

สภาพปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ จังหวัดระนอง

The Problems of Prisoner Visit Service at Ranong Provincial Prison

มานะ อิศเรนทร์¹ จักรवाल สุขไมตรี² กীরติวรรณ กัลยาณมิตร³ สันหนัฐ จักรภัทรวงศ์⁴
Mana Isarren, Jagraval Sukmaitree, Keratiwan Kalayanamit, and Sunhanat
Jakkapattarawong

Received : March 1, 2022 Revised : March 14, 2022 Accepted : May 5, 2022

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษา สภาพปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง 2) เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง และ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 17 คน โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เครื่องมือที่ใช้วิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง มี 3 ด้าน คือ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (2) ด้านกระบวนการให้บริการ และ (3) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง

¹ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการเมืองการปกครอง วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา Master of Political Science Program in Politics and Government, College of Politics and SuanSunandha Rajabhat University. E-mail: s62463825023@ssru.ac.th

² วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Politics and Government, SuanSunandha Rajabhat University .E-mail: jagraval.su@ssru.ac.th

³ วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Politics and Government, SuanSunandha Rajabhat University .E-mail: Keratiwan.ka@ssru.ac.th

⁴ วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Politics and Government, SuanSunandha Rajabhat University .E-mail: Sunhanat.ja@ssru.ac.th

ของเรือนจำจังหวัดระนอง ทั้ง 3 ด้าน บุคลากรไม่เพียงพอ ระบบที่ใช้ปัจจุบันยังเป็นระบบเก่า ทำให้ล่าช้า และอาคารสถานที่ในปัจจุบันมีสภาพเก่าที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่มีมุมพักผ่อนและที่พักให้ญาติผู้เข้ารับบริการ รวมทั้งสภาพสภาพอากาศห้องเยี่ยมไม่ถ่ายเท 2) แนวทางการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง ทั้ง 3 ด้าน ควรเพิ่มบุคลากรให้เจ้าหน้าที่ที่สื่อสารกับญาติได้เข้าใจง่ายและลดขั้นตอนการใช้บริการ เปลี่ยนจากระบบการแจ้งเยี่ยมแบบเดิมเป็นจองบัตรคิวแบบระบบออนไลน์เพื่อประหยัดเวลา รวมทั้งต่อเติมอาคารที่ใช้ในการเยี่ยมญาติให้อากาศถ่ายเทสะดวกรวมทั้งจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ : ปัญหาการให้บริการ ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ผู้ต้องขัง

Abstract

This research article aimed to 1) study the problems of prisoner visit service at Ranong Provincial Prison, Mueang Ranong District, Ranong Province; and to 2) suggest the guidelines on prisoner visit service at Ranong Provincial Prison, Mueang Ranong District, Ranong Province. This is a qualitative research, using 17 key informants through an in-depth interview. The research instrument was an interview form.

The findings revealed as follows : 1) The problems of prisoner visit service at Ranong Provincial Prison included 3 aspects, include., (1) officers in charge, (2) service procedures, and (3) the place and environment of service. For the problems of prisoner visit service at Ranong Provincial Prison in all 3 aspects, it was found as follows, The number of officers in charge was not sufficient. The system used was out-of-date, causing delay, and the building was old, with insufficient parking lots, Neither rest corner nor waiting area was provided for prisoners' relatives. Besides, the visit room was unventilated at all. 2) For the guidelines on prisoner visit service at Ranong Provincial Prison in all 3 aspects,

there should be more officers in charge who can communicate with prisoners' relatives for their easy understanding and for shortened service procedures. The regular visit notification should be replaced with online ticket booking system in order to save time. The building for prisoner visit should be extended for ventilation, with sufficient parking lots for visitors.

