

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

นโยบายการปฏิรูประบบราชการเป็นกลไกสำคัญในการนำนโยบายการปฏิรูปการเมืองไปปฏิบัตินำไปสู่ความสำเร็จของการพัฒนาประเทศ ซึ่งแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 ถึง พ.ศ. 2544 เป็นแผนฉบับแรกในการปฏิบัติระบบราชการไทยมีหลักการสำคัญ คือการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐด้วยการสร้างระบบการบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล เสียค่าใช้จ่ายต่ำคุ้มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษีและมีการแข่งขันการให้บริการของภาครัฐทุกด้าน โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นนักวิชาชีพของข้าราชการต่อไป (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2550 : 1)

การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีนับเป็นนโยบายที่รัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา ทั้งนี้เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งซึ่งรัฐบาลพึงกระทำยิ่ง ในปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดนการติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วข่าวสารสามารถไหลจากจุดหนึ่งของโลกไปสู่อีกจุดหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว กระแสการเรียกร้องเพื่อเปลี่ยนแปลงสังคมให้ไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ในด้านการเมืองการปกครอง วัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งมีจุดหมายที่มุ่งเข้าสู่เป้าหมายของหลักการ และเหตุผลที่ว่าประชาชนคือผู้ที่เป็นเจ้าของประเทศภูมิภาคและโลก ดังนั้นการส่งเสริมการบริการประชาชนของภาครัฐจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นความมุ่งมั่นของรัฐบาล ทุกรัฐบาลหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการประชาชนมีหลายหน่วยงานการบริการที่ให้แก่ประชาชนมีหลายรูปแบบ ตั้งแต่การให้บริการเบื้องต้น ไม่สลับซับซ้อน ไปจนถึงการให้บริการที่สลับซับซ้อน ส่วนใหญ่หน่วยงานของรัฐจะ

ให้บริการในลักษณะให้คุณประโยชน์แก่ประชาชน โดยประชาชนเป็นผู้ขอรับบริการ ปัจจุบัน ส่วนราชการจำนวนมากได้ปรับบทบาทของตนเองกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจและเป้าหมาย แผนการปฏิบัติงานต่างๆขึ้นมา โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (ศิริลักษณ์ หาญสุริย์. 2549 : 1-2)

ดังนั้น องค์กรแต่ละแห่งต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการ ให้บริการ กล่าวคือคุณภาพการให้บริการต้องมาเป็นลำดับหนึ่งเสมอ การดำเนินงานของ องค์กรหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริการมีหลักการให้บริการ กำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็น นโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการได้แก่ (1) ลูกค้าน้อมมาก่อนเสมอ หมายถึงคำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด(2) ลูกค้าถูกเสมอไม่ว่าลูกค้า จะพูดจะทำอะไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด(3) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้าอบอุ่นสบายใจ จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับ องค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิด ความสำเร็จต่อองค์กรนั้นๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่ หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีต้องเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป (สมิต สัจฉกร. 2543 : 174 - 176)

เรือนจำจังหวัดมหาสารคามเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรม ราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม มีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุมและแก้ไขพฤติกรรมผู้ต้องขัง โดยมีมุ่ง พัฒนาเป็นองค์กรพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองดีมี สุขภาพกายและจิตที่ดี ไม่หวนกลับมากระทำผิดซ้ำ ได้รับการพัฒนาทักษะฝีมือในการ ประกอบอาชีพที่สุจริต และสามารถดำเนินชีวิตในสังคมภายนอกได้อย่างปกติโดยสังคมให้ การยอมรับ โดยมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง ตามกฎหมาย โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการราชทัณฑ์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทางปฏิบัติต่อผู้ต้องขังให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายของ กระทรวง หลักอาชญาวิทยา และหลักทัณฑ์วิทยา ตลอดจนข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับ ปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง และข้อเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวข้องขององค์กรสหประชาชาติ ดำเนินการ เกี่ยวกับการสวัสดิการและการสงเคราะห์แก่ผู้ต้องขัง และปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมาย

กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย (กรมราชทัณฑ์. 2554 : 2)

นอกจากจะได้ดำเนินการตามบทบาทภารกิจภายใต้นโยบายของกรมราชทัณฑ์ในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้ว ยังมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนตามบทบาทภารกิจของรัฐบาลภารกิจของกระทรวงยุติธรรมและภารกิจของจังหวัดมหาสารคามอย่างบูรณาการ จึงได้มีการดำเนินงานตามภารกิจของการทำงานแนวใหม่ที่มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนทั้งประชากรกลุ่มเป้าหมายผู้ด้อยโอกาสทางสังคมและประชากรผู้ประสบปัญหาทางสังคมทั่วไป ซึ่งนับวันจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้เกิดปัญหาด้านต่างๆตามมาจากความหนาแน่นของจำนวนญาติผู้ต้องขังที่มาติดต่อขอรับบริการเยี่ยมญาติในแต่ละวันมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่อาคารสถานที่ต่าง ๆ ได้แก่ ห้องรับรองญาติ ห้องเยี่ยมญาติ ลานจอดรถ เป็นต้น ยังมีขนาดเท่าเดิมและที่สำคัญคือ เมื่อจำนวนผู้มาขอรับบริการเพิ่มมากขึ้น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้เป็นปัญหาตามมาว่า คุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ญาติผู้ต้องขังที่มาติดต่อขอรับบริการ เพียงพอหรือไม่ และ มากน้อยเพียงใด จากเหตุผลดังกล่าว จึงมีความจำเป็นที่ต้องทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการและ พัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และการศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก
2. ผู้ที่มารับบริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 2.1 ประชากรกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

