

กลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถิปกติใหม่ของกลุ่มเรือนจำ
และทัณฑสถาน เขต 4

STRATEGIES TO IMPROVE THE SERVICES TO VISIT INMATES IN
THE POST NEW NORMAL SETTINGS FOR PRISONS AND
CORRECTIONAL INSTITUTIONS IN REGION 4

อุกฤษ ดาวังปา¹ กฤตติกา แสนโกชน² บุษกร สุขแสน³ และศุภกฤต ปิติพัฒน์⁴
Ukrit Dawangpa¹, Krittikar Sanphosh², Bussakorn Suksan³ and Supagrit Pitiphat⁴

^{1,2,3,4} หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี

^{1,2,3,4} Doctor of Philosophy, Program in Development Strategy, Faculty of Humanities and Social
Sciences, Udon Thani Rajabhat University
E-mail: 1979ukrit11@gmail.com

Received: May 2, 2023
Revised: August 27, 2023
Accepted: September 7, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณภาพการให้บริการดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4 และ 2) เพื่อกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถิปกติใหม่ของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4 กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 กลุ่มเป้าหมาย คือ ญาติผู้ต้องขัง จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการทางดิจิทัล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง ระยะที่ 2 นำผลการศึกษารายละเอียดจากระยะที่ 1 มากำหนดกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 30 คน เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อกำหนดตำแหน่งทางกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ SWOT และวิเคราะห์ TOWS Matrix

ผลการศึกษาพบว่า 1) โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากด้านสิ่งที่จับต้องได้ทางดิจิทัล ด้านความเชื่อมั่นทางดิจิทัล และด้านการยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง มีขนาดอิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.50, 0.44 และ 0.37 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) เท่ากับร้อยละ 70 และ 2) ผลการกำหนดตำแหน่งทางกลยุทธ์ พบว่า ตำแหน่งทางกลยุทธ์ของหน่วยงานอยู่ในตำแหน่ง Question Marks กลยุทธ์ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ ได้แก่ (1) กลยุทธ์พัฒนาการบริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์ที่สามารถจับต้องได้ อย่างเป็นรูปธรรม (2) กลยุทธ์สร้างความเชื่อมั่นใน

การบริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์ และ (3) กลยุทธ์พัฒนาการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์โดยยึดผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง

คำสำคัญ

คุณภาพบริการ การเยี่ยมผู้ต้องขัง กลยุทธ์การพัฒนา ความพึงพอใจ วิธีปฏิบัติใหม่

ABSTRACT

This research has the following objectives: 1) to examine the causal relationship of the quality of digital services influencing the satisfaction of visiting inmates of the group of prisons and correctional institutions Region 4, and 2) to formulate a strategy for the development of visitation services to inmates in the new normal of prisons and correctional institutions Region 4. The research method is divided into 2 phases, namely Phase 1 The target group is Relatives of 400 inmates random sampling by hierarchical random sampling method the tool used was a questionnaire on the quality of digital services. Data were analyzed by structural equation analysis. Phase 2: the results of the research from phase 1 were used to develop strategies for the development of visitation services to inmates. The target group is 30 experts and experts. Select a specific sample by conducting a workshop to determine strategic positions from SWOT analysis and TOWS matrix analysis.

The results of the study found that 1) the model is consistent with the empirical data. by satisfaction with the service of visiting prisoners positively influenced by digital tangibles, digital trust, and customer centricity. The standard effect sizes were 0.50, 0.44 and 0.37, respectively. The forecast coefficient (R^2) is 70%. And 2) strategic positioning result found that strategic location of the agency in question marks position. These strategies include: (1) developing services through tangible online digital platforms effectively, (2) building confidence in services through online digital platforms, and (3) focusing on service development strategies through online digital platforms based on customer centered approaches.

Keywords

Service Quality, Visit Inmates, Development Strategy, Satisfaction, New Normal

ความสำคัญของปัญหา

เรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4 เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ครอบคลุมเรือนจำและทัณฑสถานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน รวม 15 แห่ง มีภารกิจหลักสำคัญ คือ การควบคุมและพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง เพื่อให้กลับตนเป็นพลเมืองดีสามารถใช้ชีวิตอยู่

ร่วมกับสังคมอย่างปกติสุข โดยไม่ก่ออาชญากรรม และความวุ่นวายให้กับสังคมอีกหลังพ้นโทษ ตลอดจนหน้าที่ในการบริหารจัดการเพื่อปฏิบัติต่อผู้ต้องขังให้เป็นไปตามข้อกำหนดแห่งสหประชาชาติ ว่าด้วยการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง (ข้อกำหนดแมนดาลา) ด้านการติดต่อกับโลกภายนอก ภายใต้บทบัญญัติ ในพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 มาตรา 60 กำหนดให้ “ผู้ต้องขังพึงได้รับการอนุญาตให้ติดต่อกับบุคคลภายนอกตามระเบียบที่กรมราชทัณฑ์กำหนด เพื่อให้ผู้ต้องขังได้ประพฤติปฏิบัติตัวอยู่ใน ระเบียบวินัยไม่กระทำความผิดกฎระเบียบของทางเรือนจำ เพื่อจะได้มีโอกาสได้รับการเยี่ยมจากญาติ คลายความกังวลต่อความปลอดภัยในขณะถูกคุมขังในเรือนจำได้” (Corrections, 2021)

ก่อนการแพร่ระบาดของของโรค COVID - 19 กรมราชทัณฑ์กำหนดให้เรือนจำ/ทัณฑสถาน ดำเนินการให้บริการญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังภายใต้เงื่อนไขที่กรมราชทัณฑ์กำหนด ใน 3 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) การเยี่ยมผู้ต้องขังทั้งในกรณีปกติบริเวณห้องเยี่ยมหน้าเรือนจำ และเยี่ยมผู้ต้องขัง ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ 2) การให้บริการรับฝากเงินให้แก่ผู้ต้องขังผ่านจุดให้บริการรับฝากเงินหน้า เรือนจำฯ ธนาณัติ เอกสารอื่นใดแทนตัวแลกเงิน ตลอดจนระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ ที่กรมราชทัณฑ์กำหนด 3) การให้บริการซื้อสินค้าและอาหารฝากให้ผู้ต้องขังในเรือนจำที่จุดให้บริการ หน้าเรือนจำและผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละเรือนจำ ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นการให้บริการที่จุดบริการหน้าเรือนจำ เป็นหลัก