Keywords : Service problem, visitor, prisoner

บทนำ (Introduction)

กรมราชทัณฑ์เป็นหน่วยงานสุดท้ายในกระบวนการยุติธรรมสังกัดกระทรวงยุติธรรม และเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการรับปฏิบัติให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือตามคำสั่งของกฎหมาย มีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุมไม่ให้หลบหนีและแก้ไขพฤติกรรมผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองดี ไม่หวนกลับมากระทำผิดซ้ำและสามารถดำรงชีวิตในสังคมภายนอกได้อย่างปกติสุข เมื่อได้รับการปล่อยตัวพ้นโทษ และการปฏิบัติกรอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจของหน้าที่กรมราชทัณฑ์หรือตามที่กระทรวงและคณะรัฐมนตรีมอบหมาย (จุฑาทิพย์ โชติพงษ์ หิรัญย์, จรัสศรี รูปขำดี, สุลีมาศ คำมุง, คำพันธ์ อัครเนตร และวิเชียร ศรีพระจันทร์, 2561 หน้า 326)

เรือนจำเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมราชทัณฑ์ และเป็นสถาบันทางสังคมซึ่งรู้จักกันโดยทั่วไป ในฐานะตัวแทนของรัฐที่ดำเนินงานรับผิดชอบด้านการป้องกันสังคม ในส่วนของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยการทำหน้าที่ควบคุมผู้กระทำผิดไว้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งตามคำพิพากษาของศาล เพื่อเป็นการลงโทษให้ผู้กระทำผิดได้เกิดความหยาบจำ สังคมรู้สึกความปลอดภัยจากผู้อาชญากรรม การอบรมแก้ไข บำบัด พื้นฟู เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ต้องขังเหล่านั้นจะต้องกลับสู่สังคมตามเดิม ฉะนั้นการเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขังได้พบกันในเรือนจำ จึงเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ต้องขังสามารถสัมผัสกับญาติที่อยู่นอกเรือนจำได้ โดยผ่านการติดต่อพูดคุยและได้ปรับทุกข์กับญาติ ซึ่งเป็นการทำให้ผู้ต้องขังลดความกดดันลงได้ในระดับหนึ่ง ดังนั้น

การเยี่ยมญาติของผู้ต้องขัง จึงเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังและญาติมีความใกล้ชิดผูกพันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวกับผู้ต้องขังในการพยายามปรับพฤติกรรมของตนจะได้กลับเข้าสู่สังคมตามปกติได้ต่อไป (ประมวล นาคสมบูรณ์ และคณะ, 2561, หน้า 11)

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาในการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง และเพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม และสามารถนำความรู้ที่ได้ในการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เกิดความพึงพอใจทุกฝ่ายอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง
2. เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 17 คน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) ๑เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน โดยอาศัยการจัดบันทึก การบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์ และบันทึกภาพร่วมกับผู้ให้สัมภาษณ์ และทำการตรวจสอบ คัดแยกข้อมูลตามที่ได้กำหนดไว้ในกรอบแนวคิดการวิจัย ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดระเบียบข้อมูล (Data Organizing) โดยนำข้อมูลจากการบันทึกเสียงมาถอดบทเรียนและจัดกลุ่มของข้อมูลตาม

เนื้อหา ส่วนข้อมูลที่ได้จากการจัดบันทึกนำมาจัดเรียงตามลำดับเนื้อหา จัดแสดงข้อมูล (Data Display) และหาข้อสรุป การตีความและการตรวจสอบความถูกต้องประเด็นของผลการวิจัย (Conclusion, Interpretation and Verification) โดยการสังเคราะห์ ตีความ หาข้อสรุปจากข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม

ผลการวิจัย (Research Results)

ในการวิจัยเรื่อง ปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง ผลการวิจัยพบว่า

