอายุ: 22 ธ.ค. 2568

ภาคผนวก ข

การทดสอบความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

(ค่า IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อเรื่อง : คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญดังรายนามต่อไปนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ภูสิทธิ์ ภูคำชะโนด สาขาวิชาการจัดการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. ผศ.ดร.ปรารุธมาศ พลธิ์ฐิติกุล อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. นางสาวนุชนาฏ นิธิเปี่ยม ตำแหน่งนักทัศนวิทยาชำนาญการพิเศษ ทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าดัชนีความใช้ได้ของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อไม่น้อยกว่า 0.5 (อ้างอิง) ดังตารางสรุปคะแนนแบบทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ดังนี้

-1 หมายถึง ไม่ใช่ได้ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ 1 หมายถึง ใช่ได้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม / ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			รวม	คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3			
1. เพศ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. อายุ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. อาชีพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5. รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6. ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7. ภูมิฐานะของญาติผู้ต้องขัง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของ
 ทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

ข้อคำถาม / ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			รวม	คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3			
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1. ท่านได้รับความสะดวกสบายในการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ระบบสัญญาณเสียง มีความชัดเจนและเสถียรไม่เกิดข้อขัดข้องระหว่างใช้งาน เช่น เสียงไม่ผิดเพี้ยน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ระบบสัญญาณภาพมีความชัดเจนและเสถียรไม่เกิดข้อขัดข้องระหว่างใช้งาน เช่น ภาพชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. การประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนกระบวนการสมัครเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	0	+1	+1	2	0.66	แก้ไข
5. ระบบการจองคิวมีความง่าย ไม่ซับซ้อน	+1	0	+1	2	0.66	แก้ไข
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้						
6. ท่านมีความไว้วางใจในกระบวนการจองเวลาและการจัดการคิวในการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7. รู้สึกมั่นใจว่าสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ต้องขังได้สะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8. รู้สึกมั่นใจว่าสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ต้องขังได้ประหยัดค่าใช้จ่าย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อคำถาม / ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่าน ที่			รวม	คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3			
9. ท่านมีความมั่นใจในระบบการจองเยี่ยมว่าข้อมูลส่วนบุคคลของญาติมีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน	+1	0	+1	2	0.66	แก้ไข
10. ระบบให้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทำให้ท่านสามารถติดต่อญาติได้ตรงเวลา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ความตอบสนองต่อประชาชน						
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมเท่าเทียมกัน เช่น การเรียงตามลำดับการรับบริการก่อนหลัง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12. เจ้าหน้าที่อธิบายกระบวนการและขั้นตอนในการเยี่ยมญาติได้อย่างถูกต้องชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วตามกรอบเวลาที่กำหนดในการเยี่ยม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14. ท่านได้รับการบริการ/การแก้ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
16. เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสในการให้บริการตามกฎหมาย ระเบียบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน						
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19. ระบบการให้บริการมีความน่าเชื่อถือสามารถรักษาความลับของญาติได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อคำถาม / ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่าน ที่			รวม	คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3			
20. ท่านมีความเชื่อมั่นในการให้ข่าวสารข้อมูล คำชี้แจง ตอบคำถามจากเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5. การเข้าใจและรู้จักประชาชน						
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย เป็นมืออาชีพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
22. หน่วยงานมีระบบการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและความลับของประชาชน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
23. เจ้าหน้าที่มีช่องทางสำหรับการรับฟังข้อเสนอแนะ หรือคำร้องเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการในครั้งต่อไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
24. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการตอบข้อซักถามของท่าน	0	+1	+1	2	0.66	แก้ไข
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ทั้งก่อนและหลัง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลางจังหวัดปทุมธานี

1. ท่านคิดว่ามีปัญหาด้านใดบ้างในการใช้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์

.....

.....

2. ท่านมีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์อย่างไรบ้าง

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับการสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ค
การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเนื้อหา

ในการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเนื้อหาของการวิจัยครั้งนี้ได้นำแบบสอบถามไปทดลอง (Tryout) กับกลุ่มประชากรญาติผู้ต้องขัง จำนวน 30 คน โดยทำการศึกษา ในวันที่ 1 - 30 มกราคม พ.ศ. 2568 แล้วนำผลที่ได้จากแบบสอบถามไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ของครอนบัค (Cronbach, 1971) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นจากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก ผลที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง เกณฑ์การแปลผลค่าความเชื่อมั่น (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552, หน้า 144) มีดังนี้

0.00 - 0.20 หมายถึง มีความเชื่อมั่นต่ำมาก/ไม่มีเลย

0.21 - 0.40 หมายถึง มีความเชื่อมั่นต่ำ

0.41 - 0.70 หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง

0.71 - 1.00 หมายถึง มีความเชื่อมั่นสูง

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หรือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ที่ยอมรับจะต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 ขึ้นไป โดยในการทดสอบมีค่าดังนี้ ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient)