การบริการเยี่ยมผู้ต้องขังถือเป็นกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสงบเรียบร้อยในเรือนจำ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างญาติและผู้ต้องขังให้คงอยู่ขณะที่ผู้ต้องขังถูกคุมขังภายในเรือนจำ หากเรือนจำและทัณฑสถาน มีการพัฒนาคุณภาพบริการด้านดังกล่าว อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้ ญาติเกิดความพึงพอใจ อยากมาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังบ่อยครั้ง และสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อ การลดการกระทำผิดซ้ำในระยะสั้นของผู้ต้องขังได้ (Berghuis et al., 2022) และจากปัจจัยการ เปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของของโรค COVID - 19 กอปรกับสภาพภายในเรือนจำ และทัณฑสถานโดยทั่วไป ต้องประสบกับปัญหาความแออัด ส่งผลให้เรือนจำเป็นสถานที่ที่มีความเสี่ยง สูงสำหรับแพร่การระบาดของโรค COVID - 19 (Vusirikala et al., 2021) ทำให้มีการออกมาตรการ ด้านสาธารณสุข เพื่อป้องกัน ยับยั้งการแพร่ระบาดของโรค เช่น การตรวจหาเชื้อของผู้ต้องขัง และเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ รวมทั้งจำกัดหรืองดการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในช่วงที่มีการระบาดอย่าง รุนแรง (Shah, Awais & Shah, 2020) ตลอดจนนโยบายเกลี้ยอัตราความจุในเรือนจำของผู้ต้องขังใน แต่ละเรือนจำ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ที่อัตราความจุในเรือนนอนผู้ต้องขังในอัตราส่วน 1.60 ตารางเมตร ต่อผู้ต้องขัง 1 คน (Corrections, 2021) ทำให้มีการย้ายผู้ต้องขังจากเรือนจำหนึ่ง เพื่อไปคุมขังยังอีกเรือนจำหนึ่ง ส่งผลให้ญาติเกิดความไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ณ จุดให้บริการหน้าเรือนจำและหันมาใช้บริการในวิถิปกติใหม่ผ่านทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น

จากประเด็นความสำคัญเกี่ยวกับสถานการณ์แพร่ระบาดของของโรค COVID - 19 ที่กล่าวมา ส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้ต้องขังที่รู้สึกท้อแท้ และถูกปล่อยทิ้งให้อยู่อย่างโดดเดี่ยว ตลอดจน ความวิตกกังวลในตัวผู้ต้องขังต่อการแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 ในเรือนจำ จึงอาจเป็นที่มา ของการอาศัยสถานการณ์ดังกล่าว ก่อเหตุแหกหักหลบหนี และก่อจลาจลขึ้นในเรือนจำ รวมถึงข้อ กังวลใจจากญาติผู้ต้องขังที่ห่วงใยในชะตากรรมของผู้ต้องขังที่ต้องอาศัยอยู่ในสถานที่ซึ่งมีความเสี่ยง ต่อการรับเชื้อโรค ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของกรมราชทัณฑ์ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำและทัณฑสถาน

ได้สังเกตเห็นความจำเป็นในการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4 ภายใต้วิถีปกติใหม่ ที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ญาติเกิดความพึงพอใจและอยากมาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังบ่อยครั้ง และสม่ำเสมอ ต่อไป

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุของคุณภาพการให้บริการดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่
2. กลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถีปกติใหม่ของกลุ่มเรือนจำ และทัณฑสถาน เขต 4 มีลักษณะเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณภาพการให้บริการดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4
2. เพื่อกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถีปกติใหม่ของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา ผู้วิจัยกำหนดวิธีดำเนินการทำวิจัยเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณภาพการให้บริการดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4 การวิจัยในระยะนี้ เป็นลักษณะของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือญาติของผู้ต้องขังที่ถูกคุมขังอยู่ในกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4 จำนวน 323,350 คน อ้างอิงจากรายงานข้อมูลสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์ ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2565 (Corrections, 2022) ประกอบระเบียบกรมราชทัณฑ์ที่อนุญาตให้ผู้ต้องขังแจ้งรายชื่อญาติที่ต้องการให้ติดต่อเยี่ยมญาติได้ไม่เกิน 10 คน (Corrections, 2018) กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้หลักของ Hair, Black, Babin & Anderson (2014) ที่เสนอว่าหากในโมเดลมีตัวแปรแฝงไม่เกิน 7 ตัวแปร และไม่มี Under Identified ของตัวแปรแฝง โดยตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงมีค่าความสัมพันธ์ (Communality) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ขนาดตัวอย่างต่ำสุด คือ 150 ตัวอย่าง โดยการวิจัยในครั้งนี้ มีตัวแปรแฝงที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 6 ตัวแปร โดยตัวแปรแฝงไม่มีลักษณะของ Under Identified และตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงมีค่าความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.535 – 0.847 ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเป็น จำนวน 400 ราย ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขที่กล่าวมาข้างต้น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ

ชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามอัตราส่วนจำนวนญาติผู้ต้องขังในแต่ละเรือนจำ และทัณฑสถาน เขต 4 ทั้ง 15 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการเยี่ยมผู้ต้องขังทางดิจิทัล โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของญาติผู้ต้องขังที่มารับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะของการรับบริการ มีลักษณะการตอบแบบตรวจรายการ ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางดิจิทัล 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ทางดิจิทัล ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่นทางดิจิทัล ด้านปฏิสัมพันธ์ทางดิจิทัล และ ด้านการยึดผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และ ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการมารับบริการเยี่ยมผู้ต้องขัง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้น มีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) พบว่า ข้อคำถาม แต่ละข้อมีค่า IOC ระหว่าง 0.80 - 1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามมีความตรงเชิงเนื้อหา หลังจากนั้นได้ทำการทดสอบความเที่ยง (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจากญาติผู้ต้องขังที่มารับบริการในระบบออนไลน์กับเรือนจำกลางอุดรธานี จำนวน 30 ราย เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.949 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 (Cortina, 1993) จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีระดับความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์ดี

การเก็บข้อมูลวิจัย

การทำวิจัยในระยนี้เก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการเยี่ยมผู้ต้องขังทางดิจิทัล โดยขอให้บัณฑิตวิทยาลัย จัดทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังกรมราชทัณฑ์ เพื่อประสานไปยังเรือนจำและทัณฑสถาน ในเขต 4 รวม 15 แห่ง ประชาสัมพันธ์ให้ญาติผู้ต้องขังที่มารับบริการทางดิจิทัลกับเรือนจำ ตอบแบบสอบถามออนไลน์ Google form ผ่านลิงก์ หรือ QR-code ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) วิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) วิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล

ระยะที่ 2 กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถิปกติใหม่ของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยกำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย

เป็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 30 คน จำแนกเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดทำยุทธศาสตร์ จำนวน 4 คน ด้านการบริหารงานเรือนจำ จำนวน 3 คน ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 คน และผู้เชี่ยวชาญในการบริการเยี่ยมผู้ต้องขัง สัดส่วนเรือนจำกลาง 8 คน เรือนจำจังหวัด จำนวน 11 คน และเรือนจำอำเภอ จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เมื่อวันอาทิตย์ที่ 19 กุมภาพันธ์ 2566 เพื่อร่วมกันวิเคราะห์ตำแหน่งทางกลยุทธ์ และกำหนดกลยุทธ์การพัฒนากการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถิปกติใหม่ของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการการจดบันทึกและบันทึกเทปตลอดการประชุม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Validity) ร่วมกับการวิเคราะห์ตำแหน่งทางกลยุทธ์ และ TOWS Matrix เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกลยุทธ์การพัฒนากการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถิปกติใหม่ของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยระยะที่ 1 การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณภาพบริการดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการเยี่ยมผู้ต้องขังของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4

ผลการวิเคราะห์เบื้องต้นพบว่า โมเดลไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับโมเดล โดยการผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้น กล่าวคือ ให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งหลังจากปรับโมเดลแล้ว พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความกลมกลืน ได้แก่ ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) มีค่าเท่ากับ 1.951 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.94 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.91 ดัชนีความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่ารากกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.049 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (SRMR) มีค่าเท่ากับ 0.026 ซึ่งทุกค่าผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนด

พิจารณาตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 19 ตัวแปร พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.76 – 0.95 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป เมื่อพิจารณาจากค่าสถิติที (t) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานทุกตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความตรงเชิงสูงเข้า มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ในระดับที่น่าเชื่อถือ และสามารถอธิบายได้อย่างมีความหมาย

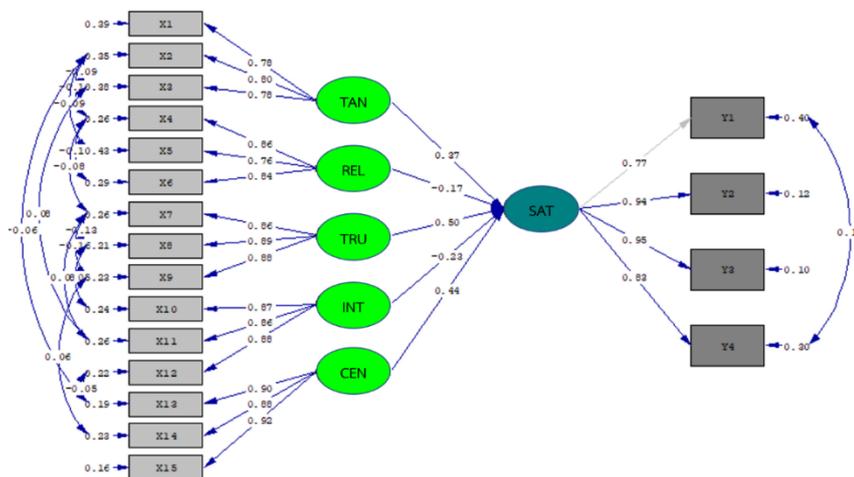
ผลการประเมินความเที่ยงของโมเดลการวัดในแต่ละองค์ประกอบอยู่ในเกณฑ์ดี โดยพิจารณาจากค่า CR มีค่าระหว่าง 0.821 – 0.930 และค่า AVE มีค่าระหว่าง 0.606 – 0.807 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 0.70 และ 0.50 ตามลำดับ แสดงว่าองค์ประกอบของตัวแปรในโมเดลการวัดมีความน่าเชื่อถือสูง และสามารถใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างได้เป็นอย่างดี

เมื่อพิจารณาขนาดอิทธิพลมาตรฐานของโมเดลเชิงโครงสร้าง พบว่า ตัวแปรสาเหตุ จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ทางดิจิทัล (TAN) ด้านความเชื่อมั่นทางดิจิทัล (TRU) และด้านการยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (CEN) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการมารับบริการ (SAT) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีขนาดอิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.50, 0.44 และ 0.37 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรสาเหตุด้านความน่าเชื่อถือ (REL) และปฏิสัมพันธ์ทางดิจิทัล (INT) ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการมารับบริการ (SAT) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.70 กล่าวคือ ตัวแปรสาเหตุในโมเดลสามารถอธิบายตัวแปรผลได้ร้อยละ 70 ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ขนาดอิทธิพลมาตรฐานของโมเดล

ตัวแปรผล	R^2	อิทธิพล	ขนาดอิทธิพลมาตรฐานของตัวแปรสาเหตุ				
			TAN	REL	TRU	INT	CEN
SAT	0.70	DE	0.37**	-0.17	0.50**	-0.23	0.44*

DE คือ อิทธิพลทางตรง; ** $p < 0.01$; * $p < 0.05$



Chi-Square=240.01, df=123, P-value=0.00000, RMSEA=0.049

ภาพที่ 1 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุของคุณภาพบริการทางดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการเยี่ยมชมผู้ต้องขังของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถานเขต 4