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการมีน้อยกว่าจำนวนผู้เข้ารับบริการ ขาดบุคลากรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเรือนจำ ทำให้เกิดสภาพปัญหาเกี่ยวกับญาติซึ่งเข้ารับบริการ เนื่องจากความเข้าใจไม่ตรงกัน ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจกับญาติให้ทั่วถึง
- ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการขอรับบริการยุ่งยากซับซ้อน ระบบที่ใช้ในปัจจุบัน เป็นระบบเก่า และมีความล่าช้า รวมทั้งไม่มีป้ายแผนผังแสดงขั้นตอนการบริการเยี่ยมผู้มาเยี่ยมที่ชัดเจน ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อให้ผู้ที่เข้ารับบริการเข้าถึงระบบการให้บริการที่ทันสมัย
- ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การจัดอาคารสถานที่ไม่เหมาะสม ไม่เป็นระเบียบ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ สภาพอาคารสถานที่ที่ใช้ปัจจุบันมีสภาพเก่าและสถานที่จอดรถของญาติ ไม่เพียงพอ ควรจัดมุมพักผ่อนหรือที่พักระหว่างรอเข้าเยี่ยมให้ผู้เข้ารับบริการและจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอในแต่ละวัน รวมทั้งสภาพอากาศในห้องเยี่ยมควรให้มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก

แนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ผลการวิจัย พบว่า

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการจัดประชุมคณะทำงานเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย เพื่อหาแนวทางการบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ และ

จัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารของทางเรือนจำให้กับญาติและประชาชนที่เข้ารับบริการเข้าใจง่าย

- ด้านกระบวนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนในการเข้าใช้บริการเพื่อลดเวลาของผู้เข้ารับบริการ โดยเปลี่ยนระบบการแจ้งเยี่ยมซึ่งเป็นระบบจองด้วยบัตรคิว เป็นระบบการจองเยี่ยมออนไลน์ ผ่านทางแอปพลิเคชัน Line หรือ เพจ Facebook ของทางเรือนจำ และรายละเอียดต่าง ๆ ผ่านข้อความ ข้อความอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่อความสะดวก เข้าใจง่าย และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

- ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของการบริการ ควรจัดมุมพักผ่อนหรือที่พักระหว่างรอเข้าเยี่ยมให้ผู้เข้ารับบริการและจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอในแต่ละวัน รวมทั้งสภาพอากาศในห้องเยี่ยมควรให้มีอากาศถ่ายเทได้สะดวกขึ้น และมีแอลกอฮอล์ หรือเจลล้างมือประจำอยู่ทุกจุด

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการศึกษาวิจัยพบและสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาตามประเด็นที่ค้นพบดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า บุคคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีน้อยกว่าจำนวนผู้เข้ารับบริการ ขาดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารของเรือนจำ ทำให้เกิดสภาพปัญหาเกี่ยวกับญาติ ซึ่งเข้ารับบริการเกิดความล่าช้า เนื่องจากความเข้าใจไม่ตรงกัน ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจกับญาติได้ทั่วถึง ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Parasuraman Zeithaml and Berry (อ้างถึงใน ปิยณัฐ จันทรเกิด 2560, หน้า 35 - 37) ซึ่งกล่าวโดยสรุปว่าเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ได้คือ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) 5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ โชติพิงค์ หิรัณย์, จรัสศรี รูปขำดี, สุลีมาศ คำมุง, คำพันธ์ อัครเนตรและวิเชียร ศรีพระจันทร์ (2561, หน้า 329-330) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง

หญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกตามรายข้อ คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีการจัดลำดับก่อน - หลัง สำหรับการบริการของญาติผู้ต้องขังหญิงอยู่ในระดับมากที่สุด มีขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และบริการอย่างทั่วถึงสำหรับญาติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีการกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีการแจ้งเวลาในการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงให้ทราบตาม ระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาให้บริการแก่ญาติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีระยะเวลาในการให้บริการตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีขั้นตอนต่าง ๆ มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับการให้บริการตามลำดับ อยู่ในลำดับมาก และมีการประชาสัมพันธ์ กฎ ระเบียบ และข้อกำหนด ในการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิง อยู่ในลำดับมากเป็นลำดับสุดท้าย พบว่า บุคลากรเจ้าหน้าที่ของเรือนจำซึ่งเป็นผู้ให้บริการมีน้อยกว่าจำนวนผู้เข้ารับบริการในแต่ละวัน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุด ยังต้องเข้าเวรรักษาการณ์ภายในเรือนจำซึ่งเป็นงานหนักอีกหนึ่งงานเช่นกัน เพราะต้องเข้าปฏิบัติหน้าที่เวรรักษาการณ์ภายในเรือนจำหลังเวลาราชการปกติ ตั้งแต่เวลา 16.00 หน้า ถึง 08.30 หน้า ของอีกวัน ซึ่งเกิดความเหนื่อยล้าเป็นอย่างมาก และปัญหาการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ ไปปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ อีกด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้ที่มารับเยี่ยมญาติผู้ต้องขังขาดแคลน ปัญหาความไม่เข้าใจในภาษาถิ่น ทำให้การสื่อสารไม่เข้าใจกันและปัญหาญาติผู้ต้องขังจะมาเยี่ยมผู้ต้องขังในวันจันทร์กับวันศุกร์เป็นจำนวนมาก จึงทำให้การให้บริการเยี่ยมญาติเกิดความล่าช้า ซึ่งปัจจุบันยังขาดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ขาดเจ้าหน้าที่ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารของเรือนจำ ทำให้เกิดสภาพปัญหาเกี่ยวกับประชาชนหรือญาติที่เข้ารับบริการ ซึ่งเกิดความล่าช้าจากความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่และญาติผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง จึงอยากให้ทางเรือนจำควรมีการจัดประชุม คณะทำงานเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายเพื่อหาแนวทางการบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้สมดุลเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ และจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความถนัดความเหมาะสมด้านการประชาสัมพันธ์ และแจ้งข้อมูลข่าวสารของทางเรือนจำให้กับญาติ ประชาชนที่เข้ารับบริการของเรือนจำเข้าใจได้ง่ายและตรงกัน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่จัดคิวในการเยี่ยม และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดคัดกรองเพื่อเป็นไปตามมาตรการการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และลดความวิตกกังวลของญาติเกี่ยวกับการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพราะการให้บริการคือสิ่งสำคัญ

ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การทำให้ผู้เข้ารับบริการชื่นชอบ ทำให้ผู้เข้ารับบริการได้รับสิ่งใด สิ่งหนึ่งตามความต้องการ ทำให้ผู้เข้ารับบริการเมื่อขอความช่วยเหลือแล้วได้รับความช่วยเหลือ สำเร็จรู้สึกความประทับใจ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ระบบที่ใช้ในปัจจุบันยังเป็นระบบเก่า มีความล่าช้า และขั้นตอนในการเยี่ยมชมมีความยุ่งยากและซับซ้อน ควรมีการใช้ช่องทางการเข้าใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการ เข้าถึงระบบของการให้บริการที่ทันสมัย และลดเวลาในการเดินทางมาเรือนจำ จากเดิมทางเรือนจำให้ญาติเดินทางมาจองคิวด้วยตนเองก่อนเยี่ยมชม ควรเปลี่ยนระบบเป็นการจองเยี่ยมชมเป็นจองเยี่ยมชมผ่านแอปพลิเคชัน Line หรือ เพจ Facebook ของทางเรือนจำ จะสะดวกและลดอัตราความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคระบาดไวรัส โควโรนา 2019 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของธงชาติ พุทธรอด (2560, หน้า92-96) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อการให้บริการงานเยี่ยมญาติ เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ตำบลนาพรุ อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่าญาติผู้ต้องขังมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านการยื่นคำขอและด้านข้อปฏิบัติการเยี่ยม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการเข้าเยี่ยม ส่วนด้านการรับฝากเงิน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พบว่า ระบบที่ใช้ในปัจจุบันยังเป็นระบบเก่า และยังมีมีความล่าช้า และขั้นตอนในการเยี่ยมชมมีความยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป ซึ่งความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) คือ ความจำเป็นและความปรารถนาของผู้เข้ารับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้น จึงควรมีการใช้ช่องเสริมผ่านระบบออนไลน์ เพื่อที่จะทำให้ผู้เข้ารับบริการ เข้าถึงระบบของการให้บริการที่ทันสมัย และลดเวลาในการเดินทางมาเรือนจำ ซึ่งจากเดิมทางเรือนจำให้ญาติเดินทางมาจองคิวด้วยตนเองที่เรือนจำก่อนเยี่ยมชม ควรเปลี่ยนระบบเป็นการจองเยี่ยมชมเยี่ยมชมผ่านระบบแอปพลิเคชัน Line หรือ เพจ Facebook ของทางเรือนจำ ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับบริการไม่ประสบกับปัญหาเดิมๆ เช่นเดินทางมาเรือนจำเพื่อจองเยี่ยมชมผู้ต้องขังไม่ทันเวลา และลดอัตราความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดจากการรวมตัวกันของญาติและประชาชนซึ่งมาเยี่ยมผู้ต้องขังหน้าเรือนจำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษม อิทธิวุฒิ (2562, หน้า526-528) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง พบว่าระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่ใช้บริการระบบการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพผ่าน