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	.863
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	.948
3. ความตอบสนองต่อประชาชน	.951
4. การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน	.899
5. การเข้าใจและรู้จักประชาชน	.958
ภาพรวม	.977

จากผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หรือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า ทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.70 สามารถนำเอาแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

ภาพรวมทั้งแบบสอบถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.977	25

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	5

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามการวิจัย





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์

ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ตามปัจจัยส่วนบุคคลและภูมิสำเนาของญาติของผู้ต้องขัง รวมถึงวิเคราะห์สภาพปัญหาและค้นหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรนวัตกรรมการจัดการภาครัฐ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยนี้เท่านั้น ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ โดยผลของการตอบจะไม่กระทบใด ๆ กับท่านทั้งสิ้น และทางผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคลและภูมิสำเนาของญาติของผู้ต้องขัง จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังผ่านเทคโนโลยีและนวัตกรรมแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 2 ข้อ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และกรอกข้อความในช่องว่างที่ท่านเห็นสมควรเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

1) เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ อื่น ๆ.....

2) อายุ

- ☐ อายุต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-30 ปี
☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี
☐ อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3) อาชีพ

- ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ เกษตรกร ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่น ๆ

4) ระดับการศึกษา

- ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/หรือเทียบเท่า
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

- ☐ น้อยกว่า 5,000 บาท ☐ 5,000 – 10,000 บาท
☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 – 25,000 บาท ☐ 25,001 – 30,000 บาท
☐ มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป

6) ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

- | | |
|--|--|
| ☐ บิดา/มารดา | ☐ น้องสาว/น้องชาย |
| ☐ พี่สาว/พี่ชาย | ☐ ลูกสาว/ลูกชาย |
| ☐ ลุง/อา | ☐ ป้า/น้า |
| ☐ ปู่/ตา | ☐ ย่า/ยาย |
| ☐ เพื่อน | ☐ อื่นๆ (ระบุ)..... |

7) ภูมิสำเนาของญาติผู้ต้องขัง

- ☐ ภาคกลาง
- ☐ ภาคเหนือ
- ☐ ภาคตะวันออก
- ☐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ☐ ภาคใต้

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วย	5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับความคิดเห็นด้วย	4	หมายถึง	มาก
ระดับความคิดเห็นด้วย	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับความคิดเห็นด้วย	2	หมายถึง	น้อย
ระดับความคิดเห็นด้วย	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ข้อ	คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัย หนุ่มกลาง	ระดับปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1.	ท่านได้รับความสะดวกสบายในการเยี่ยมญาติผ่าน แอปพลิเคชันไลน์					
2.	ระบบสัญญาณเสียง มีความเสถียรของเสียงที่ชัดเจน ระหว่างใช้งาน					
3.	ระบบสัญญาณภาพมีความเสถียรของภาพที่ชัดเจน ระหว่างใช้งาน					
4.	การประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนกระบวนการสมัคร เยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.	ระบบการจองคิวมีความง่าย ไม่ซับซ้อน					
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้						
6.	ท่านมีความไว้วางใจในกระบวนการจองเวลาและการ จัดการคิวในการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์					
7.	ท่านมีความมั่นใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้ต้องขังได้ สะดวก รวดเร็ว					
8.	ท่านมีความมั่นใจที่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ต้องขัง ได้ประหยัดค่าใช้จ่าย					
9.	ท่านมีความมั่นใจในระบบการจองเยี่ยมว่าข้อมูลส่วน บุคคลของญาติมีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน					
10.	ระบบให้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทำ ให้สามารถติดต่อญาติได้ตรงเวลา					
3. ความตอบสนองต่อประชาชน						
11.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม เท่าเทียมกัน					
12.	เจ้าหน้าที่อธิบายกระบวนการขั้นตอนในการเยี่ยม ญาติได้อย่างถูกต้องชัดเจน					

ข้อ	คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัย หนุ่มกลาง	ระดับปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.	เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วตามกรอบเวลาที่กำหนดในการเยี่ยม					
14.	ท่านได้รับการบริการการแก้ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
15.	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตในการให้บริการ					
16.	เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสในการให้บริการตามกฎหมายระเบียบ					
4. การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน						
17.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถที่ถูกต้องในการให้บริการ					
18.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
19.	ระบบการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ รัดกุม เชื่อมั่นในการรักษาความลับของญาติได้					
20.	ท่านมีความเชื่อมั่นในการให้ข่าวสาร ข้อมูล คำชี้แจงตอบคำถามจากเจ้าหน้าที่					
5. การเข้าใจและรู้จักประชาชน						
21.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยเป็นมืออาชีพ					
22.	หน่วยงานมีการให้บริการกับกลุ่มประชาชนที่มีความหลากหลาย เช่น กลุ่มที่ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี โดยการติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อขอคำแนะนำ					
23.	เจ้าหน้าที่มีช่องทางสำหรับการรับฟังข้อเสนอแนะหรือคำร้องเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการในครั้งต่อไป					
24.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการตอบข้อซักถามของท่าน					

ข้อ	คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัย หนุ่มกลาง	ระดับปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
25.	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อญาติ ทั้งก่อนและ ระหว่างการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพ
การดำเนินงานการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง
จังหวัดปทุมธานี

1. ท่านคิดว่ามีปัญหาด้านใดบ้างในการใช้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์

.....