ผลจากการศึกษาระยะที่ 1 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4 ประกอบด้วย 1) ด้านสิ่งที่จับต้องได้ทางดิจิทัล (TAN) ได้แก่ (X2) ขั้นตอนการบริการผ่านระบบออนไลน์ทำให้สะดวกรวดเร็ว, (X1) การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์มีความสะดวกสบาย, และ (X3) การให้คำแนะนำการให้บริการที่หลากหลาย, 2) ด้านความเชื่อมั่นทางดิจิทัล (TRU) ได้แก่ (X8) ความปลอดภัยของข้อมูล

ผู้มาใช้บริการ, (X9) ความไว้วางใจในการบริการของระบบออนไลน์, และ (X7) การแจ้งผลยืนยันในการใช้บริการ และ 3) ด้านการยึดผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง (CEN) ได้แก่ (X15) การให้บริการด้วยความกระตือรือร้น, (X13) การให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ, และ (X14) การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมเห็นอกเห็นใจ

ผลการวิจัยระยะที่ 2 การกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาการบริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถิปกติใหม่ของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4

1. ผลการวิเคราะห์ตำแหน่งกลยุทธ์ โดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก จากความเห็นที่ประชุมเชิงปฏิบัติการโดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ พบว่า สภาพแวดล้อมภายใน มีน้ำหนักคะแนนสุทธิ เท่ากับ - 0.24 โดยมี ด้านวัสดุ เป็นจุดแข็งที่คะแนนมากที่สุด เท่ากับ 4.25 และ ด้านกำลังคน เป็นจุดอ่อน ที่คะแนนมากที่สุด เท่ากับ - 4.69 รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักและคะแนนสภาพแวดล้อมภายใน

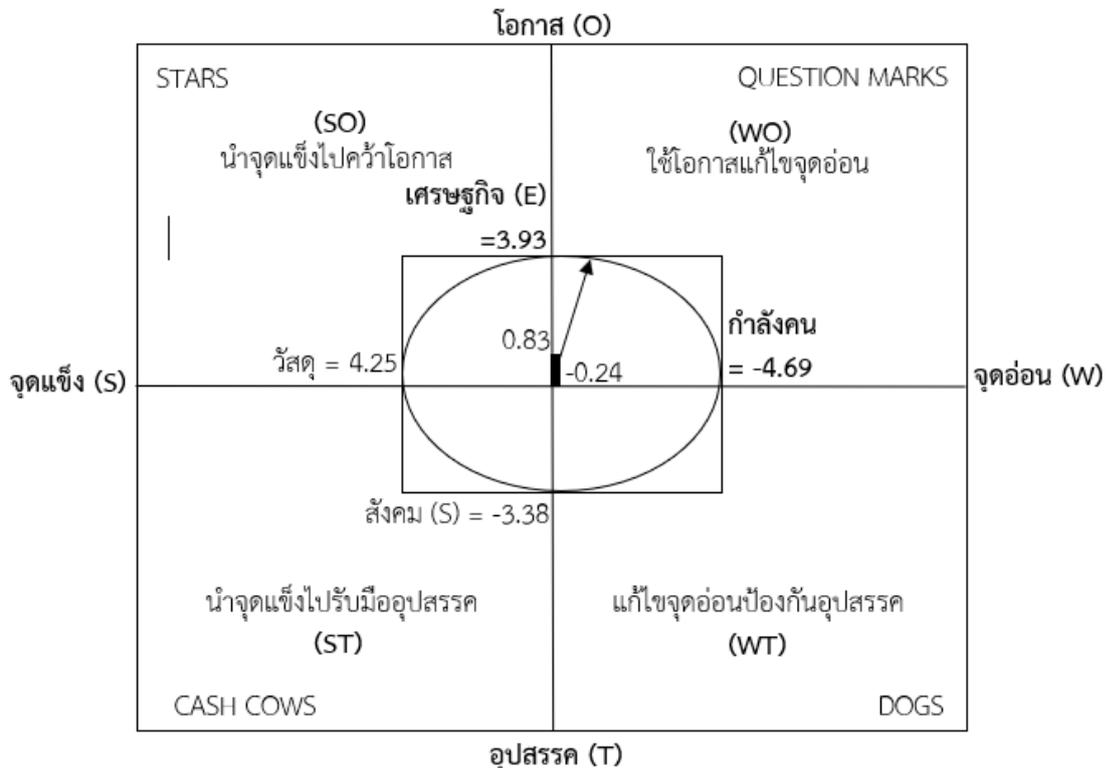
หลักการจัดการองค์กร 4M	น้ำหนัก	คะแนนค่าเฉลี่ย		น้ำหนักคะแนน		สรุปผล
		จุดแข็ง	จุดอ่อน	จุดแข็ง	จุดอ่อน	
กำลังคน (Man)	0.25	-	-4.69	-	-1.17	-1.17
งบประมาณ (Money)	0.25	1.91	-2.24	0.48	-0.56	-0.08
วัสดุ (Materials)	0.25	4.25	-	1.06	-	1.06
การจัดการ (Management)	0.25	2.12	-2.31	0.53	-0.58	-0.05
รวม	1.00	-	-	-	-	-0.24

สำหรับสภาพแวดล้อมภายนอกมีน้ำหนัก คะแนนสุทธิ เท่ากับ 0.83 โดยมี ด้านเศรษฐกิจ Economic เป็นโอกาส ที่น้ำหนักคะแนนมากที่สุด เท่ากับ 3.93 และ ด้านสังคม Social เป็นอุปสรรค ที่ค่าน้ำหนักคะแนน เท่ากับ - 3.38 รายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักและคะแนนสภาพแวดล้อมภายนอก

หลักการ PEST Analysis	น้ำหนัก	คะแนนค่าเฉลี่ย		น้ำหนักคะแนน		สรุปผล
		โอกาส	อุปสรรค	โอกาส	อุปสรรค	
นโยบายการเมือง Politic	0.25	3.74	-0.97	0.94	-0.24	0.70
เศรษฐกิจ Economic	0.25	3.93	-	0.98	-	0.98
สังคม Social	0.25	1.03	-3.38	0.26	-0.85	-0.59
เทคโนโลยี Technology	0.25	1.65	-2.69	0.41	-0.67	-0.26
รวม	1.00	-	-	2.59	-1.76	0.83