- 2.2 กลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามระหว่างเดือน มกราคม – ธันวาคม 2555 จำนวน 45,600 คน โดยใช้ตารางเคร็จซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ระหว่างเดือน มิถุนายน-สิงหาคม 2555 ได้จำนวน 381 คน (ข้อมูลจากสมุดจดรายชื่อการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังของฝ่ายควบคุมฯ เทียบเคียงจาก ปี พ.ศ. 2554)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- 3.1 ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่

- 3.1.1 เพศ

- 3.1.2 อายุ

- 3.1.3 ระดับการศึกษา

- 3.2 ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยการศึกษางานวิจัยของชุตีวรรณ บัวอินทร์ (2550)

ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมในทุกประเด็น ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาวิจัย ใน 3 ด้าน ได้แก่

3.2.1 ด้านการบริการและอำนวยความสะดวก

3.2.2 ด้านบุคลากร

3.2.3 ด้านอาคารสถานที่

4.ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลคือตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2555 ถึง สิงหาคม 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

เรือนจำ หมายถึง หน่วยงานสังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรมทำหน้าที่ในการควบคุมและแก้ไขพฤติกรรมผู้ต้องขัง ตลอดจนจัดการบริการด้านบริการประชาชนกลุ่มเป้าหมายตามที่ได้รับมอบหมายในการวิจัยนี้ หมายถึงเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

ผู้รับบริการ หมายถึง ญาติผู้ต้องขังกลุ่มเป้าหมายที่มาติดต่อขอรับบริการเยี่ยมญาติเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ในเรือนจำจังหวัดมหาสารคามที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ผู้ต้องขัง หมายถึง ผู้ที่ถูกคุมขังที่เรือนจำจังหวัดมหาสารคามตามหมายของศาลหรือคำสั่งของเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจตามประมวลกฎหมายอาญาและกฎหมายอื่น

การเยี่ยมญาติ หมายถึง การที่บุคคลอื่นเข้ามาขอรับการเยี่ยมผู้ต้องขัง ตามระเบียบของกรมราชทัณฑ์

คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม หมายถึง การบริการที่ทำให้ผู้มารับการเยี่ยมญาติได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ตามที่คาดหวังและนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านบริการและอำนวยความสะดวก หมายถึง เรือนจำจังหวัดมหาสารคามได้ดำเนินการด้านบริการและอำนวยความสะดวก ในด้านต่างๆ ดังนี้ แบบฟอร์มคำขอรับการติดต่อเยี่ยมญาติมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำขอรับการติดต่อเยี่ยมญาติการให้บริการด้านการเข้าเยี่ยมมีมาตรฐานแน่นอนชัดเจน เช่น จัดเรียงลำดับก่อนหลัง

มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงินให้กับผู้ต้องขังความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทำให้บริการด้านเวลามีมาตรฐานที่แน่นอนชัดเจน เช่น เรื่องของเวลาที่อนุญาตให้เยี่ยมผู้ต้องขังการให้บริการด้านเวลามีมาตรฐานที่แน่นอน ชัดเจน เช่น เรื่องของเวลาที่อนุญาตให้เยี่ยมผู้ต้องขังช่วงเวลารับบริการมีความเหมาะสม ไม่นานเกินไป กำหนดเวลาในการเข้ารับการเยี่ยมผู้ต้องขังมีความเหมาะสมการปฏิบัติงานที่โปร่งใสตามขั้นตอนหรือกระบวนการที่เปิดเผยแน่นอนและชัดเจนข้อกฎหมายหรือระเบียบที่นำมาใช้กับญาติผู้ต้องขังสามารถปฏิบัติได้

2. ด้านบุคลากร หมายถึง เรือนจำจังหวัดมหาสารคามได้ดำเนินการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆ ดังนี้ การบริการด้วยความตั้งใจ มีความถูกต้อง รวดเร็วจำนวนเจ้าหน้าที่และสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ เหมาะสม เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยเจ้าหน้าที่จะเข้ามาช่วยแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยทันที เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีการการเยี่ยมญาติอย่างละเอียดถูกต้อง และชัดเจน เจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือและความน่าไว้วางใจเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ มีการพูดจาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและสุภาพเรียบร้อย การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบนจากญาติผู้ต้องขัง การรับฝากของให้ผู้ต้องขังมีมาตรฐานชัดเจนไว้ใจได้เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลของญาติผู้ต้องขังรายหนึ่งรายใดให้ญาติผู้ต้องขังรายอื่นทราบมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากญาติผู้ต้องขัง

3. ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง เรือนจำจังหวัดมหาสารคามได้ดำเนินการเกี่ยวกับอาคารและสถานที่ ดังนี้ ความชัดเจนของป้ายบริการต่างๆภายในเรือนจำสภาพแวดล้อมโดยรอบเรือนจำมีความร่มรื่นและเรียบร้อย มีความเหมาะสมและความสะดวกภายในอาคารพักญาติเช่นเก้าอี้ที่นั่งรอ มีจำนวนเพียงพอสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอสำหรับให้บริการสถานที่ตั้งอยู่ในที่ที่สามารถเดินทางมาติดต่อได้อย่างสะดวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงมาตรฐาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการกับญาติผู้ต้องขังที่มาติดต่อขอรับการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามตามนโยบายของกรมราชทัณฑ์ ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เป็นข้อเสนอแนะที่สามารถนำเสนอผู้เกี่ยวข้องในการนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนในการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการและมีประสิทธิภาพ