



พุทธวิธีการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี BUDDHA METHOD FOR PROMOTING PUBLIC SERVICE RENDERING OF CHANTHABURI PROVINCIAL PRISON

บุรพา แก้วนิม*, รัฐพล เย็นใจมา, ธิติวุฒิ หมั่นมี

Burapa Kaewnim*, Ratapon Yenjaima, Thitiwut Manmee

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Faculty of Social Sciences, Mahachulalongkornrajavidyalaya University

*Corresponding Author E-mail: burapa2531@hotmail.com

Received March 7, 2026; Revised May 7, 2026; Accepted May 17, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี และ 3. นำเสนอพุทธวิธีส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี การวิจัยใช้ระเบียบวิธีแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 รูปหรือคน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปิยวาจา (การพูดจา) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ สมานัตตตา (การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ) อตถจริยา (การช่วยเหลือ) และทาน (การให้) ตามลำดับ 2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่า หลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการในระดับสูงมาก ($R = .856^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง และ 3. พุทธวิธีส่งเสริมคุณภาพการให้บริการและองค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย ผลการวิจัยสามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ใหม่ในรูปแบบ “SLFD Model” องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย คือ “SLFD Model” ซึ่งเป็นการบูรณาการหลักสังคหวัตถุ 4 กับมิติการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ การพัฒนากระบวนการ การรับฟังและมีส่วนร่วม การอำนวยความสะดวก และการกระจายอำนาจ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการประชาชน, หลักสังคหวัตถุ 4, เรือนจำจังหวัดจันทบุรี

Abstract

This research article aimed to: 1. study the level of public service quality of Chanthaburi Provincial Prison; 2. examine the relationship between the Four Sangahavattthu principles and the public service quality of Chanthaburi Provincial Prison; and 3. propose Buddhist approaches for enhancing public service quality. This study employed a mixed-

method research design. The quantitative data were collected from 200 service users using a validated questionnaire and analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient. The qualitative data were obtained through in-depth interviews with nine key informants and analyzed using content analysis.

The research findings revealed that 1. the overall public service quality of Chanthaburi Provincial Prison based on the Four Bases of Social Solidarity (Sangahavatthu 4) was at a moderate level ($\bar{X} = 3.13$, S.D.= 0.78) When considering each aspect individually, Piyavaca (kind speech) had the highest mean score, followed by Samanattata, Atthacariya, and Dana, respectively, followed by Piyavaca (kind speech), Samanattata (consistency/equality), and Atthacariya (helpfulness). 2. the Four Sangahavatthu principles had a very high positive relationship with public service quality ($R = .856^{**}$) at the statistical significance level of 0.01, and all dimensions showed a high positive relationship; and 3. the Buddhist approaches for enhancing public service quality and the new body of knowledge derived from this study can be synthesized into the "SLFD Model," which integrates the Four Sangahavatthu principles with four dimensions of public service, namely Service Development, Listening and Participation, Facilitation, and Decentralization, in order to enhance public service quality effectively and sustainably.

Keywords: Service Quality, Sangahavatthu 4, Chanthaburi Provincial Prison

บทนำ

การให้บริการประชาชนของภาครัฐเป็นกลไกสำคัญในการตอบสนองความต้องการของประชาชน และยกระดับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษา สาธารณสุข และสาธาณูปโภคพื้นฐาน เพื่อสนับสนุนการพัฒนาทางสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2565) รวมถึงการพัฒนาบริการในยุคดิจิทัล เช่น การให้บริการออนไลน์ การชำระค่าธรรมเนียม และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวก ลดขั้นตอน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการบริหารงานของรัฐ (กรมประชาสัมพันธ์, 2565)

การให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบางส่วนยังประสบปัญหาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการ โดยเฉพาะในหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น เรือนจำ ซึ่งมีภารกิจในการควบคุม ดูแล และฟื้นฟูผู้ต้องขังให้สามารถกลับคืนสู่สังคมได้อย่างเหมาะสม ปัญหาที่พบ ได้แก่ ความแออัดของผู้ต้องขัง ข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสาธารณสุข (เสาวธาร โพธิ์กลัด, 2566) การจัดการศึกษาและการฝึกอาชีพที่ไม่เพียงพอ ตลอดจนข้อจำกัดด้านการสื่อสารระหว่างผู้ต้องขังกับครอบครัว ซึ่งล้วนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและสภาพจิตใจของผู้ต้องขัง รวมถึงความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงาน (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด, 2563) จากสถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า แม้หน่วยงานราชทัณฑ์จะมีการพัฒนาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงมีข้อจำกัดเชิงปฏิบัติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะในบริบทเรือนจำระดับจังหวัด ซึ่งมีทรัพยากรและบุคลากรจำกัดเมื่อเทียบกับปริมาณผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ไม่เพียงมุ่งเน้นด้านประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยังต้องคำนึงถึงมิติด้านคุณธรรมและจริยธรรมควบคู่กัน

ในขณะเดียวกัน การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางควบคู่กับการเสริมสร้างคุณธรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ตามกรอบ SERVQUAL และทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์สมัยใหม่ ล้วนมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ยังขาดการบูรณาการหลักพุทธธรรม โดยเฉพาะ “สังคหวัตถุ 4” เข้ากับแนวคิดคุณภาพการให้บริการในบริบทของเรือนจำอย่างเป็นระบบ

หลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ 1. ทาน 2. ปิยวาจา 3. อตถจริยา และ 4. สมานัตตตา เป็นหลักธรรมที่ปรากฏในพระไตรปิฎก โดยเป็นธรรมที่ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันของบุคคลในสังคมอย่างเกื้อกูลและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน (ที.ปา. 11/140/167) (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม กล่าวคือ ทาน หมายถึง การให้และการเอื้อเพื่อปิยวาจา คือ การใช้ถ้อยคำสุภาพ อตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ และสมานัตตตา คือ การวางตนอย่างเสมอภาค หากหน่วยงานภาครัฐนำหลักธรรมดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ จะช่วยส่งเสริมทั้งพฤติกรรมของผู้ให้บริการและคุณภาพของการบริการให้มีประสิทธิภาพและมีมนุษยธรรมมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว โดยศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการและนำเสนอพุทธวิธีในการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชทัณฑ์ เพื่อเป็นแนวทางเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติในการพัฒนาการให้บริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับบริบทสังคมไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อนำเสนอพุทธวิธีส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้เข้ารับบริการงานเยี่ยมญาติ งานขายสินค้า และงานรับฝากเงินของผู้ต้องขัง เรือนจำจังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 คน (เรือนจำจังหวัดจันทบุรี, 2568)

2.2 โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน คำนวณตามสูตรของ Yamane (1973)

2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 9 รูปหรือคน คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนา 2 รูป เจ้าหน้าที่เรือนจำ 5 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์ 2 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสัณห์วัตถุ 4 และตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถาม โดยเมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลกับประชาชนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.865 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อถือได้ในระดับสูง สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงได้

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พร้อมบันทึกข้อมูลอย่างเป็นระบบ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยการเข้ารหัสข้อมูล (Coding) และจัดกลุ่มประเด็นตามแนวทาง Thematic Analysis เพื่อสังเคราะห์ข้อค้นพบให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ระดับพฤติกรรมการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี

1.1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.50 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 อาชีพอิสระ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 รายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่เลือกรับบริการงานเยี่ยมญาติ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50

1.2 ระดับพฤติกรรมการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 1 ระดับพฤติกรรมการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี

คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัณห์วัตถุธรรม	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ทาน (การให้)	2.57	0.64	ปานกลาง
2. ปิยวาจา (การพูดจา)	3.46	0.94	ปานกลาง
3. อตถจริยา (การช่วยเหลือ)	3.23	0.92	ปานกลาง
4. สมานัตตตา (การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ)	3.27	0.89	ปานกลาง
ภาพรวม	3.13	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปิยวาจา (การพูดจา) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.94) รองลง คือ มาสมานัตตตา (การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ) ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.89) อุตถจริยา (การช่วยเหลือ) ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.92) และน้อยที่สุด คือ ทาน (การให้) ($\bar{X} = 2.57$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ตัวแปรตาม				
	คุณภาพการให้บริการของประชาชน	1. มิติด้านกระบวนการในการพัฒนากระบวนการ	2. มิติด้านการรับฟังความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชน	3. มิติด้านการอำนวยความสะดวกและการลดภาระภาคประชาชน	4. มิติด้านการกระจายอำนาจและการสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาและการขยายผล
ตัวแปรอิสระ					
หลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม	.856**	.833**	.785**	.788**	.601**
1. ด้านทาน	.856**	.720**	.805**	.797**	.565**
2. ด้านปิยวาจา	.911**	.790**	.644**	.700**	.505**
3. ด้านอุตถจริยา	.930**	.703**	.655**	.631**	.509**
4. ด้านมาสมานัตตตา	.939**	.814**	.795**	.773**	.607*

** ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับและระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรีในระดับสูงมาก ($R = .856**$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับมิติด้านกระบวนการในการพัฒนากระบวนการ ($R = .833**$) และมิติด้านการรับฟังความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชน ($R = .785**$) ส่วนมิติด้านการอำนวยความสะดวกและการลดภาระภาคประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ($R = .788**$) และมิติด้านการกระจายอำนาจและการสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาและการขยายผลมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ($R = .601**$)

2.2 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 แต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี โดยด้านทาน (การให้) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R = .856^{**}$) ด้านปิยวาจา (วาจาที่เป็นที่รัก) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R = .911^{**}$) ด้านอรรถจริยา (การช่วยเหลือ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R = .930^{**}$) และด้านสมานัตตตา (การวางตนอย่างสม่ำเสมอ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R = .939^{**}$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงทุกด้าน

2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า หลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทาน (การให้) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการประชาชน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ด้านปิยวาจา (วาจาที่เป็นที่รัก) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ด้านอรรถจริยา (การช่วยเหลือ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 และด้านสมานัตตตา (การวางตนอย่างสม่ำเสมอ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

3. พุทธวิธีส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี พบว่า การพัฒนาระบบการให้บริการในเรือนจำจังหวัดจันทบุรีควรมุ่งปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้เป็นระบบ มีความโปร่งใส ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น ระบบจองเยี่ยมออนไลน์ ระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์ และการจัดการเอกสารผ่านระบบดิจิทัล เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดระยะเวลารอคอย และเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน ควบคู่กับการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการที่สุภาพ เป็นมิตร และเป็นมืออาชีพ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน นอกจากนี้ ควรเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและญาติผู้ต้องขังอย่างหลากหลาย เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการอย่างแท้จริง พร้อมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มเปราะบาง พัฒนาระบบบริการออนไลน์ให้เข้าถึงได้ง่าย ส่งเสริมการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมของชุมชน และความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การให้บริการของเรือนจำมีประสิทธิภาพ ยั่งยืน และเกิดประโยชน์ต่อสังคมในระยะยาว

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง พุทธวิธีการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเรือนจำจังหวัดจันทบุรีมีการพัฒนาระบบการให้บริการที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม การอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ตลอดจนการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของประชาชน นอกจากนี้ยังพบว่า การนำหลักพุทธธรรม โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อรรถจริยา และสมานัตตตา มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสามารถส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ใช้ถ้อยคำสุภาพมีความรับผิดชอบต่อนักโทษ และปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพ

การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งยังช่วยปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารงานภาครัฐในระยะยาว สอดคล้องกับงานวิจัยของประสาน เจริญศรี (2558) ที่ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจธรรมของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรี ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัสราพร หมีแสง (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปรีชา ศรีสุข (2558) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถื่นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของพระวิทย์ อิทธิญาโณ (กวงเกตุ) (2561) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน จึงสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพควบคู่กับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรม สามารถส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานได้อย่างยั่งยืน

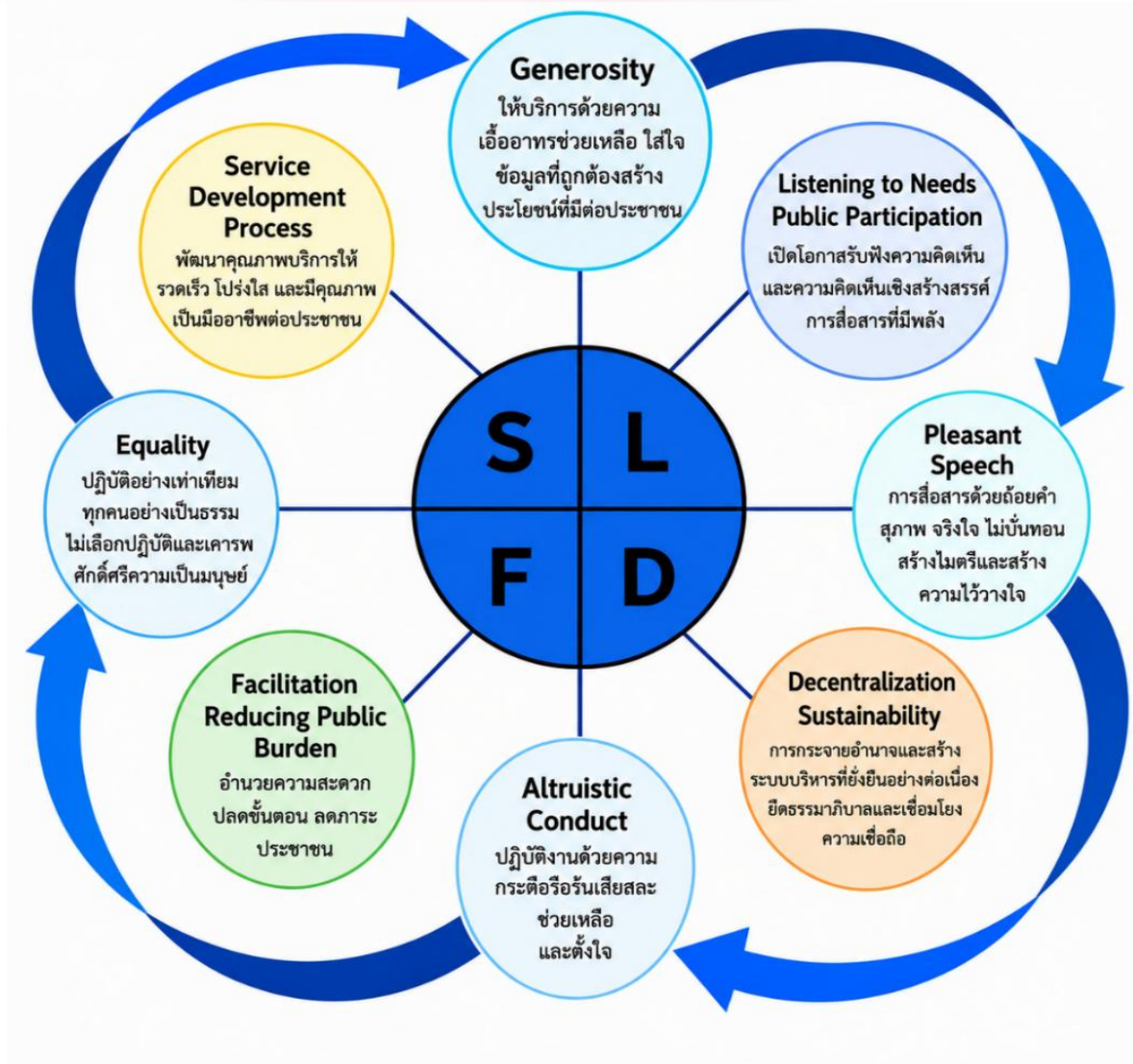
2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจจธรรม 4 กับคุณภาพนำเสนอพุทธวิธีส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี พบว่า หลักสัจจธรรม 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับคุณภาพการให้บริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า การนำหลักพุทธธรรม ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตมา มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สามารถส่งเสริมให้การให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี กล่าวคือ การให้ความช่วยเหลือและการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้รับบริการ การใช้ถ้อยคำสุภาพเหมาะสม การปฏิบัติงานด้วยความมุ่งประโยชน์ต่อส่วนรวม ตลอดจนการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้เกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสังขพงศ์ ชมภู (2558) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสัจจธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอนาหว้า จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยังพบปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบงาน การใช้ถ้อยคำและท่าทีที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ ตลอดจนความสับสนในการติดต่อราชการที่ยังไม่เพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริบทของหน่วยงาน โครงสร้างการบริหาร และศักยภาพของบุคลากรที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของภัสราพร หมีแสง (2558) ที่ศึกษา ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ซึ่งพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจตามสาขาวิชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ เพศ อายุ และชั้นปี ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ทั้งนี้ยังพบปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น จุดให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WiFi) ไม่เพียงพอ และอุปกรณ์เทคโนโลยีบางส่วนล้าสมัย ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในอนาคต อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของภานรินทร์ ไชยเอิก (2558) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งพบว่า ระดับความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แม้ว่าความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในด้านการวางแผน การจัดองค์การ การนำหรือจูงใจ และการควบคุมจะอยู่ในระดับมากที่สุดตาม โดยยังพบว่าความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการและมีความสัมพันธ์ทางลบกับด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรและบริบทของหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อระดับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

3. พุทธวิธีส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี โดยใช้หลักสังคหวัตถุ พบว่า ควรมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยเริ่มจากการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทั้งนี้ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ เช่น ระบบจองเยี่ยมผู้ต้องขังออนไลน์ ระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์ และการพัฒนาฐานข้อมูลกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดระยะเวลาในการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ควรมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นการใช้ระบบดิจิทัลในการจัดการงานเอกสารและการจองคิวเยี่ยมผู้ต้องขัง พร้อมทั้งจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ เพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมต่อการให้บริการประชาชน ตลอดจนควรให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผ่านการสำรวจความคิดเห็นหรือช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง อีกทั้งควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย เช่น ระบบออนไลน์สำหรับการยื่นคำร้อง การติดตามสถานะและการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและทันสมัย รวมถึงการประเมินและทบทวนระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืนในระยะยาว ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของพระพิศิษฐ์ ฐานุตตโร (แช่เจียง) (2559) ที่ได้ศึกษาการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ซึ่งพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเสนอว่า เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาคุณภาพการบริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญา พร้อมทั้งพัฒนาการสื่อสารด้วยถ้อยคำสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสามเณรเมธี เสี่ยง่วง (ศิลาวงศ์) (2558) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาเร่งด่วน ขยายช่องทางการให้บริการ ปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจน และจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานในการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยสามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับพุทธวิธีส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรีได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

จากภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้จากการสังเคราะห์งานวิจัยเรื่อง พุทธวิธีส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของประชาชนของเรือนจำจังหวัดจันทบุรี ทำให้ผู้วิจัยได้พัฒนาเป็น SLFD Model ซึ่งเป็นการบูรณาการหลักพุทธธรรมตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาเป็นฐานคิดในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ควบคู่กับแนวคิดการบริหารการบริการสาธารณะสมัยใหม่ โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์เป็นองค์ประกอบสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ S: Service Development Process การพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน L: Listening to Needs/Public Participation การรับฟังความต้องการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการให้บริการ F: Facilitation/Reducing Public Burden การอำนวยความสะดวกและลดภาระของประชาชนในการเข้ารับบริการ และ D: Decentralization/Sustainability การกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการให้บริการและสร้างความยั่งยืนของระบบบริการ ทั้งนี้ องค์ประกอบทั้ง 4 ด้านมีความเชื่อมโยงและสนับสนุนซึ่งกันและกันภายใต้กรอบแนวคิดของหลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อมุ่งยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค

และเป็นธรรม สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

การศึกษานี้มีส่วนสนับสนุนทางวิชาการโดยพัฒนาโมเดลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างจาก SERVQUAL ซึ่งเน้นการวัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยงานวิจัยนี้ได้ขยายกรอบการวิเคราะห์ไปสู่ “ปัจจัยเชิงพฤติกรรมและจริยธรรมของผู้ให้บริการ” ผ่านหลักสังคหวัตถุ 4 โมเดลที่นำเสนอจึงไม่เพียงอธิบายระดับคุณภาพบริการ แต่ยังอธิบาย “สาเหตุของคุณภาพบริการ” ได้อย่างเป็นระบบ กล่าวคือ หลักสังคหวัตถุ 4 ทำหน้าที่เป็นกลไกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ และนำไปสู่ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชน ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยจึงมีความโดดเด่นในฐานะการบูรณาการระหว่างหลักพุทธธรรมกับแนวคิดการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ และสามารถประยุกต์ใช้ในบริบทหน่วยงานภาครัฐที่มีลักษณะเฉพาะ เช่น เรือนจำ ทั้งนี้ โมเดลดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่ต้องการเสริมสร้างมิติด้านจริยธรรมควบคู่กับประสิทธิภาพการบริการ

สรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านทวน ควรกำหนดนโยบายที่มุ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง โดยจัดทำคู่มือการติดต่อราชการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย จัดจุดบริการช่วยเหลือสำหรับกลุ่มพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมและขั้นตอนการให้บริการให้เข้าถึงได้สะดวก เพื่อลดความซับซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน
2. ด้านการรับฟังความต้องการและการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรพัฒนากลไกการสื่อสารกับประชาชนให้มีความโปร่งใสและหลากหลายช่องทาง โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ พร้อมทั้งกำหนดระบบติดตามและนำข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน
3. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรปรับปรุงกระบวนการให้มีความกระชับ ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและสอดคล้องกับปริมาณผู้รับบริการ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เช่น ระบบคิวอัตโนมัติ ระบบแจ้งเตือนสถานะงาน และระบบนัดหมายล่วงหน้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ลดระยะเวลาการรอคอยและยกระดับความพึงพอใจของประชาชน
4. ควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง โดยจัดการอบรมที่เน้นทักษะการบริการ การสื่อสาร และจิตวิทยาการให้บริการ พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความเป็นธรรมและความสม่ำเสมอ รวมถึงมีระบบกำกับติดตามที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความยั่งยืนในการให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. เรือนจำจังหวัดจันทบุรีควรจัดทำคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ โดยกำหนดแนวทางการให้บริการตามหลักทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เป็นแนวทางเดียวกัน สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพสม่ำเสมอ ลดความแตกต่างในการให้บริการซึ่งปัจจุบันยังอยู่ในระดับปานกลาง
2. ควรจัดกิจกรรม “เปิดใจเรือนจำ” อย่างน้อยเดือนละครั้ง เพื่อเปิดโอกาสให้ญาติผู้ต้องขังและประชาชนทั่วไปสามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่โดยตรง แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ซึ่งจะ

ช่วยส่งเสริมหลักปยวจา เพิ่มความเข้าใจร่วมกัน และลดช่องว่างด้านการสื่อสารที่ยังมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

3. ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านทักษะการพูดจาที่สุภาพ อ่อนโยน และสร้างความประทับใจตามหลักปยวจา ควบคู่กับการเสริมสร้างจิตบริการด้วยความเอื้อเฟื้อและความตั้งใจช่วยเหลือประชาชนตามหลักทานผ่านกิจกรรมฝึกปฏิบัติและสถานการณ์จำลอง เช่น โครงการ “การบริการด้วยหัวใจ” เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ

4. ควรปรับปรุงจุดบริการภายในให้เป็นลักษณะจุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สามารถให้คำปรึกษา ตรวจสอบข้อมูล และดำเนินการต่าง ๆ ได้ครบถ้วนในจุดเดียว ลดความซ้ำซ้อน เพิ่มความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรพิจารณาขยายกลุ่มตัวอย่างการวิจัยไปยังเรือนจำจังหวัดอื่นหรือบุคลากรในตำแหน่งที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและคุณภาพการให้บริการระหว่างเรือนจำในบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยและทำให้สามารถระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ควรดำเนินการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับทัศนคติ พฤติกรรม และความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ต่อหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปยวจา อตถจริยา และสมานัตตตา เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดังกล่าวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน และนำผลที่ได้ไปพัฒนาแนวทางการฝึกอบรมหรือมาตรการปรับปรุงพฤติกรรมให้เหมาะสม

3. ควรออกแบบการวิจัยให้สามารถเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนและญาติผู้ต้องขังในมิติการบริการต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านที่มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลางหรือต่ำ เช่น การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การรับฟังความต้องการ และการสื่อสาร เพื่อระบุจุดอ่อนและกำหนดมาตรการปรับปรุงที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

4. ควรมีการวิจัยติดตามผลหลังการนำแนวทางหรือมาตรการไปใช้จริง เช่น การอบรมทักษะด้านปยวจา การจัดจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือการจัดกิจกรรม “เปิดใจเรือนจำ” เพื่อประเมินประสิทธิผลของมาตรการดังกล่าวในการยกระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

เอกสารอ้างอิง

- กรมประชาสัมพันธ์. (2565). 7 หน่วยงานภาครัฐ ผนึกกำลังอำนวยความสะดวกประชาชน เปิดช่องทางใหม่รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค บน ‘แอปฯ ทางรัฐ’ สะดวก ครบ จบในแอปฯ เดียว. สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2568 จาก <https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/39/iid/107181>.
- ประสาน เจริญศรี. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ปรีชา ศรีสุข. (2558). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.



- พระพิศิษฐ์ ฐานุตตโร (แช่เจียง). (2559). การให้บริการสาธารณะตามหลักสังกัดวัตถุ 4 ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเวียง อำเภอลำปางของ จังหวัดเชียงราย (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระวิทยา อธิญาโน (กางเกตุ). (2561). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ภัสราพร หมี่แสง. (2558). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ภาณรินทร์ ไชยเอิก. (2558). ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เรือนจำจังหวัดจันทบุรี. (2568). คู่มือการฝากเงินให้กับผู้ต้องขัง. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2568 จาก <https://shorturl.asia/3XKyP>.
- สังขพงศ์ ชมพู. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังกัดวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอนาหว้าจันทบุรี จังหวัดกำแพงเพชร (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สามเณรเมธี เสียบ่วง (ศิลาวงศ์). (2558). คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด. (2563). แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2565). รายงานการศึกษาไทย พ.ศ. 2565. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- เสาวธาร โพธิ์กลัด. (2566). บริการสาธารณสุขในเรือนจำ ปัญหาความท้าทายและทางออก. สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2568 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/health/social/1053342>.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis (3rd ed.). New York: Harper and Row.