แอปพลิเคชันไลน์ พบว่า ระบบการจองการเยี่ยมชมตึก สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทร์ เอมะอมร (2557, หน้า102) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับความช่วยเหลือทางกฎหมาย ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคต่อการขอรับบริการ สรุปได้ตามลำดับความสำคัญก่อนหลังของปัญหาที่พบพบ คือ ปัญหาด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัญหาด้านสถานที่ ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ปัญหาการขาดงบประมาณ ปัญหาการขาดวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ปัญหาการประชาสัมพันธ์ ปัญหาการเปรียบเทียบหรือขั้นตอน การให้ความช่วยเหลือ ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของการบริการ พบว่า สภาพอาคารสถานที่ที่ใช้ในปัจจุบัน มีสภาพเก่าและสถานที่ ที่ใช้ในการจอดรถของญาติไม่เพียงพอกับญาติที่เข้าเยี่ยมผู้ต้องขังในแต่ละวัน ขาดมุมพักผ่อน มุมนันทนาการ หรือที่พักแก่ญาติหรือผู้เข้ารับบริการ ระหว่างรอการเข้าเยี่ยม สภาพอากาศภายในห้องเยี่ยม ไม่ถ่ายเท ส่งผลเสียต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ พิมล เมฆสวัสดิ์ (อ้างถึงใน น้ำลิน เทียมแก้ว 2561 หน้า 9-10) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ 1) ผลลัพธ์บริการ 2) ราคาค่าบริการ 3) สถานที่บริการ 4) การส่งเสริมแนะนำบริการ 5) ผู้ให้บริการ 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ และ 7) กระบวนการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพร สครรัมย์ (2557, หน้า 67-74) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด พบว่า ญาติของผู้ต้องขังมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ญาติผู้ต้องขังมีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย พบว่าสภาพปัญหา คืออาคารสถานที่ที่ใช้ในปัจจุบันมีสภาพเก่าและสถานที่ ที่ใช้ในการจอดรถของญาติไม่เพียงพอกับญาติที่เข้าเยี่ยมผู้ต้องขังในแต่ละวัน ซึ่งทำให้ญาติต้องนำรถไปจอดในสถานที่ไกลจากหน้าเรือนจำ ซึ่งเกิดความไม่ปลอดภัยในทรัพย์สินที่อาจจะถูกจี้ดแวง เพราะ รถที่จอดห่างออกไปไกลเป็นจุดลับตาคน และสถานที่ยังขาดมุมพักผ่อน มุมนันทนาการ หรือที่พักให้กับผู้เข้ารับบริการระหว่างรอการเข้า

