

ประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง

The Effectiveness of a Line Visitation Program for Inmates at the Central Correctional Institution for Drug Addicts

อรรควุฒิ ปันผาง¹, อรุณ ไชยนิตย์² และ อนันต์ รุ่งพรทวีวัฒน์³

Akkawoot Panphang¹, Arun Chainit² and Anun Rungporntavewat³

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร^{1, 2}

Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University^{1, 2}

คณะศิลปศาสตร์ สถาบันรัชต์ภาคย์³

Faculty of Liberal Arts, Rajapark Institute³

E-mail: kunpanchainit@gmail.com, anun140902@gmail.com

Received September 13, 2023; Revised September 24, 2023; Accepted September 30, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลของโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ และ 3) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากร คือ ญาติผู้ต้องขังที่ใช้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนและระเบียบอยู่ในระดับมากที่สุด และ 3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ควรปรับปรุงระเบียบข้อบังคับเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการและเพิ่มระยะเวลา รวมถึงเพิ่มจำนวนครั้งในการเยี่ยมผู้ต้องขัง ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการไปยังประชาชนทั่วไปให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี สามารถแก้ไขปัญหาการขัดข้องของ

ระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและควรนำเทคโนโลยีระบบอื่น หรือแอปพลิเคชันรูปแบบอื่นที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าแอปพลิเคชันไลน์มาใช้เพื่อพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; โครงการเยี่ยมญาติ; แอปพลิเคชันไลน์; ทักษะสถาบันบำบัดพิเศษกลาง

Abstract

The objectives of this study were to: 1) study the effectiveness of a LINE Visitation Program for inmates at the Central Correctional Institution for Drug Addicts; 2) study the factors affecting the effectiveness of a LINE Visitation Program for inmates and 3) study the guidelines for increasing the effectiveness of a LINE Visitation Program for inmates. This study used a mixed method of quantitative and qualitative design. The population consisted of inmates' relatives who participated in a LINE Visitation Program for inmates. The sample was 250 people. The data were analyzed using statistical data such as frequency, percentage, mean, standard deviation, and the Pearson correlation coefficient. The tools for data collection were interviews, analyzed by content analysis, interpretation, and conclusion, and then present as objective analysis results.

The results of the study showed that: 1) the overall effectiveness of a LINE Visitation Program for inmates was at its highest level. When considered in each aspect, it was found that the aspect of the program objectives was at the highest level, and 2) Factors affecting the effectiveness of a LINE Visitation Program for inmates overall were at a high level. When considered in each aspect, it was found that the aspect of procedures and regulations was at the highest level, and 3) for the guidelines for increasing the effectiveness of a LINE Visitation Program for inmates, the regulations should be improved to reduce procedures and processing time and increase the inmate's visiting time as well as the numbers of visits. Moreover, it should increase the channels of public relations of the program, develop officials' technological knowledge and skills to be able to fix system crashes, and use other technology or other applications that perform better than the LINE application for more efficient and effective development.

Keywords: The Effectiveness; Program for Inmates; Line Visitation; The Central Correctional Institution for Drug Addicts

บทนำ

กรมราชทัณฑ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุมและแก้ไขพฤติกรรมนิสัยผู้ต้องขังและบุคคลที่อยู่ในความควบคุมหรือดูแลตามหน้าที่และอำนาจของกรม โดยมุ่งพัฒนาเป็นองค์กรพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อแก้ไขหรือฟื้นฟูผู้ต้องขังและบุคคลที่อยู่ในความควบคุมหรือดูแลตามหน้าที่และอำนาจของกรม ให้กลับตนเป็นพลเมืองดี มีสุขภาพกายและจิตที่ดี ไม่หวนกลับมากระทำความผิดซ้ำ ได้รับการพัฒนาทักษะฝีมือในการประกอบอาชีพที่สุจริต และสามารถดำรงชีวิตในสังคมภายนอกได้อย่างปกติโดยสังคมให้การยอมรับ ซึ่งในการถูกจองจำของผู้ต้องขังนั้นย่อมมีผลกระทบที่ตามมา Chitsawang (2015) ได้กล่าวว่า การบังคับโทษจำคุกนั้นผู้บังคับใช้จะต้องคำนึงถึงผลเสียของการถูกจองจำต่อผู้ต้องขังด้วย เนื่องจากสังคมของผู้ต้องขังเป็นสังคมที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากสังคมภายนอกอยู่หลายประการ ที่สำคัญคือ สังคมของผู้ต้องขังเป็นสังคมของการถูกจำกัดสิทธิและเต็มไปด้วยกฎเกณฑ์ นอกจากนี้ยังเป็นสังคมที่ถูกตัดความสัมพันธ์กับสังคมภายนอก จึงทำให้สังคมของผู้ต้องขังเป็นสังคมพิเศษและโดดเดี่ยว ดังนั้นการพิจารณาถึงผลกระทบของการถูกจองจำที่มีต่อผู้ต้องขังจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะลักษณะพิเศษของสังคมผู้ต้องขังดังกล่าว จะมีผลกระทบทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ต้องขัง ซึ่งนักทฤษฎีอาชญาวิทยาและนักสังคมวิทยาหลายคนเชื่อว่า ผลกระทบดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับตัวของผู้ต้องขังในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและแบบพฤติกรรมของผู้ต้องขังในเวลาต่อมาด้วย

