



ความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุม ประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก

A Study on Probationer's Expectation from Probation Officer Services of the Probation Office, Phitsanulok Province

นวลอนงค์ กมลรัตนานันท์¹, โชติ บดีรัฐ²

Nuan-anong Kamonrattananun¹, Choti Bodirat²

วิทยาลัยการจัดการท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Email: Nuananong2564@hotmail.com¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 335 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่า t-test, F-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านจริยธรรม รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอื่นไม่มีผล

3. แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติ พบว่า พนักงานคุมประพฤติควรมีองค์ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ส่วนราชการกำหนด ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค เคารพสิทธิของผู้ถูกคุมความประพฤติ ควรชี้แจงขั้นตอนและสิทธิให้ผู้ที่มาติดต่อราชการรับทราบก่อนเสมอ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถ และมีที่นั่งสำหรับผู้ถูกคุมความประพฤติอย่างเพียงพอ

คำสำคัญ: ความคาดหวัง; ผู้ถูกคุมความประพฤติ; พนักงานคุมประพฤติ

Abstract



The purposes of this research are 1) to study the expectation of probationer on the probation officer services, 2) to compare the factors that affect to the probationer expectation on the probation officer service and 3) to develop probation officer services of the Probation Office, Phitsanulok province. The 335 probationers participated by random. The questionnaires were used as the tool in this study. The data was analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, and F-test.

The findings revealed as follows:

1. The expectation of probationer on the probation officer services of the Probation Office, Phitsanulok province showed the high average scores in ethics, the probation officer service, the service steps, and the conveniences, respectively.

2. The personal factor such as the government salary was difference significantly ($p < 0.05$) in the factor that affects the probationer expectation on the probation officer service Office.

3. The suggestions of the probationer officer service development were the probationer officer's knowledge of the law and the service guidelines, no discrimination, acting with equally, respecting the probationer's rights, explaining the service steps to the visitors, the sufficient car park parking and the seating.

Keywords: Expectation; Probationer; Probation Officer

บทนำ

การคุมประพฤติ (PROBATION) เป็นมาตรการในการปฏิบัติต่อจำเลยซึ่งเป็นผู้กระทำผิดโดยยึดหลักอาชญาวิทยาและทัณฑวิทยาแนวใหม่ซึ่งเป็นการปฏิบัติต่อจำเลยอย่างมีมนุษยธรรม โดยเปลี่ยนแนวคิดจากการลงโทษจำเลยเพื่อแก้แค้นและทดแทนความผิดด้วยการลงโทษจำคุกจำเลย เพื่อแยกตัวออกจากสังคมมาเป็นวิธีการแก้ไขฟื้นฟูจำเลยเป็นรายบุคคล โดยให้สังคมหรือชุมชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขฟื้นฟูจำเลยด้วย ทั้งนี้ศาลจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขต่างๆ ดังที่ระบุไว้ในประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 56 ให้จำเลยซึ่งพิจารณาแล้วเห็นว่าจะแก้ไขปรับปรุงตนเองได้ปฏิบัติภายในกำหนดระยะเวลาหนึ่ง โดยให้ออกาสจำเลยดำรงชีพอยู่ในสังคมต่อไปได้ตามปกติภายใต้การสอดส่องดูแลของพนักงานคุมประพฤติ ตามพระราชบัญญัติวิธีดำเนินการคุมความประพฤติตามประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ.2522 มาตรา 6 หากจำเลยไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือกระทำผิดขึ้นใหม่ การคุมประพฤติก็อาจถูกเพิกถอน ซึ่งจำเลยอาจต้องรับโทษจำคุกในความผิดที่ได้กระทำลง แต่ถ้าจำเลยสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงตนเองได้ก็อาจพ้นจากการคุมประพฤติโดยหลุดพ้นจากข้อจำกัดต่างๆ ตามเงื่อนไขอันเนื่องมาจากการคุมประพฤติดังกล่าว โดยไม่ถือว่าจำเลยเป็นอาชญากรแต่ประการใด