เยี่ยม อีกทั้งสภาพอากาศภายในห้องเยี่ยมไม่ถ่ายเทเท่าที่ควร ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อมาตรการการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีน้อยกว่าผู้เข้ารับบริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่และมีเจ้าหน้าที่สื่อสารกับญาติได้เข้าใจได้ง่าย ๆ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้เพียงพอต่อผู้ที่เข้ารับบริการ เช่น เจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่จัดคิวรอบเยี่ยม และเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการด้านระบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนก แผลมภู (2558, หน้า 127) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยสแตนเลย์การไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยสแตนเลย์การไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) ภาพรวมเฉลี่ย และเกือบทุกด้านอยู่ที่ระดับมาก หากพิจารณาลำดับแรงจูงใจจากค่าเฉลี่ยพบว่า ลำดับแรกด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ มีระดับแรงจูงใจมาก ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีแรงจูงใจปานกลาง เรียงตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานในโรงงานที่ 1 บริษัท ไทยสแตนเลย์การไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศอายุระดับการศึกษา อายุงาน และเงินเดือนแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน พบว่าทางเรือนจำควรมีการจัดประชุมคณะทำงานเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายเพื่อหาแนวทางการบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้สมดุลเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ และจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความถนัดความเหมาะสมด้านการประชาสัมพันธ์ซึ่งต้องมีความชำนาญในการใช้ภาษาท้องถิ่น เพื่อสื่อสารกับประชาชนที่เข้ารับบริการที่สามารถพูดได้แต่ภาษาท้องถิ่น และแจ้งข้อมูลข่าวสารของทางเรือนจำให้กับญาติและประชาชนที่เข้ารับบริการของเรือนจำเข้าใจได้ง่าย ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่จัดคิวในการเยี่ยม และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำจุดคัดกรองเพื่อเป็นไปตามมาตรการการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และลดความวิตกกังวลของญาติเกี่ยวกับการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในการหาแนวทางร่วมกันนั้นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บัญชาการเรือนจำโดยรายงานปัญหาดังกล่าวให้ กรมราชทัณฑ์ได้รับรู้ถึงปัญหาด้วย เพราะในการจัดสรรเจ้าหน้าที่มายังเรือนจำแต่ละเรือนจำนั้น กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมราชทัณฑ์เป็นผู้จัดสรรอัตรากำลังโดยตรง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันทา เอมะอมร (2557, หน้า 102) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับความช่วยเหลือสิทธิทางกฎหมาย ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคต่อการขอรับบริการ สรุปได้ตามลำดับความสำคัญก่อนหลังของปัญหาที่พบพบ คือ ปัญหาด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัญหาด้านสถานที่ ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ปัญหาการขาดงบประมาณ ปัญหาการขาดวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ปัญหาการประชาสัมพันธ์ ปัญหาการเปรียบเทียบหรือขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ควรลดขั้นตอนและวิธีการเข้าใช้บริการ เพื่อประหยัดเวลา ควรเปลี่ยนระบบจากการแจ้งเยี่ยมแบบระบบเดิมที่เป็นระบบจองด้วยบัตรคิว เป็นระบบออนไลน์หรือส่งเป็นข้อความของรายละเอียดต่าง ๆ โดยส่งผ่านข้อความอิเล็กทรอนิกส์ หรือ แอปพลิเคชัน Line หรือ เพจ Facebook ของทางเรือนจำ โดยตรงแก่ประชาชนผู้เข้าใช้บริการหรือญาติ เพื่อความสะดวกและเข้าใจง่ายก่อนเข้ารับบริการ โดยไม่เสียเวลาเดินทางมาเรือนจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษม อิทธิวุฒิ (2562, หน้า 526 - 528) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง พบว่าระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่ใช้บริการระบบการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพผ่านแอปพลิเคชันไลน์ พบว่า ระบบการจองการเยี่ยมญาติสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับ มากที่สุด ต้องลดขั้นตอนในการเข้าใช้บริการเพื่อลดเวลาของผู้เข้ารับบริการ โดยเปลี่ยนระบบการแจ้งเยี่ยมจากเดิมซึ่งเป็นระบบจองด้วยบัตรคิวซึ่งญาติจะต้องเดินทางมาจองเยี่ยมด้วยตนเอง เปลี่ยนเป็นระบบการจองเยี่ยมออนไลน์ ผ่านทางแอปพลิเคชัน Line หรือ เพจ Facebook ของทางเรือนจำ และรายละเอียดต่าง ๆ ผ่านข้อความข้อความอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่อเกิดความสะดวก ความเข้าใจง่าย และเป็นไปในแนวทางเดียวกันก่อนที่จะเข้ารับบริการ โดยเป็นการไม่เสียเวลาเดินทางมาเรือนจำ และเครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจ

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของการบริการ พบว่า ควรต่อเติมอาคาร สถานที่ ที่ใช้ในการเยี่ยมญาติ สถานที่พักผ่อน เช่น มุมอ่านหนังสือ ร้านกาแฟ แก้อื้อสำหรับผู้เข้ารับบริการ ปรับปรุงสถานที่ภายในห้องเยี่ยม ให้อากาศถ่ายเทได้สะดวกขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 และควรจัดสถานที่สำหรับจอดรถของญาติที่เดินทางมาจากต่างจังหวัด ให้เพียงพอกับญาติที่เข้าเยี่ยมผู้ต้องขังในแต่ละวัน ควรรวมปัญหาเข้าด้วยกัน เพื่อหาทางแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการขจัดปัญหาให้หมดไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตฐิตา ธิติธรรมพุกษ์ (2563, หน้า 381) ได้ศึกษาปัญหาอุปสรรค และการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจค้นผู้ต้องขังตามหลักมาตรฐานสากลของเรือนจำในประเทศไทย พบว่า ระบบการ

ตรวจค้นตัวผู้ต้องขังของเรือนจำในปัจจุบัน ยังไม่มีความเป็นตามหลักมาตรฐานสากล โดยข้อจำกัดบางประการ ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการตรวจค้นตัวผู้ต้องขังของเรือนจำในปัจจุบัน ตลอดจนแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบการตรวจค้นตัวผู้ต้องขังของเรือนจำไทย มีประสิทธิภาพตามหลักมาตรฐานสากล ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์เชิงวิชาการ ในประเด็นว่า ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระบบการตรวจค้นตัวผู้ต้องขังของเรือนจำในปัจจุบัน ตลอดจนปัญหา และอุปสรรคของระบบการตรวจค้นตัวผู้ต้องขังของเรือนจำในปัจจุบัน และทำให้ได้รูปแบบหรือแนวทางเบื้องต้นที่มีประสิทธิภาพของการตรวจค้นตัวผู้ต้องขังของเรือนจำตามหลักสากลไปปฏิบัติในเรือนจำอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน อีกทั้ง ผลจากการศึกษาทำให้กรมราชทัณฑ์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะเรือนจำมีข้อมูลสำหรับการพัฒนาปรับปรุงการตรวจค้นผู้ต้องขังโดยเฉพาะการนำไปกำหนดแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพในการตรวจค้นผู้ต้องขัง และการขับเคลื่อนนโยบาย 5 ก้าวอย่างแห่งการเปลี่ยนแปลงราชทัณฑ์ ในเรื่องการจัดระเบียบเรือนจำของกรมราชทัณฑ์ไปปฏิบัติในเรือนจำต่อไป พบว่า แนวทางการแก้ปัญหาโดยตรง เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รับผิดชอบโดยตรงประจำห้องเยี่ยม เขียนโครงการพัฒนาต่อเติมปรับปรุง เพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อของบประมาณในการต่อเติมอาคารสถานที่ ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆอาคารที่ใช้เยี่ยมญาติในปัจจุบันซึ่งมีสภาพเก่า และควรจัดสถานที่ที่ใช้ในการจอดรถของญาติ ซึ่งมีไม่เพียงพอกับญาติที่เข้าเยี่ยมผู้ต้องขังในแต่ละวัน และควรจัดมุมพักผ่อนมุนันนนาการให้กับญาติหรือผู้เข้ารับบริการระหว่างรอการเข้าเยี่ยม เพื่อลดความตึงเครียดและความวิตกกังวลต่าง ๆ ซึ่งควรสร้างสภาพอากาศภายในห้องเยี่ยมให้ถ่ายเทเท่าที่ควร เพื่อไม่ให้ส่งผลเสียและขัดต่อมาตรการการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 แนวทางในการให้บริการควรปรับปรุงห้องเยี่ยมให้มีสภาพอากาศถ่ายเทขึ้น โลงขึ้น และต้องมีแอลกอฮอล์หรือเจลล้างมือ ประจำอยู่ทุกจุดด้วย

