

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ควบคุมความประพฤติ ต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสารเกี่ยวกับแนวความคิด หลักการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. งานคุมประพฤติ
4. สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่พอใจตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรคนะ ดังต่อไปนี้

แม่งน้อย พงษ์สามารถ (2529 : 259) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ทำที่ต่อสิ่งต่างๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน โดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคนและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่ยอยู่นอกหน้าที่การงาน

สมร ขวัญคุ้ม (2530 : 8) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากทัศนคติ และความสนใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ทัศนคติและความสนใจดังกล่าวอาจจะมีผลต่อประสิทธิภาพของงานหรือกิจกรรมต่างๆได้

กิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 18) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และได้รับการตอบสนองต่อความต้องการได้

กิตติ พงษ์เลิศฤทธิ์ (2532 : 7) ได้กล่าวอ้างถึงความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของมอร์ส (Morse) ว่า ความพึงพอใจ คือสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น

นิศยา ภูมิศักดิ์ (2535 : 208) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการ

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2539 : 132) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมที่สนองความต้องการของมนุษย์ และเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้

ประสาธ อิศรปริศา (2541 : 300) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง พลังที่เกิดจากการพลังทางจิตที่มีผลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการและหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนอง

สุชา จันทร์เอม (2541 : 17) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นโดยแรงขับของแต่ละคน และมีแนวโน้มมุ่งไปสู่จุดหมายปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่งทำให้เกิดความต้องการ

กู๊ด (Good, 1973 : 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ระดับความพึงพอใจเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพงานนั้นๆ

โวลแมน (Wolman, 1979 : 283) กล่าวว่าความพึงพอใจคือสภาพความรู้สึกที่มีความสุข ความอึดอึดใจเมื่อต้องการหรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางบวกของความรู้สึกของมนุษย์การที่มนุษย์จะแสดงออกถึงความพึงพอใจได้มีปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับหลายประการตามความเห็นของนักวิชาการ ดังนี้

เซอร์ชเบอร์ก (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2524 : 43-44) กล่าวถึงความพึงพอใจของมนุษย์โดยแยกพิจารณาเป็น 2 ปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยแรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่จะช่วยกระตุ้นให้มนุษย์มีความพึงพอใจที่จะทำงานได้แก่

- 1.1 การได้รับความสำเร็จในการทำงาน
- 1.2 การได้รับความยอมรับนับถือ
- 1.3 การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 1.4 การได้รับผิชอบ
- 1.5 การพอใจลักษณะงานที่ทำ

2. ปัจจัยบำรุงรักษา เป็นปัจจัยที่ไม่อาจกระตุ้นหรือจูงใจได้แต่หากปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไป จะทำให้มนุษย์เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ได้แก่

- 2.1 การบริหารงานและนโยบายของหน่วยงานที่ยุติธรรม
- 2.2 ผู้บังคับบัญชาที่รู้งานเป็นอย่างดี
- 2.3 ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา
- 2.4 ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน
- 2.5 ผลตอบแทนที่เป็นธรรม
- 2.6 ความมั่นคงของงาน
- 2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

กิลเมอร์ (Gilmer, 1970 : 380 - 384) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิด

ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ หมายถึง สถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจ
2. สถานภาพทางสังคมและสถานภาพการทำงาน การทำงานที่อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ถ้าได้ตำแหน่งดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจ
3. อายุผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี ระหว่าง 35 – 44 ปี และระหว่าง 45 – 54 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของผู้ร่วมงานซึ่งเป็นผลต่อความพึงพอใจต่องาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541 : 125) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีดังนี้

1. ด้านเกี่ยวกับองค์กร จากผลการวิจัยของเฮจ (Hage) พบว่า ระบบที่ผู้บริหารรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางความพึงพอใจจะมีด้านบุคลากรมีความพึงพอใจสูง

2. ด้านเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป จากการวิจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะเป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องภายในกิจกรรมของงานนั่นเอง ส่วนสาเหตุที่จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจจะเป็นสาเหตุซึ่งไม่ค่อยจะเกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ มากนักทั้งนี้เพราะผลการวิจัยพบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจไม่ใช่ชนิดเดียวกันกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

3. ด้านเกี่ยวกับจิตวิทยา แมกเคลแลนด (Macelland) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของมนุษย์ในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ ทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคมพบว่า สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผลซึ่งหมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและเมื่อทำสำเร็จแล้วก็จะเกิดความสบายใจเป็นแรงจูงใจที่จะทำต่อไปอีก

กุลนดา โชติมุทตะ (2538 : 50 - 51) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการและสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อดซ์ และแอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่ ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการ ที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final Work Flow) ประกอบด้วย ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการขอใช้บริการ ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและ ความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น เช่น ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ ความเสมอภาคของการให้บริการ การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาดคาย เป็นต้น ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้น้ำใจเชื่อใจได้ และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ให้บริการ

บาร์นาร์ด (Barnard, 1968 : 339) ได้กล่าวว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อการทำงานหรือกิจกรรมนั้นขึ้นอยู่กับการกระตุ้นของสิ่งจูงใจ 8 ประการคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินทอง สิ่งของ เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการทำงาน
2. สิ่งจูงใจเป็นโอกาสของบุคคล ได้แก่ ชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจพิเศษ ตำแหน่ง
3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพ ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน
4. สิ่งจูงใจในอุดมคติ ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคคลที่ได้แสดงฝีมือและความรู้สึกที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่
5. สิ่งจูงใจที่เป็นความคึงคูกใจทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ฉันมิตรในหมู่เพื่อนร่วมงาน การยกย่องนับถือซึ่งกันและกัน
6. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงาน ได้แก่ การปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล
7. สิ่งจูงใจที่เอื้อโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดขึ้น

8. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการอยู่ร่วมกัน ได้แก่ ความพอใจของบุคคลที่ได้อยู่ร่วมกัน การรู้จักกันอย่างกว้างขวาง ความสนิทสนมกลมเกลียว การร่วมมือในการทำงาน

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจทั่วไปของมาสโลว์ ถ้าดับความต้องการของมาสโลว์ ประกอบด้วย (พรรณี ชูทัย. 2540 : 462 – 463)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย
2. ความต้องการความปลอดภัย
3. ความต้องการความรักและเป็นเจ้าของ
4. ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่อง
5. ความต้องการที่จะตระหนักในความสามารถของตนเอง
6. ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจ
7. ความต้องการทางสุนทรียะ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจทั่วไปของมาสโลว์เป็นทฤษฎีที่รู้จักแพร่หลายและมีชื่อเสียงโดยสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ 3 ประการ (สร้อย สกุลเต็ม. 2542 : 26) คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็มีความต้องการอยากได้ยิ่งขึ้นต่อไป กระบวนการเช่นนี้ไม่มีที่สิ้นสุด
2. เมื่อมนุษย์มีความต้องการจำเป็นอยู่ในระดับชั้นใด ก็จะตกอยู่ใต้อิทธิพลต่างๆ ที่มีผลสนองในชั้นนั้นๆ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพอแล้วอิทธิพลนั้นก็จะหมดความหมาย
3. มนุษย์มีความต้องการจำเป็นขึ้นไปตามลำดับ จากขั้นต่ำสุดไปยังขั้นสูงสุด (Hierarchy of Needs)

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่า มนุษย์แต่ละคนนั้นมีความต้องการและช่วยให้ผู้บริหารได้เข้าใจถึงความต้องการของบุคคลว่า มีความต้องการอะไรบ้าง ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารพิจารณาตอบสนองความต้องการของผู้ได้บังคับบัญชาหรือคนงานได้อย่างถูกต้อง อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้นๆ

ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบอร์ก

เฮร์ซเบอร์ก, มัวส์เนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Syndeman. 1959) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Motivation Hygiene

Theory) อันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานว่าประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ (สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒน์พิสุทธิ์. 2539 : 12)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่และทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึงบุคคลสามารถแก้ไขปัญหากจากการทำงานได้จนทำให้งานสำเร็จ จึงเกิดความพึงพอใจในผลสำเร็จนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และบุคคลอื่นในองค์การ

1.3 ลักษณะงาน (Nature of Work) หมายถึงงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถให้ต้องลงมือทำตั้งแต่ต้นจนจบ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงการได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบและมีอำนาจตัดสินใจในงานนั้นอย่างเต็มที่โดยปราศจากการควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึงการได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งการได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่กำจัดความไม่พึงพอใจ ในงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

2.1 ค่าตอบแทน (Payment) หมายถึงอัตราเงินเดือนและผลประโยชน์อื่นที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.2 การนิเทศงาน (Technical Supervision) หมายถึงกระบวนการควบคุมติดตามงานของผู้บังคับบัญชา