ประเทศไทยเริ่มมีการนำระบบคุมประพฤติมาใช้เป็นครั้งแรกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2495 โดยมาใช้กับผู้กระทำผิด ที่เป็นเด็กและเยาวชนก่อน ส่วนผู้กระทำผิดที่เป็นผู้ใหญ่ นั้นแม้ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2499 มาตรา 56-58 จะได้บัญญัติถึงวิธีการเกี่ยวกับการคุมประพฤติไว้ แต่อย่างไรก็ตามศาลคงใช้มาตรการรอกำหนดโทษหรือรอการลงโทษเพียงอย่างเดียวโดยไม่ใช้วิธีการคุมความประพฤติ เนื่องจากยังไม่มี



หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่จะรับผิดชอบดำเนินการตามคำพิพากษาของศาลได้จนกระทั่งรัฐบาลได้ผ่านพระราชบัญญัติวิธีดำเนินการคุ้มครองความประพฤติประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ.2522 และได้มีการจัดตั้งสำนักงานคุมประพฤติกลาง ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับกองสังกัดสำนักงานส่งเสริมงานตุลาการกระทรวงยุติธรรม และได้เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2522 โดยดำเนินการในกรุงเทพมหานครก่อน จนปรากฏผลเป็นที่น่าพอใจและเพื่อเป็นการให้โอกาสแก่ประชาชนในทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ให้ได้รับประโยชน์จากวิธีการคุ้มครองความประพฤติ จึงได้มีการเปิดดำเนินการสำนักงานคุมประพฤติในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลกถือเป็นหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการผู้ถูกคุมประพฤติ เพราะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน หากผู้ถูกคุมประพฤติไม่ได้รับการบริการหรือการปฏิบัติที่ดี จากพนักงานคุมประพฤติ ทำให้ผู้ถูกคุมความประพฤติไม่ยอมมารายงานตัว ขาดความเชื่อมั่น ไว้วางใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติ และหวนกลับไปกระทำผิดซ้ำ แม้สำนักงานคุมประพฤติจะมีการจัดรูปแบบงานที่ดีเยี่ยม พนักงานคุมประพฤติก็ไม่สามารถที่จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ได้

การให้บริการประชาชน ถือเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงานราชการที่จะต้องบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด กรมคุมประพฤติ เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งมีหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับ “การแก้ไขฟื้นฟูและสงเคราะห์ผู้กระทำผิด” ภายหลังจากที่ศาลมีคำสั่งให้รอการลงโทษ และกำหนดเงื่อนไขการคุมประพฤติ ซึ่งเป็นวิธีการที่เปลี่ยนแนวคิดจากวิธีการลงโทษมาเป็นวิธีการบำบัดฟื้นฟู และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อให้สามารถกลับไปใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุขและไม่ก่อปัญหาสังคม ภายใต้อาณัติช่วยเหลือของชุมชน ผ่านภารกิจหลักเพื่อคืนคนดีสู่สังคม

ด้วยเหตุนี้ผู้เขียน ในฐานะที่เป็นบุคลากรของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก และเป็นพนักงานคุมประพฤติจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ เพื่อต้องการทราบถึงความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติในแต่ละด้าน อีกทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ถูกคุมความประพฤติได้ร่วมเสนอแนะปัญหาในการให้บริการ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งพนักงานคุมประพฤติจะได้รับรู้ รับทราบและนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ผู้ถูกคุมความประพฤติเชื่อมั่นในการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ และเกิดการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ อาชีพ รายได้และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ถูกคุมความประพฤติที่อยู่ในระหว่างคุมความประพฤติของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 2,054 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ถูกคุมความประพฤติของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก ที่ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 คน โดยใช้สูตร Taro Yamane และผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีรายงานตัวที่สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลกและจากการสัมภาษณ์อีก 5 คน จนครบตามจำนวนที่กำหนด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาการศึกษาคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งเครื่องมือในการวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลปัจจัยทางด้านบุคคลเกี่ยวกับ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้และระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก เป็นคำถามแบบปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคาดหวัง	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

โดยเกณฑ์การให้คะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายตามแนวทางของเบสท์ (Best) ซึ่งมีเกณฑ์การวัดความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 ความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 ความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 ความคาดหวังอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire)



3. การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง การให้บริการ การคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ได้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวแปรตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และดำเนินการกำหนดนิยามและโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการวัด

2. สร้างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะ เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา เสนอแนะและปรับปรุงแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อทำการตรวจสอบความครอบคลุม ความตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของปริมาณคำถาม โดยการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด (Item Objective Congruence : IOC) ผลการตรวจสอบเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ค่า IOC มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 แสดงว่า ข้อคำถามมีค่าความตรงเชิงเนื้อหา สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือได้

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจ และพิจารณา ทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบกับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 30 คน เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา โดยวิธีการคำนวณของ Cronbach แบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้ว มาทำการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลกับผู้ถูกคุมความประพฤติของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก

2. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยเมื่อพบกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ถูกคุมความประพฤติผู้ใหญ่ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก คนใดก็ตามที่สอบถามความคิดเห็นเพื่อเก็บข้อมูลได้ทันที จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 335 คน

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบคำถาม

5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ประมวลผล โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้ทำการวิเคราะห์ทางเนื้อหา (Content analysis) จากแบบสัมภาษณ์ ประกอบกับแนวคิดและทฤษฎี



2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอนุมานหรือสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) รวมถึงใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแปรต้น ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้และระดับการศึกษา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 4 ด้าน โดยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำมาแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 4 ด้าน โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) จากการทดสอบเป็นรายคู่ ใช้วิธี LSD

2.4 วิเคราะห์แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก

ผลการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น และรายได้ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ 5,000-10,000 บาท ส่วนอาชีพที่มีจำนวนมากที่สุด คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป

2. วิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก สรุปได้ว่า

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ระดับความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 4 ด้าน

ความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.27	.64	มาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	.69	มาก
3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.21	.60	มาก
4. ด้านจริยธรรม	4.32	.62	มาก
ผลรวม	4.21	.54	มาก

จากตารางพบว่า ความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ ทั้งหมด 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านจริยธรรม รองลงมาตามลำดับคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ



อภิปรายผล

จากการศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก

โดยภาพรวมแล้วนั้น อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านจริยธรรมและรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจากผลการวิจัยที่พบว่าด้านจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดพิษณุโลก ได้มีการประเมินการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัด KPI ในการปฏิบัติงานด้วย จึงทำให้พนักงานคุมประพฤติมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ เคารพในสิทธิของผู้ถูกคุมความประพฤติเหมือนลูกค้าคนหนึ่งที่มารับบริการจากเรารักษาความลับของผู้ถูกคุมความประพฤติได้ รวมทั้งพนักงานคุมประพฤติมีความยุติธรรมดูแลผู้ถูกคุมความประพฤติทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีข้อยกเว้นว่าเป็นคนจนหรือคนรวย ซึ่งก็ได้สอดคล้องกับแนวคิดของสุนันทา ทวีผล (2550) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพโดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการดังนี้ 1) ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ 2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ 3) ความทั่วถึง เท่าเทียมไม่มีข้อยกเว้นไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกันคุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น 4) ความสะดวกรวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ (4.1) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service) (4.2) ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องรอคอยรับบริการนานเกินสมควร (4.3) ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอนคาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด 5) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ 6) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพมีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดพิษณุโลก ที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ทั้งหมด 4 ด้าน สรุปโดยรวมแล้ว จะเห็นว่าด้านจริยธรรมคือจุดเด่นของพนักงานคุมประพฤติ เนื่องจากสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลกได้รับรางวัลองค์กรคุณธรรมโปร่งใส ประจำปี พ.ศ.2562 พนักงานคุมประพฤติมีการยึดถือวัฒนธรรมขององค์กรมาแต่ช้านาน ว่า



จะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบการทำงานได้ ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ ดังคำสอนของรุ่นพี่ที่สอนรุ่นน้องว่า “แม้แต่น้ำแก้วเดียวก็รับไม่ได้” ดังนั้นเวลาไปออกพื้นที่ สอดส่องติดตามผู้ถูกคุมความประพฤติ ชาวบ้านละแวกใกล้เคียงหรือพยานเพื่อนบ้านที่เราไปสอบถาม เสนอ เครื่องดื่มหรือนำของกำนัลมาให้ พนักงานคุมประพฤติก็จะไม่รับ หรืออย่างเช่น ผู้ถูกคุมความประพฤติมา รายงานตัวแล้วนำผลไม้ ขนม กาแฟ มาให้โดยเสน่หา พนักงานคุมประพฤติทุกคนก็จะรู้กันว่ารับไว้ไม่ได้ เพราะ ถ้ารับไว้ถือเป็นการให้สินบนแก่พนักงานคุมประพฤติ ซึ่งข้อนี้พนักงานคุมประพฤติทุกคนจะปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จึงเป็นจุดเด่นและจุดแข็งของพนักงานคุมประพฤติ อีกทั้งพนักงานคุมประพฤติต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ให้แก่ผู้ถูกคุมความประพฤติ ยึดถือกฎหมาย กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ตระหนักในคุณค่า และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ มีความศรัทธา ภาคภูมิใจในวิชาชีพ

สรุป

ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า มีข้อเสนอแนะเพื่อให้สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดพิษณุโลก ได้นำไปปรับใช้และปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ควรพูดคุยด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ให้เกียรติ ไม่พูดคำหยาบคาย ควรชี้แจงขั้นตอนและสิทธิให้ผู้ที่มาติดต่อราชการรับทราบก่อนเสมอ บุคลากรที่ให้บริการควรมีองค์ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ส่วนราชการกำหนดอย่างแท้จริง ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน เคารพสิทธิของผู้มาติดต่อราชการ โดยจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจ โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายผู้ที่มีการศึกษาที่มารับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และมีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ รวมไปถึงต้องมีป้ายหรือสัญลักษณ์ ที่บ่งชี้ถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการ มีน้ำดื่มที่สะอาดในการให้บริการ มีห้องน้ำที่สะอาด มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับภารกิจของกรมคุมประพฤติ ในระหว่างนั่งรอรับบริการจากพนักงานคุมประพฤติ

3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีระบบการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีระบบการแจ้งเตือนหรือแจ้งกำหนดนัดหมายวันมารายงานตัวให้ผู้ถูกคุมความประพฤติทราบ ควรจัดระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็วและชัดเจน นอกจากนี้ ผู้บริหารควรจัดให้มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกกระบวนการ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้กับงาน โดยนำตัวแบบงานซึ่งมีการรวบรวมและพัฒนาโปรแกรมจากกรม ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่และสามารถรองรับโปรแกรมได้ เช่น โปรแกรมการเขียนใบเสร็จรับเงิน ตลอดจนโปรแกรม ขอตรวจสอบแก้ไขข้อมูลทางทะเบียนเป็นการพัฒนาระบบงานและฐานข้อมูลเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ด้านจริยธรรม ควรมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ทำงานเป็นทีม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ถูกคุมความประพฤติ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวังการให้บริการของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีต่อการให้บริการของพนักงานคุมประพฤติ ในสำนักงานคุมประพฤติระดับภาค เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในระบบการให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทุกจังหวัดและเพื่อให้สำนักงานคุมประพฤติทราบถึงปัญหาอุปสรรคการทำงาน จุดบกพร่องต่างๆของแต่ละพื้นที่



2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้ถูกคุมความประพฤติ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดนโยบายและวางแผนการทำงานของพนักงานคุมประพฤติให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คุมประพฤติ, กรม. (2559). *คู่มืองานคุมประพฤติ สำหรับบริการประชาชน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงยุติธรรม.
- ชกุล โตอ่อน. (2557). *ปัญหาการผิดเงื่อนไขการคุมประพฤติจำเลยในคดีความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด : ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัดลำปาง*. สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วี. อินเทอร์เน็ต.
- พรชัย ภาระเวช. (2558). *ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสกลนคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษ ฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช)*. (ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดมุกดาหาร. (2561). *แนวความคิดการคุมประพฤติ (PROBATION)*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.mukdahannews.com/c-koomparperd.htm>. วันที่ค้นข้อมูล: 16 ธันวาคม 2561.