การพัฒนาพฤติกรรมนิสัยผู้ต้องขัง เพื่อคืนคนดีสู่สังคมเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ของกรมราชทัณฑ์ต้องอาศัยกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ต้องขัง ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างนักโทษกับครอบครัว รวมทั้งสังคมภายนอกเรือนจำยังเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้ผู้ต้องขังนั้นสามารถแก้ไขฟื้นฟูตนเองและกลับคืนสู่สังคมได้ดียิ่งขึ้น และยังสามารถลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นทางจิตใจของผู้ต้องขังในระหว่างถูกจำคุก โดยข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำแห่งสหประชาชาติว่าด้วยการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง ข้อกำหนดแมนเดลลา (Mandela Rules) หลักการที่ 106 ได้กำหนดเรื่องความสัมพันธ์ทางสังคมของนักโทษไว้ว่า “ผู้ต้องขังต้องได้รับการดูแลพิเศษในการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ต้องขังและครอบครัวของผู้ต้องขังนั้นตามที่ต้องการ เพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดของทั้งสองฝ่าย” ดังนั้นจึงต้องจัดให้มีมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ต้องขังสามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและสังคมภายนอกเรือนจำไว้ได้ จึงได้เปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังมีการเยี่ยมญาติเกิดขึ้นในเรือนจำ ทณฑสถาน และสถานที่กักขังทุก ๆ แห่ง หนึ่งในนั้นคือ ทณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง

ทณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง เป็นหนึ่งในทณฑสถานที่มีผู้ต้องขังมากที่สุดในประเทศไทยซึ่งมีผู้ต้องขังทั้งสิ้น 8,655 คน (ข้อมูลกรมราชทัณฑ์ สํารวจ ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2562) ต้องรองรับญาติผู้ต้องขังที่เข้ามาติดต่อเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการซื้อของ การรับฝากเงิน และการพบญาติเพื่อพูดคุยระหว่างกัน เป็นต้น ในส่วนของการเยี่ยมญาติในปัจจุบัน ทางทณฑสถานบำบัดพิเศษกลางได้มีการจำกัดจำนวนรอบเยี่ยมในแต่ละวัน และมีสถานที่จำกัดสำหรับการเยี่ยมญาติในแต่ละครั้ง อีกทั้งญาติผู้ต้องขังต้องเดินทางเข้ามาเยี่ยมด้วยตนเอง ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

และญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่ร้อยละ 70% ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางไม่ได้เป็นคนในพื้นที่ จึงไม่สามารถมาเยี่ยมได้บ่อยเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายสูงในการเดินทางมาเยี่ยมแต่ละครั้ง หรือญาติผู้ต้องขังที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศยิ่งมีโอกาสน้อยมากที่จะได้กลับมาเยี่ยมผู้ต้องขัง ญาติผู้ต้องขังบางรายไม่สามารถเดินทางมาเยี่ยมผู้ต้องขังได้เนื่องจากกำลังทรัพย์ไม่เพียงพอหรือเนื่องจากสภาพร่างกายไม่เอื้ออำนวยในการเดินทางมาเยี่ยม ทำให้ผู้ต้องขังหลาย ๆ คนถูกตัดขาดจากญาติมิตรซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจทำให้ผู้ต้องขังรู้สึกถูกทอดทิ้ง การได้พบปะพูดคุยกับครอบครัวเป็นการสร้างความอบอุ่น เป็นกำลังใจให้ผู้ต้องขังมีความหวังที่จะกลับออกมาเป็นคนดีสู่สังคม และเอื้อต่อการบรรลุนิติกรรมราชทัณฑ์ในที่สุด ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางจึงได้เกิดโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยใช้ชื่อว่า “LINE Visit” โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) เป็นช่องทางการสื่อสาร

แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) เป็นแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถพิมพ์ข้อความในการสนทนาโต้ตอบกัน และความสามารถอีกอย่างหนึ่งคือ วิดีโอคอล (Video Call) เป็นการสนทนาผ่านภาพและเสียงในเวลาเดียวกันโดยไม่เสียค่าบริการขณะสนทนานอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต และยังเป็นถือว่าเป็นแอปพลิเคชันที่นิยมมากในประเทศไทย ปัจจุบัน LINE มีจำนวนผู้ใช้งานทั่วโลกกว่า 217 ล้านคน จากประชากรประเทศไทยทั้งหมด 69 ล้านคน จะมีผู้ใช้ LINE อยู่ 44 ล้านคน ซึ่งเป็นอันดับ 2 ของโลกรองจากประเทศญี่ปุ่น จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 64 ใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) และจากสถิติคนไทยใช้มือถือเฉลี่ย 216 นาทีต่อวัน โดยจะใช้งาน LINE เฉลี่ย 63 นาทีต่อวัน ทางทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางจึงเพิ่มช่องทางใหม่ในการเยี่ยมญาติโดยใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) เป็นตัวกลางในการสื่อสารโดยใช้ความสามารถในการสนทนาผ่านภาพและเสียงในเวลาเดียวกัน (Video Call) ซึ่งการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้เริ่มเปิดให้บริการมาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ปี 2561 ถือเป็นแนวทางใหม่ของการเยี่ยมญาติของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง และในระหว่างการดำเนินโครงการได้ปรับปรุงการดำเนินงานเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน และญาติผู้ต้องขังที่ไม่สะดวกที่จะเดินทางเข้ามาเยี่ยมด้วยตนเองได้ให้ความสนใจในโครงการนี้เป็นจำนวนมาก และมีจำนวนการเยี่ยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น การศึกษาเรื่องโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE Visit) ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางจะช่วยให้ทราบแนวทางในการจัดการโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE Visit) ให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด และเกิดเป็นต้นแบบของโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE Visit) เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนให้กับทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE Visit) ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE Visit) ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE Visit) ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการบริหารโครงการ ในการบริหารงานขององค์การทุกประเภท โครงการ (Project) ถือเป็นงานสำคัญประเภทหนึ่งที่ถูกกำหนดขึ้นให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการบริหารการพัฒนาของ หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การนั้น ทั้งนี้เพื่อที่จะผลักดันให้เจตนารมณ์ในเชิงกลยุทธ์ (Strategic intent) ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจและประเด็นยุทธศาสตร์ของผู้บริหารระดับสูง สามารถนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ของฝ่ายและกลวิธี ในการจัดการของหน่วยงานระดับปฏิบัติการ (Operational management) ให้บรรลุผลสำเร็จ ไม่ว่ากลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นนั้นจะเป็นกลยุทธ์ในลักษณะที่เป็นการตั้งรับ (Defensive or reactive strategy) เพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาแล้วหรืออาจจะเป็นกลยุทธ์การดำเนินงานในเชิงรุก (Offensive or proactive strategy) เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาหรือเสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาก็ตาม (Preeyakorn, 1999) ในบทนี้ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลของการบริหารโครงการที่ได้ศึกษามาอธิบายไว้ดังนี้