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ต้องเริ่มต้นจากนโยบาย กล่าวคือ นโยบายที่ถูกกำหนดโดยกระทรวงยุติธรรม และกรมราชทัณฑ์ เป็นผู้รับนโยบาย ควรมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

มีความสอดคล้อง เข้าใจได้ง่าย และส่งต่อให้ส่วนภูมิภาคบรรจุในการจัดทำแผน อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานตามแผนการให้บริการ มีหน้าที่คอยวิเคราะห์ สังเคราะห์ตัวแผน เพื่อทำความเข้าใจ และถือปฏิบัติให้ตรงแนวทางการการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดระนอง อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในจังหวัดอื่น ๆ ภายในสังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม

2. ควรมีการศึกษาในมิติอื่น ๆ เพิ่มเติมที่มีผลต่อการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดระนอง เช่น แนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ในรูปแบบของการศึกษาในมิติอื่น ๆ ของแผนพัฒนากรมราชทัณฑ์

เอกสารอ้างอิง (References)

- กมลชนก แหลมภู .(2558). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยสแตนเลย์การ์ไฟฟ้า จำกัด (มหาชน)**. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- เกษม อธิวิวุฒิ. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร. **วารสารเกษมบัณฑิต**, ปีที่ 19, (ฉบับพิเศษ) กันยายน – ตุลาคม, หน้า 1 - 13.
- จุฑาทิพย์ โชติพงศ์หิรัญย์. จรัสศรี รุขชาติ.สุลีมาศ คำมุง. คำพันธ์ อัครเนตรและวิเชียร ศรีพระจันทร์. (2552).**การวิเคราะห์สาเหตุและพฤติกรรมการกระทำผิดของผู้ต้องขังโดยใช้ศิลปะภาพเขียนกรณีศึกษาเรือนจำพิเศษพัทยา**. มหาวิทยาลัยบูรพา. สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม.
- จิตฐิตา อติธรรมพฤษ์ .(2563). แนวคิดและรูปแบบการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังสูงอายุของราชทัณฑ์ไทย. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. **วารสารสหศาสตร์**, ปีที่ 20, ฉบับที่ 2, หน้า 2 – 17.
- ธงชาติ พุทธรอด. (2560).**ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ตำบลนาพรุ อำเภพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช**. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- พิมล เมฆสวัสดิ์.(2550). **การประเมินคุณภาพบริการ.สำนักหอสมุดกลาง**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรโศภ.กรุงเทพฯ.
- สุนันทา เอมะอมร. (2557). **ความพึงพอใจของผู้รับความช่วยเหลือทางกฎหมายศึกษาเฉพาะ กรณีการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน**. ปริญญา นิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชา.พัฒนาสังคม. คณะสังคมศาสตร์.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อำพร สครรัมย์.(2557).**ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด**. มหาวิทยาลัยบูรพา.สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน้ำสำนักงานบริหาร.เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. ThaiLIS.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L.L., Berry. (1990). **Delivering Quality Service**
: Balancing Customer Perceptions. New York : The Free Press.