.....

.....

2. ท่านมีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์อย่างไรบ้าง

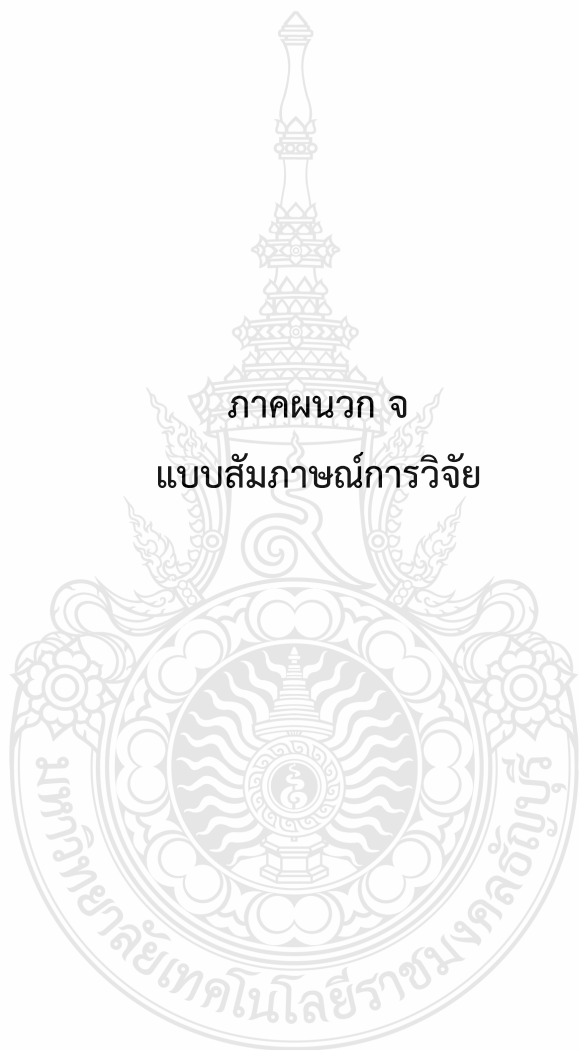
.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับการสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก จ
แบบสัมภาษณ์การวิจัย





แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เรื่องคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์
ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพและประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมการเยี่ยมญาติ ปัญหาสำคัญของการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมการเยี่ยมญาติ และแนวทางการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมการเยี่ยมญาติ กรณีศึกษาการนำแอปพลิเคชันไลน์ มาใช้ในการเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี โดยผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำและทัณฑสถานอื่นทั่วประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และส่งเสริมการให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

แบบสัมภาษณ์นี้ไม่มีคำตอบถูกและผิด ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาผู้วิจัย ขอความกรุณาท่านในการตอบแบบสัมภาษณ์ครั้งนี้ โดยผลของการตอบจะไม่กระทบใด ๆ กับท่านทั้งสิ้น และทางผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ครั้งนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

รหัสให้สัมภาษณ์.....วัน เดือน ปี ที่ให้สัมภาษณ์.....
สถานที่ที่ให้สัมภาษณ์.....
เพศ.....อายุ.....ระดับการศึกษา.....
ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง.....ภูมิลาเนา.....
ตำแหน่งของผู้ให้สัมภาษณ์.....
ระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน การให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

1. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์
ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ในด้านต่าง ๆ อย่างไรบ้าง

1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ เช่น ได้รับความสะดวกสบายในการเยี่ยม ระบบ
สัญญาณเสียง สัญญาณภาพมีความเสถียรของเสียงและภาพที่ชัดเจนระหว่างใช้งาน การประชาสัมพันธ์
แนะนำขั้นตอนกระบวนการสมัครเยี่ยมญาติ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ระบบการจองคิวมีความง่าย ไม่
ซับซ้อน

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

1.2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ เช่น ความไว้วางใจในกระบวนการจองเวลาและการจัดการคิว
ในการเยี่ยมญาติ ความมั่นใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้ต้องขังได้สะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อสื่อสารกับ
ผู้ต้องขังได้ประหยัดค่าใช้จ่าย มีความมั่นใจในระบบการจองเยี่ยมว่าข้อมูลส่วนบุคคลของญาติมีความ
ถูกต้องเป็นปัจจุบัน ทำให้สามารถติดต่อญาติได้ตรงเวลา

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

1.3 ความตอบสนองต่อประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม
เท่าเทียมกัน สามารถอธิบายกระบวนการขั้นตอนในการเยี่ยมญาติได้อย่างถูกต้องชัดเจน ให้บริการ

รวดเร็วตามกรอบเวลาที่กำหนดในการเยี่ยม ได้รับการบริการการแก้ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง
เหมาะสม เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตในการให้บริการ มีความโปร่งใสในการให้บริการตามกฎหมาย ระเบียบ

1.4 การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถที่ถูกต้อง
ในการให้บริการ มีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ระบบการให้บริการมีความ
น่าเชื่อถือ รัดกุม เชื่อมั่นในการรักษาความลับของญาติได้ มีความเชื่อมั่นในการให้ข่าวสาร ข้อมูล คำ
ชี้แจง การตอบคำถามจากเจ้าหน้าที่

1.5 การเข้าใจและรู้จักประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยเป็นมือ
อาชีพ หน่วยงานมีการให้บริการกับกลุ่มประชาชนที่มีความหลากหลาย เช่น กลุ่มที่ไม่มีความรู้ด้าน
เทคโนโลยี เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อขอคำแนะนำ เจ้าหน้าที่มีช่องทางสำหรับการรับฟัง
ข้อเสนอแนะ หรือคำร้องเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจ
ในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อญาติ ทั้งก่อนและระหว่างการให้บริการ

2. การให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัด
ปทุมธานี ส่งผลดีต่อหน่วยงานรัฐ และส่งผลดีต่อประชาชนอย่างไรบ้าง

3. ท่านคิดว่าการดำเนินงานการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี มีปัญหาอุปสรรคในด้านต่าง ๆ มีอะไรบ้าง

3.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ เช่น ได้รับความสะดวกสบายในการเยี่ยม ระบบสัญญาณเสียง สัญญาณภาพมีความเสถียรของเสียงและภาพที่ชัดเจนระหว่างใช้งาน การประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนกระบวนการสมัครเยี่ยมญาติ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ระบบการจองคิวมีความง่าย ไม่ซับซ้อน

.....

.....

.....

.....

3.2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ เช่น ความไว้วางใจในกระบวนการจองเวลาและการจัดการคิวในการเยี่ยมญาติ ความมั่นใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้ต้องขังได้สะดวก รวดเร็ว สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ต้องขังได้ประหยัดค่าใช้จ่าย มีความมั่นใจในระบบการจองเยี่ยมว่าข้อมูลส่วนบุคคลของญาติมีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน ทำให้สามารถติดต่อญาติได้ตรงเวลา

.....

.....

.....

.....

3.3 ความตอบสนองต่อประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม เท่าเทียมกัน สามารถอธิบายกระบวนการขั้นตอนในการเยี่ยมญาติได้อย่างถูกต้องชัดเจน ให้บริการรวดเร็วตามกรอบเวลาที่กำหนดในการเยี่ยม ได้รับการบริการการแก้ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตในการให้บริการ มีความโปร่งใสในการให้บริการตามกฎหมาย ระเบียบ

.....

.....

.....

.....

3.4 การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถที่ถูกต้องในการให้บริการ มีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ระบบการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ รัดกุม เชื่อมั่นในการรักษาความลับของญาติได้ มีความเชื่อมั่นในการให้ข่าวสาร ข้อมูล คำชี้แจง การตอบคำถามจากเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

3.5 การเข้าใจและรู้จักประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย เป็นมืออาชีพ หน่วยงานมีการให้บริการกับกลุ่มประชาชนที่มีความหลากหลาย เช่น กลุ่มที่ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อขอคำแนะนำ เจ้าหน้าที่มีช่องทางสำหรับการรับฟังข้อเสนอแนะ หรือคำร้องเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เติบโตในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อญาติ ทั้งก่อนและระหว่างการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ควรมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

(ขอขอบพระคุณสำหรับการสละเวลาอันมีค่าของท่านในการให้สัมภาษณ์ครั้งนี้)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางยุพาพร สาระเวก
วัน เดือน ปีเกิด	18 กันยายน 2519
ที่อยู่	3/8 หมู่ 6 ตำบลคลองหก อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120
การศึกษา	ปริญญาตรี คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ สาขาสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ประสบการณ์ทำงาน	2545- นักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์เยาวชนชัยพฤกษ์มาลา ฝ่ายพัฒนาเยาวชน 1 กองนันทนาการ สำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร 2 2547- นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ ทัศนสถานบำบัดพิเศษหญิง กรมราชทัณฑ์ 2561 - ปัจจุบัน นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ ทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง กรมราชทัณฑ์
เบอร์โทรศัพท์	08-5366-1780
อีเมล	yapaporn_s@mail.rmutt.ac.th