ความหมายของโครงการ เพื่อให้เข้าใจความหมายของโครงการ ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของโครงการจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่านไว้ ดังนี้

Sriyapai (2014) ให้ความหมายของโครงการ คือ กลุ่มของงานหรือกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน โดยแต่ละกิจกรรมมีเป้าหมายเดียวกัน มีความชัดเจนในเรื่องของเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดงาน โครงการนั้นประกอบด้วย งาน (Task) หรือกิจกรรม (Activity) และเป็นงานพิเศษที่แตกต่างไปจากงานประจำในลักษณะที่โครงการจะช่วยส่งเสริมงานประจำให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Jirachiefpattana (2008) ได้ให้ความหมายว่า โครงการ หมายถึง ความพยายาม (การกระทำ) ชั่วคราวที่ใช้เพื่อสร้างผลิตผล บริการหรือผลลัพธ์ที่มีลักษณะพิเศษไม่เหมือนใครโครงการมีลักษณะที่ไม่เหมือนกันชั่วคราวและพัฒนาแบบค่อย ๆ เพิ่ม โครงการต้องการทรัพยากร มีผู้สนับสนุนโครงการ และเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่ไม่แน่นอน ข้อจำกัดของการบริหารโครงการ คือการบริหารขอบเขตเวลาและค่าใช้จ่ายของโครงการ

Rattanakuekangwan (2013) อธิบายถึงโครงการ คือการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเพียงชั่วคราว มีเอกลักษณ์เฉพาะของวิธีการได้มาซึ่งผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ภายใต้ทรัพยากร ต้นทุน และเวลาที่จำกัด

จากการวิเคราะห์ความหมายของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยสรุปได้ว่า โครงการ หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการโดยมีเป้าหมายชัดเจน เพื่อให้กิจกรรมนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยกิจกรรมนั้นมีช่วงเวลาชัดเจน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินโครงการ

นักวิชาการเป็นจำนวนมากทั้งของไทยและต่างประเทศ ได้กล่าวถึงความหมายของการประเมินโครงการไว้ ผู้วิจัยขอนำเสนอพอสังเขป ดังนี้

Tirakanun (2005) ให้ความหมายของการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถใช้ในการพิจารณาดำเนินงานซึ่งจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างทันท่วงที

Pithiyanuwat (2001) ให้ความหมายของการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศในการปรับปรุงโครงการ และสารสนเทศในการตัดสินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

Rangchaikulwiboonsri (2013) ให้ความหมายของการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อสรุปผลว่าโครงการนั้นๆ ได้บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายและมีประสิทธิภาพเพียงใด

Rodprasert (2004) ให้ความหมายของการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาปัจจัยให้ทราบถึงจุดเด่นหรือจุดด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบ แล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้น เพื่อดำเนินงานต่อไปหรือจะยุติการดำเนินงานโครงการนั้น

Stufflebeam and Shinkfied (1990) ให้ความหมายของการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการบรรยาย เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายการวางแผนการดำเนินการและผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า การประเมินโครงการ (Project Evaluation) หมายถึง กระบวนการวัดตัวบ่งชี้คุณภาพโครงการที่กำหนดไว้ และการนำเกณฑ์ (Criterion) มาเทียบกับผลการวัด ทำให้ได้ผลการประเมินที่นำไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาโครงการ หรือนำไปสู่การตัดสินใจ (Judgment) ในการดำเนินโครงการ

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาอย่างรวดเร็ว ประกอบกับเทคโนโลยีสารสนเทศได้สร้างการเปลี่ยนแปลงในทุกๆระดับ ตั้งแต่ระบบสังคม องค์การธุรกิจ และปัจเจกชน โดยเทคโนโลยีสารสนเทศกระตุ้นให้เกิดการปรับรูปแบบ ความสัมพันธ์ภายในสังคมการแข่งขัน และความร่วมมือทางธุรกิจผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ ดังนี้

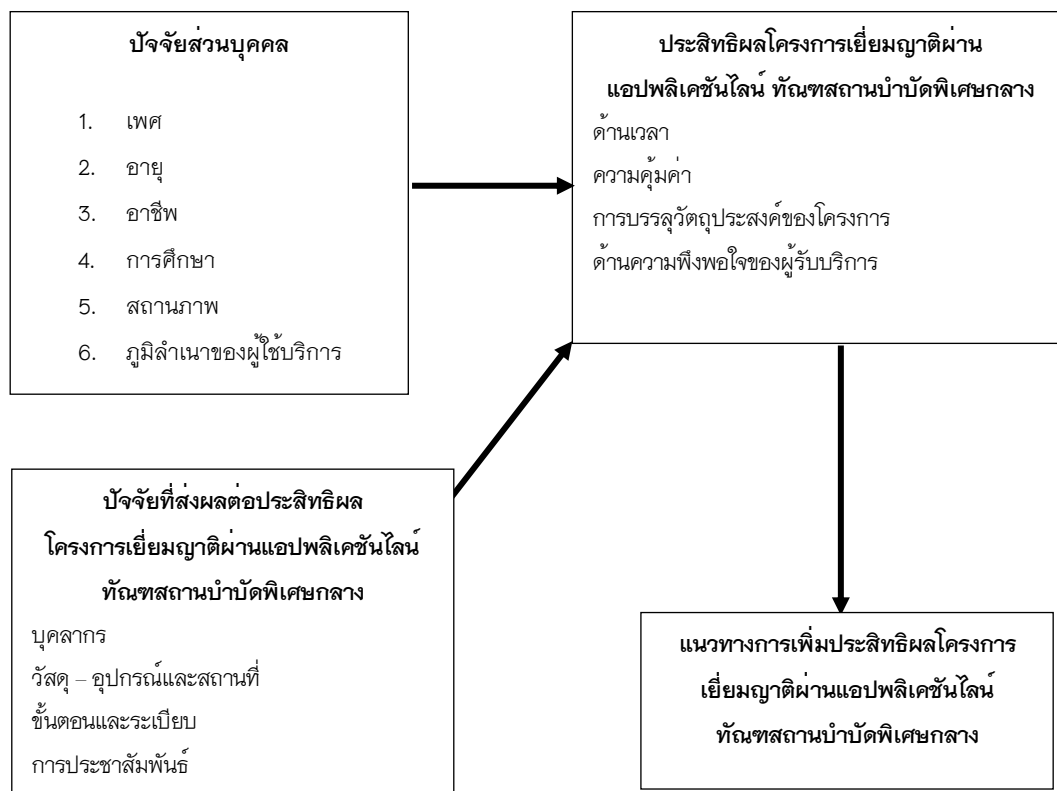
Chalaysap et al. (2012) ได้กล่าวว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” และ “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” เป็นคำที่ใช้ทดแทนกันได้ ซึ่งหมายถึงเทคโนโลยีสองสาขาหลักที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการสร้างสรรค์ จัดหา จัดเก็บ ค้นคืน จัดการถ่ายทอดและเผยแพร่ข้อมูลในรูปดิจิทัล (Digital Data) ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหวข้อความหรือตัวอักษร และตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