ผู้วิจัยได้นำค่าคะแนนที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ดังตารางที่ 2 และ 3 มาสร้างเป็นภาพเพื่อระบุตำแหน่งทางกลยุทธ์ได้ตาม ภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ภาพแสดงตำแหน่งทางกลยุทธ์การให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถีสภคตใหม่ของกลุ่มเรือนจำ และทัณฑสถานเขต 4

ผลการกำหนดตำแหน่งทางกลยุทธ์ตามภาพที่ 2 พบว่า อยู่ในตำแหน่ง Question Marks กล่าวคือ มีจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายในด้านกำลังคนที่ขาดการพัฒนาทักษะในการสื่อสารและงานราชทัณฑ์เป็นงานที่ตรากตรำ ตลอดจนจำนวนบุคลากรที่มีหน้าที่เป็นแอดมิน ส่วนใหญ่ขาดประสบการณ์ในการทำงาน โอกาสจากสภาพแวดล้อมภายนอก ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้ญาติเลือกที่จะใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ดีกว่ามาใช้บริการที่เรือนจำ ด้านนโยบายหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์ ตลอดจน ด้านเทคโนโลยี จากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์ที่มีการแข่งขันสูง ผู้ให้บริการต่างพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์อย่างต่อเนื่อง จึงสรุปได้ว่า กลุ่มเรือนจำและทัณฑสถานเขต 4 สามารถใช้โอกาสที่มีอยู่ไปแก้ไขหรือพัฒนาจุดอ่อนให้ดียิ่งขึ้นได้ โดยมุ่งเน้นที่การกำหนดกลยุทธ์เชิงแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการเยี่ยมผู้ต้องขังภายใต้วิถีสภคตใหม่เป็นสำคัญ

เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์และที่มาของการกำหนดกลยุทธ์ฯ ตลอดจนได้กลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองต่อหลักการสร้างกลยุทธ์อย่างรอบด้าน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการศึกษาวิเคราะห์ทั้งหมดมาจัดทำเป็นแผนกลยุทธ์ โดยใช้แนวคิดการวางแผนกลยุทธ์ด้วยวิธี TOWS Matrix ที่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อการใช้อุปสรรคไปแก้ไขหรือลดจุดอ่อนที่สอดคล้องกับตำแหน่งทางกลยุทธ์ ซึ่งเป็นข้อค้นพบในข้างต้น ปรากฏดังรายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การสร้างกลยุทธ์จาก TOWS Matrix

กลยุทธ์ SO (SO strategies)	กลยุทธ์ WO (WO strategies)
<p>(นำจุดแข็งไปคว้าโอกาส)</p> <p>S1+S7+O4+O7: การประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านสื่อสังคมออนไลน์ให้ญาติหันมาใช้บริการฝากเงินให้ผู้ต้องขังผ่าน App ธนาคารมากขึ้น</p> <p>S1+S3+S4+O3+O4: ประชาสัมพันธ์พันธกิจที่มีประโยชน์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ญาติได้รับทราบด้วยการบอร์ดเคลทหรือโพสต์ใน LINE Official Account และ FACE BOOK</p> <p>อย่างต่อเนื่อง</p> <p>S1+S3+O2+O7: เปิดบริการเยี่ยมผ่านไลน์และขายสินค้าฝากให้ผู้ต้องขังผ่านระบบออนไลน์ในวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์และวันสำคัญ</p>	<p>(ใช้โอกาสแก้ไขจุดอ่อน)</p> <p>W1+W4+O1+O2: พัฒนาทักษะการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์ เช่น LINE, FACE BOOK ให้แก่บุคลากร</p> <p>W1+W3+O1+O2: พัฒนาทักษะการสื่อสารทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่หลากหลายให้แก่บุคลากร</p> <p>W3+W4+W5+W6+O2+O3+O4: รับสมัครลูกจ้างชั่วคราวเพื่อทำหน้าที่ในการบริการช่วยแบ่งเบาภาระงานเจ้าหน้าที่</p> <p>W3+W4+O2+O4: มอบหมายบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานทำหน้าที่เป็นแอดมินร่วม</p> <p>W2+W4+W5+O2+O4+O5: พัฒนาให้มีช่องทางออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงการบริการเยี่ยมผู้ต้องขังในภาพรวมเขต 4 หรือ ทั่วประเทศ ในที่เดียว</p> <p>W9+O1+O2+O3+O7: ออกแบบข้อความภาพเมนูรายการสินค้าและอาหารให้น่าสนใจและโพสต์เชิญชวนให้ญาติซื้อฝากผู้ต้องขังอย่างต่อเนื่อง ด้วยความเอาใจใส่</p> <p>W8+O2+O3+O4: พัฒนาช่องทางการสื่อสารให้ญาติสามารถสอบถาม เรื่องผู้ต้องขังถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถานแห่งใด ผ่านช่องทางออนไลน์โดยผู้ต้องขังให้คำยินยอม</p> <p>W2+O1+O3+O4: ประชาสัมพันธ์เชิงรุกในสื่อสังคมออนไลน์ให้ญาติทราบถึงระเบียบหลักเกณฑ์การให้บริการที่ต่อเนื่อง</p>
<p>(นำจุดแข็งไปรับมืออุปสรรค)</p> <p>S1+S4+S5+T4+T6+T7: เปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนทางออนไลน์และนำมาปรับปรุง พัฒนา</p> <p>S1+S5+T3+T4: จัดให้มีระบบประเมินความพึงพอใจภายหลังการรับบริการทุกครั้ง</p> <p>S1+S5+S7+T2+T4+T6: ประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์สร้างความเข้าใจไม่ให้ญาติตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพอย่างต่อเนื่อง</p> <p>S2+T7: ประชุมสร้างความเข้าใจรับฟังปัญหากับแอดมินผู้ให้บริการเป็นประจำทุกเช้า ก่อนให้บริการ</p>	<p>(แก้ไขจุดอ่อนป้องกันอุปสรรค)</p> <p>W1+W6+T4+T7: ส่งข้อความการส่งมอบสินค้าที่ญาติทำรายการซื้อสินค้าฝากผู้ต้องขังในเรือนจำให้ญาติได้รับทราบ</p> <p>W1+W5+T3+T4: ส่งข้อความแจ้งให้ญาติเตรียมความพร้อมก่อนทำการเยี่ยมผ่านระบบ LINE อย่างน้อย 1 วัน</p> <p>W3+W4+T3+T7: เสริมสร้างขวัญกำลังใจสำหรับผู้ให้บริการที่ดีผ่านการโหวตจากผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์</p>

2. ผลการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถีปกติใหม่ของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4

ผู้วิจัยได้สร้างกลยุทธ์ฯ โดยการจัดหมวดหมู่วิธีการที่ได้จากการวางแผนกลยุทธ์ด้วย TOWS Matrix ดังตารางที่ 4 มากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับข้อค้นพบโมเดลคุณภาพบริการทางดิจิทัลฯ จากการทำวิจัยในระยะที่ 1 ปรากฏรายละเอียดตามแผนภาพ ต่อไปนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)	กลุ่มเรือนจำและทัณฑสถานเขต 4 (เป็นต้นแบบ) การให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถีปกติใหม่ ที่นำไปสู่การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์เพื่อการเข้าถึงบริการของเรือนจำและทัณฑสถานทั่วประเทศ”		
พันธกิจ (Mission)	1. พัฒนาช่องทางบริการทางดิจิทัล ที่สะดวก รวดเร็วอย่างบูรณาการ	2. เสริมสร้างความเชื่อมั่นในการบริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล	3. ให้บริการอย่างเข้าใจเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ
กลยุทธ์ที่ 1	พัฒนาการบริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์ที่สามารถจับต้องได้และเป็นรูปธรรม		
วัตถุประสงค์	1. เพื่อพัฒนาขั้นตอนบริการที่สะดวกรวดเร็ว	2. เพื่อให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลออนไลน์ที่มีความสะดวกสบาย	2. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้คำแนะนำการบริการที่หลากหลาย น่าสนใจ
วิธีการ	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนบริการที่มีความน่าสนใจอย่างต่อเนื่อง - เปิดใช้งานบัญชีไลน์ทางการฝ่ายทัณฑปฏิบัติ ให้ญาติสามารถตรวจสอบการถูกคุมขังของผู้ต้องขังของเรือนจำแต่ละแห่งภายใต้เงื่อนไขที่ยอมรับยอมในการเปิดเผยข้อมูลของผู้ต้องขัง 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างแพลตฟอร์มออนไลน์ที่สามารถเชื่อมโยงบริการเรือนจำ/ทัณฑสถานในเขต 4 เข้าด้วยกัน - จัดทำข้อเสนอต่อกรมราชทัณฑ์ เพื่อพัฒนาช่องทางบริการผ่านแอปพลิเคชัน ที่เชื่อมโยงบริการแต่ละเรือนจำทั่วประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างสื่อประชาสัมพันธ์การบริการเพื่อให้คำแนะนำที่หลากหลาย น่าสนใจ เช่น เชิญชวนให้ญาติหันมาใช้บริการฝากเงินให้ผู้ต้องขังผ่าน App ธนาคารมากขึ้น การซื้อสินค้าฝากให้ผู้ต้องขังผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น
ตัวชี้วัด	เชิงปริมาณ : <ul style="list-style-type: none"> - สร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เชื่อมโยงบริการของเรือนจำและทัณฑสถานแต่ละแห่งในเขต 4 เข้าด้วยกัน 1 แพลตฟอร์ม - ญาติผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อแพลตฟอร์มดิจิทัลในการบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 		เชิงคุณภาพ : <ul style="list-style-type: none"> - ญาติผู้มารับบริการมีความเข้าใจกระบวนการให้บริการผ่านรูปแบบการให้คำแนะนำที่น่าสนใจ

<p>กลยุทธ์ที่ 2</p>	<p>สร้างความเชื่อมั่นในการบริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์</p>		
<p>วัตถุประสงค์</p>	<p>1. เพื่อพัฒนาระบบบริการทางออนไลน์ที่ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ</p>	<p>2. เพื่อสร้างความไว้วางใจในการบริการผ่านระบบออนไลน์</p>	<p>2. เพื่อพัฒนาระบบแจ้งผลการยืนยันภายหลังใช้บริการแล้วเสร็จทุกครั้ง</p>
<p>วิธีการ</p>	<p>- โปสต์แจ้งเตือนภัยจากมิจกาซีพผ่านสื่อโซเชียลมีเดียในแต่ละเรียนจำ - ประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์สร้างความเข้าใจกับญาติผู้ต้องขังถึงกระบวนการให้บริการที่ถูกต้องไม่ให้เกิดเป็นเหยื่อของมิจกาซีพ</p>	<p>- จัดทำช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในการใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านช่องทางออนไลน์และนำมาแก้ไข - สร้างช่องทางการประเมินผลความพึงพอใจจากการมารับบริการ</p>	<p>- พัฒนาระบบการแจ้งผลการยืนยันกรณีผู้ต้องขังได้รับสินค้าถูกต้องตามที่ญาติซื้อฝาก และระบบแจ้งให้ญาติเตรียมความพร้อมก่อนใช้บริการเยี่ยม 1 วันทำการ</p>
<p>ตัวชี้วัด</p>	<p>เชิงปริมาณ : - มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และการประเมินผลความพึงพอใจในระบบออนไลน์ อย่างน้อย 1 ช่องทาง - ญาติผู้รับบริการให้ความร่วมมือในการประเมินผลภายหลังการใช้บริการ อย่างน้อยร้อยละ 85</p>		<p>เชิงคุณภาพ : - ญาติที่รับบริการ มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการให้บริการทางดิจิทัลออนไลน์ของเรือนจำฯ</p>
<p>กลยุทธ์ที่ 3</p>	<p>พัฒนาการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์โดยยึดผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง</p>		
<p>วัตถุประสงค์</p>	<p>1. เพื่อพัฒนาการบริการที่เป็นไปด้วยความกระตือรือร้น</p>	<p>2. เพื่อพัฒนาการบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ</p>	<p>2. เพื่อพัฒนาการบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมเห็นอกเห็นใจ</p>
<p>วิธีการ</p>	<p>- ฝึกอบรมบุคลากร เพื่อพัฒนาทักษะการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์ในงานบริการ - เปิดบริการจำหน่ายสินค้าฝากให้ผู้ต้องขังผ่านระบบออนไลน์ในวันหยุดราชการ - ประชุมสร้างความเข้าใจและรับฟังปัญหาจากผู้ให้บริการเป็นประจำทุกเข้าก่อนให้บริการ</p>	<p>- มอบหมายบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำหน้าที่เป็นแอดมิน เพื่อให้บริการ - รับสมัครลูกจ้างเพื่อช่วยในการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์</p>	<p>- เสริมสร้างขวัญกำลังใจสำหรับผู้ให้บริการที่ดีผ่านการโหวตจากผู้มารับบริการ - ออกแบบข้อความภาพเมนูรายการสินค้าและอาหารที่น่าสนใจและโพสต์เชิญชวนให้ญาติซื้อฝากผู้ต้องขังอย่างต่อเนื่อง ด้วยความเอาใจใส่</p>

