

ความพึงพอใจต่อการบริการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชัน
 ชั้นไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง

Affecting Satisfaction on the Quality Service of Relatives Visit
 Video Conference Televisit and Application LINE
 At Bang Kwang Central Prison

เกษม อธิวุฒิ¹

รองศาสตราจารย์พัฒนา ไทยอารี²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระบบการขออนุญาตเข้ารับการเยี่ยมญาติ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ใช้บริการเรือนจำกลางบางขวาง 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสถานะการใช้บริการแตกต่างกัน ในการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ใช้บริการเรือนจำกลาง บางขวาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ใช้บริการเรือนจำกลางบางขวาง จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยอ้างอิงจากกรอบแนวคิดซึ่งได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ผลการวิจัยพบว่า ญาติผู้ต้องขังที่เข้ามารับบริการเยี่ยมญาติผ่านจอภาพ และ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 36-45 ปี จบการศึกษาระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนรายได้ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และเข้ามารับบริการช่วงเวลา 13.00-14.30 น.

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ และช่วงเวลาในการรับบริการต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจระบบการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง

2. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

² ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

บทนำ

ในช่วงปี พ.ศ.2546 แนวคิดในการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินได้นำแนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) มากำหนดเป็นแนวทาง ซึ่งประเทศไทยได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมีหลักการกำหนดไว้ดังนี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภารกิจและยุบหน่วยงานที่ไม่จำเป็น กระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ส่วนท้องถิ่น กระจายอำนาจการตัดสินใจ อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลังจากนั้นได้มีพัฒนาการด้านเทคโนโลยีเป็นประโยชน์ทางการบริหารและการจัดการด้านต่าง ๆ ที่รู้จักกันในนามยุคดิจิทัลได้ขยายตัวสู่ส่วนราชการต่าง ๆ จึงได้นำกลไกทางดิจิทัลมาพิจารณาใช้ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการภาครัฐ สามารถจัดการบริการกับประชาชนได้อย่างหลากหลายมากขึ้น

กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ได้มีแนวคิดและพัฒนาการดังกล่าวมากำหนดเป็นแนวปฏิบัติแก่เรือนจำซึ่งเป็นหน่วยงานราชการในสังกัด โดยเฉพาะการเชื่อมต่อของผู้ต้องขัง อันเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังและญาติมีความใกล้ชิดผูกพันอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวระหว่างผู้ต้องขังกับญาติ ซึ่งภารกิจดังกล่าวได้สอดคล้องกับนโยบายของทางกรมราชทัณฑ์ เกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังอย่างมีมนุษยธรรม ตั้งอยู่บนพื้นฐานการเห็นค่าความเป็นมนุษย์ และด้วยความพร้อมของเทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกจึงทำให้ระบบ การเชื่อมต่อไปไกลกว่าที่คิด นโยบายที่ส่งถึงเรือนจำและทัณฑสถานทุกแห่งทั่วประเทศคือให้นำเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พร้อมจัดหาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องซึ่งมีอยู่แล้วในเรือนจำมาติดตั้งระบบเพื่อให้บริการประชาชน เชื่อมญาติผ่าน LINE VISITOR หากระบบอินเทอร์เน็ตของเรือนจำมีความเร็วในการรับส่งข้อมูลไม่เพียงพอ ก็ขอให้ประสานหน่วยงานผู้ให้บริการเข้ามาเพิ่มความเร็ว ระบบดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักโทษที่มีภูมิลำเนาห่างไกลเช่น กรณีผู้ต้องขังในจังหวัดภาคเหนือ อาจไปกระทำความผิดอาญาและถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำ ซึ่งตั้งอยู่ในกรุงเทพฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือภาคใต้ การเดินทางไปเยี่ยมญาติแต่ละครั้งต้องใช้เวลาเดินทางไป-กลับหลายวัน หลายครอบครัวต้องหยุดงานขาดรายได้ ส่งผลให้ผู้ต้องขังจำนวนมากที่ติดคุกตลอดหลายปีไม่เคยมีญาติมาเยี่ยมเลยกลายเป็นผู้ต้องขังญาติทิ้ง ความโดดเดี่ยวจากการถูกทอดทิ้ง ไร้ค่า หมดหวัง เป็นอุปสรรคต่อการแก้ไขปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสีย เมื่อพ้นโทษออกไปคนกลุ่มนี้จึงกลายเป็นกลุ่มเสี่ยงที่จะกระทำความผิดซ้ำ

ดังนั้นกรมราชทัณฑ์จึงให้ความสำคัญกับการเชื่อมต่อเป็นอันดับต้น ๆ และพยายามอำนวยความสะดวกให้การเชื่อมต่อทำได้ง่าย ญาติได้ประโยชน์ ผู้ต้องขังมีกำลังใจอยากกลับตัวเพื่อออกไปใช้ชีวิตกับครอบครัว กรมราชทัณฑ์ก็ประสบความสำเร็จในด้านลด

จำนวนผู้กระทำผิดซ้ำ ขณะที่สังคมภายนอกได้ความสงบสุขปลอดภัยและเพื่อให้สอดคล้องกับระบบเชื่อมญาติผ่านระบบการเชื่อมญาติทางไกลผ่านจอภาพผ่านแอปพลิเคชันไลน์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบการขออนุญาตเข้ารับการเชื่อมญาติ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการเชื่อมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ใช้บริการเรือนจำกลางบางขวาง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสถานะการใช้บริการแตกต่างกัน ในการเชื่อมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ใช้บริการเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการเชื่อมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ใช้บริการเรือนจำกลางบางขวาง

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งสามารถเป็นไปได้ในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ดังนั้นการศึกษาต่อการให้บริการทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวางจึงเป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ 1. ความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน (equitable service) 2. ความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา (timely service) 3. การให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม (ample service) 4. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ (continuous service) 5. ความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ (progressive service) ซึ่งรวบรวมไว้ดังนี้

แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์และนิคม เจียรจินดา (2561) ได้วิจัยเรื่องสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การโดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าสมรรถนะตามตำแหน่งงานสมรรถนะด้านการจัดการ และสมรรถนะหลักอยู่ที่ระดับสูงสำหรับคุณภาพการให้บริการขององค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ที่ระดับสูงการทดสอบสมมติฐานพบว่าสมรรถนะของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ

ชมภูษุช หุ่นาค (2560)การวิจัยเรื่องการบริการสาธารณะใหม่เพื่อรับใช้พลเมือง New Public Services for Serving Citizensแนวคิดการบริการสาธารณะใหม่มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐฟังมากกว่าสั่งการและรับใช้หรือให้บริการพลเมืองมากกว่ากำกับหรือควบคุมรัฐต้องสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนไทยทุกคน และมุ่งที่ผลประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ(Denhardt& Denhardt;2007,p.3) ในขณะเดียวกันประชาชนต้องก้าวสู่การเป็นพลเมืองเป็นผู้ตื่นรู้ เข้าใจ ปัญหาของตน ลูกขึ้นมาจัดการกับปัญหาของตนเอง มีส่วนร่วมคิดทำรับผลประโยชน์ และประเมิน ตรวจสอบหนทางสู่การสร้างการบริการสาธารณะใหม่เพื่อรับใช้พลเมือง

ดร.ศักดิ์ เสกขุนทด (2560)เขียนบทความเรื่องรัฐบาลดิจิทัลก้าวสำคัญของประเทศไทย 4.0 ภาครัฐไทยกับการเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล รัฐบาลดิจิทัล(Digital Government) หมายถึงการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต กล่าวโดยสรุปรัฐบาลดิจิทัลเป็นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึ่งพาทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูล รวมถึงร่วมสรรค์สร้างสาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ (Recommendation of the Council on Digital Government Strategies OECD 2557 อ้างถึงในสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 2558)

ศุภศิลาปี กุลจิตต์เจือวงศ์(2556)บทความเรื่องไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน : ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน LINE-Communicating format on the creativity of Smartphone: Benefits and limits of applicationไลน์ เป็นรูปแบบของโปรแกรมสนทนาบนสมาร์ทโฟนที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการสื่อสาร ความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์ที่ทำให้ไลน์โดดเด่นคือ “รูปแบบของสติ๊กเกอร์” รวมทั้งคุณลักษณะเฉพาะในด้านต่างๆ ได้แก่การสนทนาด้วยเสียงการสื่อสารแบบกลุ่มการสร้างไลน์ และการเล่นเกม เป็นต้น ด้วยคุณลักษณะดังกล่าวนี้จึงทำให้ไลน์ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากทั้งกับผู้ใช้ทั่วไป และเจ้าของสินค้าและบริการที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นช่องทางในการเข้าถึงผู้บริโภคไลน์มีลักษณะเฉพาะที่สร้างความแตกต่างอย่างเด่นชัดจากแอปพลิเคชันตระกูลสนทนาอื่น ๆ และเป็นช่องทางสื่อสารที่ผู้บริโภคเลือกเป็นสมาชิก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยความพึงพอใจต่อการบริการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ

สถานการณ์ใช้บริการระบบการเชื่อมต่อทางไกลผ่านจอภาพผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ใช้บริการเรือนจำกลางบางขวาง

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. ช่วงเวลาในการรับบริการ
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการระบบการเชื่อมต่อทางไกลผ่านจอภาพผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ใช้บริการเรือนจำกลางบางขวาง

1. ความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน (equitable service)
2. ความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา (timely service)
3. การให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม (ample service)
4. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ (continuous service)
5. ความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ (progressive service)

Millet John D. (1954:13-15)

สมมติฐานของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ญาติผู้ต้องขังที่ได้รับการเชื่อมต่อผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง จำนวน 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยอ้างอิงจากกรอบแนวคิด ซึ่งได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาในการรับบริการ และรายได้ มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระบบการเชื่อมต่อผ่านจอภาพผ่าน และแอปพลิเคชันไลน์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของเรือนจำกลางบางขวาง โดยออกแบบสอบถามการดำเนินงานด้านสวัสดิการผู้ต้องขัง ดังนี้

1. ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน
2. ด้านความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา
3. ด้านการให้บริการที่เพียงพอ และเหมาะสม

4. ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ

5. ด้านความก้าวหน้าในการปรับปรุงการบริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นต่อปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของระบบการเชื่อมต่อผ่านจอภาพ (Video Conference Televisit) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) เรือนจำกลางบางขวาง ลักษณะคำถามในแบบสอบถามประกอบด้วยข้อความ 2 รูปแบบ คือ

1. คำถามที่ให้เลือกตอบ โดยกำหนดข้อความตอบที่มีความแตกต่างกัน (Choices)

2. คำถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) โดยใช้เทคนิคการวัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการระบบการเชื่อมต่อทางไกลผ่านจอภาพผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้ใช้บริการเรือนจำกลางบางขวางแบบ Likert Scale โดยเรียงข้อความที่จะศึกษาเป็นข้อความเชิงบวก (Positive Item) และสร้างมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	4 คะแนน
เห็นด้วยมาก	3 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	1 คะแนน

$$\begin{aligned} \text{การหาความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.75 หมายถึง	มีความสามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.76 - 2.50 หมายถึง	มีความสามารถปฏิบัติได้ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.25 หมายถึง	มีความสามารถปฏิบัติได้ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00 หมายถึง	มีความสามารถปฏิบัติได้ในระดับมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการแจกแจงความถี่หาจำนวนและหาค่าร้อยละได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และช่วงเวลาในการรับบริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า การที่เข้ามาใช้บริการเชื่อมต่อผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีเป็นเพศชายจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญาตรี 76 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 มีรายได้ต่อเดือนรายได้ 15,001-20,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 อาชีพธุรกิจส่วนตัว

จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 และช่วงเวลาในการรับบริการ เวลา 13.00-14.30 น.

จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7

2. ระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่ใช้บริการระบบการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตาม

ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระบบการจองการเยี่ยมญาติสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้บริการที่(อย่าง)พอเพียง ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ต้องขังมีสิทธิในการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ 2 เดือนต่อ 1 ครั้งมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลาในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าญาติผู้ต้องขังได้เข้าเยี่ยมผู้ต้องขังตามเวลาที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้ อยู่ในระดับ มากที่สุด

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระบบสัญญาณ เครือข่าย มีความเสถียรในระหว่างการสนทนาเยี่ยมญาติอยู่ในระดับ มากที่สุด

ด้านความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันที่เป็นประโยชน์กับญาติผู้ต้องขังอยู่ในระดับ มากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยปัจจัยส่วนบุคคล และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ และการพัฒนางานบริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1. การเปรียบเทียบผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจระบบการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวางแตกต่างกันพบว่า การทดสอบสมมุติฐานโดยใช้สถิติ t-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) พบว่าได้ค่า t เท่ากับ -4.806 และ Sig. เท่ากับ 0.010 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจระบบการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง

2. การเปรียบเทียบผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจระบบการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวางแตกต่างกันพบว่า การทดสอบสมมุติฐานโดยใช้สถิติ F-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) พบว่าได้ค่า F เท่ากับ 1.516 และ Sig. เท่ากับ 0.220 แสดงว่า

และผ่านแอปพลิเคชันของเรือนจำกลางบางขวาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

การวิจัยการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันของเรือนจำกลางบางขวาง จากการวิเคราะห์เอกสารการวิจัยพบว่าญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านระบบแอปพลิเคชันของเรือนจำกลางบางขวาง โดยส่วนมากญาติที่เข้ามาเยี่ยมผู้ต้องขังมีอายุไม่เกิน 25 ปี-45 ปี และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวเป็นส่วนมาก ซึ่งประชาชนที่มีอายุไม่มากสามารถมีธุรกิจเป็นของตนเอง โดยการค้าขายผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งสามารถเปรียบเทียบกับรายได้ตั้งแต่ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน ซึ่งถือว่ามียาได้มาก อันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม ปัจจุบัน โดยจะเห็นความแตกต่างจากอดีตญาติของผู้ต้องขังประกอบเพียงอาชีพเกษตรกรกรรม และรับจ้างทั่วไปเป็นส่วนมาก ซึ่งทำให้การติดต่อเยี่ยมญาติในอดีตมีความลำบาก และเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากในการที่จะเข้ามาเยี่ยมผู้ต้องขัง

จากการวิจัยเกี่ยวกับระบบการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันของเรือนจำกลางบางขวาง ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจในการให้บริการของเรือนจำกลางบางขวาง แต่มีข้อเสนอเพิ่มเติม ดังนี้

1. ระยะเวลาในการสนทนาต่อครั้งควรเพิ่มจากระยะเวลา 15 นาที เป็น 30 นาทีต่อครั้งเหมาะสม
2. จากเดิมผู้ต้องขังมีสิทธิในการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชัน 2 เดือนต่อ 1 ครั้ง ขอเพิ่มระยะเวลาในการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชัน 1 เดือนต่อ 1 ครั้ง

บรรณานุกรม

- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์และนิคม เจียรจินดา(2561) วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 19 (ฉบับพิเศษ) กันยายน - ตุลาคม 2561 วิจัยเรื่องสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ สืบค้นวันที่ 5 กันยายน 2562
- ชมภูนุช ทุ่งนาค(2560) การบริการสาธารณะใหม่เพื่อรับใช้พลเมืองNew Public Services for Serving Citizensวารสารมนุษยสังคมปริทัศน์ ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2560สืบค้นวันที่ 6 กันยายน 2562
- อลงกต วรกี (2560) Journal of Pacific Institute of Management Science Vol.4 No.1 July - December 2017 การสังเคราะห์แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่เหมาะสมกับสังคมไทย A Synthesis of New Public Service for Thailand
<https://www.tcithaijo.org/index.php/pacific/article/view/177511/126411>
- Denhardt Robert B. and Denhardt Janet Vinzant. (2000) “The New Public Service : Serving Rather thanSteering” Public Administration Review. Noverber/December 2000, Vol. 60 N.6 : 549-559. สืบค้นวันที่ 10 กันยายน 2562
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์ การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิตติเดช สุตรสุนธ์.(2533). หลักการและแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ ในประเทศอังกฤษ. รัฐสภาสาร.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2550) แนวทางในการจัดทำประมวลกฎหมายว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย.สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว.)
- พงษ์เดช หวังสิทธิเดช (2545). การมีส่วนร่วมในการบริหารการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การถ่ายโอนกิจกรรมการบริการสาธารณะของกรมโยธาธิการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ม.ป.ท
- สิทธิการณ วนสุข (2544). สหการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นของไทย . มหาวิทยาลัยรามคำแหง/กรุงเทพฯ.
- อัมพร อารังลักษณ์ (2553). การบริหารปกครองสาธารณะ (Public governance) การบริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21

- เอกพลณัฐ ญัฐพัถนันท์(2556). พลวัตภายในแนวการวิเคราะห์ขบวนการทางสังคม : วารสารสังคมศาสตร์ รัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ปีที่ 43 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2556
- จักรี ไชยพินิจ , แนวการวิเคราะห์ทางการเมือง เชิงสถาบันของเบเวอรีครอว์ฟอร์ด: บทวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ An Institutional Approach of Beverly Crawford: A Critical Analysis คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา วารสารเศรษฐศาสตร์การเมืองบูรพา ปีที่ 3 ฉบับที่ 1
- ศาสตราจารย์ประเวศ วะสี(2555), ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความเท่าเทียม และการพัฒนา; Human Dignity, Equality and Development, ปาฐกถาเปิดการประชุมสถาบันสิทธิมนุษยชนแห่งชาติในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ครั้งที่ 16 (ก.ย. 2555)
- รศ.ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ(2558), หัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิด ทฤษฎีและการนำไปปฏิบัติจริง, กรุงเทพฯ, 2558, โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540. (มาตรา 76), (มาตรา 78) (ราชกิจจานุเบกษา, www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF 1 พฤษภาคม 2560)
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550. (มาตรา 43), (มาตรา 57) (ราชกิจจานุเบกษา, www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF 1 พฤษภาคม 2560)
- ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
- พระราชบัญญัติการบริหารงาน และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒, สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)
- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: ฟอร์แมทพริ้นติ้ง.
- Millet, John D. 1954. Management in the Public Service. New York : McGraw Hill Book Company
- Kotler, P. (1997). Marketing management: analysis, planning implementation and control. (9 th,ed). New Jersey: Asimmon &Schuster.
- Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990) Understanding Measuring and Improving Service Quality: Finding from a Multiphase Research Program.
- Robert B.Denhardt, Janet Vinzant Denhardt (2000). The New Public Service: Serving rather than steering. Public Administration Review, 60(6)

- Hugh, O.E. (1994). *Public management and administration: An introduction*. New York: St. Martin's Press.
- David Osborne & Ted Gaebler *Reinventing Government* Addison By –Wesley Publ. Co., 1992
- Hay, C. (2002). *Beyond Structure versus Agency, Context versus Conduct*. In *Political Analysis*. New York: Palgrave Macmillan
- Hood, Christopher; Dixon, Ruth (2015). *A Government that Worked Better and Cost Less*. Oxford University
- Christopher Lovelock and Jochen Wirtz. (2003). *Principles of Service Marketing and Management*