2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึงการติดต่อสื่อสารและสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ร่วมงาน

2.4 นโยบายขององค์การ (Company Policy) หมายถึงนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานในองค์การ

2.5 สภาพทำงาน (Working Condition) หมายถึงตารางการทำงาน วัสดุอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.6 ความมั่นคงปลอดภัยในงาน (Job Security) หมายถึงความรู้สึกรับประกันของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน

หลักการของทฤษฎีการจูงใจของเฮอริซเบอร์ก สรุปได้ 2 ประการ คือ

1. การปรับปรุงปัจจัยจูงใจสามารถเพิ่มความพึงพอใจในงานได้แต่จะ ไม่ป้องกันหรือกำจัดความไม่พึงพอใจในงาน
2. การปรับปรุงปัจจัยค่าจูงใจสามารถป้องกันหรือกำจัดความไม่พึงพอใจในงานได้แต่จะไม่เพิ่มความพึงพอใจในงาน

1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิทพ อุคร (2547 : 61 – 62) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกรับรู้ดี ความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย และตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ระดับความพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้ม ประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์ และเติมลมฟรี หรือ ลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66 – 69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ซึ่งหมายถึงสถานที่ให้บริการรวมถึงสถานที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งหมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่อยู่ในสภาพ สมบูรณ์ครบถ้วน

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันทีหรือไม่ชักช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง มีข้อมูลเพียงพอ มีขั้นตอนการขอที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับงานที่บริการ เปิดโอกาสให้มีการค้นหาในอินเทอร์เน็ตและ สอบถามเพิ่มเติมได้

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538 : 5 – 8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ คือ การบริการด้านสถานที่ที่มีความสะดวก เช่น ท่ารถ ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ จากการมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ทำให้เกิดความเชื่อถือและความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวเป็นแรงจูงใจ ผลักดันให้เกิดความต้องการบริการตามมา

3. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ มีความสนใจและเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น การออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาษ หิ้งใส่ของ ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการให้บริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล การใช้ระบบ

โทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้-บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539: 38-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึง-พอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ ไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึง-ความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึง-พอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความ-สวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการ ให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความ-พึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้

ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพุทธศักราช 2525 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการใช้บริการ

เทพศักดิ์ บุณยรัตนพันธ์ (2536 : 13) ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน หรือมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการประชาชนโดยส่วนรวม

วีรพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2538 : 9) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

สมิต สัจฉกร (2543 : 12) ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึงการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

จากความหมายของการบริการดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมหรือการกระทำอันเป็นการดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้อื่นได้รับความพอใจและความสมหวัง มีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น โดยอาจจะเป็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการบริการ หรือด้านความเสมอภาค เป็นต้น

2.2 หลักการและองค์ประกอบของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับหลักการและองค์ประกอบของการบริการไว้ ดังนี้

กุลชน รัตนพงศธร (2538 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมีข้อยกเว้นบ้าง ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค หมายความว่า บริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้แก่ผู้ใช้บริการ ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้ใช้บริการจะต้องมีลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนักไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

Lucy, Gilbert และ Birkhead (1977 : 687 – 697) กล่าวถึงการให้บริการ สาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญได้แก่

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึงวิธีการใช้ทรัพยากร

3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประการหนึ่งก็คือการมองในแง่ของผลกระทบที่

เกิดขึ้นหลังจากให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

ประยูร กาญจนกุล (2538 : 183) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการสาธารณะว่ามีหลักสำคัญ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์เพื่อการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจะเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือ ได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากหลักการและองค์ประกอบดังกล่าวสรุปได้ว่า หลักการบริการได้แก่ การให้บริการต้องสอดคล้องกับความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน การให้บริการต้องมีความสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุด และการให้บริการต้องให้ด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ส่วนองค์ประกอบของการบริการ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กิจกรรม ผลผลิต และความคิดเห็น

2.3 คุณภาพการบริการ

Buzzell and Gale (1975 : 97 – 100) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality) ไว้ว่าเป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจและให้ความสำคัญอย่างจริงจังเมื่อไม่นานนี้เองจากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค และผลความคาดหวังของลูกค้าหลังจากการใช้สินค้าและบริการพบว่า คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ขึ้นอยู่กับทัศนะหรือการรับรู้ที่แตกต่างกันของลูกค้าหรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพของการบริการก็คืออะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าดี และเน้นที่ความพึงพอใจ

Buzzell and Gale (1975 : 97 – 100) ได้เสนอเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย 7 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพของการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าและผู้รับบริการ โดยลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ กล่าวคือ ลูกค้าจะพิจารณาจากระดับความสำคัญ หรือความจำเป็นของการ ได้รับบริการตามกระบวนการที่เกิดขึ้น
2. คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ดีต้องค้นหาตลอดเวลาไม่มีจุดจบเพราะไม่สามารถกำหนดคุณภาพการบริการที่เฉพาะเจาะจง และกำหนดเป็นสูตรตายตัวได้ การให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอแม้ว่าผลการดำเนินงานในขณะนั้นจะเป็นไป ด้วยดีหรือไม่ก็ตาม
3. คุณภาพของการบริการจะเกิดจากความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าและผู้ที่อยู่เบื้องหลัง รวมถึงผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล ล้วนแต่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการให้บริการอย่างมีคุณภาพทั้งสิ้น ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบในการให้บริการและนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่รับบริการ
4. คุณภาพการบริหารงานบริการ การบริการการบริการและสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ เนื่องจากในการนำเสนอการบริการนั้นผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องได้รับทั้งคำตำหนิ และคำชมเชยจากผู้บริหาร ในการนี้ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ และจะต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น
5. คุณภาพการบริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม การบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรม และคุณค่าของความเป็นคน องค์กรบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรอย่างเท่าเทียมกันจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการบริการที่แท้จริงได้
6. คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ ถึงแม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดอย่างเฉพาะเจาะจงได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อม การบริการไว้ล่วงหน้าย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพดีได้ เช่น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ การเลือกผู้ปฏิบัติงานบริการที่เหมาะสมกับลักษณะงานรวมทั้งการให้ผู้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารบริการ เป็นต้นไป
7. คุณภาพของการบริการ มีความหมายครอบคลุมถึง การรักษาความสัตย์ขององค์กรบริการ ลูกค้ามักจะคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานบริการจะให้บริการในสิ่งที่องค์กรได้

แสดงเจตจำนงหรือให้คำมั่นสัญญาไว้ ดังนั้นหากองค์กรบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการไม่รักษาคำมั่นสัญญานั้น คุณภาพของการบริการก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้เช่นกัน

จากข้างต้นสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการ คือ คุณลักษณะเฉพาะของการบริการที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าที่มีเกณฑ์หรือระดับการพิจารณาที่แตกต่างกัน โดยเป้าหมายของคุณภาพการบริการ ก็คือการตอบสนองความพึงพอใจ

3. งานคุมประพฤติกระทรวงยุติธรรม

การคุมประพฤติเป็นมาตรการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด ด้วยวิธีการไม่ควบคุมตัว โดยการกำหนดเงื่อนไขการคุมความประพฤติ เพื่อให้ผู้กระทำผิดกลับไปใช้ชีวิตในสังคมได้ตามปกติ ในการคุมประพฤตินี้จึงเป็นวิธีที่เปลี่ยนแนวความคิดจากวิธีการลงโทษมาเป็นวิธีการบำบัดฟื้นฟู และจากการลงโทษจำคุกมาเป็นการเลี้ยงโทษจำคุก โดยมีพนักงานคุมประพฤติคอยดูแลช่วยเหลือให้บุคคลดังกล่าวสามารถแก้ไขปรับปรุงนิสัยและความประพฤติของตน ภายใต้อาณัติของชุมชนเฉพาะอย่างยิ่งให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการป้องกันอาชญากรรมและการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด ซึ่งมาตรการดังกล่าวนี้สามารถลดความสูญเสียทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติได้อย่างชัดเจน