Pakkasinang (2013) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้เพื่อจัดการกับสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยการจัดเก็บ ประมวลผล แสดงผล และเผยแพร่สารสนเทศไปในรูปแบบต่าง ๆ โดยอาศัยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคมที่นำมาใช้ร่วมกัน เพื่อให้การจัดการสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากที่กล่าวมาผู้เขียนสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) คือ การใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความถูกต้อง ความแม่นยำ และความสะดวกรวดเร็ว

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ญาติผู้ต้องขังที่มาใช้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยข้อมูลการเยี่ยมของเดือนพฤศจิกายน 2561 ถึงเดือนตุลาคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 7891 คน หากเฉลี่ยต่อเดือน จะได้เท่ากับ $7891/12 = 658$ คน ต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่าง

1. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากจำนวนประชากรทั้งหมด โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (0.05)

$$n = \frac{658}{1 + 658 \times (0.05)^2}$$

แทนค่า

$$n = 250 \text{ คน}$$

2. ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่น่าจะตอบคำถามการวิจัยแบบออนไลน์ได้ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากฐานข้อมูลของญาติผู้ต้องขังที่เคยเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง

เครื่องมือของการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา และภูมิสำเนาของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะคำตอบแบบให้เลือกตอบ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านโปรแกรมไลน์ ไปให้ผู้ตอบซึ่งที่เคยใช้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์มาแล้ว โดยแบบสอบถามที่ส่งไปยังผู้ตอบซึ่งใช้โปรแกรมกูเกิลฟอร์ม (Google Forms) ในการสร้างและเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์แบบสอบถาม โดยใช้คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปด้วยสถิติ ดังต่อไปนี้

1 สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้ ส่วนที่ 1 จะใช้จำนวน (N) และ ร้อยละ (%) ส่วนที่ 2 - 3 จะใช้ค่าสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ส่วนที่ 4 ใช้การสรุปตามประเด็นต่าง ๆ

2 สถิติเชิงอนุมาน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ สมมติฐาน ข้อที่ 1 ใช้ t-test, F-test สมมติฐาน ข้อที่ 2 ใช้เพียร์สันคอร์ริชัน (Pearson Correlation) ซึ่งสามารถพิจารณาระดับน้ำหนักความสัมพันธ์ (Determining the strength of the relationship) ตามคำแนะนำของ Cohen (1988)

น้ำหนัก	(r)	ระดับ
0.10 to 0.29	หมายถึง	น้อย
0.30 to 0.49	หมายถึง	ปานกลาง
0.50 to 1.0	หมายถึง	มาก

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ หอพักสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการตอบคำถาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์	4.22	.86	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการระบบการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์	4.06	1.04	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบการเยี่ยมญาติ	4.37	.86	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีหากระบบการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีปัญหาเกิดขึ้น	4.14	0.95	มาก	3
รวม	4.20	0.93	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทักษะสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการตอบคำถาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (มีค่าเฉลี่ย 4.22) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี หากระบบการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีปัญหาเกิดขึ้น (มีค่าเฉลี่ย 4.14) และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการระบบการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ อยู่ในระดับน้อยที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 2 ภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทักษะสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ ทักษะสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับ
ด้านบุคลากร	4.20	.93	มาก	3
ด้านวัสดุ – อุปกรณ์ และสถานที่	3.81	1.20	มาก	5
ขั้นตอนและระเบียบ	4.34	.91	มากที่สุด	1
การประชาสัมพันธ์	4.26	1.01	มากที่สุด	2
การติดตามและปรับปรุงแก้ไข	4.07	1.06	มาก	4
รวม	4.14	1.02	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ ทักษะสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านขั้นตอนและระเบียบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (มีค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ (มีค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านบุคลากร (มีค่าเฉลี่ย 4.20) การติดตามและปรับปรุงแก้ไข (มีค่าเฉลี่ย 4.07) และด้านวัสดุ-อุปกรณ์ และสถานที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.81

วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า

การวิเคราะห์ประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทักษะสถาน บำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามวัดความคิดเห็นแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วน 5 ระดับ โดยจำแนกตามด้านเวลา ความคุ้มค่า การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3: ภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลโครงการเชื่อมต่อผ่านแอปพลิเคชัน ณ ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร

ประสิทธิผลโครงการเชื่อมต่อผ่านแอปพลิเคชัน ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับ
ด้านเวลา	3.95	1.07	มาก	4
ด้านความคุ้มค่า	4.55	.86	มากที่สุด	2
ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ	4.59	.79	มากที่สุด	1
ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.47	.89	มากที่สุด	3
รวม	4.39	.90	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ประสิทธิผลโครงการเชื่อมต่อผ่านแอปพลิเคชันทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 4.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (มีค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา คือ ด้านความคุ้มค่า (มีค่าเฉลี่ย 4.55) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มีค่าเฉลี่ย 4.47) และด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.95

ตารางที่ 4: ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการเชื่อมต่อผ่านแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลโครงการเชื่อมต่อผ่านแอปพลิเคชัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล โครงการ	ข้อมูลสถิติ	ประสิทธิผลโครงการ					รวม
		ด้านบุคลากร	ด้านวัสดุอุปกรณ์	ขั้นตอนระเบียบ	ประชาสัมพันธ์	ติดตามแก้ไข	
เวลา	Correlation	.670**	.542**	.650**	.585**	.670**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
ความคุ้มค่า	Correlation	.680**	.523**	.712**	.589**	.644**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
บรรลุวัตถุประสงค์	Correlation	.621**	.464**	.673**	.583**	.611**	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
ความพึงพอใจ	Correlation	.762**	.614**	.695**	.616**	.685**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
รวม	Correlation	.683**	.536**	.683**	.593**	.653**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000

** = 0.01 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในทุกด้าน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน คือ

บุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.683

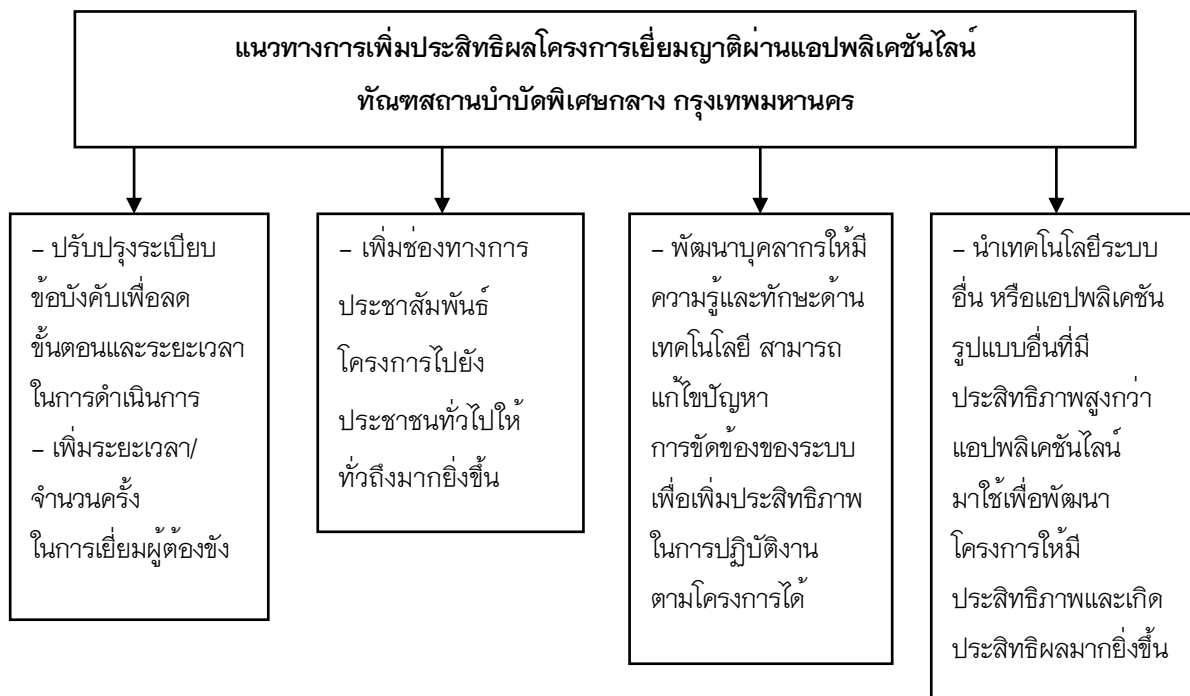
วัสดุ-อุปกรณ์และสถานที่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.536

ขั้นตอนและระเบียบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.683

การประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.593

การติดตามและปรับปรุงแก้ไข มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.653

วัตถุประสงค์ที่ 3. ผลการวิจัยพบว่าแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทฤษฎสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร มีดังนี้



อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทักษสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยอภิปรายผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทักษสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร

ด้านเวลา ช่วยให้ญาติผู้ต้องขังที่อยู่ห่างไกล อาศัยอยู่ต่างภูมิลำเนา หรืออยู่ต่างประเทศ หรือญาติที่ไม่สามารถลงงานได้ ญาติที่ไม่สามารถเดินทางมาได้ สามารถเยี่ยมผู้ต้องขังได้ ช่วยให้ประหยัดเวลาในการเดินทางและลดค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับที่ Anumanrajadhon (2008) ได้ให้ความหมายว่าการบริหารโครงการเป็นกระบวนการในการดำเนินกิจกรรมด้วยวิธีการใหม่ ๆ ที่แตกต่างกันจากการบริหารงานประจำและการบริหารทั่วไป เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ภายใต้กรอบด้านงบประมาณและเวลา สอดคล้องกับ Cleland (1994) ได้กล่าวว่า การดำเนินงานโครงการให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด ความหมายของเวลาจะครอบคลุมถึงเวลาในการดำเนินงานโดยรวมของโครงการทั้งหมด และเวลาใช้ในการดำเนินกิจกรรมแต่ละกิจกรรม เป็นสิ่งหนึ่งที่วัดความสำเร็จของโครงการได้ สอดคล้องกับตัวแบบปัจจัยแห่งความสำเร็จของ Morris (1994) 4 กลุ่ม ซึ่งได้กล่าวถึงระยะเวลา รวม กำหนดหัวเวลา และกำหนดเวลาเร่งด่วน หรือกิจกรรมของกิจกรรมที่สำคัญ

ด้านความคุ้มค่า โครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ใช้งบประมาณในการลงทุนน้อยแต่ได้ผลลัพธ์ค่อนข้างมาก ซึ่งญาติผู้ต้องขังสามารถใช้บริการได้ฟรี ญาติไม่ต้องเสียเวลางานประจำ ค่าเดินทาง และค่าที่พัก ส่วนทัณฑสถานฯ ได้ประโยชน์เรื่องของการควบคุม และการพัฒนาฟื้นฟูจิตใจของผู้ต้องขัง อีกทั้งยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง สอดคล้องกับที่ Anumanrajadhon (2008) กล่าวว่า โครงการเป็นกลุ่มของกิจกรรมที่สัมพันธ์ ซึ่งเป็นความพยายามจัดกิจกรรมที่มีลักษณะพิเศษอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างฉลาดที่สุดในการดำเนินงาน สอดคล้องกับ Steers (1977) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นความสามารถของการได้มาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและมีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นไปตามเป้าหมายและมีคุณภาพ

ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ พบว่า ประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทักษสถานบำบัดพิเศษกลาง ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ อยู่ในเกณฑ์สูง ซึ่งโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน โดยก่อนเริ่มโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีการประชุมและวางแผนจากทุกส่วน ที่เกี่ยวข้อง และจัดการบริหารงบประมาณอย่างคุ้มค่า และโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ Jiang, Klein and Balloun (1996) กล่าวว่า ปัจจัยอันดับหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จคือ ความชัดเจนของจุดมุ่งหมายและภารกิจของโครงการ สอดคล้องกับ Priyakorn (1999) ได้กล่าวว่า การทำความเข้าใจจุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ของโครงการและเป้าหมายของโครงการ เป็น

หนึ่งในตัวแบบเชิงบูรณาการ ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการสร้างความสำเร็จในการจัดโครงการ และยังสอดคล้องกับ Dinsmore and Graham (2003) กล่าวไว้ในปัจจัยประการที่ 3 ที่ผู้จัดการโครงการ และทีมงานควรพิจารณานำมาใช้เป็นหลักการสำคัญในการบริหารโครงการ คือ “การวางแผน ดำเนินงานโดยคำนึงถึงกลยุทธ์และสาระหลักทางเทคนิค (Plan Strategically and Technically) โดยผู้จัดการโครงการควรทำความเข้าใจนโยบายหรือกลยุทธ์ที่นักบริหารระดับสูงกำหนดมาให้ เป็นประโยชน์ ทั้งในแง่ของความคิดทั่วไปและการจัดทำรายละเอียด ในการนี้ต้องกำหนดทั้งสิ่งที่จะต้องทำ กับวิธีการดำเนินงานให้บรรลุผลที่ต้องการ” ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทักษสถานบำบัดพิเศษกลาง ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในเกณฑ์สูง เนื่องจากได้รับการตอบรับที่ดีจากญาติผู้ต้องขัง ญาติผู้ต้องขังได้เยี่ยมผู้ต้องขังบ่อยขึ้น มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ เกิดประโยชน์ต่อญาติผู้ต้องขังและผู้ต้องขังเป็นอย่างมาก

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทักษสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร

ด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ด้านบุคลากร อยู่ในเกณฑ์สูง เนื่องจากทัศนสถานฯ ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีความถนัดและความเข้าใจในด้านเทคโนโลยีเข้ามาปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจระบบงานเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ และมีหน้าที่ชัดเจน มีความร่วมมือภายในกันเป็นอย่างดี สามารถที่จะช่วยเหลือญาติผู้ต้องขังได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับ สถาบันการบริหารโครงการ กล่าวว่า การวางแผนด้านบุคลากร จัดทำแผนการจัดสรรบุคลากร ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนในทีมงานรวมถึงสายการบังคับบัญชาด้วย เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจตรงกันในการประสานงาน เป็นกระบวนการย่อยในการบริหารโครงการ และสอดคล้องกับ Struckenbruck (1988) เสนอว่าหัวใจสำคัญของการสร้างความสำเร็จในการจัดการโครงการอยู่ที่การสร้างบูรณาภาพของโครงการมีความหมายที่ครอบคลุมถึงการเชื่อมโยงหรือเสริมสร้างโยงใยสัมพันธ์ใน 3 ด้าน คือ การเชื่อมโยงกลุ่มบุคคล การเชื่อมโยงองค์กร และการเชื่อมโยงระบบงาน ด้านวัสดุ-อุปกรณ์และสถานที่ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทักษสถานบำบัดพิเศษกลาง ด้านวัสดุ-อุปกรณ์และสถานที่ อยู่ในเกณฑ์สูง โดยทัศนสถานบำบัดพิเศษกลางมีการจัดงบประมาณให้สำหรับโครงการนี้ ไม่ว่าจะเป็นในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ การติดตั้งอินเทอร์เน็ต และการสร้างห้องสำหรับการเยี่ยมญาติผ่านไลน์ ซึ่งมีการบริหารงบประมาณในส่วนนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในโครงการ สอดคล้องกับ Jiradamkerng (2012) กล่าวว่า การจัดการการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและสมบูรณ์ที่สุด เป็นการดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ สถาบันการบริหารโครงการ กล่าวว่า การจัดทำงบประมาณ เป็นการประมาณการต้นทุนที่ใช้ในโครงการทั้งหมดทุกกิจกรรม เพื่อให้ทราบว่าในการดำเนินโครงการจะต้องใช้งบประมาณทั้งหมดเท่าไร ซึ่งเป็น

ข้อกำหนดกระบวนการย่อยในการบริหารโครงการ สอดคล้องกับ Pinto and Slevin (1987) กล่าวว่า การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารระดับสูงขององค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความสำเร็จในการจัดการโครงการ ดังนั้นผู้จัดการโครงการจะเป็นผู้ทำหน้าที่ในการขอรับการสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ (การเงิน กำลังคน ปัจจัยในการทำงาน ฯลฯ) นับว่าเป็นเรื่องจำเป็นและเรื่องสำคัญ สอดคล้องกับ Morris (1994) กล่าวว่า การจัดการด้านการเงิน ต้นทุนและผลประโยชน์ เป็นตัวแบบปัจจัยแห่งความสำเร็จของโครงการ ขั้นตอนและระเบียบ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการ เยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทักษะสถานบำบัดพิเศษกลาง ด้านขั้นตอนและระเบียบ อยู่ในเกณฑ์สูงทางทัศนสถานฯ ได้มีระเบียบและขั้นตอนการเยี่ยม โดยแสดงเป็นขั้นตอนที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยญาติผู้ต้องขังจะสามารถอ่านและปฏิบัติตามได้ไม่ยาก ซึ่งแต่ละขั้นตอนได้คำนึงถึงกรอบกฎหมาย และระเบียบของทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง สอดคล้องกับ Chanchaoenchai (2012) ที่กล่าวว่า โครงการทุกโครงการที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องและสนับสนุนแผนงานมีรูปแบบการดำเนินงานที่ได้จัดเตรียมไว้อย่างมีระบบ การดำเนินงานของโครงการจะต้องเป็นที่ตกลง ยอมรับและรับรู้กันทุกฝ่าย โครงการทุกโครงการจะต้องมีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ สอดคล้องกับ สถาบันการบริหารโครงการ ได้กำหนดกระบวนการย่อยในการบริหารโครงการ โดยกล่าวว่า การจัดลำดับกิจกรรม เป็นการ จัดลำดับก่อนหลังของกิจกรรมที่ต้องทำ เพื่อบอกให้ทราบว่ากิจกรรมใดต้องทำก่อนหรือทำภายหลัง สอดคล้องกับ Pinto and Slevin (1987) กล่าวในปัจจัยแห่งความสำเร็จ 10 ประการว่า ผู้จัดการโครงการและทีมงานต้องร่วมกันจัดวางกำหนดการโครงการ ด้วยการแตกย่อยงานโครงการออกเป็น กิจกรรมที่ต้องปฏิบัติและเรียงลำดับก่อนหลังของกิจกรรม สอดคล้องกับ Strucknbruck (1988) กล่าวว่า การจะสร้างความราบรื่นในการจัดการโครงการให้เกิดขึ้นได้โดยแท้จริงนั้น ผู้จัดการโครงการ ทีมงานและผู้ที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือในการกำหนดรายละเอียดของแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติ อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติในทุกด้าน ทุกกิจกรรม มีการเชื่อมโยงและดำเนินการอย่างสอดคล้องต้องกัน

การประชาสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทักษะสถานบำบัดพิเศษกลาง ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์สูง เนื่องจากทางทัศนสถานบำบัดพิเศษกลางได้มีการประชาสัมพันธ์ ให้ญาติได้รับทราบ ได้แก่ การติดป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง การประชาสัมพันธ์ผ่านเฟสบุ๊ค (Facebook) และเว็บไซต์ (Website) ของทัศนสถานฯ ซึ่งมีการจัดทำวิดีโอประชาสัมพันธ์เพื่อให้ญาติผู้ต้องขังเข้าใจได้ง่าย รวมถึงการประชาสัมพันธ์ไปยังผู้ต้องขังในเรือนจำอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ สถาบันการบริหารโครงการ กล่าวไว้ในกระบวนการย่อยในการบริหารโครงการว่า ควรมีการวางแผนด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล กำหนดวิธีการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับ Pinto and Slevin (1987) กล่าวไว้ในปัจจัยแห่งความสำเร็จมี 10 ประการว่า การกำหนดช่องทางและวิธีการติดต่อสื่อสารถือได้ว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างบรรยากาศของความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้น การจัดให้มีเครือข่าย

การสื่อสารที่เหมาะสมจะทำให้การไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและมีความสำคัญระหว่างบุคลากรหลักในโครงการ การติดตามและปรับปรุงแก้ไข พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง ด้านการติดตามและปรับปรุงแก้ไขอยู่ในเกณฑ์สูง ซึ่งทางทัศนสถานบำบัดพิเศษกลางมีช่องทางเฟสบุ๊ค (Facebook) และไลน์ (Line) ที่จะป็นช่องทางรับความคิดเห็นจากญาติทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งาน อีกทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลและตอบถาม และมีการปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมาโดยตลอด สอดคล้องกับ Dinsmore (1984) กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญกับการวางแผนคือการควบคุม ดังนั้นในการจัดการโครงการควรจะมีการจัดวางระบบการควบคุมไว้ล่วงหน้า ด้วยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน จากนั้นจึงดำเนินการวัดหรือประเมินผลการดำเนินงานกับมาตรฐานที่วางไว้ หากไม่เป็นไปตามแผนก็ต้องใช้ดุลพินิจในการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับ Pinto and Slevin (1987) กล่าวว่า การติดตามและรับข้อมูลป้อนกลับ โดยเนื้อแท้ก็คือกระบวนการควบคุมโครงการนั่นเอง จุดประสงค์หลักของการควบคุมได้แก่การที่บุคลากรรับรู้ถึงสถานะและความเคลื่อนไหวของโครงการทุก ๆ ขั้นตอนในการดำเนินงาน สามารถได้รับข้อมูลข่าวสารป้อนกลับเข้ามาเพื่อวัดเปรียบเทียบว่า ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้หรือไม่ ถ้าไม่จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร กลไกในการได้รับข้อมูลป้อนกลับจะช่วยให้ผู้จัดการโครงการและทีมงานสามารถคาดการณ์ถึงแนวทางในการป้องกันปัญหาด้านต่าง ๆ ได้

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ประสิทธิผลโครงการเยี่ยมชมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง

สรุป

จากการวิจัย เรื่อง ประสิทธิผลโครงการเยี่ยมชมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง ด้านเวลา อยู่ในเกณฑ์สูง เนื่องจากช่วยให้ญาติผู้ต้องขังที่อยู่ห่างไกล อาศัยอยู่ต่างภูมิภาคต่างประเทศ หรือญาติที่ไม่สามารถลงงานได้ ญาติที่ไม่สามารถเดินทางมาเยี่ยมได้เลย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ เป็นต้น ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางเข้ามาเยี่ยมผู้ต้องขังภายในทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางด้านความคุ้มค่า อยู่ในเกณฑ์สูง เนื่องจากโครงการเยี่ยมชมญาติผ่านแอปพลิเคชัน ของทางทัณฑสถานฯ ใช้งบประมาณในการลงทุนน้อยแต่ได้ผลลัพธ์ค่อนข้างมาก ซึ่งญาติผู้ต้องขังสามารถใช้บริการได้ฟรี เป็นประโยชน์กับญาติผู้ต้องขังอย่างมาก ซึ่งการเยี่ยมแบบปกติ ญาติบางรายที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดหรือต่างประเทศด้านการบรรลุล่วงวัตถุประสงค์ของโครงการ อยู่ในเกณฑ์สูง ซึ่งโครงการเยี่ยมชมญาติผ่านแอปพลิเคชันได้มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องในทุกส่วนมองเห็นเป้าหมายเดียวกัน โดยก่อนเริ่มโครงการเยี่ยมชมญาติผ่านแอปพลิเคชัน มีการประชุมและวางแผนจากทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง และจัดการบริหารงบประมาณอย่างคุ้มค่า รวมถึงจัดทีมงานที่มีความรู้ความสามารถและโครงการเยี่ยมชมญาติผ่านแอปพลิเคชันได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในเกณฑ์สูง เนื่องจากได้รับการตอบรับที่ดีจากญาติผู้ต้องขังที่อยู่ห่างไกล ญาติผู้ต้องขังได้เยี่ยมผู้ต้องขังบ่อยขึ้น มีความสะดวกรวดเร็วในการ

ติดต่อ โดยปกติแล้วญาติผู้ต้องขังที่อยู่ห่างไกลไม่สามารถเดินทางมาเยี่ยมได้บ่อย หากต้องการจะสื่อสารกับผู้ต้องขังจะใช้วิธีการเขียนจดหมาย เป็นช่องทางเดียวที่สามารถทำได้ การเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์จึงเป็นอีกทางเลือกที่สำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับญาติผู้ต้องขังชาวต่างชาติ เนื่องจากทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางมีผู้ต้องขังที่เป็นชาวต่างชาติหลากหลายเชื้อชาติมีมากถึง 33 ชาติ ซึ่งญาติผู้ต้องขังชาวต่างชาติถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักด้วย เนื่องจากอยู่ห่างไกลไม่สามารถเดินทางเข้ามาเยี่ยมผู้ต้องขังได้บ่อย

2. ส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้บุคลากรอย่างต่อเนื่องเนื่องจากในยุคปัจจุบันเป็นยุคของโลกดิจิทัล ทำให้เทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในการเยี่ยมญาติผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ เป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างมาก

3. เพื่อให้มีความรู้ความสามารถรองรับการพัฒนาที่ไม่หยุดยั้งของเทคโนโลยี สามารถแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาการให้บริการเยี่ยมญาติผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในอนาคตอาจจะมีการพัฒนาที่สามารถทำงานได้ดีกว่าแอปพลิเคชันไลน์ หรือเทรนของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ อาจจะหมดไป เกิดช่องทางการสื่อสารใหม่ ๆ ขึ้นมา ดังนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จึงควรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของการเยี่ยมญาติแบบปกติและแบบออนไลน์ ว่าแตกต่างกันอย่างไร เพื่อในอนาคตจะสามารถพัฒนารูปแบบการเยี่ยมญาติให้สะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายของญาติผู้ต้องขังได้มากที่สุด

2. ควรขยายผลให้มีการศึกษาประสิทธิผลโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในส่วนของผู้ต้องขังด้วย เพื่อให้สามารถรับทราบข้อมูลได้ในครอบคลุมทุกมิติของการทำวิจัย

References

- Anumanrajadhon, M. (2008). *Project management* (6th ed.). DO MY BEST.
- Chalaysap, S. et al. (2012). *Information technology*. Suan Dusit Rajabhat University.

- Chancharoenchai, K. (2012). *Project preparation and evaluation*. Department of Economics, Faculty of Economics, Kasetsart University.
- Chitsawang, N. (2015). *The impact of imprisonment of prisoners*.
<https://www.gotoknow.org/posts/420370>
- Cleland, D.I. (1994). *Project management, strategic design and implementation* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis of the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Dinsmore, P.C., & Graham, R.J. (2003). *Creating the project office*. Alfred A. Knoff.
- Dinsmore, P.C. (1984). *Human factors in project management*. American Management Association.
- Jiang, J. J., Klein, G., & Balloun, J. (1996). Ranking of system implementation success factors. *Project Management Journal*, 27(4), 49–53.
- Jirachiefpattana, W. (2008). *Information technology project management*. National Institute of Development Administration.
- Jiradamkerng, W. (2012). *Project management for executives* (2nd ed.). SE-EDUCATION.
- Pakkasinang, P. (2013). *Information technology project management*. V. Print (1991).
- Morris, P. W. G. (1994). *The management of projects*. Thomas Telford.
- Pinto, J., & Slevin, D. (1987). Critical factors in successful project implementation. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 34(1), 22–27.
- Pithiyanuwat, S. (2008). *Evaluation methodology. The science of value* (4th ed.). Chulalongkorn University.
- Priyakorn P. (1999). *Project management: Concepts and guidelines for creating success* (14th ed.). Sematham.
- Rangchaikulwiboonsri, Y. (2013). *Measurement and creation of achievement tests*. Chulalongkorn University.
- Rattanakuekangwan, S. (2013). *Project management: Tools and techniques for project management*. Chulalongkorn University.
- Rodprasert, P. (2004). *Project management*. Borpit.
- Sriyapai, W. (2014). *Project creation for organizational development*. Thana Press.
- Struckenbruck, L.C. (1988). *The implementation of project management*. The Professional's Handbook, Addison-Wesley.

- Stufflebeam, D.L., & Shinkfied, A.J. (1990). *Systematic evaluation*. Kluwer–Nighoff.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46–56. <http://dx.doi.org/10.2307/2391745>
- Tirakanun, S. (2005). *Project evaluation: Guidelines for practice* (6th ed.). Chulalongkorn University.