ตัวชี้วัด

เชิงปริมาณ :

- แอดมินผู้ให้บริการได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05ภายหลังเข้ารับการฝึกอบรม
- ญาติผู้รับบริการเยี่ยมผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการในระบบออนไลน์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

เชิงคุณภาพ :

- ญาติผู้ต้องขังเกิดความประทับใจในการรับบริการผ่านระบบออนไลน์กับเรือนจำและยินดีมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าผู้ต้องขังจะได้รับการปล่อยตัว

ภาพที่ 3 แผนภาพกลยุทธ์การให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถีปกติใหม่ของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อค้นพบที่นำมาสู่การอภิปรายผลใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. ข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัยในระยะที่ 1 พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณภาพการให้บริการดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4 จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่จับต้องได้ทางดิจิทัล ได้แก่ ขั้นตอนการบริการผ่านระบบออนไลน์ทำได้สะดวกรวดเร็ว การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์มีความสะดวกสบาย และการให้คำแนะนำการให้บริการที่หลากหลาย, ด้านความเชื่อมั่นทางดิจิทัล ได้แก่ ความปลอดภัยของข้อมูลผู้มาใช้บริการ ความไว้วางใจในการบริการของระบบออนไลน์ และการแจ้งผลยืนยันในการใช้บริการ และด้านการยึดผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ การให้บริการด้วยความกระตือรือร้น การให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ และการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมเห็นอกเห็นใจ มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 4 เนื่องจากญาติผู้ต้องขังต่างเคยชินต่อการมาใช้บริการที่จุดบริการหน้าเรือนจำซึ่งสามารถสัมผัสและรับรู้ได้ด้วยประสบการณ์ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการขั้นตอนในการบริการซึ่งต้องต่อคิวในการเข้ารับบริการ รวมถึงการสนทนาระหว่างญาติและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ถือเป็นภาพสะท้อนต่อความเชื่อมั่นในระบบการให้บริการของเรือนจำอย่างเป็นทางการแน่นอนว่าการบริการในวิถีปกติใหม่โดยเฉพาะในช่องทางออนไลน์ถือเป็นประสบการณ์ใหม่ที่แตกต่างจากการมาใช้บริการที่จุดบริการโดยสิ้นเชิง และท่ามกลางภัยคุกคามจากมิจฉาชีพที่แฝงตัวบนแพลตฟอร์มบริการด้านต่าง ๆ ย่อมส่งผลต่อความเชื่อมั่น ในแพลตฟอร์มที่หน่วยงานหรือเรือนจำเปิดให้บริการ ดังนั้น ญาติผู้มารับบริการจึงมีความคาดหวังที่จะได้รับการทางดิจิทัลที่ดีภายใต้ปัจจัยคุณภาพบริการดังที่กล่าวมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Yotchai, 2020) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับบริการให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือรองลงมา คือ ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการและด้านความเชื่อมั่น (Tahirun & Muhammad, 2020) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่

1) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 2) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ 3) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการและ 4) ด้านความน่าเชื่อถือ (Kookkaew, 2020) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

2. ข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัยในระยะที่ 2 ทราบถึงตำแหน่งทางกลยุทธ์การให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถิปกติใหม่ของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถานเขต 4 ที่สามารถใช้โอกาสที่มีอยู่ไปแก้ไขและพัฒนาจุดอ่อนให้ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นที่การกำหนดกลยุทธ์เชิงแก้ไข และกำหนดกลยุทธ์ด้วยการทำ TOWS Matrix เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการเยี่ยมผู้ต้องขังภายใต้วิถิปกติใหม่ ที่นำมาสู่กลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถิปกติใหม่ของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถานเขต 4 ใน 3 ด้านสำคัญ ประกอบด้วย 1) กลยุทธ์พัฒนาการบริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์ที่สามารถจับต้องได้ อย่างเป็นรูปธรรม 2) กลยุทธ์สร้างความเชื่อมั่นในการบริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์ และ 3) กลยุทธ์พัฒนาการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์โดยยึดผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง เนื่องจากกระบวนการในการสร้างกลยุทธ์ในงานวิจัยนี้ได้เปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ทั้งด้านการจัดทำกลยุทธ์ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การบริหารงานเรือนจำ รวมถึงการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง โดยเป็นตัวแทนของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถานเขต 4 เข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์ SWOT โดยกำหนดประเด็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคร่วมกัน ทำให้ทราบถึงตำแหน่งทางกลยุทธ์ในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถิปกติใหม่ของกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถานเขต 4 และนำมาสู่การกำหนดกลยุทธ์ด้วย TOWS Matrix โดยให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อตำแหน่งทางกลยุทธ์ขององค์กรเป็นสำคัญ สอดคล้องกับ (Suwan, 2011) กระบวนการกำหนด ยุทธศาสตร์ 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การตรวจสอบเพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในปัจจุบันและอนาคตทั้ง 4 ด้าน คือ การเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ที่มีความสำคัญและสร้างผลกระทบอย่างยิ่งทั้งในระดับองค์กรและระดับชาติ 2) การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร 3) การกำหนดยุทธศาสตร์ โดยใช้เทคนิค (SWOT Analysis) ประกอบด้วย การวิเคราะห์จุดแข็ง และจุดอ่อนที่เป็นปัจจัยภายใน และการวิเคราะห์โอกาสและภัยคุกคามที่เป็นปัจจัยภายนอกองค์กร เพื่อหาทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดในการกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ 4) นำผลการวิเคราะห์มาจัดทำเป็นตาราง เมตริกซ์ ตามแบบของไวธริช และทำการจับคู่เพื่อคิดหายุทธศาสตร์หรือทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด (Decharin, 2007) ระบุไว้ว่าการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางเป้าหมายที่ชัดเจน คือ หัวใจของการกำหนดยุทธศาสตร์ โดยทำการศึกษาข้อมูล สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกรอบด้าน การจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ในระดับต่าง ๆ โดยมีความเหมาะสมการจัดทำยุทธศาสตร์เป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารจัดการอย่างมีแบบแผน ตั้งแต่ในระดับชาติ ระดับองค์กร และหน่วยงาน (Chanchai, 2002) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์หรือแผนยุทธศาสตร์ หมายถึง การตัดสินใจเพื่ออนาคต ขององค์กรซึ่งเป็นหน้าที่ของการจัดการในการวางแผนกลยุทธ์จะต้องมีการแสวงหาโอกาส การวางแผนต้องคำนึงถึงคำถามที่ต้องหาคำตอบให้ได้สามประการคือ 1) ปัจจุบัน

อยู่ที่ใดหรือการดำเนินการในปัจจุบันเป็นอย่างไร 2) อนาคตต้องการจะไปอยู่ที่ใด 3) ทำอย่างไรถึงจะไปถึงจุดนั้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 กรมราชทัณฑ์ควรกำหนดนโยบายในการสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์ให้ญาติสามารถเข้าถึงบริการของเรือนจำและทัณฑสถานที่เชื่อมโยงทั่วทั้งประเทศ แบบ One Stop Service

1.2 กรมราชทัณฑ์ควรพัฒนาระบบบริการทางออนไลน์เพื่อให้ญาติสามารถตรวจสอบการคุกคามขังของผู้ต้องขังได้เองภายใต้เงื่อนไขคำยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลของผู้ต้องขัง ตลอดจนระบบรักษาความปลอดภัยด้วยการลงทะเบียนขอรับรหัสผ่านในการสืบค้นโดยญาติผู้ต้องขัง

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

เรือนจำและทัณฑสถาน แต่ละแห่ง ควรนำวิธีการภายใต้แผนงานกลยุทธ์ที่เป็นข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการญาติผู้ต้องขังในแต่ละเรือนจำ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ขยายผลการทำวิจัยให้ครอบคลุมพื้นที่เรือนจำและทัณฑสถานทั่วประเทศ

3.2 ควรทำวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการกระทำผิดซ้ำของผู้พ้นโทษ

References

- Berghuis, M. et al. (2022). Visitation patterns and post-release offending: Exploring variations in the timing, rate, and consistency of prison visits. *Journal of Criminal Justice*. 81, 1-10. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0047235222000241>
- Chanчай, A. (2002). *khūmū kānwāngphāēn konlayut læ kāntham BSC (Balance Scorecard)* [Toward business excellence, strategic planning and bsc handbook (Balance scorecard)]. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Corrections. (2018). *Regulations of the department of corrections on visiting and contacting third parties with prisoners of the year 2018*. Legal Division: Department of Corrections.
- Corrections. (2021). *Minutes of the corrections executive meeting No. 1/2022 on 30 November 2021*. Office of the Secretary: Department of Corrections.
- Corrections. (2022). *Statistics of prisoners as of May 1, 2022*. Retrieved from <http://www.correct.go.th/stathomepage/>
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha: An examination of theory and applications? *Journal of Applied Psychology*. 78(1), 98-104.

- Decharin, P. (2007). **krabuānkān bōrīhān yutthasāt** [Strategic Management Process]. Retrieved from <http://www2.diw.go.th/Policy/news/pdf/%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%A1%E0%B8%B9%E0%B8%A5%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B8%A2.pdf>.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2014). **Multivariate data analysis (7thed.)**. US: Pearson Education Limited.
- Kookkaew, P. (2020). **hunnaphāp kānhai bōrīkān thī song phon tō khwāmphungphoḥchai khōng phūchai bōrīkān kān faifā sūan phūmphāk ḥchangwat Suphan Buri** [Service quality Thai affected user satisfaction of provincial electricity authority of Suphanburi province]. **Sripatum Journal, Chonburi**. 17(2), 55-63. Retrieved from <https://www.chonburi.spu.ac.th/journal/booksearch/upload/1972-Pathompong.pdf>
- Shah, S. G. S., Awais, S. & Shah, S. F. H. (2020). Commentary on “Setting up a COVID-19 care facility at a prison: An experience from Pakistan”. **Annals of Medicine and Surgery**. 59(November), 143–144.
- Suwan, S. (2011). **kānkamnot yutthasāt** [Strategy formulation]. Nakhon Pathom: Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus.
- Tahirun, S. & Muhammad, K. (2020). **patḥchai dān khunnaphāp kān bōrīkān thī song phon tō khwāmphungphoḥchai khōng prachāchon nai ‘ongkān bōrīhān sō won tambon huai sai ‘amphoe nōng khæ ḥchangwat Saraburi** [Service quality factors affecting the satisfaction of people at huaisai subdistrict administration organization Nongkhae District Saraburi Province]. Masters of business Administration Degree Thesis. Rangsit University.
- Vusirikala, A. et al. (2022). Impact of SARS-CoV-2 Alpha variant (B.1.1.7) on prisons, England. **Public Health**. 204(March), 21-24.
- Yotchai, C. (2020). **khunnaphāp kānhai bōrīkān nai kān khao yīam phūtōngkhang thī song phon tō khwām nai kān rap ri kān khōng yat phūtōngkhang rūānḥcham ḥchangwat Lamphūn** [Quality of service visiting prisoners affecting relatives' service relatives in Lamphun prison]. Masters of business Administration Degree Thesis. Ramkhamhaeng University.