งานคุมประพฤติเป็นงานที่สำคัญในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ซึ่งอยู่ในขั้นตอนทั้งก่อนพิพากษาคดีของศาล หลังการพิพากษาคดีและในกรณีที่จำเลยต้องคำพิพากษาให้ลงโทษจำคุกมาระยะเวลาหนึ่ง และได้รับโอกาสการพักการลงโทษหรือลดวันต้องโทษผู้ต้องขังรายดังกล่าวก็จะต้องถูกคุมความประพฤติไว้เช่นกัน การปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนดังกล่าวมีพนักงานคุมประพฤติ (Probation Officer) เป็นผู้ปฏิบัติงานซึ่งในการที่จะให้การแก้ไขฟื้นฟูบรรลุดุประพฤติอย่างแท้จริงนั้น จะต้องประกอบด้วยกระบวนการสืบเสาะหาข้อเท็จจริงและความเห็นเกี่ยวกับจำเลย (Social Investigation) และกระบวนการควบคุมและสอดส่อง (Supervision) ซึ่งพนักงานคุมประพฤติจะเป็นผู้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือดูแลผู้กระทำผิดนั้น ๆ โดยการนำทรัพยากรในชุมชนเข้ามาช่วยเหลือเรียกว่า งานกิจกรรมชุมชน (Community Affairs) โดยมุ่งหวังให้ผู้กระทำผิดกลับตนเป็นพลเมืองดีและกลับคืนสู่ชุมชนอย่างมีคุณค่าต่อไป ซึ่งรายละเอียดของงานคุมประพฤตินี้ (กรมคุมประพฤติ, 2538 : 2-5)

3.1 งานสืบเสาะและพินิจ

การสืบเสาะและพินิจ เป็นกระบวนการแสวงหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประวัติภูมิหลังทางสังคม รวมทั้งพฤติการณ์คดีของผู้กระทำผิด แล้วนำข้อเท็จจริงที่ได้มาประมวล

วิเคราะห์ จัดทำรายงานพร้อมทั้งเสนอความเห็นเกี่ยวกับมาตรการการลงโทษที่เหมาะสม การแก้ไขฟื้นฟูที่เหมาะสมกับผู้กระทำผิดแต่ละราย โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของสังคม เป็นสำคัญ

3.2 งานควบคุมและสอดส่อง

การควบคุมและสอดส่อง เป็นกระบวนการติดตาม ดูแล ให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้กระทำผิดที่อยู่ระหว่างการแก้ไขฟื้นฟูในชุมชนภายใต้เงื่อนไขการคุมความประพฤติ เพื่อช่วยเหลือผู้กระทำผิดเหล่านั้น สามารถปรับปรุงแก้ไขนิสัยความประพฤติ และปรับตัวอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างปกติต่อไป ตลอดจนไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำอีกโดยมีพนักงานคุมประพฤติเป็นผู้คอยควบคุมดูแลและติดตามเยี่ยมเยียน เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ ตักเตือน ช่วยเหลือในการดำเนินชีวิตด้านการปรับตัว นิสัยความประพฤติ การศึกษา งานอาชีพ ตลอดจนเรื่องอื่น ๆ ด้วยการแก้ไขฟื้นฟูตามสภาพปัญหาและความต้องการเป็นรายบุคคล โดยอาศัยเทคนิควิธีต่าง ๆ เช่น การให้คำปรึกษา การบำบัดรักษาอาการเจ็บป่วย ทางกายและจิตใจ การให้ความรู้ การฝึกอาชีพ การปรับพฤติกรรมรวมทั้งให้การสงเคราะห์ ในรูปแบบต่าง ๆ

3.3 งานกิจกรรมชุมชน

งานกิจกรรมชุมชนหมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการทางเทคนิคที่พนักงาน คุมประพฤตินำมาใช้ดำเนินการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด โดยเฉพาะกับผู้ถูกคุมความประพฤติ ในช่วงระยะเวลาที่อยู่ระหว่างการคุมความประพฤติโดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยา การศึกษา จริยศาสตร์ สังคมสงเคราะห์ กฎหมาย และวิธีการอื่นๆ เข้ามาดำเนินการแก้ไขฟื้นฟูพฤติกรรม และจิตใจ ตลอดจนให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือตามสมควรเป็นรายบุคคลเป็นระยะๆ โดยใช้ ทรัพยากรชุมชนอันได้แก่ สถาบันต่างๆและองค์กรสาธารณกุศลให้เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ เข้าใจ ส่งเสริม สนับสนุนและช่วยเหลือดูแลผู้ถูกคุมความประพฤติทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อ เชื่อมโยงผู้ถูกคุมความประพฤติให้กลับคืนสู่ชุมชนได้อย่างเนบเนียนยิ่งขึ้น

3.4 งานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด

วัตถุประสงค์หลักของการคุมประพฤตินั้นคือการให้ความช่วยเหลือ แนะนำ แก้ไข ปรับปรุงและส่งเสริมให้ผู้ถูกคุมความประพฤติได้กลับตนเป็นพลเมืองดีโดยไม่หวน กลับไปกระทำผิดซ้ำอีกซึ่งผู้ถูกคุมความประพฤตินั้นจะมีความแตกต่างกันทั้งด้านสถานะสังคม ประวัติส่วนตัว สภาพอารมณ์และฐานความผิด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขฟื้นฟูให้

เหมาะสมตามความต้องการเป็นรายบุคคลทั้งในด้านพฤติกรรมและอารมณ์ การปรับทัศนคติ การเข้าใจปัญหาและรู้จักการแก้ไขปัญหาคด้วยเทคนิคและวิธีการที่แตกต่างกัน

3.5 การทำงานบริการสังคม

การทำงานบริการสังคมหรือการทำงานสาธารณประโยชน์ในความรับผิดชอบของกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรมหมายถึง การที่ศาลหรือพนักงานคุมประพฤติ กำหนดให้ผู้กระทำผิดในคดีอาญาต้องทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมหรือผู้เสียหาย โดยไม่ได้รับค่าตอบแทนภายใต้ความยินยอมหรือคำร้องขอทำงานบริการสังคมของผู้กระทำผิด นอกจากนี้คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดยังสามารถกำหนดให้การทำงานบริการสังคมเป็นวิธีการหนึ่งในระหว่างการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

3.6 งานสงเคราะห์ผู้กระทำผิด

ผู้กระทำผิดที่เข้าสู่กระบวนการงานคุมประพฤติ ส่วนหนึ่งเป็นผู้ด้อยโอกาสทางสังคมที่มีปัญหาด้านต่างๆ เป็นเหตุให้คนเหล่านี้ขาดศักยภาพในการแก้ไขปรับปรุงตนเองเป็นพลเมืองดี ดังนั้นการให้การสงเคราะห์ผู้กระทำผิดที่เข้าสู่กระบวนการงานคุมประพฤติ จึงเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของงานคุมประพฤติ อันเป็นการเสริมสร้างศักยภาพในการแก้ไขฟื้นฟูและปรับปรุงตนเองเพื่อให้กลับกลายมาเป็นผู้ที่สามารถช่วยเหลือตนเองและสังคมได้

3.7 งานอาสาสมัครคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม

โครงการอาสาสมัครคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม เกิดจากแนวคิดเกี่ยวกับการนำประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดในชุมชน อันเป็นการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดตามแนวทฤษฎีทฤษฎีทฤษฎีใหม่ เพราะการที่จะให้การแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดบรรลุวัตถุประสงค์นั้น ลำพังพนักงานคุมประพฤติฝ่ายเดียวคงไม่สามารถปฏิบัติงานได้ผลอย่างเต็มที่ จากความสำคัญดังกล่าวคณะรัฐมนตรีจึงประกาศให้วันที่ 16 มีนาคมของทุกปีเป็น “วันอาสาสมัครคุมประพฤติ”

3.8 งานเครือข่ายชุมชน

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 75 และ 76 ได้กำหนดให้รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และรัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนด

นโยบาย การตัดสินใจในทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้ง การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับและกรมคุมประพฤติได้เริ่มดำเนินการในการนำภาค ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นเครือข่ายของกรมคุมประพฤติอย่างเป็นทางการตั้งแต่ พ.ศ. 2529 แล้ว โดยใช้ชื่อว่า โครงการอาสาสมัครคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม

3.9 การฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

ความเป็นมาปัญหาหายาเสพติดในประเทศไทย เป็นปัญหาวิกฤตที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และคุณภาพประชากร โดยเฉพาะปัญหาจำนวนผู้เสพยาเสพติดที่มีจำนวนสูงขึ้น และแพร่ ระบาด ไปยังกลุ่มเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นอนาคตของชาติ

รัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายสำคัญเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของ ยาเสพติด โดยใช้หลัก “การป้องกันนำหน้าการปราบปราม ผู้เสพต้องได้รับการรักษา และ ผู้ค้าต้องได้รับการลด โทษอย่างเด็ดขาด” จากนโยบายดังกล่าวถือว่าผู้เสพยาเสพติดเป็นผู้ป่วย มิใช่อาชญากร จึงต้องได้รับการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพอย่างทั่วถึง อย่่างไรก็ดีก่อน ที่จะ ไปกล่าวถึงการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดในระบบบังคับบำบัด จะขอกล่าวถึงระบบ การบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดในประเทศไทย ซึ่งที่ผ่านมามี 2 ระบบคือ

ระบบที่ 1 การบำบัดรักษาในระบบสมัครใจ (Voluntary System) เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ติดยาเสพติดซึ่งต้องการเลิกเสพยาสมัครเข้ารับการบำบัดรักษาใน สถานพยาบาลต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งในการดำเนินการที่ผ่านมาผู้เข้ารับการบำบัดรักษา ส่วนใหญ่ไม่มีแรงจูงใจเข้ารับการบำบัดรักษาอย่างต่อเนื่องจนครบขั้นตอน

ระบบที่ 2 การบำบัดรักษาในระบบต้องโทษ (Correctional System) เป็นการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดที่กระทำความผิดเกี่ยวกับคดียาเสพติดไว้ในทัณฑสถาน บำบัดของกรมราชทัณฑ์ สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ซึ่งในการดำเนินการที่ผ่านมา สถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพเนื่องจากการควบคุมตัวร่วมกัน ผู้กระทำความผิดคดีอื่นๆ ทำให้ผู้ติดยาเรียนรู้พฤติกรรมอาชญากร นอกจากนี้เมื่อผู้ติดยาเสพติดพ้น โทษก็จะมีประวัติอาชญากร

3.10 ความต้องการของผู้รับบริการ

กองวิชาการและแผนงาน กรมคุมประพฤติ ได้กล่าวถึงเรื่อง ความคิดเห็นและ ความต้องการของจำเลยและผู้ถูกคุมความประพฤติเกี่ยวกับการให้บริการสงเคราะห์ของ สำนักงานคุมประพฤติ เกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยลำดับดังนี้

1. ความต้องการได้รับปฏิบัติในฐานะเป็นปัจเจกบุคคล (To be Treated as an Individual)

2. ความต้องการได้รับฟังเรื่องราวต่างๆ (To be Listened to)

3. ความต้องการได้รับการยอมรับ (To be Accepted)

4. ความต้องการให้รักษาเรื่องราวเป็นความลับ (To Talk in Confidence)

5. ความต้องการได้รับความเข้าใจ (To be Understood)

6. ความต้องการได้รับความช่วยเหลือ (To be Helped)

ความต้องการของผู้รับบริการผู้ถูกคุมความประพฤติ นั้น เป็นความต้องการ ที่ได้รับความช่วยเหลือ (To be Helped) แต่ก็เป็นการยากที่จะกล่าวว่าผู้ถูกคุมความประพฤติ ทุกคนที่มาพบพนักงานคุมประพฤตินั้น มีความต้องการได้รับความช่วยเหลือ ดังนั้นจึงควร พิจารณาเกี่ยวกับปฏิกริยาได้ตอบ ดังนี้

1. การปฏิเสธความช่วยเหลือ เพราะผู้รับบริการไม่ทราบสถานการณ์ที่แท้จริง ของปัญหา

2. การปฏิเสธความช่วยเหลือ เพราะผู้รับบริการต้องการแก้ไขปัญหาคด้วยตนเอง

3. การปฏิเสธความช่วยเหลือ เพราะผู้รับบริการสามารถช่วยเหลือตนเองได้ ดังนั้นการที่ผู้รับบริการจะยอมรับการ ให้บริการสงเคราะห์หรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับ สิ่งต่างๆ ดังนี้

1. หน่วยงานเป็นผู้กำหนดการให้บริการต่างๆ ซึ่งพนักงานคุมประพฤติดีต้อง เรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจและตระหนักถึงสถานภาพของหน่วยงาน โดยให้บริการตามขอบเขต และหน้าที่ที่กำหนด ผู้รับบริการอาจจะยอมรับบริการหากลักษณะการ ให้บริการตรงกับปัญหา และความต้องการของเขา

2. พนักงานคุมประพฤติ ต้องมีบุคลิกภาพ และวิธีการแนะนำบริการ รวมทั้ง เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ

3. กระบวนการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งถูกกำหนด โดยหน่วยงานและต้องปรับ ให้สอดคล้องกับผู้รับบริการตลอดเวลา เพื่อให้สามารถบริการได้ตรงกับปัญหาและความ ต้องการของผู้รับบริการ

ในการให้บริการสามารถแบ่งลักษณะของผู้รับบริการออกเป็นหลายประเภท เช่น การแบ่งตามลักษณะปัญหาและความต้องการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการที่มีปัญหาส่วนตัว และต้องการช่วยเหลือด้านคำแนะนำ คำปรึกษา ฯลฯ
2. ผู้รับบริการที่มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดทรัพยากรทางด้านวัตถุ และความต้องการช่วยเหลือด้านวัตถุ

การให้บริการสงเคราะห์ในด้านต่างๆ การเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการจัดเป็นเรื่องสำคัญ เพราะการแสดงออกของพฤติกรรมต่างๆ ของผู้รับบริการจะมีแรงจูงใจ และแรงผลักดันจากปัญหาและความต้องการทั้งสิ้น

3.11 สภาพปัญหา ความต้องการและการให้ความช่วยเหลือผู้พักโทษ/ลดโทษ

เนื่องจากการที่ลูกจ้างอยู่ในทัศนสถานหรือเรือนจำเป็นเวลานานๆ นั้น ผู้ต้องโทษต้องขาดการติดต่อกับญาติพี่น้องและอาจกลายเป็นคนไร้ญาติขาดมิตรในที่สุด ตลอดจนการถูกจำกัดเสรีภาพทางร่างกายและจิตใจหลายประการจึงมักทำให้ประสบปัญหาต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ปัญหาในการปรับตัวเข้ากับสังคม ครอบครัวยุติธรรมและญาติพี่น้อง เนื่องจากความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นคนขี้คุกขี้ตะราง ทำให้ผู้พ้นโทษเกิดความกังวลใจ สูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง เกรงว่าจะไม่ได้รับการยอมรับจากครอบครัวหรือญาติมิตร

2. ปัญหาในการประกอบอาชีพ เนื่องจากมีข้อจำกัดทางกฎหมาย (Legal Status Barriers) เช่น ระเบียบข้าราชการพลเรือนห้ามบุคคลผู้เคยต้องโทษเข้ารับราชการและในปัจจุบันบริษัท ห้างร้านและรัฐวิสาหกิจทั้งหลายมักจะปฏิเสธที่จะรับบุคคลที่เคยต้องโทษเข้าทำงานเช่นกันซึ่งทำให้ผู้พ้นโทษไม่สามารถที่จะหาอาชีพสุจริตทำได้ นอกจากอาชีพที่ต้องใช้แรงงาน

3. ปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัย มีผู้ต้องโทษจำนวนมากที่ครอบครัวต้องแตกแยกหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงไปเมื่อตนต้องโทษจำคุก และเมื่อพ้นโทษออกมาก็จะมีปัญหาด้านที่อยู่อาศัย เนื่องจากไม่สามารถติดต่อกับครอบครัวได้ หรือติดต่อได้แต่ครอบครัวอาจจะไม่ยินดีต้อนรับ เนื่องจากคู่สมรสของผู้ต้องโทษอาจจะสมรสใหม่ ซึ่งทำให้ผู้พ้นโทษเหล่านั้น ไม่มีที่พักพิงเมื่อได้รับการปล่อยตัวให้เป็นอิสระ

ปัญหาเหล่านั้นเป็นปัญหาที่ผู้พ้นโทษไม่สามารถแก้ไขได้เอง และหากขาดการช่วยเหลือเกื้อกูล หรือให้คำแนะนำหาทางออกให้แล้ว ก็อาจจะทำให้ผู้พ้นโทษหวนกลับไปกระทำผิดซ้ำอีก เนื่องจากความจำเป็นในการดำรงชีวิตบีบบังคับ ดังนั้นในการสงเคราะห์ผู้พ้นโทษเพื่อให้เขาสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมภายนอกเรือนจำได้นั้น จึง

ต้องเป็นการช่วยเหลือที่ตรงต่อปัญหาและความต้องการของผู้พื้น โทษแต่ละคน และในการให้ การสงเคราะห์ผู้พื้น โทษนั้นมีเครื่องมือที่สำคัญคือ บ้านกึ่งวิถี (Halfway House) ซึ่งเป็นสถานที่ พักพิงชั่วคราวแก่ผู้พื้น โทษเพื่อเตรียมก่อนจะออกเดินทางไปสู่สังคมด้วยความมั่นใจและ ปลอดภัย โดยนอกจากจะให้ที่พักพิงชั่วคราวแล้ว บ้านกึ่งวิถียังเป็นสถานที่ที่จะให้ความ ช่วยเหลือในด้านอื่นๆ แก่ผู้พื้น โทษอีกด้วย เช่น ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด้านข้อ กต่างๆ เพื่อให้สามารถช่วยตนเองได้ทั้งในด้านการแก้ปัญหาส่วนตัว ปัญหาในการปรับตัวและ การทำงาน ให้การรักษาพยาบาลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เป็นต้น ซึ่งผู้ที่อาศัยอยู่ในบ้านกึ่งวิถี อาจจะออกไปทำงานหรือหางานทำ หรือออกไปรับการศึกษาอบรมหลักสูตรวิชาชีพต่างๆ แล้ว กลับมาหาที่พักพิงที่บ้านกึ่งวิถีได้ในตอนเย็น จึงอาจกล่าวได้ว่า บ้านกึ่งวิถี เป็นเสมือนสะพาน เชื่อมระหว่างเรือนจำกับสังคมที่จะช่วยให้ผู้พื้น โทษสามารถข้ามพ้นออกไปสู่ชีวิตตามปกติ ต่อไป

4. สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด มีหน้าที่ในการปฏิบัติงาน (สำนักงาน คุม ประพฤติร้อยเอ็ด. 2549 : 2 - 5) ดังนี้

4.1 ภารกิจ

- 4.1.1 ดำเนินการตามมาตรการคุมประพฤติผู้กระทำผิดในชั้นก่อนและหลัง การพิจารณาคดี
- 4.1.2 การบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดแบบบังคับรักษา
- 4.1.3 การสงเคราะห์ผู้กระทำผิดภายหลังพ้นการคุมความประพฤติ
- 4.1.4 สนับสนุนและระดมการนำทรัพยากรชุมชนมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเสริมสร้างและพัฒนาเครือข่ายชุมชน
- 4.1.5 ศึกษาค้นคว้าและวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการคุมประพฤติการแก้ไขฟื้นฟู ผู้กระทำผิดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- 4.1.6 พัฒนาโครงสร้างและการบริหารจัดการองค์กรรวมทั้งพัฒนาบุคลากร ให้มีคุณภาพและมีความเป็นวิชาชีพเพื่อการให้บริการที่ดี
- 4.1.7 สนับสนุนป้องกันปัญหาอาชญากรรมและหันเหคดีออกจากกระบวนการ ยุติธรรม

4.2 บทบาทและอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

สำนักงานคุ้มครองสิทธิจังหวัดร้อยเอ็ดมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับ

4.2.1 การดำเนินการสืบเสาะและพินิจควบคุมและสอดส่อง

4.2.2 แก้ไขฟื้นฟูและสงเคราะห์ผู้กระทำผิดในชั้นก่อนฟ้องชั้นพิจารณาคดีของศาลและภายหลังที่ศาลมีคำพิพากษาตามที่กฎหมายกำหนด

4.2.3 ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดในระบบบังคับรักษาตามกฎหมายว่าด้วยการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

4.2.4 ส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขฟื้นฟูและสงเคราะห์ผู้กระทำผิดในชุมชน พัฒนา ระบบรูปแบบ และวิธีการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดในชุมชน รวมทั้งประสานงานให้ชุมชนและภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมและเป็นเครือข่ายในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด เพื่อให้ผู้กระทำผิดได้มีโอกาส แก้ไขกลับตนเป็นพลเมืองดี และมีวิถีชีวิตที่ดีในสังคมตลอดไป

4.3 งานที่รับผิดชอบ

4.3.1 งานสืบเสาะและพินิจ

การสืบเสาะและพินิจ เป็นกระบวนการแสวงหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประวัติและภูมิหลังทางสังคม รวมทั้งพฤติการณ์คดีของผู้กระทำผิด แล้วชี้ข้อเท็จจริงที่ได้มาประมวลวิเคราะห์ ทำรายงานพร้อมทั้งเสนอความเห็นเกี่ยวกับมาตรการการลงโทษที่เหมาะสม การแก้ไขฟื้นฟูที่เหมาะสมกับผู้กระทำผิดแต่ละราย โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของสังคมเป็นสำคัญ ปัจจุบันกรมคุ้มครองสิทธิมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสืบเสาะและพินิจผู้กระทำผิดใน 2 ขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมคือ ขั้นตอนก่อนการพิพากษาคดีของศาล และขั้นตอนของราชทัณฑ์หรือภายหลังจากถูกลงโทษจำคุกมาแล้วระยะหนึ่ง

4.3.2 งานควบคุมและสอดส่อง

งานควบคุมและสอดส่อง เป็นกระบวนการติดตาม ควบคุม ดูแลให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้กระทำผิด โดยมีการกำหนดเงื่อนไขคุมความประพฤติและให้พนักงานคุมประพฤติเป็นผู้ควบคุมดูแลแนะนำช่วยเหลือหรือตักเตือนในเรื่องความประพฤติการศึกษา การประกอบอาชีพหรือเรื่องอื่นๆด้วยวิธีการแก้ไขฟื้นฟูเป็นรายบุคคลตามความเหมาะสม ปัจจุบันผู้กระทำผิดที่อยู่ภายใต้การควบคุมและสอดส่องของสำนักงานคุ้มครองสิทธิแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผู้กระทำผิดที่เป็นผู้ใหญ่ อายุตั้งแต่ 18 ขึ้นไป ที่ศาลพิพากษา
รอกการลงโทษหรือรอกการกำหนดโทษ
2. กลุ่มผู้กระทำผิดที่เป็นเด็กหรือเยาวชนที่ศาลเห็นควรใช้วิธีการ
คุมประพฤติ
3. กลุ่มผู้กระทำผิดที่เป็นนักโทษเด็ดขาดที่ได้รับการปล่อยตัวก่อนครบ
กำหนดโทษภายใต้เงื่อนไขของการพักการลงโทษหรือลดวันต้องโทษจำคุก

4.3.3 งานกิจกรรมชุมชน

งานกิจกรรมชุมชนเป็นขั้นตอนและกระบวนการทางเทคนิคที่พนักงานคุม
ประพฤตินำมาใช้ดำเนินการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด โดยเฉพาะกับผู้ถูกคุมความประพฤติ
ในช่วงระยะเวลาที่อยู่ระหว่างการคุมความประพฤติ โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยา การศึกษา จริย
ศาสตร์ สังคมสงเคราะห์ กฎหมายและวิธีการอื่นๆเข้ามาดำเนินการแก้ไขฟื้นฟูพฤติกรรมและ
จิตใจ ตลอดจนให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือตามสมควรเป็นรายบุคคลเป็นระยะๆ โดยใช้
ทรัพยากรชุมชน อัน ได้แก่ สถาบันต่างๆ องค์กรสาธารณกุศลและอาสาสมัครคุมประพฤติให้
เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ เข้าใจ ส่งเสริม สนับสนุนและช่วยเหลือดูแลผู้ถูกคุมความประพฤติ
ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อเชื่อมโยงผู้ถูกคุมความประพฤติให้กลับคืนสู่ชุมชนได้อย่าง
แนบเนียนยิ่งขึ้น

4.3.4 การทำงานบริการสังคม

การทำงานบริการสังคมหรือการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์เป็นวิธีการที่ให้ผู้ถูก
คุมความประพฤติทำงานบำเพ็ญประโยชน์ให้แก่ ชุมชน สังคมหรือองค์กรสาธารณกุศล โดย
ไม่รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้าง การทำงานบริการสังคมนี้จะอยู่ภายใต้เงื่อนไขการคุมความ
ประพฤติ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ

1. เพื่อเป็นมาตรการในการแก้ไขฟื้นฟู เพราะการให้โอกาสผู้กระทำผิด
ได้รับใช้สังคมด้วยการมอบหมายงานให้ทำ จะส่งผลให้ผู้กระทำผิดเกิดความรู้สึกว่าตนเองยังมี
คุณค่าต่อสังคม มีศักยภาพที่จะทำประโยชน์ให้กับตนเองหรือสังคมได้
2. เพื่อเป็นมาตรการชดใช้หรือทดแทนความผิดแก่ผู้เสียหายและสังคม
เพราะการชดใช้ค่าเสียหายเป็นความรับผิดชอบของผู้กระทำผิดต่อความเสียหาย
3. เพื่อเป็นมาตรการลงโทษเพียงแต่รูปแบบหรือลักษณะการลงโทษจะ
แตกต่างจากมาตรการลงโทษอื่น

4.3.5 การทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ

ในอดีตผู้กระทำความผิดที่ถูกศาลพิพากษาลงโทษปรับ แต่ไม่มีเงินเสียค่าปรับก็ต้องถูกบังคับด้วยการกักขังแทนค่าปรับ ทั้งนี้เนื่องจากโทษปรับมุ่งหมายที่จะลงโทษทางเศรษฐกิจแก่ผู้กระทำความผิด แต่ขณะนี้เป็นที่น่ายินดีว่าประเทศไทยได้มีการดำเนินการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยกฎหมายบัญญัติให้ศาลสามารถมีคำสั่งให้ผู้ต้องโทษซึ่งไม่ใช่ชนิดบุคคลและไม่มีเงินเสียค่าปรับ ไปทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับได้ โดยยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อขอทำงานบริการสังคมหรือทำงานบริการสาธารณประโยชน์แทนค่าปรับได้ ซึ่งในการพิจารณา คำร้อง ศาลจะพิจารณาถึงฐานะการเงิน ประวัติและสภาพความผิดของผู้ต้องโทษปรับ และหากเห็นเป็นการสมควรศาลจะมีคำสั่งให้ผู้นั้นทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับก็ได้ ทั้งนี้ภายใต้ การดูแลของพนักงานคุมประพฤติ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ นอกจากนี้ผู้ต้องโทษปรับยังสามารถ ไปใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวและสามารถทำงานหาเลี้ยงชีพได้

4.3.6 ศูนย์ยุติธรรมชุมชน

งานคุมประพฤติเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดในชุมชน ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนอย่างแท้จริง การส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนได้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองเป็นหน้าที่ของรัฐที่ควรกระทำ เนื่องจากชุมชนมีความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรในท้องถิ่นด้วยตนเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะ เป็นประโยชน์ในการเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิด ด้วยเหตุนี้จึงต้อง กำหนดให้มีแผนงานประสานเครือข่ายชุมชนขึ้น ซึ่งจัดตั้งเป็นศูนย์ ยุติธรรมชุมชนเพื่อให้ มีสถานที่สำหรับเป็นศูนย์กลางในการประสานงานเครือข่ายชุมชนและเป็นศูนย์อำนวยความสะดวก ยุติธรรมในชุมชน โดยชุมชนและเพื่อประโยชน์สุขของชุมชน ภายใต้หลักการกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

4.3.7 การฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดแบบบังคับบำบัด

การฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด ตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พุทธศักราช 2545 ผู้ต้องหาที่ศาลมีคำสั่งให้ตรวจพิสูจน์ตามพระราชบัญญัติ และคณะอนุกรรมการ ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ได้พิจารณาวินิจฉัยว่าเป็นผู้เสพ หรือผู้ติดยาเสพติดแล้วจะต้อง เข้าสู่การฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ซึ่งมี 2 รูปแบบ คือ การฟื้นฟูแบบควบคุมตัวเป็น วิธีการสำหรับ ผู้ติดยาเสพติด โดยควบคุมตัวไว้ในสถานฟื้นฟูเพื่อรับการบำบัดฟื้นฟู และการฟื้นฟูแบบไม่ควบคุมตัวเป็นวิธีการฟื้นฟูผู้เสพและผู้ติดยาเสพติดในชุมชน โดยอาจส่งเข้า รับการบำบัดฟื้นฟูลักษณะผู้ป่วยในหรือผู้ป่วยนอกหรือตาม โปรแกรมของสำนักงาน

คุมประพฤติ สำหรับระยะเวลาฟื้นฟูกำหนดได้ไม่เกินครั้งละ 6 เดือนขยายได้ไม่เกิน 3 ปี หากผลการฟื้นฟูสมรรถภาพครบ ขั้นตอนและผลการฟื้นฟูเป็นที่พอใจก็จะถือว่าผู้นั้นพ้นจากความผิดที่ถูกกล่าวหา และไม่ต้องถูกดำเนินคดีอีก สามารถกลับไปใช้ชีวิตในสังคมได้ตามปกติ แต่หากผลการฟื้นฟูสมรรถภาพไม่เป็นที่พอใจ ผู้นั้นจะต้องถูกดำเนินคดีต่อไป ชุมชนช่วยฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดได้อย่างไรชุมชนถือได้ว่าเป็นสิ่งแวดล้อมที่อยู่ใกล้ชิด และมีอิทธิพลต่อจิตใจของผู้ติดยาเสพติดอย่างมาก หากชุมชนทุกชุมชนได้ร่วมแรงร่วมใจกันแก้ไขปัญหาติดยาเสพติดอย่างจริงจัง การป้องกันและแก้ปัญหาดังกล่าวก็จะบรรลุผลสำเร็จไปได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนในชุมชน โดยเฉพาะการฟื้นฟูร่างกายและจิตใจผู้ติดยาเสพติดหากสังคมชุมชนตระหนักว่าผู้ติดยาเสพติดเป็นผู้ป่วยที่ต้องได้รับการรักษา พร้อมทั้งได้ให้กำลังใจและให้โอกาสในการร่วมทำกิจกรรม ในสังคม ส่งเสริมการประกอบอาชีพ และให้ผู้ติดยาเสพติดแสดงความสามารถของตนเอง หรือการสร้างคุณภาพจิตใจและเห็นคุณค่าในตัวเองก็จะทำให้เขามีความเชื่อมั่น ในที่สุดก็จะทำให้กลายเป็นเกราะป้องกันไม่ให้หวนกลับไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดอีก

4.3.8 อาสาสมัครคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม

อาสาสมัครคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม คือ ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกและแต่งตั้งจากกระทรวงยุติธรรมเพื่อเป็นผู้ช่วยเหลือพนักงานคุมประพฤติในการแก้ไขฟื้นฟูและสงเคราะห์ ผู้กระทำผิดให้กลับตนเป็นพลเมืองดี ทั้งนี้ โดยมีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่สำคัญ ดังนี้

1. การแก้ไขฟื้นฟูผู้ถูกคุมความประพฤติที่ได้รับมอบหมายกลับตนเป็นพลเมืองดี ด้วยการให้คำแนะนำ ตักเตือน และดูแลให้ผู้ถูกคุมความประพฤติปฏิบัติตามเงื่อนไขศาลกำหนด

เหมาะสม

ประพฤติ

2. ออกสอดส่องเยี่ยมเยียนผู้ถูกคุมความประพฤติ
3. ให้การช่วยเหลือหรือสงเคราะห์ผู้ถูกคุมความประพฤติตามความเหมาะสม
4. รายงานผลการคุมความประพฤติผู้ถูกคุมความประพฤติต่อพนักงานคุมประพฤติ
5. ช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานคุมประพฤติต่อชุมชน

4.3.9 การลดวันต้องโทษจำคุก

การลดวันต้องโทษจำคุกคือ การให้ประโยชน์ลดวันต้องโทษแก่นักโทษเด็ดขาดที่มีความประพฤติดีในระหว่างต้องโทษอยู่ในเรือนจำ ซึ่งจะกระทำได้ต่อเมื่อได้รับโทษจำคุกตาม คำพิพากษาถึงที่สุด แล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือนหรือน้อยกว่า 10 ปี ในกรณีที่ต้องโทษจำคุกตลอดชีวิตที่มีการเปลี่ยนโทษจำคุกตลอดชีวิตเป็นโทษจำคุกที่มีกำหนดระยะเวลา โดยนักโทษชั้นเยี่ยมอาจได้รับการลดวันต้องโทษจำคุกเดือนละ 5 วัน ชั้นดีมากเดือนละ 4 วัน ชั้นดีเดือนละ 3 วัน ตามลำดับและนักโทษเด็ดขาดที่เหลือโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี อยู่ในชั้นกลางขึ้นไปหากออกไปทำงานนอกเรือนจำหรือทัณฑสถานจะได้รับลดวันต้องโทษตามจำนวนวันที่ทำงาน

นักโทษที่ได้รับวันลดต้องโทษจำคุกสะสมเท่ากับกำหนดโทษที่เหลืออยู่ จะได้รับพิจารณาปล่อยออกไปอยู่นอกเรือนจำก่อนครบกำหนดโทษภายใต้เงื่อนไขการคุมประพฤติ

4.3.10 การพักการลงโทษ

การพักการลงโทษเป็นการปล่อยตัวนักโทษเด็ดขาดออกมาอยู่นอกเรือนจำก่อนครบกำหนดโทษ ภายใต้เงื่อนไขการคุมประพฤติ ซึ่งเป็นมาตรการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด โดยให้สังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขฟื้นฟูนักโทษให้มีความพร้อมที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยดี มีอาชีพสุจริตประพฤตินั้นเป็นพลเมืองดีภายหลังวันพ้นโทษ มาตรการนี้ถือเป็นประโยชน์ให้แก่ักโทษเด็ดขาดที่ประพฤตินั้นดี มีระเบียบวินัยระหว่างต้องโทษอยู่ในเรือนจำ และจะทำให้ได้เมื่อนักโทษเด็ดขาดนั้นได้รับโทษมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของกำหนดโทษ นักโทษชั้นดีไม่เกิน 1 ใน 4 ของกำหนดโทษ นักโทษชั้นดีไม่เกิน 1 ใน 5 ของกำหนดโทษ ในกรณีที่เหตุพิเศษจะพักการลงโทษมากกว่าที่กำหนดก็ได้

4.3.11 การติดตามและสอดส่อง ผู้ลดวันต้องโทษ/ผู้พักการลงโทษ

การติดตามและสอดส่องเป็นกระบวนการที่ดำเนินการหลังปล่อยคุมประพฤติ ซึ่งเป็นระยะที่สำคัญของนักโทษเด็ดขาดในการปรับตัวเข้ากับสังคม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีพนักงานคุมประพฤติทำหน้าที่ดูแลให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือมอบหมายให้อาสาสมัครคุมประพฤติ ให้การช่วยเหลือแนะนำให้สามารถดำรงชีวิตกลับตนเป็นพลเมืองดี นอกจากนั้นในขั้นตอนการ ติดตามและสอดส่องจะมีการจัดกิจกรรมแก้ไขฟื้นฟูเพื่อให้ผู้ถูกคุมความประพฤติเรียนรู้วิธีการปรับตนสามารถแก้ไขปัญหาของตนได้โดยผู้ถูกคุมความประพฤติต้องประพฤติตนเป็นคนดีของสังคมและปฏิบัติตามเงื่อนไขการคุมประพฤติในระหว่างการคุมประพฤติโดยเคร่งครัด

4.3.12 ลักษณะการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด

ในปัจจุบัน

ลักษณะการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติในจังหวัดร้อยเอ็ดในปัจจุบัน ได้ดำเนินการในด้านต่างๆ ซึ่งแบ่งเป็น ด้านอาคารและสถานที่ สำนักงานคุมประพฤติได้เพิ่มงบประมาณในการปรับปรุงสถานที่ ทั้งอาคารที่พักสำหรับผู้ถูกคุมความประพฤติและอาคารสำนักงานรวมไปถึงจัดสถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการ เช่น การเพิ่มจำนวนที่นั่งรอสำหรับประชาชน และปรับปรุงลานจอดรถให้สามารถรองรับจำนวนรถของประชาชนที่มาใช้บริการได้มากขึ้น โดยการปรับปรุงเน้นความสะดวก และเป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย

ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดอบรม และประชุมสัมมนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีกรมเชียววิทยากรผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะและสร้างจิตสำนึกการให้บริการต่อประชาชน นอกจากนี้ยังได้จัดโครงการพนักงานดีเด่นประจำเดือน โดยคัดเลือกจากกล้องแสวงความคิดเห็นที่จัดไว้สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ ได้ให้คะแนนต่อพนักงานที่บริการได้ประทับใจ และจัดให้มีรางวัลแก่พนักงานผู้ได้รับรางวัลในทุกเดือน

อีกทั้งด้านกระบวนการบริการ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ปรับรูปแบบกระบวนการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนการบริการ โดยมีการจัดทำป้ายแสดงบอกระยะเวลาในแต่ละกระบวนการอย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับทราบ นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีประชาสัมพันธ์ไว้หน้าสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่มาติดต่อสำนักงาน

และด้านความเสมอภาค สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ได้นำระบบลำดับก่อนหลังมาใช้ในขั้นตอนกระบวนการบริการทุกขั้นตอน เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อกับสำนักงานได้รับความเสมอภาค

จะเห็นได้ว่าการบริการของสำนักงานคุมประพฤติต้องเกี่ยวข้องในการให้บริการกับประชาชนทั้งที่เป็นผู้ต้องหา พยานในคดีต่าง ๆ ซึ่งนับว่าเป็นภาระงานที่ละเอียดอ่อนและการรายงานของสำนักงานคุมประพฤตินี้มีผลต่อการฟื้นฟูหรือต่อการดำเนินคดีหรือต่อการกลับตัวเป็นคนดีของบุคคล ดังนั้นการให้บริการที่เป็นภารกิจเบื้องต้นขององค์กรภาครัฐจึงมีความจำเป็นยิ่ง โดยเฉพาะการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลที่นำมาบูรณาการร่วมกับการปฏิบัติงานตามกรอบของสำนักงานคุมประพฤติ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วันทนา อมตาริยกุล (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคงานคุมประพฤติจังหวัดขอนแก่น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งแนวทางแก้ไขงานคุมประพฤติจังหวัดขอนแก่น โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือผู้ถูกคุมความประพฤติจำนวน 50 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลซึ่งผลการวิจัยพบว่า

พนักงานคุมประพฤติประสบปัญหาและอุปสรรคงานคุมประพฤติคือ งานสืบเสาะและรายงาน งานควบคุมและสอดส่อง งานบริการสังคม และปัญหาอื่นๆ

ผู้ถูกคุมความประพฤติประสบปัญหาในเรื่องอหังการของพนักงานคุมประพฤติ สังคมไม่ยอมรับ คำพาดพิงในการเดินทาง การรอคอยรายงานตัวเป็นเวลานาน ต้องขาดเรียนหรือขาดงาน จำวันรายงานตัวไม่ได้

กองวิชาการและแผนงาน กรมคุมประพฤติ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจบุคลิกภาพของพนักงานคุมประพฤตินี้ วัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะร่วมของบุคลิกภาพของพนักงานคุมประพฤติ 2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของบุคลิกภาพของพนักงานคุมประพฤติที่ปฏิบัติงานสืบเสาะและพินิจงานควบคุมและสอดส่อง และงานบริการสังคม 3. เพื่อค้นหาค่าประกอบทางบุคลิกภาพของพนักงานคุมประพฤติที่เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท และ 4. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานคุมประพฤติที่ปฏิบัติงานต่างกัน การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานคุมประพฤตินี้สังกัดกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรมในปี พ.ศ.2536 จำนวน 244 คน แยกเป็นหัวหน้าสำนักงาน ผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงานปลัดหัวหน้างาน 68 คน พนักงานคุมประพฤติในงานสืบเสาะและพินิจจำนวน 100 คน พนักงานคุมประพฤติในงานควบคุมและสอดส่องจำนวน 55 คน และพนักงานคุมประพฤติในงานบริการสังคมจำนวน 21 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงานคุมประพฤติแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF และแบบวัดความเครียด

จากการศึกษาพบว่า พนักงานคุมประพฤติโดยรวมมีคะแนนบุคลิกภาพสูงในด้านความหวาดระแวงและอารมณ์ตึงเครียด และเมื่อจำแนกพนักงานคุมประพฤติตามงานที่ปฏิบัติแล้วพบว่าพนักงานคุมประพฤติที่ปฏิบัติงานสืบเสาะและพินิจมีคะแนนบุคลิกภาพสูงในด้านความหวาดระแวง การเข้าใจความรู้สึกผู้อื่น ความวิตกกังวล ความอิสระเสรี และด้านอารมณ์ตึงเครียด พนักงานคุมประพฤติที่ปฏิบัติงานควบคุมและสอดส่องมีคะแนนบุคลิกภาพสูงในด้านความหวาดระแวง การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและความอิสระเสรี สำหรับพนักงานคุม

ประเพณีที่ปฏิบัติงานบริการสังคมนั้นมีคะแนนบุคลิกภาพสูงในด้านความหวาดระแวง การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ความวิตกกังวล ความอิสระเสรีและอารมณ์ดีเชิงเครียด

สมจิตร กาหาวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการประชาสัมพันธ์ บริการเวชระเบียน บริการคัดกรอง บริการตรวจบริการยา และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และที่อยู่อาศัยต่างกัน โดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกโดยวิธีการสุ่มแบบเป็นระบบ จำนวน 1,000 ราย ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการผู้ป่วยนอกทั้ง 5 บริการ ได้แก่ บริการประชาสัมพันธ์ บริการเวชระเบียน บริการคัดกรอง บริการตรวจ บริการยา และผู้ป่วยนอกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมิตร สรรพอำไพ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย การจัดการศึกษานอกโรงเรียน และด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยจำแนกตามเพศและอายุ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในปี พ.ศ.2540 จำนวน 981 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 15 ของประชากรและการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดโดยรวมและรายด้านคือ ด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย การจัดการศึกษานอกโรงเรียน และด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อศยาพร สุวรรณภู (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำ กรมคุมประพฤติ กระทรวง

พฤติกรรม ใน 10 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน สภาพและเงื่อนไขในการทำงาน และการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารของผู้บังคับบัญชา โดยจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิทางการศึกษาและตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน โดยเป็นการวิจัยสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากวิธีการสุ่มแบบชั้น ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจในงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่และวุฒิทางการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการและลูกจ้างที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรมคุมประพฤติ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานคุมประพฤติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานคุมประพฤติที่มีผลต่อการดำเนินงานคุมประพฤติ ศึกษาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานคุมประพฤติและเพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นข้อเสนอแนะหรืออ้างอิงในการปรับปรุงการดำเนินงานคุมประพฤติให้มีผลประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น การศึกษานี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะกลุ่มประชากรเป้าหมายที่เป็นผู้รับบริการในงานคุมประพฤติที่เป็นผู้ใหญ่ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ในปี 2543 เท่านั้น โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบเก็บข้อมูล และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามประเภทผู้รับบริการคือ จำเลย ผู้เสียหาย ในงานสืบเสาะและพินิจ และผู้คุมความประพฤติ ในงานควบคุมและสอดส่องและงานกิจกรรมชุมชน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการในงานคุมประพฤติ มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานคุมประพฤติ อยู่ในระดับดี ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานคุมประพฤติ คือ เพศ อายุ และระดับการศึกษาของผู้รับบริการในงานคุมประพฤติ

พันธลี แสนสุข (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ต้องขังที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางขอนแก่น ใน 4 ด้านคือด้านการฝึกวิชาชีพให้ผู้ต้องขัง ด้านการจัดการศึกษาสายสามัญให้ผู้ต้องขัง ด้านการพัฒนาจิตใจให้ผู้ต้องขังและด้านการจัดสวัสดิการและนันทนาการให้ผู้ต้องขัง โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 318 คน ได้โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยผลการศึกษาครั้งนี้

ผู้ต้องขังโดยรวมและจำแนกตามเพศและมีความพึงพอใจของผู้ต้องขังที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางขอนแก่น โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านการฝึกวิชาชีพให้ผู้ต้องขัง ด้านการจัดการศึกษาสายสามัญให้ผู้ต้องขัง และด้านการจัดสวัสดิการและนันทนาการให้ผู้ต้องขัง อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจด้านการพัฒนาจิตใจของผู้ต้องขังอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ต้องขังเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านการฝึกวิชาชีพให้กับผู้ต้องขังอยู่ในระดับมาก

ผู้ต้องขังเพศหญิงมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางขอนแก่น โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน มากกว่าผู้ต้องขังเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผู้ต้องขัง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจด้านการจัดการศึกษาสายสามัญให้ผู้ต้องขังไม่แตกต่างกัน

สุเทพ อ่อนบุญมา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความวิตกกังวลของผู้ถูกคุมความประพฤติ เรือนจำกลางจังหวัดขอนแก่น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความวิตกกังวลของผู้ถูกคุมความประพฤติและเปรียบเทียบระดับความวิตกกังวลของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยศึกษาจากผู้ถูกคุมความประพฤติในปี พ.ศ.2543 ในเรือนจำกลางจังหวัดขอนแก่น จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ถูกคุมความประพฤติโดยรวม และจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความวิตกกังวลโดยรวม ด้านสังคม และด้านครอบครัวอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านเศรษฐกิจและด้านส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ถูกคุมความประพฤติเพศหญิง และผู้มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความวิตกกังวลโดยรวมและด้านสังคม อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ถูกคุมความประพฤติเพศหญิงมีความวิตกกังวลโดยรวมและด้านครอบครัวสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีอายุแตกต่างกันหรือมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความวิตกกังวลทั้ง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความวิตกกังวล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สวนิตย์ โพธิ์จันทร์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในและญาติต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลขอนแก่น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยในและญาติต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลขอนแก่น 3 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพบริการและด้านการเข้าถึงบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 504 คน เลือกรมาโดยวิธีการแบบเจาะจง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ป่วยในและญาติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลขอนแก่น โดยรวมและรายด้าน 3 ด้านคือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพบริการและด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดแต่ละด้านและอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความพึงพอใจในการรักษาโรคของแพทย์ ความพึงพอใจในอุปกรณ์เครื่องมือในการรักษาพยาบาลที่มีเพียงพอและพร้อมใช้งาน และความพึงพอใจในการให้บริการที่มีความเสมอภาคโดยไม่เลือกชั้นวรรณะ

ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลขอนแก่น โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพบริการและด้านการเข้าถึงบริการมากกว่า ญาติผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ เจ้าหน้าที่บุคลากรไม่สุภาพไม่เหมาะสม ควรเพิ่มพัฒนาให้มากขึ้น ควรปรับปรุงที่พักญาติให้ดีกว่าเดิม และควรจัดให้มีที่จอดรถแก่ญาติให้เพียงพอ

สุมลรัตน์ กลั่นการดี (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง 2 ต่อการใช้สิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง 2 ที่มีต่อโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 357 คน วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการวิจัยพบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า 30 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ส่วนด้านการได้รับความสะดวกสบาย การประสานงาน การให้

เกียรติแก่ผู้รับบริการ ข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ และคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก นอกจากนี้ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ จำนวนครั้งที่มาบริการ และเวลาที่รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันในการศึกษา อาชีพ และกลับมารับบริการอีก มีความพึงพอใจการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าจะมีความพึงพอใจในการรับบริการมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ส่วนผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพอื่นๆ

ปิยะธิดา ดวงแสง (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านการขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม : ศึกษากรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ ผู้ประกันตนหรือผู้แทน จำนวน 309 คน ผลการวิจัยพบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม ไม่แตกต่างกัน

คณิต เข้มกลาง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหาร โครงการองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก ถึงอำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในด้านการบริหารโครงการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในด้านการบริหารโครงการ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้นำชุมชน ผู้นำกลุ่มองค์กรชุมชน จำนวน 163 คน ผลการวิจัยพบว่า

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการบริหารโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการบริหาร โครงการองค์การบริหารส่วนตำบล
กระเบื้องนอกพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
บริหาร โครงการองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหาร โครงการ
องค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอกไม่แตกต่างกัน

ซงศ์ ขวัญมา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน
การพัฒนาผู้สูงอายุจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง กิ่งอำเภอเมืองยาง จังหวัด
นครราชสีมา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการพัฒนาผู้สูงอายุ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน
การพัฒนาผู้สูงอายุจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยางจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และ
อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้สูงอายุ จำนวน 283 คน ผลการวิจัยพบว่า

ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านการพัฒนาผู้สูงอายุจากองค์การ
บริหารส่วนตำบลเมืองยาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

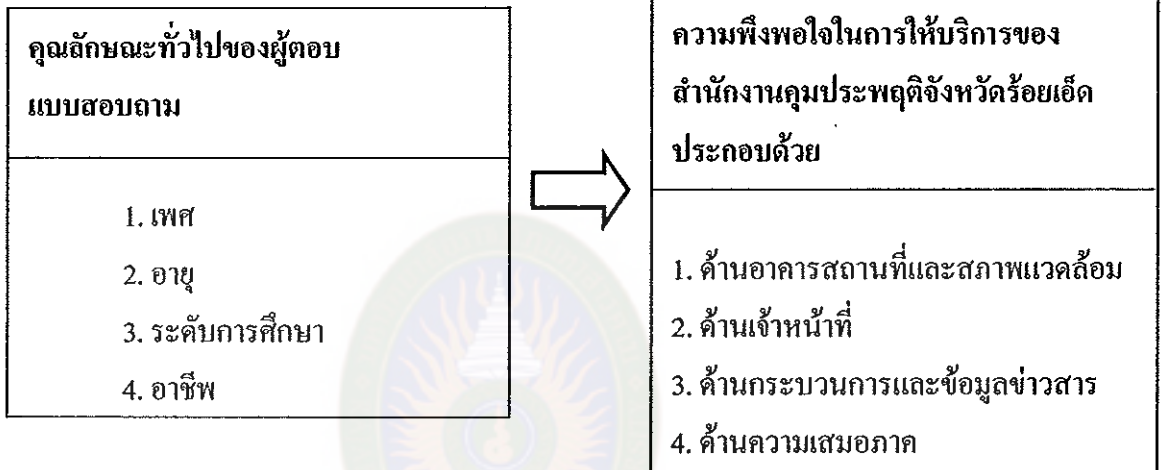
ผู้สูงอายุที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ
การรับบริการด้านการพัฒนาผู้สูงอายุจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ไม่แตกต่างกัน

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ
สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ดังนั้นผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



แผนภูมิที่ 1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย