

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน
พระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องสามารถสรุป
เป็นประเด็นตามลำดับ ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา
 - 1.2 ภาระหน้าที่ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา
 - 1.3 หน้าที่รับผิดชอบของกลุ่มภารกิจ กลุ่มงาน/ ฝ่ายต่าง ๆ ของศูนย์ฝึกและอบรม
เด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา
 - 1.4 สถิติจำนวนเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน
พระนครศรีอยุธยา
 - 1.5 การให้บริการเยี่ยมเด็กและเยาวชน ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน
พระนครศรีอยุธยา
2. การดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมชุมชนบำบัด
 - 2.1 ความหมาย แนวคิดที่สำคัญของชุมชนบำบัด การบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด
และรูปแบบการบำบัดรักษาของชุมชนบำบัด
 - 2.2 วิธีการหรือกิจกรรมที่ใช้กับชุมชนบำบัด
 - 2.3 ประวัติการก่อตั้งชุมชนบำบัดและวิธีการบำบัดแก้ไขของเด็กและเยาวชนด้วย
กิจกรรมชุมชนบำบัดของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
3. การดำเนินงานกิจกรรมชุมชนบำบัดของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน
พระนครศรีอยุธยา
4. ความรู้เกี่ยวกับแนวการใช้ตัวแบบระบบการบริหารงานและประเมินแบบสมดุลย์
(Balance scorecard) ในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ
5. การประเมินผลยุทธศาสตร์ การปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ปีงบประมาณ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน
พระนครศรีอยุธยา
6. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
7. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

8. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
9. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
10. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
11. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
12. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
13. ทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบการกระทำ
14. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 14.1 ผลงานวิจัยในประเทศ
 - 14.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ

1. ความรู้เกี่ยวกับศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา

1.1 ประวัติความเป็นมาของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา

ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา สถานที่ตั้งเลขที่ 115 หมู่ที่ 5 ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ดินเป็นกรรมสิทธิ์ของสำนักงานพระพุทธศาสนาโดยเสียค่าเช่าเป็นรายปี ทิศเหนือติดที่ดินของชาวบ้าน ทิศใต้ติดสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทิศตะวันออกติดที่ดินของชาวบ้าน ทิศตะวันตกติดถนนสายเจดีย์-วัดคูสิดาราม เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2541 เดิมชื่อศูนย์ชุมชนบำบัดจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 ได้เปลี่ยนชื่อเป็นศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา ตามประกาศกระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2549 มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการควบคุม ดูแล บำบัด แก้ไขและฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดให้โทษตามคำพิพากษา หรือคำสั่งศาลเยาวชนและครอบครัว นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาพฤตินิสัย การศึกษาสายสามัญและฝึกวิชาชีพ การช่วยเหลือสงเคราะห์ และปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งโครงสร้างออกเป็น 1 ฝ่าย และ 2 กลุ่มงาน ดังนี้คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานพัฒนาพฤตินิสัย และกลุ่มงานบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู โดยมีผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเป็นผู้บังคับบัญชาศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งในส่วนภูมิภาคของเขตภาคกลาง การจัดตั้งส่วนราชการและโครงสร้างระบบงานถูกกำหนดขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกา ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 ระบบงานจึงถูกกำหนดโดยส่วนกลาง การจัดระบบงานยังเน้นตามสายบังคับบัญชา (Hierarchy) ทั้งที่ลักษณะงานในการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบ (Functional) เป็นการปฏิบัติหน้าที่ ที่ต้องอาศัยความชำนาญและการประสานหรือการรวมกลุ่มทำงานมากกว่า กรมพินิจคุ้มครองเด็กและเยาวชนกำหนดนโยบายให้แก่สถานพินิจและ

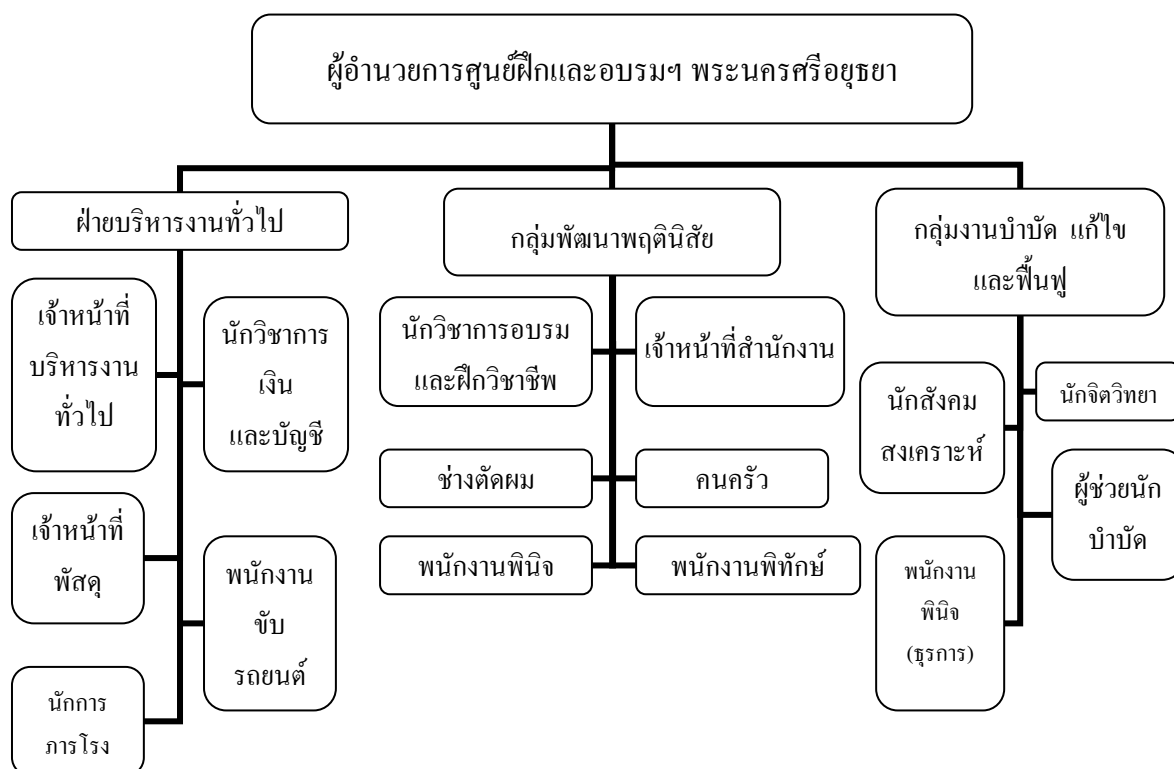
คุ้มครองเด็กและเยาวชน และศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนทุกแห่ง ให้ปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนตามมาตรฐานขั้นต่ำ ขององค์การสหประชาชาติ และใช้คู่มือการปฏิบัติงานของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนในการปฏิบัติงาน

1.2 ภาระหน้าที่ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2545 กำหนดให้ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน มีหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการควบคุม ดูแล บำบัด แก้ไข พื้นฟู ป้องกันพัฒนาพฤตินิสัยและสงเคราะห์เด็กและเยาวชนที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งให้เข้ารับการฝึกอบรม
2. ดำเนินการด้านกิจกรรมชุมชนและประสานความร่วมมือเพื่อการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชน
3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ซึ่งจากภาระหน้าที่ดังกล่าวได้กำหนดเป็นโครงสร้างของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยาดังภาพประกอบ 3 และคำอธิบายในข้อ 1.3 ต่อไปนี้



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา

ที่มา : ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา. 2551 : 2

1.3 หน้าที่รับผิดชอบของกลุ่มภารกิจ กลุ่มงาน / ฝ่ายต่าง ๆ ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็ก และเยาวชนพระนครศรีอยุธยา

จากภาพประกอบ 2 ในโครงสร้างสามารถอธิบายลักษณะการดำเนินงานของกลุ่มงานต่าง ๆ คือ

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการ การบริหารงานบุคคล งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะ งานสถิติข้อมูลเด็กและเยาวชน และงานประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานภายในหรือองค์กรภายนอก การเร่งรัดและติดตาม ผลการปฏิบัติงาน การต้อนรับและอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อราชการ

2. กลุ่มงานพัฒนาพฤตินิสัย เป็นกลุ่มงานที่มีอัตรากำลังมากที่สุดประกอบด้วย 1) งานอภิบาล นักวิชาการอบรมและฝึกวิชาชีพ (พ่อบ้าน) จะชักประวัติเบื้องต้นของเด็กและเยาวชนเกี่ยวกับเพศ อายุ การกระทำผิด ถิ่นที่อยู่หรือภูมิลำเนา และจัดทำทะเบียนประวัติเด็กและเยาวชน ให้เด็กและเยาวชนทำความสะอาดร่างกาย จัดเก็บทรัพย์สินส่วนตัวไว้โดยมีการจัดทำบัญชีทรัพย์สินเพื่อส่งคืนผู้ปกครอง หรือให้คืนแก่เด็กและเยาวชนเมื่อปล่อยตัว ปฐมนิเทศเด็กและเยาวชนเพื่อให้เข้าใจกฎระเบียบในการอยู่ในศูนย์ฝึกและอบรมฯ จัดหาเครื่องอุปโภคบริโภค ของใช้ที่จำเป็น เช่น เสื้อผ้า รองเท้า สบู่ ยาสีฟัน แปรงสีฟัน เป็นต้น ดูแลการกินอยู่หลับนอนของเด็กและเยาวชน จัดอาหารให้เด็กและเยาวชนวันละ 3 มื้อ ช่วงเวลาเย็นมีขนมหวานและนมขนาด 250 มิลลิลิตร ให้วันละ 1 ถ้วย ตามมาตรฐานของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน 2) งานการศึกษา จัดการสอนวิชาสามัญ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา จัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรของ สำนักงานบริหารการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ โดยเปิดทำการสอน 3 ระดับ คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย เรียนวิชาชีพ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา โดยได้ประสานความร่วมมือกับวิทยาลัยสารพัดช่างพระนครศรีอยุธยา จัดหลักสูตรพร้อมครูผู้สอน จัดการเรียนการสอนให้ตลอดปีการศึกษา เช่น วิชาซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน การเดินสายไฟฟ้าเบื้องต้น การรวมวงดนตรีสากล และช่างตัดผม เป็นต้น และ ฝึกวิชาชีพพระยะสั้น ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยาได้ประสานความร่วมมือกับวิทยากรในพื้นที่จัดทำโครงการภูมิปัญญาชาวบ้าน เช่น การจักสานตะกร้า น้ำผลไม้สมุนไพร งานปูนปั้น เป็นต้น

3. กลุ่มงานบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา เป็นศูนย์ฝึกและอบรมแห่งเดียวของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ที่ใช้กิจกรรมชุมชนบำบัด ตามมาตรฐานคู่มือของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ในการบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู อย่างเป็นระบบเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทักษะคิด และฟื้นฟูสภาพจิตใจของเด็กและเยาวชน

เด็กและเยาวชนเมื่อถูกส่งมาที่ศูนย์ฝึกและอบรมฯ ยังมีความรู้สึกสับสน วิตกกังวลและหวาดกลัว ในการที่จะต้องเผชิญหน้ากับบุคคลอื่น ดังนั้น จึงต้องวางแผนการบำบัดเด็กและเยาวชนตามสภาพ ปัญหาเป็นรายบุคคล และสรุปรายงานผลการบำบัดเด็กและเยาวชน พร้อมแนวทางแก้ไข ดังนั้น ในระยะ 1 สัปดาห์แรก จึงได้จัดให้เด็กและเยาวชนที่เข้ามาใหม่ อยู่ในความดูแลของนักสังคม สงเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการฝึกอบรมของเด็กและเยาวชน มีการให้ความช่วยเหลือด้าน การให้คำปรึกษาและบริการต่าง ๆ สัปดาห์ที่สอง เด็กและเยาวชนจะอยู่ในความดูแลของ นักจิตวิทยาสร้างความคุ้นเคยและสัมพันธ์ภาพที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างเด็กและเยาวชนกับ เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดการยอมรับที่ดีต่อกันยิ่งขึ้น นำไปสู่การวิเคราะห์ปัญหาของเด็กและเยาวชน แต่ละรายเพื่อจะได้บำบัดได้อย่างถูกต้อง สัปดาห์ที่สามเด็กและเยาวชนจะอยู่ในความดูแลของ ผู้ช่วยนักบำบัดและจัดเข้ากลุ่มครูที่ปรึกษา โดยเด็กและเยาวชนจะเข้าร่วมกิจกรรมตามโปรแกรม ของศูนย์ฝึกและอบรมฯ เพื่อส่งเสริมทักษะการปรับตัวในสถานที่ควบคุม และมีการเตรียม ความพร้อมก่อนปล่อยเด็กและเยาวชนสู่ครอบครัวและสังคม

1.4 สถิติจำนวนเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา

เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติด และศาลเยาวชนและครอบครัวจะมี คำพิพากษาให้เข้ารับการฝึกอบรมที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา จำนวน เด็กและเยาวชนที่เข้ารับการฝึกอบรมจะมีจำนวนที่เคลื่อนไหวตลอดเวลา ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนเด็กและเยาวชน เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 – เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2552

| เด็กและเยาวชน | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | รวม |
|--------------------|------|-------|-------|------|-------|------|-----|
| จำนวนเด็กและเยาวชน | 88 | 89 | 82 | 83 | 83 | 79 | 504 |
| เฉลี่ย | | | | | | | 84 |

ที่มา : ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา. 2552ข : ไม่ปรากฏเลขหน้า

เนื่องจากปรับตัวเด็กและเยาวชนจากศาลต่าง ๆ ดังนี้ คือ ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ศาลจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ศาลจังหวัดปทุมธานีแผนกคดี

เยาวชนและครอบครัว ศาลจังหวัดสระบุรีแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ศาลจังหวัดนนทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ศาลจังหวัดนครสวรรค์แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ศาลจังหวัดสิงห์บุรีแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ศาลจังหวัดอ่างทองแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ศาลจังหวัดเชียงใหม่แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ศาลจังหวัดแพร่แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว และศาลจังหวัดลำปางแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว และมีการปล่อยตัวเมื่อครบกำหนดฝึกอบรมในแต่ละวัน จึงมีขอดเด็กและเยาวชนเคลื่อนไหวตลอดเวลา โดยเฉลี่ยมีเด็กและเยาวชนฝึกอบรมเดือนละ 84 คน (ดังตาราง 1 หน้า 19)

1.5 การให้บริการเยี่ยมเด็กและเยาวชน ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน พระนครศรีอยุธยา

การจัดให้บริการเยี่ยมเด็กและเยาวชนของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน พระนครศรีอยุธยา มีการจัดสถานที่ในการเยี่ยมเด็กและเยาวชน โดยใช้อาคารสำนักงานชั้นล่างไว้บริการญาติเยี่ยม และจัดให้มีห้องสุขาสำหรับบริการญาติเด็กและเยาวชน จำนวน 1 ห้องซึ่งเป็นห้องสุขารวมทั้งชายและหญิง มีการบริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอเยี่ยมเด็กและเยาวชน มีหนังสือพิมพ์และวารสารในการอ่านระหว่างรอเยี่ยมเด็กและเยาวชนรวมถึงเอกสารวารสารเผยแพร่ของทางหน่วยงานไว้แจกญาติเด็กและเยาวชน มีโทรทัศน์ไว้ให้ญาติได้นั่งดูในขณะที่รอเยี่ยมเด็กและเยาวชน ซึ่งทางศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยาจัดให้มีวันเยี่ยมคือวันพฤหัสบดี เวลาเยี่ยม 13.00-15.30 น. และวันอาทิตย์ต้นเดือนเวลา 09.00-15.30 น. ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ รวมทั้งมีการจัดงานในโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เด็กและเยาวชนได้พบญาติตามโครงการต่าง ๆ ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา

ระยะเวลาในการเยี่ยมเด็กและเยาวชนจะให้ญาติเยี่ยมเด็กและเยาวชนครั้งละ 30 นาที ยกเว้นเด็กและเยาวชนที่มีพฤติกรรมดีก็จะเพิ่มเวลาเยี่ยมให้มากขึ้น ซึ่งในการเข้าเยี่ยมจะให้เฉพาะญาติเด็กและเยาวชนเข้าเยี่ยมหรือในกรณีที่เป็นบุคคลอื่นจะต้องมีญาติมารับรองก่อนเข้าเยี่ยม และการเข้าเยี่ยมแต่ละครั้งจะเยี่ยมได้ครั้งละไม่เกิน 2 คน

2. การดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมชุมชนบำบัด

การดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมชุมชนบำบัด มีรายละเอียดเกี่ยวกับความหมาย แนวคิดที่สำคัญของชุมชนบำบัด การบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดและรูปแบบการบำบัดรักษาของชุมชนบำบัด ดังนี้

2.1 ความหมายของชุมชนบำบัด แนวคิดที่สำคัญของชุมชนบำบัด การบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดและรูปแบบการบำบัดรักษาของชุมชนบำบัด

ชุมชนบำบัด (Therapeutic community) หรือที่เรียกโดยย่อว่า TC เป็นรูปแบบวิธีการที่ใช้ในการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเน้นการบำบัดรักษาที่ไม่ใช่ยา หากแต่ใช้ผู้ติดยาด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่เลิกเสพยาเสพติดแล้วอย่างเด็ดขาดมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง มาเป็นพี่เลี้ยง โดยลักษณะของชุมชนบำบัดเป็นการสร้างชุมชนขึ้นมาใหม่ หรือสร้างครอบครัวใหม่ให้แก่ผู้ที่เข้ารับการบำบัด มีการสร้างความสัมพันธ์แบบเครือญาติ แต่เป็นญาติในกลุ่มของผู้ติดยาเสพติด ซึ่งมุ่งที่จะให้การฝึกอบรมในด้านจิตใจแก่สมาชิกมีการจัดสถานที่บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดี ทั้งนี้เพื่อที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตที่ดีของผู้ติดยาเสพติดในอนาคตต่อไป (กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. 2549 : 5)

แนวคิดที่สำคัญของชุมชนบำบัด ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดลาดหลุมแก้ว ได้สรุปว่าแนวคิดที่สำคัญของชุมชนบำบัด คือ 1) ส่งเสริมความเจริญส่วนบุคคล วิธีที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวโดยการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของแต่ละบุคคลโดยกลุ่มคนที่มีความสนใจมาทำงานร่วมกันเพื่อจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 2) ชุมชนบำบัดต้องมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี และมีขอบเขตที่เหมาะสมทั้งด้านศีลธรรมและจริยธรรมมีการให้การยอมรับการลงโทษที่กำหนดขึ้นมาเองในชุมชน ตลอดจนมีการเลื่อนสถานภาพและให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ที่มีความเจริญก้าวหน้ามาสู่การฟื้นฟูสมรรถภาพเพื่อพัฒนาตนเองและผู้อื่น สิ่งสำคัญที่จะเอื้ออำนวยต่อความเจริญก้าวหน้าคือการที่บุคคลได้รู้ว่าตนเองเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้น 3) แต่ละบุคคลในชุมชนบำบัดจะเป็นเสมือนสมาชิกในครอบครัวหนึ่ง ซึ่งแตกต่างจากคนไข้ในสถานรักษาสมาชิกทุกคนจะมีบทบาทสำคัญ ในการดำเนินงานของชุมชน และปฏิบัติหน้าที่จะเป็นแบบอย่างที่ดีให้คนอื่นปฏิบัติตาม 4) สมาชิกและเจ้าหน้าที่ของชุมชนบำบัดต่างให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน โดยเน้นความรับผิดชอบของแต่ละคนต่อชีวิตของตนเอง และเพื่อการปรับปรุงตนเอง การแบ่งสรรแรงงานโดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันในอันที่จะคงไว้ซึ่งชุมชนนั้น ๆ และเพื่อการอยู่รอดของชุมชนด้วย 5) อิทธิพลของกลุ่มเพื่อน มักจะเป็นตัวแรงที่จะเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า ความหวังและการตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจังของสมาชิกและคณะเจ้าหน้าที่ มีส่วนสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีด้วยการตระหนักถึงปัญหาของตนเองจะเกิดขึ้นได้โดยผ่านการปฏิบัติในระหว่างบุคคลและปฏิบัติต่อกัน และไม่ว่าการเรียนรู้จากประสบการณ์นั้นจะล้มเหลวหรือประสบความสำเร็จก็ถือว่าเป็นอิทธิพลที่มีคุณค่าต่อการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร 6) ชุมชนบำบัดเน้นความสมบูรณ์ของแต่ละบุคคลที่อยู่ในชุมชนนั้น ๆ และการวัดความเจริญก้าวหน้าของงานจะวัดได้ภายในขอบข่ายความคาดหมายที่ชุมชนนั้น ๆ ตั้งเอาไว้ ชุมชนและสมาชิกแต่ละคนเป็นผู้ทำให้สมาชิกแต่ละคนมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น ความตึงเครียดในชุมชนนั้น ๆ จะถูกแก้ไขไปทีละน้อยในแนวทางที่จะเกิดประโยชน์แก่ตนเอง เป็นหัวเลี้ยวหัวต่อที่สำคัญซึ่งจะวัดความพร้อมที่จะก้าว

กลับไปสู่การอยู่ร่วมกันในสังคมภายนอก 7) การกำหนดอำนาจในชุมชนบำบัดจะมีทั้งจากเบื้องบน และจากเบื้องล่าง กล่าวคือจะมีการสนับสนุนแนวความคิดของการแบ่งความรับผิดชอบ และสนับสนุนกระบวนการที่จะสร้างส่วนร่วมในการตัดสินใจเท่าที่จะสามารถกระทำได้ และไม่ขัดกับปรัชญาและวัตถุประสงค์ของงานชุมชนบำบัด 8) ภาวะสำคัญและคุณประโยชน์ของวิธีการของชุมชนบำบัดสามารถปรับเปลี่ยนได้ สามารถนำไปใช้กับสถานที่อื่นได้โดยไม่ยากลำบากนัก เช่น ในโรงเรียน หรือสถาบันต่าง ๆ เป็นต้น แนวคิดบางประการของชุมชนบำบัดอาจนำไปประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม และมีประโยชน์ทางการบำบัดรักษาในแทบทุกด้านของชีวิต (ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดตลาดหลุมแก้ว, 2548 : 14)

การบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด ในการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดตามรูปแบบชุมชนบำบัดมีหลักสำคัญซึ่งใช้ได้กับทุกแห่งทั่วโลก 3 ประการ คือ 1) การรักษาด้วยจิตใจ ด้วยการบำบัดบำบัดแก่สมาชิกเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม โดยอาศัยแนวคิดทางวิชาการด้วยจิตบำบัดหรือการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การใช้ทฤษฎีรวมสมบูรณ์บำบัด (Gestalt therapy) และการเผชิญหน้า 2) การรักษาด้วยงาน ชุมชนบำบัดถือว่าการทำงานและความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาเพราะสมาชิกเป็นคนที่ขาดความรับผิดชอบมานานดังนั้นจึงต้องแบ่งสรรงานให้สมาชิกทุกคนได้ทำงาน และในแต่ละวันควรจะมีการประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับงานที่ทำการรักษาด้วยงานนั้นควบคู่ไปกับระบบการลงโทษและการให้รางวัล 3) การรักษาด้วยนันทนาการบำบัดสมาชิกในชุมชนบำบัดควรจะได้ผ่อนคลายความตึงเครียด ด้วยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ดนตรี กีฬา การทัศนศึกษาออกสถานที่ เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นการบำบัดรักษาอย่างหนึ่งทางจิตอารมณ์ และใจ สุขภาพร่างกาย หลักการบำบัดรักษาทั้ง 3 ประการนี้มีความสำคัญที่เท่าเทียมกันในการที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว ของสมาชิก (วัลริชา ประสงค์เวช, 2533 : 43)

รูปแบบการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด การบำบัดผู้ติดยาเสพติด มีการกำหนดไว้ 3 ระบบ คือ 1) การบำบัดรักษาในระบบสมัครใจ (Voluntary system) เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ติดยาเสพติด ซึ่งต้องการจะเลิกเสพยาสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษาในสถานพยาบาลต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 284 แห่ง ทั่วประเทศ ในส่วนของรัฐบาลมีทั้งสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย เทศบาลและกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 225 แห่ง และสังกัดภาคเอกชน รวม 59 แห่ง โดยวิธีการบำบัดรักษามีทั้งรักษาแบบแพทย์แผนปัจจุบันและแพทย์แผนโบราณ 2) การบำบัดรักษาในระบบต้องโทษ (Correctional system) เป็นการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด ที่ได้ทำผิดเกี่ยวกับคดียาเสพติดและถูกคุมขัง ซึ่งต้องเข้ารับการบำบัดรักษาภายใต้ขอบเขตข้อบังคับของกฎหมาย ได้แก่ เรือนจำ/ทัณฑสถาน สังกัด

กรมราชทัณฑ์ สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน สังกัดศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง 3) การบำบัดรักษาในระบบบังคับ (Compulsory system) เป็นการใช้กฎหมายบังคับผู้ติดยาเสพติดให้เข้ารับการบำบัดรักษาในสถานที่ยึดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2534 สารสำคัญของพระราชบัญญัตินี้คือ ได้ผู้ต้องสงสัยว่าติดยาเสพติดด้วยการตรวจพิสูจน์ไปเข้ารับการบำบัดรักษาในสถานที่ยึดตั้งขึ้นเป็นศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หน่วยงานที่รับผิดชอบคือ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด. 2539 : 9)

2.2 วิธีการหรือกิจกรรมที่ใช้กับชุมชนบำบัดนั้นการบำบัดแก้ไขและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดจะใช้เครื่องมือประจำบ้าน (Tools of the house) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ใช้ฝึกและควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในศูนย์ ฯ ทุกคนการกำหนดกิจกรรมหลักนี้ในแต่ละประเทศที่ใช้กิจกรรมชุมชนบำบัดมีกิจกรรมต่าง ๆ คล้ายคลึงกัน ดังนี้ (กรมการปกครอง. 2541 : 107-109)

1. การสัมภาษณ์ (Interview) คือ การสอบถามกับสมาชิกที่เข้ามาใหม่เพื่อให้ทราบข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัวและสิ่งแวดล้อมในอดีตตลอดจนประวัติการใช้ยาเสพติดให้โทษ ฯ นอกจากนี้จะเป็นการเริ่มสร้างความสัมพันธ์ ความคุ้นเคยเปรียบเสมือนทุกคน เป็นพี่น้องครอบครัวเดียวกัน

2. การประชุมเช้า (Morning meeting) เป็นการประชุมร่วมกันในตอนเช้าทุกวัน เพื่อนำข้อบกพร่องของสมาชิกแต่ละคนที่ได้กระทำในวันก่อนมาพูด เพื่อกระตุ้นให้ผู้นั้นรู้ตัวและตระหนักว่าเขาผู้นั้นมีหน้าที่อะไรต้องทำอะไร และห้ามทำสิ่งใด ประโยชน์ของการประชุมเช้าคือ ช่วยให้สมาชิกที่ถูกว่ากล่าว แนะนำ ตักเตือนเกิดความคิดตลอดเวลาว่าจะต้องตอบคำถามของผู้ถามอย่างไร เป็นการฝึกให้รู้จักแก้ไขปัญหาค้นเอง และเป็นการฝึกพฤติกรรมให้สมาชิกกล้าแสดงออกโดยการแนะนำผู้อื่น และเป็นการตรวจนับสมาชิกว่า มีผู้ใดขาดหายหรือไม่

3. การสัมมนา (Seminar) เป็นการนำประเด็นต่าง ๆ ที่รวบรวมได้จากการประชุมตอนเช้ามาพูดคุย เพื่อให้สมาชิกแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกันโดยอาจจัดเป็นกลุ่มย่อยหรือกลุ่มก็ได้

4. การตัดเดือนอย่างเป็นทางการ (Hair cut) เป็นการลงโทษสมาชิกที่มีข้อบกพร่องทำผิดระเบียบหลายครั้ง โดยสมาชิกผู้อื่น 4 คน และเจ้าหน้าที่ 1 คน ทำการตัดเดือนสมาชิกที่มีข้อบกพร่องในห้องที่มีดซิด เพื่อให้สมาชิกที่มีข้อบกพร่องนั้นเกิดการตื่นตัวและยอมรับในการปรับปรุงแก้ไขตัวเอง

5. การเรียนรู้ประสบการณ์ (Learning experience) สมาชิกที่กระทำผิดเพื่อให้ถูกว่ากล่าวตักเตือนก็จะให้ทำงานที่หนักกว่าเดิม หรือให้รายงานข้อบกพร่องของตนเองต่อสมาชิก

ผู้อื่นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และสำนึกในการกระทำผิดนั้น เป็นประสบการณ์ที่จะนำไปแก้ไขปรับปรุงตนเองต่อไป

6. การเผชิญหน้า (Confrontation) เป็นการซักถามโดยการเผชิญหน้าของสมาชิกต่อสมาชิกเพื่อสอบถามพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมโดยเป็นการถามและให้ตอบโดยอธิบายในสิ่งนั้น ซึ่งเป็นการเผชิญกับความจริง

7. การประชุมกลุ่มแบบยี่ดื้อ (Marathon) เป็นกิจกรรมกลุ่มย่อยที่ให้สมาชิกทดสอบสมรรถภาพจิตใจ โดยใช้เวลาอย่างน้อย 2-3 วัน สมาชิกในกลุ่มจะอยู่ด้วยกันตลอดเวลาในห้องมีเวลาพักเพียงช่วงรับประทานอาหาร สภาพในห้องจะต้องปิดม่านหมดไม่ให้ทราบเวลากลางวันหรือกลางคืนสมาชิกที่จะเข้าร่วมกลุ่มนี้ จะต้องอยู่ในชุมชนบำบัดมาแล้ว อย่างน้อย 6 เดือน เพื่อให้รู้จักตนเองและสำรวจตนเอง

8. การประชุมกลุ่มปรับความเข้าใจ (Encounter group) เป็นกิจกรรมหลักที่จัดให้สมาชิกประมาณ 8-20 คน รวมกลุ่มกัน เพื่อเผชิญหน้าและแสดงอารมณ์ ความรู้สึกที่แท้จริงได้อย่างเต็มที่ แต่จะไม่มีการทำร้ายกัน สมาชิกเมื่อแสดงความรู้สึกแล้วก็จะฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน เป็นการพัฒนาจิตใจให้เติบโตขึ้น

9. การประชุมสมาชิกทั้งหมด (House meeting) เป็นการประชุมสมาชิกทั้งหมดเพื่อบอกกล่าวถึงเหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนและชี้แจงว่าจะต้องทำอะไรต่อไป

10. การประชุมใหญ่ (General meeting) จัดขึ้นในกรณีที่มีผู้ละเมิดกฎหลักสำคัญของชุมชน หรือเมื่อมีความไม่ปลอดภัยในชุมชน เช่น มีคนใช้ยาเสพติด มีเพศสัมพันธ์ หากจัดการประชุมทุกครั้งที่มีการละเมิดกฎ ก็จะเป็นการเรียนรู้ขึ้นมาว่า เป็นเรื่องร้ายแรง ซึ่งสมาชิกในชุมชนต้องรับผิดชอบ และช่วยกันคิดว่าเหตุใดจึงเกิดเหตุการณ์เช่นนั้น

11. การลงข้อความ (Pull up board) คือ การเขียนข้อความซึ่งเป็นข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องของสมาชิกแต่ละคนไว้ เช่น การกระทำผิดระเบียบวินัย ไม่ทำงาน ฯลฯ ซึ่งจะเขียนวันต่อวัน เพื่อนำเหตุการณ์เหล่านี้ไปพูดในประชุมตอนเช้า เป็นการฝึกการกล้ายอมรับผิดและช่วยเหลือให้สมาชิกปฏิบัติตัวตามระเบียบตลอดเวลา

12. การเลื่อนชั้น (Critical to improve resident) การพิจารณาสมาชิกให้ได้เลื่อนระดับจะพิจารณาจากพฤติกรรม ความรู้สึก ทักษะคติและมิตรภาพ รวมทั้งงานที่รับผิดชอบ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าความประพฤติไม่ดีก็จะถูกลดชั้น เพื่อให้สมาชิกได้รู้ถึงความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่การงาน เป็นการพัฒนาตนเองให้มองเห็นจุดหมายของงาน ให้มีความอดทน พยายาม แก้ไขปัญหา ทำให้สมาชิกเติบโตเป็นผู้ใหญ่สมวัย

13. การสารภาพความผิด (Drop guilt) เป็นการพิจารณาให้สมาชิกได้พิจารณาคิดทบทวนตนเองถึงการกระทำผิดกฎระเบียบของสถานฟื้นฟูฯ และสารภาพผิดเพื่อหามูลเหตุแห่งความผิดที่เกิดขึ้น

กิจกรรมต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นศูนย์ชุมชนบำบัดแต่ละแห่งจะพิจารณานำกิจกรรมไปปรับใช้ตามความเหมาะสม โดยมีจุดมุ่งหมายให้สมาชิกผู้เข้ารับการบำบัดรักษาเจริญเติบโตพัฒนาตนเองไปสู่ความสามารถที่จะดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมภายนอกได้อย่างปกติ

นอกจากกิจกรรมที่เป็นเครื่องมือประจำบ้าน หรือประจำศูนย์ชุมชนบำบัดแล้ว การดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพในรูปแบบชุมชนบำบัด จะนำครอบครัวของผู้เข้ารับการบำบัดรักษามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดด้วย โดยเป็นการจัดตั้งเป็นกลุ่มบิคารมาดา หรือกลุ่มผู้ปกครองขึ้น เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจและยอมรับซึ่งกันและกันอีกทั้งยังเป็นการร่วมกันหาแนวทางช่วยเหลือสมาชิกที่เข้ารับการบำบัดรักษา ให้สมาชิกเลิกเกี่ยวข้องกับยาเสพติดได้อย่างเด็ดขาด

2.3 ประวัติการก่อตั้งชุมชนบำบัดและวิธีการบำบัดแก้ไขของเด็กและเยาวชนด้วยกิจกรรมชุมชนบำบัดของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน (กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. 2549 : 2) ที่ผ่านมา ถึงแม้ว่าทั่วโลกจะนำวิธีการชุมชนบำบัดมาใช้ในการบำบัดแก้ไขพฤติกรรมของผู้ใช้ยาเสพติดก็ตาม แต่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน มีเด็กและเยาวชนต้องคดีมากมายหลายรูปแบบ ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดและเกือบทั้งหมดมีปัญหาด้านพฤติกรรม เช่น ก้าวร้าว เกร โทก ลักขโมย ฯลฯ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นปัญหาพฤติกรรมเหมือนกับผู้ใช้ยาเสพติด ดังนั้นการนำเอาวิธีการชุมชนบำบัดมาปรับประยุกต์ใช้กับเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ทุกคดี ก็ควรทำได้ดี เนื่องจากจุดมุ่งหมายหลัก คือการแก้ไขพฤติกรรมของเด็กและเยาวชนให้ดีขึ้น

3. การดำเนินงานกิจกรรมชุมชนบำบัดของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา

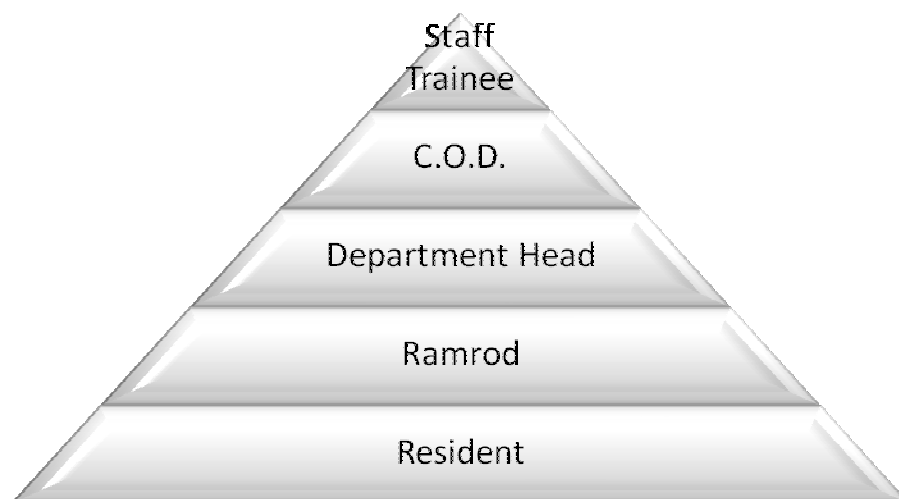
กระบวนการบำบัดแก้ไขของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา เป็นหลักสูตร 1 ปี 6 เดือน โดยแบ่งระยะต่าง ๆ ออกเป็น 3 ระยะ ดังต่อไปนี้ 1) ระยะแรกเริ่ม (Entry) คือระยะเวลา 1-3 เดือนแรก จะมีการสัมภาษณ์ ปฐมนิเทศ ตรวจร่างกาย เป็นระยะของการรู้จักตัวเอง ทบทวนสิ่งที่ผ่านมา เพื่อให้รู้จักจุดบกพร่องของตนเอง และพร้อมที่จะรับการบำบัดแก้ไขด้วยความเต็มใจ ตั้งใจปรับเปลี่ยนตนเอง เป็นระยะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ ซึ่งละเอียดอ่อน Staff ควรพูดคุยและดูแลใกล้ชิด จัดกลุ่มเพื่อรองรับความรู้สึกกับข้อใจต่าง ๆ 2) ระยะบำบัดแก้ไขฟื้นฟู (Rehabilitation) คือระยะเวลาดังแต่เดือนที่ 3-12

ของโปรแกรม เป็นช่วงของการบำบัด แก้ไข พฤติกรรมและทัศนคติโดยกระบวนการกลุ่ม และการให้ความรับผิดชอบตาม โครงสร้างสายงานต่าง ๆ ใช้หลักการของชุมชนบำบัดจึงมีการ ลงโทษ การให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่งเมื่อทำความดี ลดตำแหน่งเมื่อทำความผิด เพื่อให้เกิด การเรียนรู้ว่าการทำดีหรือทำไม่ดีนั้นย่อมเกิดผลกระทบต่อตนเองในทางที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังมีการมอบหมายงานให้เป็นผู้นำกลุ่ม ผู้นำการประชุมเพื่อการเรียนรู้การเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี และดูแลสมาชิกในศูนย์ด้วยกัน โดยการสอดส่องพฤติกรรม ช่วยเหลือตักเตือนกัน เป็นต้น 3) ระยะเตรียมการกลับสู่สังคม (Re-Entry) ใช้เวลาประมาณ 6 เดือน คือตั้งแต่เดือนที่ 12 เป็นระยะ ที่ 3 ของการฟื้นฟูสมรรถภาพตามรูปแบบชุมชนบำบัด โดยสมาชิกได้รับการบำบัดรักษา ระยะเวลาหนึ่ง ควรมีการประเมินจากตัวสมาชิกเองและ Staff ของศูนย์ฝึกและอบรม ว่า มีความพร้อมทั้งด้านอารมณ์ จิตใจ สังคม ความรู้สึกนึกคิด ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบทั้ง ต่อตัวเองและผู้อื่น และสังคม เพื่อเข้าสู่การเตรียมการกลับสู่สังคม ซึ่งจากการดำเนินงานกิจกรรม ชุมชนบำบัดของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา มีกระบวนการและวิธีการ คือ

1. โครงสร้างสายการบังคับบัญชาในชุมชนบำบัด

สายการบังคับบัญชาของสมาชิกในศูนย์ชุมชนบำบัด (Residents) ซึ่งทำหน้าที่ใน ตำแหน่งต่างๆ กันเพื่อควบคุมดูแลและให้คำแนะนำสั่งสอนซึ่งกันและกัน โดยสมาชิกด้วยกันเองนี้ เป็นสายการบังคับบัญชาที่สำคัญ เป็นกลไกสำคัญที่ทำให้วิธีการชุมชนบำบัด ดำเนินภารกิจไปได้ อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยโครงสร้างสายการบังคับบัญชาโดยสมาชิกในศูนย์ฝึกและอบรม พระนครศรีอยุธยา (Residents) คือ

1.1 โครงสร้างด้านการปฏิบัติงาน (House structure) ประกอบด้วย



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างด้านการปฏิบัติงาน

1.1.1 สมาชิกใหม่ (Resident หรือ General worker) เป็นสมาชิกใหม่ (Younger members) ที่เป็นผู้ต้องลงมือทำงานมีหน้าที่ทำงาน ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายจากผู้ช่วยหัวหน้าทีม ไม่มีความรับผิดชอบอะไรมากนัก สมาชิกที่อยู่มาแล้วแต่ไม่พัฒนาตนเองก็อาจจะอยู่ตามทีมงานต่าง ๆ ได้เช่นกัน โดยรับคำสั่งจาก ผู้ช่วยหัวหน้าทีม หรือผู้ควบคุมการทำงานขั้นต้น

1.1.2 ผู้ช่วยหัวหน้าทีม (Ramrod) จะคอยช่วยเหลือสมาชิกในทีมงานของคุณ ประสานงานกับหัวหน้าทีมงานประจำทีมงานคอยช่วยเหลือดูแลให้กำลังใจกระตุ้นลูกทีม คอยช่วยเหลือ เรื่องร้องขอ การเขียนจดหมาย นำลูกทีมทำงานตามพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย และติดตามผลงาน เมื่องานเสร็จหรือไม่เสร็จต้องรายงานหัวหน้าทีมคอยดูแลเรื่องเจ็บไข้ได้ป่วยมาเสนอ เบื้องต้นกับ หัวหน้าทีมงาน

1.1.3 หัวหน้าทีมงาน (Department head) มีหน้าที่สอดส่องดูแลทุกข์ สุขของผู้ช่วยหัวหน้าทีม และสมาชิกในทีมงาน ควบคุมการจ่ายงานตามพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายจาก เจ้าหน้าที่ในเขตความรับผิดชอบ ลงในบันทึกและนำมาพูดให้เพื่อน ๆ ฟังเกี่ยวกับปัญหาในทีมงาน ตนเอง ทั้งเป็นผู้นำการร้องขอ เรื่อง จดหมาย โทรศัพท์ คอยดูแลเรื่องพฤติกรรม ความรู้สึก ของลูกทีม และจดลงบันทึกเพื่อนำเสนอให้ผู้ช่วยนักบำบัด หน้าที่ของหัวหน้างาน รับคำแนะนำจากผู้ประสานงาน เป็นผู้ดูแลงานทำตามหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละทีมงาน ตรวจสอบงานของ ทีมงานตัวเองในแต่ละวัน ปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบและแน่ใจว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้น สมบูรณ์ ในแต่ละวัน สอนสมาชิกเกี่ยวกับงานที่ต้องรับผิดชอบ เข้าร่วมการประชุมของหัวหน้า ทีมงานทุกครั้งที่มีการประชุมหัวหน้าทีมงาน ตรวจสอบเครื่องมือและเสนอปัญหาเกี่ยวกับ เครื่องมือที่ชำรุดและรายงานต่อผู้ประสานงานทีมงาน มอบหมายงานเฉพาะให้สมาชิกที่ไว้ใจได้ ตัวอย่างเช่น การเช็กเครื่องมือเกษตร ต้องเป็นแบบอย่างที่ดี มีความซื่อสัตย์

1.1.4 ผู้ประสานงาน (Coordinator) จะเป็นผู้ดูแลสมาชิกจะเป็นผู้ให้คำสั่งงาน และมอบหมายแก่หัวหน้าทีมงาน คอยพิจารณาคำร้องขอของสมาชิกในทีมงานของตัวเอง ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝึกหัด , ผู้ประสานงานจะกำกับดูแลทีมงานต่าง ๆ ของตัวเองให้มีความ เรียบร้อยเมื่อมีปัญหาต่าง ๆ จะมารายงานต่อเจ้าหน้าที่ ทีมงานผู้ประสานงาน จะเป็นผู้พิจารณา ให้คำแนะนำในเบื้องต้นต่อสมาชิกในทีมงานของคุณ แต่ละทีมงานจะมีผู้ประสานงานเป็นผู้กำกับ ดูแลจำนวน 1 คน ผู้ประสานงานเป็นตำแหน่งใหญ่ที่สุดในส่วนของโครงสร้างของการทำงาน คอยทำหน้าที่รับงานจากเจ้าหน้าที่ และเป็นผู้ประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ ทีมงานและผู้ช่วย นักบำบัดประจำวัน

1.1.5 เจ้าหน้าที่ฝึกหัด (Staff Trainee) จะขึ้นมาจาก การเป็นผู้ดูแลสมาชิก ได้รับการประเมินผลจากผู้ช่วยนักบำบัด ตามความเหมาะสม ผู้ที่จะเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกหัด จะต้องมีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบ และเป็นแบบอย่างที่ดีได้ เพื่อที่จะมาดูแลสมาชิก มีลักษณะการทำงานอยู่ 2 แบบ คือ 1) เจ้าหน้าที่ฝึกหัดประจำวัน (Staff trainee on duty) จะเข้าเวรคู่กับ ผู้ช่วยนักบำบัดประจำวัน และผู้ประสานงานประจำวัน จะคอยประสานงานกันเรื่องเหตุการณ์ภายในบ้านทุกเรื่อง รวมทั้งพฤติกรรมสมาชิกคอยดูแลความเรียบร้อยภายในบ้านทุกอย่าง คอยให้คำแนะนำผู้ดูแลสมาชิก และให้คำแนะนำสมาชิกที่เขียนความรู้สึกผิด 2) เจ้าหน้าที่ฝึกหัดตรวจพื้นที่ (Staff trainee run) มีหน้าที่สำรวจสอดส่องสมาชิกแต่ละทีมงาน และดูความเรียบร้อยภายในบ้านแล้วรายงานให้กับเจ้าหน้าที่ฝึกหัดประจำวันทราบ

1.2 โครงสร้างด้านการปกครอง ประกอบด้วย



ภาพประกอบ 5 โครงสร้างด้านการปกครอง

ที่มา : ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา. 2552ก : 20

1.2.1 ผู้สั่งการของบ้าน (Expediter) ตำแหน่งนี้จะมีอยู่หลายคน กล่าวคือเป็นตำแหน่งที่มีจำนวนมากที่สุด ผู้สั่งการของบ้านจะได้รับการคัดเลือกจากผู้ช่วยนักบำบัดตามระยะเวลาและความเหมาะสม ตำแหน่งผู้สั่งการของบ้านมีหน้าที่ต้องควบคุมสอดส่องดูแลสมาชิกทุกคนในศูนย์ฝึกฯ คอยสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกทุกคน เดินตรวจบ้าน โดยจะมีจุดกำหนดให้เดินตรวจ ตรวจตราและเซ็นชื่อตามจุดต่าง ๆ ทุก ๆ ชั่วโมงคอยรับคำสั่งจากหัวหน้าทีมผู้สั่งการ และสามารถเดินตรวจตราไปได้ทุกจุดภายในศูนย์โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้ รับคำสั่งจาก

หัวหน้าทีมผู้สั่งการและสังเกตการณ์ กระตุ้นให้สมาชิกทุกคนในบ้านมีความรับผิดชอบเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงาน ดูแลความเคลื่อนไหวภายในบ้าน และคอยรายงานกับหัวหน้าทีม ตรวจสอบความเรียบร้อยของสถานที่

1.2.2 หัวหน้าทีมผู้สั่งการ (Shingle) ทำหน้าที่ประสานงานกับผู้สังเกตการณ์ คอยรับข้อมูลมาสื่อสารกับสมาชิกในศูนย์ให้ได้รับรู้ทั่วกันคอยเดินตรวจสอบจุดต่าง ๆ ของผู้สั่งการของบ้าน สำรวจความเรียบร้อยของบ้าน และคอยรายงานผู้สังเกตการณ์อีกที

1.2.3 ผู้สังเกตการณ์ (Chief) เป็นผู้มีบทบาทหน้าที่มาก และมีความรับผิดชอบสูง กำกับดูแลความเรียบร้อยของสมาชิก กำกับเวลาทุกอย่างได้ตรงตามเวลากิจกรรมที่กำหนด ตรวจสอบยอดสมาชิก เวลาเช้า-กลางวัน-เย็น และรายงานกับผู้สังเกตการณ์

1.2.4 เจ้าหน้าที่ฝึกหัดประจำวัน (Staff Trainee on Duty) มีหน้าที่ดังนี้ รับมอบงานต่าง ๆ จากผู้ช่วยนักบำบัดคอยสั่งการสมาชิกในทีมของตัวเอง ให้ดูแลความเรียบร้อยภายในบ้าน ดูแลความสงบเรียบร้อยของบ้าน ตรวจรายงานประจำวัน ติดตามผลการทำงานจากผู้ดูแลสมาชิกตามทีมงานของแต่ละทีม

2. กิจกรรมกลุ่มบำบัด ดังที่ได้กล่าวถึงวิธีการหรือกิจกรรมชุมชนบำบัดดังกล่าวข้างต้นนั้นทางศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยาซึ่งมีภาระในการบำบัดแก้ไขพฤติกรรมเด็กและเยาวชนด้วยวิธีชุมชนบำบัด ได้นำกิจกรรมชุมชนบำบัดมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับเด็กและเยาวชน ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์ (Emotion interview) เป็นการสัมภาษณ์เพื่อเข้าขบวนการบำบัด โดยวิธีชุมชนบำบัด การสัมภาษณ์จะให้เด็กหรือเยาวชนนั่งเก้าอี้และรอรับการสัมภาษณ์แบบเต็มรูปแบบ จะมีเจ้าหน้าที่ฝึกหัด เป็นผู้ดำเนินกลุ่มผู้มีบทบาทหน้าที่รวมถึงพี่เลี้ยงที่จะต้องเป็นพี่เลี้ยงจนกว่าเยาวชนนั้น จะปรับตัวเข้ากับที่ศูนย์ฝึกและอบรมฯ ได้ การดำเนินกลุ่มจะใช้วิธีจะถามข้อมูลต่าง ๆ ครอบครัวยุติธรรม พี่น้อง การใช้ยา เคยอยู่ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนแห่งใด ครั้งที่เท่าไร เมื่อได้ข้อมูลมากพอที่จะเริ่มขบวนการได้เจ้าหน้าที่ จะเป็นผู้เริ่มใช้เสียงที่ดังขึ้นเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เยาวชนคนนั้น ๆ นึกภาพ สิ่งที่เขาทำในอดีต และทุกคนที่อยู่ในห้องก็จะใช้เสียงกระตุ้น ทำให้เยาวชนนั้น ๆ รู้สึกกดดันและเป็นการทำลายกำแพงในใจเพื่อให้เปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้น

2.2 กลุ่มสมาชิกใหม่ (Younger group) เป็นการนำเยาวชนใหม่ที่เข้ามาอยู่ในศูนย์ฝึกและอบรมฯ ตั้งแต่วันแรกถึง 3 เดือน แต่อาจแบ่งระยะ 1-2-3 เดือน ตามความเหมาะสมทำกลุ่มเพื่อให้เยาวชนใหม่ได้สอบถาม ได้ฟังข้อมูลว่าการใช้ชีวิตในระบบชุมชนบำบัดนี้ต้องทำ

อย่างไร ห้ามทำอะไร ใครสงสัยสามารถถามได้ในกลุ่มไม่มีผิดไม่มีถูก กลุ่มนี้จะดำเนินกลุ่มโดย Staff Trainee หรือ สมาชิกที่อาวุโส

2.3 กลุ่มเตรียมประชุมเช้า (Pre- morning meeting) เป็นการประชุมก่อนประชุมเช้า เป็นการเตรียมความพร้อมของเยาวชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเยาวชนใหม่ ๆ ทุกคน เพื่อให้รับรู้ ความเคลื่อนไหวภายในศูนย์ฝึกและอบรมฯ ให้รับรู้การใช้โปรแกรม

2.4 กลุ่มประชุมเช้า (Morning meeting) ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง ทุกวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เป็นกลุ่มของการเริ่มต้นกิจกรรมวันใหม่ เพื่อให้เด็กและเยาวชนมีความรู้สึกถึงการ อยู่ร่วมกัน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการทำกลุ่ม คือ เป็นการแจ้งข่าวหรือกำหนดการต่าง ๆ แสดง ความรู้สึกเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน แสดงความห่วงใยซึ่งกันและกัน การคัดเตือน ชี้แนะแนวทาง เพื่อฝึกการยอมรับและการแก้ไขปรับปรุงพฤติกรรมตนเองทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และสิ่งที่ ต้องปรับปรุงเพื่อสะท้อนให้สมาชิกทราบ

2.5 กลุ่มคงที่ (Static group) นำมาปรับใช้เรียกชื่อว่า กลุ่มครูที่ปรึกษา เป็นกลุ่มที่ จัดให้อยู่ในความดูแลของผู้ให้คำปรึกษาแต่ละกลุ่ม กลุ่มละประมาณ 8-16 คน ใช้เวลาเข้ากลุ่ม ประมาณ 1 – 2 ชั่วโมง และสมาชิกจะอยู่ในกลุ่มเดิมจนจบโปรแกรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เกิดการเรียนรู้ที่จะไว้วางใจกลุ่ม เกิดความรักความห่วงใย เด็กและเยาวชนกล้าเปิดเผยเรื่องของ ตนเอง และรับฟังคำแนะนำ ข้อสังเกตตลอดจนความคิดเห็นจากเพื่อนเยาวชนในกลุ่มนำไป พิจารณาปรับใช้กับชีวิตตนเอง 2) เด็กและเยาวชนได้ซักถามปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง แสดงความคิดเห็น จนเกิดแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นด้วยตนเอง เป็นการพัฒนาอารมณ์ จิตใจ ความรู้สึกให้ดีขึ้น 3) เด็ก และเยาวชนได้พูดถึงความไม่สบายใจ วิตกกังวล หรือปัญหาของตนเองทั้งอดีตและปัจจุบัน ลดความตึงเครียด ความคับข้องใจ และความกังวล 4) สมาชิกในกลุ่มเกิดการเรียนรู้ว่าทุกคน มีปัญหาที่คล้ายคลึงกันและมีแนวทางที่จะแก้ไขได้ 5) ครูที่ปรึกษาประจำกลุ่มสามารถเข้าใจและ ทราบถึงปัญหาของสมาชิกและสามารถกำหนดแนวทางบำบัดรักษาให้กับเยาวชนที่เป็นสมาชิก ในกลุ่มได้อย่างเหมาะสม สามารถดูความก้าวหน้าในการพัฒนาบุคลิกภาพของเยาวชนแต่ละคนได้ 6) เด็กและเยาวชนได้รู้จักพูด ฟังอย่างมีระบบ รู้จักใช้กลุ่มได้อย่างถูกต้องในการระบายปัญหาหรือ แก้ไขปัญหานั้น ๆ 7) ครูที่ปรึกษาประจำกลุ่มรู้จักคุ้นเคยกับเด็กและเยาวชนและสามารถติดตาม การให้ความช่วยเหลือได้อย่างต่อเนื่อง 8) สมาชิกกลุ่มที่มีที่ปรึกษาคนเดียวกัน ได้พูดคุยเข้ากลุ่มเดิม เมื่อพบกันบ่อยครั้งย่อมเกิดความสนิทสนมรักใคร่สามัคคีกัน

2.6 กลุ่มสอบถาม (Confrontation group) วัตถุประสงค์ 1) เพื่อสอบถามให้รู้สาเหตุ ที่แท้จริงของเด็กและเยาวชนที่มีพฤติกรรมผิดปกติไปจากที่เคยเป็นอยู่ 2) เพื่อค้นหาปัญหาของเด็ก

และเยาวชน 3) เพื่อให้ผู้ถามและผู้ตอบได้เรียนรู้ด้วยตนเอง 4) เพื่อให้เด็กและเยาวชนมีการระมัดระวังในการดำเนินชีวิต

2.7 กลุ่มปรับความเข้าใจ (Encounter group) กลุ่มปรับความเข้าใจเป็นกระบวนการมุ่งลดความตึงเครียด ความกลัว และความรู้สึกเจ็บป่วยทางอารมณ์ของสมาชิก เพราะการใช้ชีวิตประจำวันในศูนย์ฝึกและอบรมฯ ย่อมมีความรู้สึกโกรธ ไม่พอใจ เสียใจ ห่วงใยเกิดขึ้น ทำให้สมาชิกสามารถจัดการกับความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม ทั้งเป็นการสร้างวินัย และความซื่อสัตย์ ไว้ใจในสิ่งแวดล้อม

2.8 กลุ่มสัมมนา (Seminar group) เป็นการจัดกิจกรรมสัมมนาพูดคุยให้กับเด็กและเยาวชนทุกคนในศูนย์ฝึกและอบรมฯ ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง เพื่อพัฒนาความคิดและสติปัญญา พัฒนาความกล้าแสดงออก อีกทั้งยังฝึกทักษะการดำเนินชีวิตร่วมกันในศูนย์ฝึกและอบรมฯ เพื่อเตรียมตัวดำเนินชีวิตในสังคมภายนอก และมีวัตถุประสงค์ 1) ให้เด็กและเยาวชนได้เกิดการพัฒนาด้านความคิด สติปัญญา 2) ให้เด็กและเยาวชนได้แสดงออกทางด้านความคิดเห็น 3) ให้เด็กและเยาวชนได้รับรู้ข่าวสาร ข้อมูลใหม่ ๆ อันเป็นประโยชน์ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

2.9 กลุ่มนันทนาการ (Activity) เป็นกิจกรรมนันทนาการ ในคืนวันอังคารและวันเสาร์ เพื่อเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียด ความเหนื่อยล้า ระยะเวลาที่ทำกลุ่มประมาณ 1 ชั่วโมง จะให้เด็กและเยาวชนเล่นเกมที่คิดขึ้นมาหรือให้ดูวิดีโอ สารคดีหรือภาพยนตร์ ก็แล้วแต่เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินกลุ่ม

2.10 กลุ่มสรุปความรู้สึกรอบสัปดาห์ (Weekend wrap up) เป็นกลุ่มที่ฝึกการกล้าแสดงออกได้ระบายความรู้สึกต่าง ๆ และมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ฝึกให้เด็กและเยาวชนได้ใช้ความคิดนึกถึงต่าง ๆ ที่ผ่านมามาว่าใน 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา ตนเองรู้สึกอย่างไร 2) เป็นการฝึกการพูดการรวบรวมคำพูดที่จะแสดงออกมาในกลุ่ม 3) เป็นการฝึกการกล้าแสดงออก กล้าบอกกับเพื่อน ๆ เด็กและเยาวชนว่าตนรู้สึกอย่างไรที่ผ่านมา 4) เป็นการทบทวนความรู้สึกและพูดคุยถึงความประทับใจ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะเด็กและเยาวชนที่มีญาติมาเยี่ยมหรือเยาวชนที่กลับไปเยี่ยมบ้าน

2.11 กลุ่มประชุมทีมงานเด็กและเยาวชน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประชุมปรึกษาเพื่อเตรียมกำหนดแผนงาน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแลพื้นที่ในบริเวณบ้าน 2) ปรึกษาหารือเกี่ยวกับพฤติกรรมของสมาชิก (เด็กและเยาวชน) ในกลุ่มทีมงานเด็กและเยาวชนทราบความเคลื่อนไหว ของสมาชิกในบ้าน 3) ฝึกความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ตนเอง 4) ฝึกการใช้เหตุผล ซึ่งในการประชุมทีมงานจะจัดให้มีการประชุมขึ้นทุกวันช่วงเวลาเช้าและเย็น เพื่อมีการเตรียมแผนงานในแต่ละวันและแจกจ่ายงานให้กับหัวหน้าของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อบริหารงานในส่วน of สมาชิกแต่ละทีม

ส่วนตอนเย็นเป็นลักษณะของการสรุปรงานทั้งวัน ว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้นภายในบ้าน มีการจัดการกับปัญหาทุกประเด็นที่เกิดขึ้นของบ้าน รวมทั้งประชุมวางแผน เพื่อเตรียมการสำหรับการแบ่งทีมงานสำหรับปฏิบัติหน้าที่เวลากลางคืน (Night man)

3. วิธีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การลงโทษและการให้รางวัล (Tool of the house) การดำเนินชีวิตของสมาชิกแต่ละวันภายในศูนย์ฝึกและอบรมฯ จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปทั้งทางลบและทางบวก เพื่อนๆ สมาชิกและเจ้าหน้าที่ จะต้องช่วยเหลือไม่ให้พฤติกรรมลบเพิ่มขึ้นจนเกิดความเคยชิน เท่ากับว่าไม่มีการพัฒนาตัวเอง ดังนั้น พฤติกรรมของสมาชิกภายในศูนย์ฝึกและอบรมฯ จะได้รับการบอกกล่าวจากเพื่อนๆ และเจ้าหน้าที่ ทำให้สมาชิกจะได้เรียนรู้ด้วยตัวเอง หากเขาทำผิดจะได้รับการลงโทษ แต่ถ้าเขาทำความดีจะได้รับรางวัลตอบแทน ซึ่งเป็นสิ่งที่จูงใจให้สมาชิกทำความดีและหลีกเลี่ยงการกระทำผิด ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม สมาชิกจะถูกลงโทษก็ต่อเมื่อสมาชิกขาดความรับผิดชอบต่อตัวเอง ต่องานที่ทำในหน้าที่ หรือกระทำผิดกฎระเบียบของชุมชนบำบัด สมาชิกจะต้องถูกลงโทษตามความรุนแรงของความผิดนั้นๆ และลดหลั่นกันลงมา การลงโทษเป็นการสั่งสอนให้เขาเรียนรู้ว่า การกระทำของเขาไม่เป็นที่ยอมรับของชุมชน ระบบการลงโทษของศูนย์ชุมชนบำบัดได้แก่

3.1 เป็นลักษณะของการแจ้งความผิดให้เยาวชนผู้นั้นรับทราบและตักเตือนไม่ให้กระทำความผิดเช่นนั้นอีก สิ่งสำคัญ คือ มุ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปทางด้านบวก โดยการแจ้งความผิดและตักเตือนในที่ที่เห็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางที่ผิด แต่หากเป็นข้อบกพร่องแล้วไม่ทราบว่าเป็นคนกระทำ สามารถตักเตือนได้ในช่วงตักเตือนในกลุ่มประชุมเช้า

3.2 การตักเตือนเบื้องต้น (Deal With) เมื่อสมาชิกมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมเกิดขึ้น เด็กและเยาวชนผู้มีตำแหน่งผู้ประสานงานประจำวันจะทำการเรียกมาว่ากล่าวตักเตือนและให้แนวทางการแก้ไข ปรับเปลี่ยนที่ถูกต้องให้แก่สมาชิก โดยการพูดคุยโดยใช้น้ำเสียงปกติเป็นการตักเตือนขั้นที่ 1 เป็นเรื่องราวที่ไม่รุนแรงมากนัก

3.3 การพูดตักเตือนระดับที่รุนแรงขึ้น (Talking to) เป็นลักษณะของการพูดตักเตือนที่รุนแรง เมื่อสมาชิกในบ้านมีพฤติกรรมที่ไม่ดี เจ้าหน้าที่ พุดคุยกับเพื่อนว่าไม่ควรทำพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ไม่ดีเพราะอะไร สมาชิกที่ถูกว่ากล่าวตักเตือนสามารถพูดคุยโต้ตอบได้ด้วยเหตุผลที่เหมาะสม

3.4 การว่ากล่าวตักเตือนอย่างเป็นทางการ (Hair cut) เป็นการว่ากล่าวตักเตือนเมื่อสมาชิกมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซ้ำซากหรือมีการทำผิดที่ค่อนข้างรุนแรงโดย ผู้ช่วยนักบำบัดจะเป็นผู้พิจารณาและระบุว่าให้เจ้าหน้าที่ฝึกหัด หรือเด็กและเยาวชนตำแหน่งผู้ประสานงานเป็นผู้ดำเนินกลุ่ม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้ถึงพฤติกรรมของตนเอง ถ้านักฝึกหัดหรือมีความรู้สึกด้วย

ตนเองว่าไม่เหมาะสมที่จะแสดงพฤติกรรมลักษณะนั้น เพื่อเป็นการให้แนวทาง การกระทำของเด็ก และเยาวชน และเพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเยาวชน

3.5 การว่ากล่าวตักเตือนที่มีพลัง (Dose) จะเป็นการว่ากล่าวตักเตือนที่ใช้เสียงดังมาก จะกระทำต่อเมื่อมีเหตุการณ์ในพฤติกรรมแบบซ้ำ ๆ ซาก ๆ ไม่พัฒนาตนเองปล่อยอารมณ์เสียกับเพื่อน ๆ เด็กและเยาวชนจะถูกว่ากล่าวตักเตือนที่มีพลัง หลังจากเด็กและเยาวชนเคยถูกว่ากล่าวตักเตือนอย่างเป็นทางการมาแล้ว ในพฤติกรรมแบบเดิม ๆ หลายครั้ง โดยกระทำทันทีที่เจ้าหน้าที่พบเห็น หรือทราบพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน การว่ากล่าวตักเตือนที่มีพลัง จะใช้เสียงดังมาก เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ถูกว่ากล่าวตักเตือน ตำนึกในพฤติกรรมของตนเอง

3.6 การนั่งเก้าอี้เพื่อสำรวจตนเอง (Prospect chair) เป็นการนั่งใช้ความคิด ทบทวน ถึงความเหมาะสมของพฤติกรรมโดยการสำรวจตนเองว่ากระทำถูกหรือผิด รวมถึงนั่งคิดถึงสาเหตุว่าเหตุใดจึงมีพฤติกรรมเช่นนั้น รู้สึกอย่างไร รวมถึงฝึกความอดทน อดกลั้น รับผิดชอบ ในสิ่งที่ตนเองกระทำลงไป การนั่งเก้าอี้เพื่อสำรวจตนเอง จะมีในกรณี เมื่อสมาชิกทำความผิด เช่น มีเรื่องทะเลาะกัน จะให้นั่งเก้าอี้เพื่อสำรวจตัวเอง ระยะเวลาในการนั่ง ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ถ้ามีความผิดมากจะให้นั่งนาน แต่ความผิดเล็กน้อยจะให้นั่งเป็นชั่วโมง และเจ้าหน้าที่เรียกมาพูดคุยด้วยเป็นระยะว่า เมื่อนั่งสำรวจตนเองแล้วเยาวชนคิดอะไรได้บ้าง ซึ่งต้องเป็นความคิดที่เหมาะสมหรือถ้ายังคิดไม่ได้ หรือยังมีอารมณ์โกรธ จะให้มีการนั่งเก้าอี้เพื่อสำรวจตนเองต่อไป

3.7 การให้เรียนรู้ประสบการณ์ (Learning experience) (L.E.) เป็นมาตรการในการลงโทษในชุมชนบำบัดจะมีระดับที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับความผิดของเด็กและเยาวชนนั้น ๆ ความผิดที่เกิดขึ้น จะมีเกณฑ์การตัดสินอยู่ 2 อย่าง 1) ความผิดโดยตั้งใจ จะใช้เวลาการเรียนรู้ประสบการณ์นานกว่าความผิดโดยไม่ตั้งใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน 2) ความผิดโดยไม่ตั้งใจ จะใช้เวลาการเรียนรู้ประสบการณ์ไม่นาน ซึ่งระดับของการเรียนรู้ประสบการณ์ จะได้แก่ 1) การสอบถามฉัน (Confront me) คือ ให้เด็กและเยาวชน นั่งเก้าอี้และให้เด็กและเยาวชนทั้งบ้านมาสอบถามเรื่องราวต่าง ๆ กับเด็กและเยาวชนคนนั้นเพื่อให้เด็กและเยาวชน นั้นรู้ว่าตนเองรู้สึกอย่างไร และอารมณ์ของตนทำไมเป็นเช่นนั้นเป็นการทำโทษ ให้เด็กและเยาวชนใช้ความคิด จะใช้สำหรับเด็กและเยาวชนที่ไม่รู้จักตัวเอง ว่าตนทำอะไรอยู่ เช่น อยู่มานานแล้วแต่ไม่เคยมีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ เลยหรือไม่เคยมีการแสดงความรู้สึกเลย หรือทำอะไรก็ไม่รู้ว่าทำไปเพื่ออะไร ไม่เคยถูกว่ากล่าวตักเตือนอย่างเป็นทางการไม่เคยบันทึกเกี่ยวกับพฤติกรรม ตนเองและผู้อื่นเลย 2) การลงโทษแต่จะแบ่งระดับของความหนักเบา (Shot down) เช่น จะคอยบริการเก็บกวาด โต๊ะรับประทานอาหารของเด็กและเยาวชนทั้งศูนย์ฝึกและอบรมฯ กวาดพื้น-ถูพื้นบริเวณที่รับประทานอาหาร จะมีเด็กและเยาวชนที่มีตำแหน่งจะเฝ้าสังเกตและเป็นผู้ดูแล 3) การทำโทษโดยให้ล้างจาน-ชาม (Dish pan) คือการทำโทษโดยให้ล้างจาน-ชามของเด็กและ

เยาวชนทั้งศูนย์ฝึกและอบรมฯ ล้างและคว่ำให้เรียบร้อย จะมีเด็กและเยาวชนที่มีตำแหน่งจะเฝ้าสังเกตและเป็นผู้ดูแลเช่นกัน 4) การล้างอุปกรณ์ (Pot sink) คือจะล้างอุปกรณ์ต่าง ๆ ในครัวที่ใช้ประกอบอาหาร เช่น หม้อแกง หม้อข้าว อุปกรณ์ครัวต่าง ๆ จะมีเด็กและเยาวชนที่มีตำแหน่งจะเฝ้าสังเกตและเป็นผู้ดูแลเช่นกัน 5) การทำงานที่หนักกว่าการล้างอุปกรณ์ (Ground) กล่าวคือให้ทำงานในพื้นที่สีเขียวด้านนอกอาคาร จะเด็กและเยาวชนที่มีตำแหน่งจะเฝ้าสังเกตและเป็นผู้ดูแลเช่นกัน ทำอะไรทุกอย่างหรือขออนุญาตต้องขอต่อเด็กและเยาวชนที่มีตำแหน่งที่เฝ้าสังเกตและเป็นผู้ดูแล 6) การลงโทษที่หนักกว่าการทำงานในพื้นที่สีเขียวด้านนอกอาคาร (Spare part) คือจะต้องตื่นก่อนเด็กและเยาวชนครึ่งชั่วโมงและนอนหลังเยาวชนอื่นครึ่งชั่วโมง จะทำงานทุกอย่างตามเด็กและเยาวชนตำแหน่งจะเฝ้าสังเกตและเป็นผู้ดูแลเป็นผู้สั่งให้ทำงานจะต้องร้องขอทุกอย่าง เช่น ไปดื่มน้ำเข้าห้องน้ำจะถูกกีดกันมาก เพื่อให้ตัวเด็กและเยาวชนได้เรียนรู้จริง ๆ กับความผิดของตนที่ได้ทำ 7) การลงโทษที่มากขึ้น (Limbo) เป็นการให้ทำงานตามคำสั่ง ตื่นนอนก่อน เยาวชนอื่น 1 ชั่วโมงและนอนหลังเด็กและเยาวชนอื่น 1 ชั่วโมง จะมีเด็กและเยาวชนตำแหน่งจะเฝ้าสังเกตและเป็นผู้ดูแลควบคุมจะต้องร้องขอทุกอย่าง เช่น การรับประทานอาหาร จะทำงานส่วนมากโดยให้นั่งคุกเข่า 8) การลงโทษที่มากขึ้นไปอีก (Extra) จะต้องตื่นก่อนเด็กและเยาวชนอื่น 1 ชั่วโมงครึ่งจะทำงานหนักกว่าคนอื่น ร้องขอทุกอย่าง ร้องขอรับประทานอาหารทุกมื้อ จะกีดกันมาก ๆ จะเป็นโทษที่หนักที่สุดของบ้านการเรียนรู้ประสบการณ์เป็นการฝึกความอดทน อดกลั้น และเรียนรู้ว่าเมื่อประพฤติดีต้องได้รับผลตอบแทนในทางลบ ดังปรัชญา “กรรมใดที่ใครก่อ คุณถือเกี่ยวย่นที่หมุนกลับ”

3.8 การประชุมบ้าน (House meeting) เป็นการประชุมที่สำคัญมาก อาจจะมีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่เกิดขึ้นหรือเรื่องราวที่เยาวชนทำผิดกฎกติกาของศูนย์ฝึกและอบรมฯ เช่น ใช้จ่ายผิด คิดหลบหนีหรือมีเพศสัมพันธ์ และเหตุทำร้ายร่างกายจำเป็นต้องแจ้งให้เด็กและเยาวชนทั้งบ้านได้รับทราบ แตกต่างจากการประชุมทั่วไป ทุกคนที่เข้ากลุ่มไม่ว่าจะทำอะไรอยู่ต้องหยุดทุกอย่างและรับมานั่งในที่ประชุม และวิธีการนั่งจะนั่งแถวหน้าสุดคือเยาวชนที่อยู่ในศูนย์ฝึกและอบรมฯ มาก่อนและไล่ลงมาจนแถวหลังสุดจะเป็นสมาชิกใหม่ ๆ ไม่มีเสียง ห้ามพูด นั่งรอเจ้าหน้าที่มาดำเนินกลุ่ม หรือผู้อำนวยการ หรือ ผู้แทนผู้อำนวยการ มาพูดคุยให้ข้อเท็จจริง หรือชี้แจงเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น กรณีจะต้องส่งผู้ก่อเหตุไปที่อื่น

การใช้เครื่องมือต่าง ๆ เหล่านี้ จะใช้ตามระดับความรุนแรงของพฤติกรรมหรือความถี่ที่เกิดพฤติกรรมไม่ดี โดยจะเริ่มจากวิธีการที่มีความรุนแรงน้อยที่สุดไปจนถึงความรุนแรงมากและความถี่ในการใช้วิธีการรุนแรงควรวางให้น้อย เพราะหากใช้วิธีการรุนแรงบ่อย ๆ ก็จะทำให้การปรับพฤติกรรมไม่ได้ผล เนื่องจากจะทำให้เกิดถือหรือชินชา

ในชุมชนจะมีกฎระเบียบและธรรมเนียมต่าง ๆ plugged ให้สมาชิกได้ใช้ชีวิตอย่างมีระเบียบวินัย การให้รางวัลจึงเป็นมาตรการสำคัญประการหนึ่งในการจูงใจ และควบคุมสมาชิกให้ปฏิบัติตนเองอยู่ในกรอบที่พึงประสงค์วิธีการให้รางวัลในชุมชนบำบัด ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สูงขึ้น เช่น ลดปริมาณงานจากสมาชิกธรรมดาเป็นผู้ช่วยหัวหน้าทีม ลดปริมาณงานจากผู้ช่วยหัวหน้าทีมเป็นหัวหน้าทีม เป็นต้น
2. การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ที่รับผิดชอบให้น้อยลง ได้แก่ ลดปริมาณงานที่ทำให้ให้น้อยลงลดวันที่ทำงานให้น้อยลง เป็นต้น
3. การให้รางวัลเป็นสิ่งของ ได้แก่ การให้สมุดที่แตกต่างจากเพื่อน กระดาษเขียนจดหมาย แสตมป์ สบู่ ยาสีฟัน ผงซักฟอก เป็นต้น
4. การชมเชยในโอกาสต่าง ๆ อาทิ เช่น การประชุมเช้า ในกลุ่มต่าง ๆ งานครอบครัวสัมพันธ์ เป็นต้น
5. การคิดประกาศคุณงามความดีไว้ในบอร์ดในบ้าน

วิธีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การลงโทษและการให้รางวัล การดำเนินชีวิตของเด็กและเยาวชนในแต่ละวันภายในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยาจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปทั้งทางบวกและทางลบ (ทั้งดีและไม่ดี) เพื่อน ๆ และคณะเจ้าหน้าที่จะต้องช่วยเหลือไม่ให้พฤติกรรมของเด็กและเยาวชนที่แสดงออกในทางลบมากขึ้นจนเกิดเป็นความเคยชิน เท่ากับว่า ไม่มีการพัฒนาตนเอง ดังนั้นพฤติกรรมของเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมฯ ต้องได้รับการบอกกล่าวจากเพื่อน ๆ และคณะเจ้าหน้าที่เพื่อให้เด็กและเยาวชนนั้นรับทราบและหาทางแก้ไข ถ้าหากการแสดงออกไปในทางบวกหรือไปในทางที่ถูกต้อง ก็จะได้รับคำชมเชยเป็นผลให้เด็กและเยาวชนมีกำลังใจจะปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีงามต่อไป จนเกิดความเคยชินคิดเป็นนิสัยที่ถูกต้องต่อไป

ดังนั้นการลงโทษ และการให้รางวัลเด็กและเยาวชน จึงเปรียบเสมือนเครื่องมือของบ้านที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเด็กและเยาวชน ให้สามารถแก้ไขข้อบกพร่องของตนเองตามคำแนะนำของเพื่อน ๆ และคณะเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เด็กและเยาวชนได้เรียนรู้ถึงพฤติกรรมที่แสดงออกมาในทางที่ไม่ถูกต้องสามารถปรับเปลี่ยนได้ อีกทั้งยังเป็นการปลูกสร้างทัศนคติที่ดีให้กับเด็กและเยาวชนได้เกิดการจดจำวิธีการที่มีหลักการ และมีเหตุผลไปใช้ในสังคมภายนอกได้

ในระบบชุมชนบำบัด ได้มีการแบ่งทีมงานเพื่อให้สมาชิกได้เรียนรู้ และมีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ โดยมุ่งเน้นให้เยาวชนที่เป็นสมาชิกบ้าน ได้มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของตนเอง ให้เรียนรู้ถึงความเป็นจริงในชีวิตว่าทุกคนต้องทำงาน ต้องใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ไม่ปล่อยเวลาว่างให้เสียประโยชน์ หากเด็กและเยาวชนทำความดี ขยัน รับผิดชอบ จะได้รับการ

พิจารณาเรื่องสิทธิเพิ่มเติม เช่น การได้ออกไปร่วมกิจกรรมนอกหน่วยงาน การได้เพิ่มเวลาญาติเยี่ยม สิทธิพิเศษอื่นๆ เช่น ลาเยี่ยมบ้านทั้งกิจกรรมกลุ่มบำบัดและเครื่องมือบ้าน ล้วนเป็นกิจกรรมที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเด็กและเยาวชนที่เคยเสียมาก่อน เพื่อเสริมทักษะการรู้จัก การปฏิเสธ ความมีระเบียบวินัยการฝึกความอดทน อดกลั้น และมีทักษะการดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง เมื่อกลับสู่สังคม ซึ่งจากที่กล่าวมาทั้งหมดนั้นทางศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา ได้นำกิจกรรมชุมชนบำบัดมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับเด็กและเยาวชน ผู้วิจัยได้เลือกกิจกรรมชุมชนบำบัดมาเพียงบางด้าน รวมถึงวิธีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยการลงโทษและการให้รางวัล ซึ่งได้แก่ 1) ด้านกลุ่มประชุมเช้า 2) ด้านกลุ่มคงที่หรือกลุ่มครูที่ปรึกษา 3) ด้านกลุ่มปรับความเข้าใจ 4) ด้านกลุ่มสัมมนา 5) ด้านกลุ่มสรุปความรู้สึกรอบสัปดาห์ 6) ด้านการลงโทษ 7) ด้านการให้รางวัล มาใช้ในการสร้างแบบสอบถามเด็กและเยาวชน 7 ด้าน เนื่องจากทั้ง 7 ด้านนี้ เป็นด้านที่เด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมฯ มีความคุ้นเคยและทำเป็นประจำรวมทั้งวัตถุประสงค์ที่สามารถจะอธิบายพฤติกรรมที่แสดงออกมาได้ค่อนข้างชัดเจน ทำให้ผู้วิจัยนำมาประยุกต์ใช้กับแบบสอบถาม

4. ความรู้เกี่ยวกับแนวการใช้ตัวแบบการประเมินแบบสมดุลย์ (Balance scorecard) ในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำข้อมูลเสนอแนวการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2547 ทั้งนี้เพื่อการทำงาน บรรลุเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ทั้งนี้เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ส่วนราชการ มีการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และข้อเสนอดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 (เทวีสักดิ์ สุททวาทิน และคณะ. 2548 : 36-41)

รายละเอียดของมิติและประเด็นที่ประเมินนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ว่าจ้างบริษัทไทยเรตติ้ง แอนท์อินฟอร์เมชันเซอร์วิส จำกัด (ทริส) เป็นผู้วางระบบการประเมินผลตามตัวแบบทริส ซึ่งเริ่มต้นใช้ครั้งแรกในปลายปีงบประมาณ 2547 ทริสใช้แนวคิดของ การประเมินแบบสมดุลย์ (Balance scorecard) ในการสร้างตัวแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ซึ่งประกอบด้วยมิติที่จะประเมิน 4 มิติ เช่นเดียวกับตัวแบบ การประเมินแบบสมดุลย์ (Balance scorecard) ดั้งเดิมของ โรเบิร์ต คาเบลดิน (Robert Kaplan) และ เดวิท นอร์ตัน (David Norton)

ตัวแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการของทริส ประกอบด้วย 4 มิติ ดังต่อไปนี้ มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานราชการ มิติคุณภาพให้บริการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งพิจารณาจากตัวชี้วัดในแต่ละมิติแล้ว จะพบว่า

มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ คือมุมมองด้านเจ้าของกิจการ (Owner Perspective) หรือมุมมองด้านการเงิน (สำหรับองค์กรธุรกิจ) (Financial perspective) ของ Balance scorecard สำหรับมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ มุมมองด้านประสิทธิภาพของระบบภายใน (Internal process perspective) ของการประเมินแบบสมดุลย์ มิติที่สามของตัวแบบการประเมิน คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จะตรงกับมุมมองด้านลูกค้าของ การประเมินแบบสมดุลย์ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร จะสอดคล้องกับมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของ การประเมินผลแบบสมดุล ซึ่งสามารถสรุปเปรียบเทียบได้ดังตาราง 2

ตาราง 2 เปรียบเทียบมุมมองของตัวแบบ การประเมินแบบสมดุลย์ กับมิติของตัวแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการของทริส

| ตัวแบบการประเมินแบบสมดุลย์ (Balance Scorecard) | ตัวแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของ ส่วนราชการ โดยทริส |
|---|--|
| มุมมองด้านเจ้าของกิจการหรือมุมมอง ด้านการเงิน | มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ |
| มุมมองด้านประสิทธิภาพของระบบงานภายใน | มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ราชการ |
| มุมมองด้านลูกค้า | มิติด้านคุณภาพการให้บริการ |
| มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา | มิติด้านการพัฒนาองค์กร |

ที่มา : ทวีศักดิ์ สุททกวาทิน และคณะ. 2547 : 27

ปัจจุบันมีตัวแบบการจัดการที่ช่วยในการกำหนดตัวชี้วัด ของมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรอยู่หลายตัวแบบ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result- Based Management) และ การประเมินแบบสมดุลย์ เป็นต้น ตัวแบบหรือเทคนิคการจัดการดังกล่าวนี้มีส่วนคล้ายคลึงกันในประเด็นที่ต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่สำคัญ (Key performance indicators) ซึ่งจะใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานจริง เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป (ทวีศักดิ์ สุททกวาทิน และคณะ. 2548 : 19)

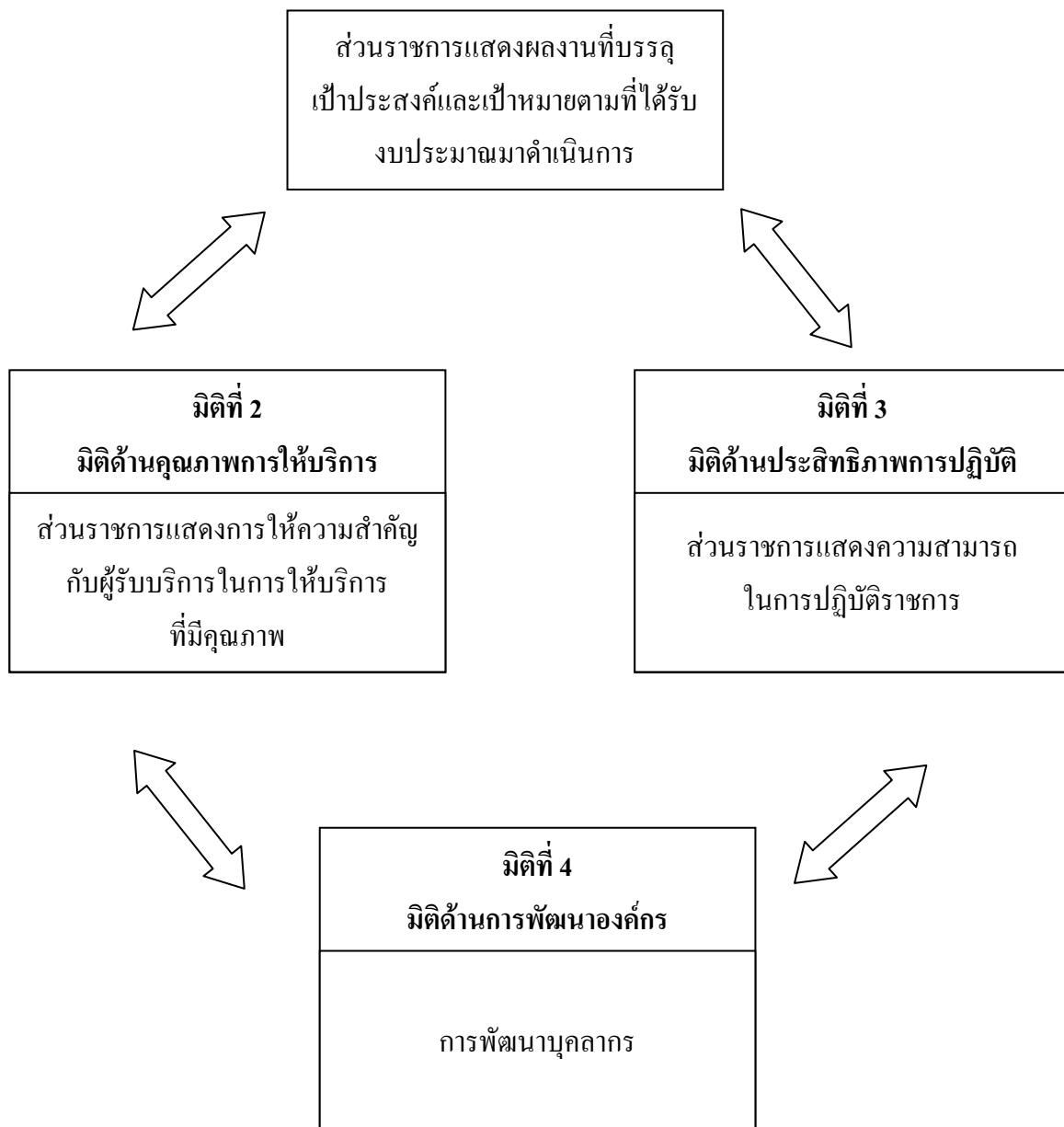
เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาองค์กรจากทุกมุมมองอย่างครบถ้วนทั้ง 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายในองค์กร มุมมองด้านองค์กรประกอบภายในองค์กร มุมมองด้าน

นวัตกรรม และมุมมองด้านการเงิน ซึ่งตามปกติหน่วยงานราชการจะให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์กร โดยมุ่งเน้นที่กระบวนการทำงานและตัวหน่วยงานมากกว่าปัจจัยภายนอก เช่น ประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียประโยชน์ และให้ความสำคัญกับเรื่องการเงินเฉพาะเวลาเสนอของบประมาณประจำปี เท่านั้น มุมมองของ BSC ไม่จำเป็นต้องมี 4 ด้าน เสมอไป องค์กรที่นำเทคนิค BSC มาใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถปรับมุมมองให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น หรือลดลงได้ตามความเหมาะสม โดยมุมมองที่กำหนดขึ้นควรเอื้ออำนวยให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียประโยชน์ทุกกลุ่ม

รายละเอียดมิติของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน พระนครศรีอยุธยา และรายละเอียดตัวชี้วัด แต่ละมิติที่ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังแสดงในภาพประกอบ 6

มิติที่ 1

มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ



ภาพประกอบ 6 กรอบการประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติราชการ

ที่มา : ตัวชี้วัดในแต่ละมิติ. 2553 : ออนไลน์

5. การประเมินผลยุทธศาสตร์ การปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกรมพินิจ และคุ้มครองเด็กและเยาวชน ปีงบประมาณ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา

แผนปฏิบัติราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ได้กำหนดการประเมิน สำหรับส่วนราชการ ประกอบด้วย มติ 4 ด้าน (กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. 2551 : 1-44)

มติที่ 1 มติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการปฏิบัติราชการ ตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุข ต่อประชาชน

มติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการ แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการ บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

มติที่ 3 มติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ แสดงความสามารถในการปฏิบัติ ราชการ เช่น การลดระยะเวลาการให้บริการ การบริหารงบประมาณ การประหยัดพลังงาน เป็นต้น

มติที่ 4 มติด้านการพัฒนาองค์กร แสดงความสามารถในการบริหารความเปลี่ยนแปลง ขององค์กร และการพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติราชการ

จากแผนปฏิบัติราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ทำให้หน่วยงานสังกัด กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานเลขาธิการกรม สำนักพัฒนา ระบบงานยุติธรรมเด็กและเยาวชน สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดทั้ง 76 จังหวัด ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขตทั้ง 9 เขต ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนบ้านบึง ศูนย์ฝึก และอบรมเด็กและเยาวชนสิรินธร และศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงาน เพื่อรองรับภารกิจ รวมทั้งต้องปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย และตัวชี้วัดอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านกำหนดแผนการดำเนินงาน ปรับโครงสร้างรูปแบบขององค์กร การจัดทำงบประมาณ การจัดการด้านบุคลากร การกำหนดวิธีการปฏิบัติ ให้เหมาะสมสอดคล้อง กับภารกิจที่ต้องปฏิบัติ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา กำหนดกรอบ การประเมิน สำหรับส่วนราชการตามแผนปฏิบัติราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ประกอบด้วย มติ 4 ด้าน เช่นเดียวกันกล่าวคือ

มติที่ 1 มติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ โดยมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ ดังต่อไปนี้

1. อัตราการกระทำผิดซ้ำของเด็กและเยาวชน นักโทษเด็ดขาด และผู้ถูกคุมประพฤติ ภายใน 4 ปี หลังจากรับการปล่อยตัวหรือพ้นคุมประพฤติ ซึ่งหมายถึง เด็กและเยาวชนที่ ปล่อยตัวออกจากศูนย์ฝึกและอบรมฯ แล้วกลับไปกระทำผิดอีก และศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งว่า กระทำผิดในคดีใหม่ และเด็กและเยาวชนที่นำกระบวนการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนมาใช้

และพนักงานอัยการมีคำสั่งไม่ฟ้อง แล้วกลับไปกระทำผิดอีก และศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งว่ากระทำผิดในคดีใหม่

2. อัตราการกระทำผิดซ้ำของผู้ผ่านกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพในระบบบังคับรักษา และระบบต้องโทษภายใน 4 ปี หลังจากได้รับการปล่อยตัว หมายถึง จำนวนเด็กและเยาวชนในคดีอาชญากรรมที่ปล่อยตัวจากศูนย์ฝึกและอบรมฯ แล้วกลับไปกระทำผิดซ้ำอีกในคดีอาชญากรรม โดยศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งว่ากระทำผิดในคดีใหม่

3. อัตราการหลบหนีสำเร็จจากที่ควบคุมหรือคุมขัง หมายถึง การที่เด็กและเยาวชนหลบหนีออกไปจากพื้นที่ควบคุมที่กำหนดของสถานแรกรับเด็กและเยาวชนสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนหรือศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดตามกลับมาได้ภายในเวลา 48 ชั่วโมง นับตั้งแต่การหลบหนี

4. จำนวนครั้งของการก่อเหตุร้ายในที่ควบคุมหรือคุมขัง หมายถึง การที่เด็กและเยาวชนที่ถูกควบคุมในสถานแรกรับเด็กและเยาวชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนหรือศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนมีพฤติกรรม 1) จลาจล 2) เผาอาคารสถานที่ 3) ประทุรัง การนับจำนวนครั้งของการก่อเหตุร้ายจะนับเมื่อมีเหตุการณ์ความไม่สงบเกิดขึ้นแล้ว และผู้ควบคุมดูแลไม่สามารถควบคุมให้กลับไปสู่สถานการณปกติ ภายใน 24 ชั่วโมง หรือควบคุมสถานการณ์ได้ภายใน 24 ชั่วโมง แต่เหตุการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของทางราชการหรือของผู้อื่นหรือต่อชีวิตและร่างกายของเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมดูแลหรือต่อชีวิตร่างกายของผู้อื่น

5. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการจำแนกเด็กและเยาวชน นักโทษเด็ดขาดและผู้กระทำผิดเพื่อการแก้ไข หมายถึง การมีกระบวนการในการพัฒนาเครื่องมือการจำแนกเพื่อให้สามารถจัดโปรแกรมบำบัดได้อย่างเหมาะสม

6. ระดับความสำเร็จของการติดตามประเมินผลแนวทางการแก้ไข ฟื้นฟูและพัฒนาพฤตินิสัยของเด็กและเยาวชน ผู้ถูกคุมประพฤติและนักโทษเด็ดขาดที่มีภาระใช้งานอยู่ในปัจจุบัน หมายถึง การมีกระบวนการในการติดตามประเมินผลการใช้แนวทางการแก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาพฤตินิสัยที่มีอยู่เดิมและที่จัดทำขึ้นใหม่อย่างต่อเนื่อง ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง หรือยกเลิกแนวทางการแก้ไข เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของการทำงาน สภาพแวดล้อมและสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

7. จำนวนสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่ปฏิบัติได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนขององค์การสหประชาชาติครบทั้ง 4 ด้าน ซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนขององค์การสหประชาชาติครบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการกินอยู่หลับนอน หมายถึง การดูแลเรื่องปัจจัย 4 และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การกินอยู่ หลับนอนถูกสุขลักษณะและ

มีอนามัยที่ดี เป็นต้น 2) ด้านการศึกษา หมายถึง การจัดการศึกษาด้านสามัญ งานวิชาชีพ พลศึกษา จริยศึกษา และการนำภูมิปัญญาท้องถิ่น เข้ามาใช้เพื่อปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน 3) ด้านการจัดสภาพแวดล้อม หมายถึง อุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ การป้องกันอุบัติเหตุ ความสะอาด ความเป็นระเบียบและภูมิทัศน์ภายใน ต้องมีบรรยากาศน่าอยู่อาศัยและปลอดภัย 4) ด้านการเคลื่อนย้ายเด็กและเยาวชน หมายถึง การเคลื่อนย้ายเด็กและเยาวชนและส่งต่อ ต้องคำนึงถึงสภาพของยานพาหนะในการเคลื่อนย้ายเด็กและเยาวชนที่ไม่ทำให้ลำบากหรือทำให้เด็กและเยาวชนรู้สึกเสียดังค์ศรีและต่ำต้อย คำนึงถึงสิทธิเด็กและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

8. ร้อยละของเด็กและเยาวชนที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งให้เข้ารับการฝึกและอบรม มีแผนบำบัดที่จัดทำแล้วเสร็จภายใน 30 วัน หมายถึง เด็กและเยาวชนที่ศูนย์ฝึกและอบรมฯ ได้รับการจัดทำแผนบำบัดแล้วเสร็จภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่รับตัว

9. ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนร่วมกับชุมชนในการพัฒนาพฤตินิสัยเด็กและเยาวชน หมายถึง การที่ศูนย์ฝึกและอบรมฯ ดำเนินการร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่องกับกลุ่มเดิมที่เคยทำงานร่วมกันกับชุมชนกลุ่มใหญ่ที่มีความเกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนที่อยู่ในความดูแลของหน่วยงาน โดยมีกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ร่วมวิเคราะห์ผลงานที่ทำร่วมกับชุมชนในปีที่ผ่านมา ร่วมกำหนดกิจกรรมสำหรับแผนงานประจำปีงบประมาณ ร่วมดำเนินกิจกรรมตามแผนงานและร่วมติดตามประเมินผลงาน

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการนำหลัก เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

10. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเด็นการสำรวจ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เช่น การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด การให้คำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

11. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ หมายถึง ระยะเวลาในการปล่อยตัวเด็กและเยาวชนที่ครบกำหนดการฝึกอบรม ระยะเวลาในการพิจารณาในการอนุญาตให้เด็กและเยาวชนลาเยี่ยมบ้าน ระยะเวลาการขอเยี่ยมเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน

12. ร้อยละของเด็กและเยาวชนที่เกี่ยวข้องกับยาและสารเสพติดได้รับการจำแนก และบำบัดฟื้นฟูตามโปรแกรมบำบัดยาเสพติดของกรมพินิจฯ มีการรายงานผลและนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบ

ติดตามและเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพจิต (บสต.) หมายถึง การนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบติดตามและเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพจิต (บสต.) ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน

13. ร้อยละของเด็กและเยาวชนที่ได้รับการบำบัดฟื้นฟูตามแผนบำบัดที่กำหนดและมีการรายงานผล หมายถึง จำนวนเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมฯ ที่มีการบำบัดและได้บำบัดตามแผนที่กำหนดไว้

14. ร้อยละของการนำเข้าสู่ข้อมูลเด็กและเยาวชนที่เข้ารับการฝึกและอบรมและปล่อยตัวในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง การรับและการปล่อยตัวเด็กและเยาวชนในระบบงานสารสนเทศของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

มิตินี้ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ นำหนัก เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

15. จำนวนแนวทางการแก้ไขฟื้นฟูและพัฒนาพฤติกรรมที่จัดทำและใช้งาน ได้เพิ่มขึ้น โดยมีรายงานสรุปผลการติดตามและประเมินผลความสำเร็จ หมายถึง แนวทางการดูแล บำบัดฟื้นฟู เช่น การจัดระบบการศึกษาและฝึกวิชาชีพ การเตรียมความพร้อมก่อนปล่อย การจัดกิจกรรมบำบัด การดูแลสุขภาพพลานามัย

16. ระดับความสำเร็จของการพัฒนากระบวนการติดตามภายหลังปล่อยของเด็กและเยาวชนของศูนย์ฝึกและอบรม

มิตินี้ 4 มิติด้านการพัฒนางองค์กร

17. จำนวนครั้งที่บุคลากรได้รับการพัฒนาต่อคนต่อปี คือ การพัฒนาบุคลากรในรูปแบบการอบรม ประชุมสัมมนา และการพัฒนาในด้านอื่น ๆ เช่น การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนความรู้ การสอนงาน เป็นต้น

จากกรอบการประเมิน สำหรับส่วนราชการ ประกอบด้วยมิตินี้ 4 ด้าน และจากการที่ทางกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้มีนโยบายให้ทางศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยาได้นำกิจกรรมชุมชนบำบัดมาใช้กับเด็กและเยาวชนนั้น ทำให้ผู้วิจัยซึ่งในฐานะผู้บริหารมีความสนใจเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยาว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนอย่างไร รวมถึงด้านกิจกรรมชุมชนบำบัดว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอย่างไร ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแปรตาม 5 ด้าน คือ 1) ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ 3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ 4) ด้านการพัฒนางองค์กร และ 5) ด้านกิจกรรมชุมชนบำบัด ซึ่งผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ยังนำไปเป็นแนวทางพัฒนางองค์กรต่อไป

6. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

สุชญา คุปติยานุวัฒน์ (2543 : 43) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่ง และเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริงส่วนหนึ่ง ซึ่งเป็นการแปลความหมายย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น และความเชื่อ ความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่ และยังรวมถึงการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก อาจเป็นการแสดงออกในทางบวกหรือลบก็ได้ ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล

เนาวรัตน์ เข้มแสงสังข์ (2542 : 28) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) คือความเห็นเป็นการแสดงออกทางคำพูดของเจตคติหรืออีกนัยหนึ่งความเห็นคือพฤติกรรมซึ่งอาจคาดคะเนได้จากเจตคติ ถ้าคนมีเจตคติอย่างหนึ่ง หากเขามีโอกาสหรือเห็นว่าเหมาะสมเขาก็จะแสดงความคิดเห็นออกมาโดยสอดคล้องกับเจตคตินั้น แต่ถ้าเขาเห็นว่าไม่สมควรเขาก็จะแสดงความคิดเห็นตรงกันข้ามกับเจตคติของเขา ดังนั้น จึงเป็นความผิดพลาดอย่างมากหากจะคาดคะเนเจตคติจากความเห็นของบุคคลเมื่อสถานการณ์ไม่อำนวย บุคคลก็จะแสดงความคิดเห็นให้แตกต่างไปจากเจตคติที่แท้จริงของเขาโดยเฉพาะกับบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่าหรือผู้บังคับบัญชาของเขา โดยทั่วไปความเห็นของคนไม่เพียงแต่เป็นสิ่งที่สะท้อนเจตคติเท่านั้น แต่เป็นตัวสนับสนุนเจตคติอีกด้วย

วุฒิภาพ ภาพยนตร์ (2540 : 147) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความรู้สึกที่ตนเองรับบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นเป็นการแสดงความคิดเห็นร่วมกันทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นนักการเมือง นักสังคมวิทยา นักเศรษฐศาสตร์ นักวิจัย หรือบุคคลอื่น ๆ โดยที่การแสดงความคิดเห็นนั้นมีส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทัศนคติ บางทีก็มีความหมายคล้ายคลึงกัน ในบางสถานการณ์ แต่การแสดงความคิดเห็นมีส่วนคล้ายคลึงกับความเชื่อมากกว่าทัศนคติ เพราะความคิดเห็นมีพื้นฐานจากการรับรู้มากกว่า

อดิศักดิ์ มโนวงศ์ (2545 : 6) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึงการแสดงออกซึ่งเหตุผลและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยมีพื้นฐานจากประสบการณ์หรือข้อเท็จจริงที่บุคคลนั้นได้รับ

ศรีพงษ์ เจียมประสิทธิ์ (2542 : 12) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความรู้ ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวอาจจะแสดงออกถึงการยอมรับหรือปฏิเสธ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ต้องการหรือไม่ต้องการ ซึ่งการแปลความหมายย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นในลักษณะของการประเมินค่า

วรารัตน์ ภาพยนตร์ (2544 : 56) ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความคิดที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนมีความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้พบ บางครั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์เข้ามาประกอบเพื่อประเมินผลในการเลือกตัดสินใจ

พิชัย คุ่มหรั่ง (2541 : 17) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดโดยเฉพาะด้วยการพูด การเขียน ซึ่งในแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออกซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ในบางสภาพการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยก็ตาม

จากความหมายของความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่ง ซึ่งเป็นการแปลความหมายข้อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ซึ่งความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริงและทัศนคติส่วนบุคคล หากเขามีโอกาสหรือเห็นว่าเหมาะสมเขาก็จะแสดงความคิดเห็นออกมาโดยสอดคล้องกับเจตคตินั้นการแสดงออกซึ่งอาจจะโดยการพูดหรือการเขียนซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

7. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ ตามแนวคิดของนักวิชาการ มีรายละเอียด ดังนี้

สุนันตสา คนตรีไทย (2548 : 9) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ หรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่ทันใจ ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่นำมาซื้อขายกันได้

สมชาย กิจบรรจง (2543 : 11) ได้เสนอแนวคิดของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การบริการมีความหมายโดยรวมคือ

1. การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก

2. กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การงาน

การบริการที่ดี ควรจะต้องรู้และเข้าใจในเรื่อง

1. รู้จักตนเอง ในงานและหน้าที่ คือจะต้องรู้จักบทบาทของตนในองค์กรสมัยใหม่

2. รู้จักลูกค้า ผู้ติดต่อ และความต้องการ

3. รู้จักธรรมชาติ หรือลักษณะของงานบริการ

4. รู้วิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ

คลยา วุฒิวิวัฒนกุล (2544 : 32) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่ผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

ธีรฤติ นวรัตน์ ณ อุษยา (2549 : 6) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนในตัวของมันเอง จึงเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างมาก คำว่าบริการมีความหมายรวมถึงการบริการส่วนบุคคลจนถึงการบริการที่แฝงอยู่ในรูปผลิตภัณฑ์

สุนันท์ บุญวโรดม (2543 : 23) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมการกระทำ และการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน และไม่สามารถจับต้องได้ การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การบริการมีความหมายโดยรวมคือการช่วยเหลือกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การงาน การบริการสามารถวัดผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ

คุณภาพในงานบริการ พิจารณาคุณภาพ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 11 ประการ (Lovelock, 1996 : 464-465) ดังนี้

1. ลักษณะการบริการ (Tangibles) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความอภัยยศยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเอง

6. รู้จักให้เกียรติผู้อื่น (Pay respect) จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ

9. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

10. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่ง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

11. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหา และทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการ

คุณภาพของการให้บริการ (Service quality) ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพ การบริการของ Lovelock มีลักษณะดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541 : 218-219)

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่แก่ลูกค้า โดยไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้า เข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความ เป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อันต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง ปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/known customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

คลอดี ศรีม่วง (2541 : 8 – 9) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ Service 7 อักษรมีดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดรวบยอดในการบริการ (Service concept = S) และสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับลูกค้าติดต่อ หรือมาขอใช้บริการ และรับบริการ ก่อนอื่นเราต้องมีคอนเซ็ป (Concept) คือ แนวความคิดรวบยอดการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า นั้นเป็นหน้าที่โดยตรง และต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะลูกค้า นั้นต้องการมารับบริการและได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

2. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm = E) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับต้อนรับ พนักงานขนของ ขามรักษาการณ์ ฯลฯ ซึ่งเห็นลูกค้าเข้ามาก็ต้องทำการต้อนรับ และกล่าวทักทาย ด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และต้องมีความพร้อมที่จะสนองความต้องการของลูกค้า และคอยสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไรบ้าง หรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้าง ต้องรีบไปบริการทันที รวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ลูกค้าร้องขอ

3. ความพร้อม (Readiness = R) และความรวดเร็ว (Rapidness) หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็ว นับปล้น ทันใจ และทันใจ ตัวอย่าง เช่น ในธนาคารเมื่อมีลูกค้าเข้ามาติดต่อ เพื่อที่จะฝากหรือถอนเงินก็ตาม เขาต้องการเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและให้บริการเขา ด้วยความรวดเร็ว ก็จะทำให้ลูกค้ามีความพอใจ และประทับใจอย่างแน่นอน

4. ความมีคุณค่า (Values = V) หมายความว่า ไม่ว่าจะให้บริการประเภทใดท่านต้องทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่านเขารู้สึกไม่ผิดหวัง และเห็นว่าบริการของท่านนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา ผู้ขายบริการนั้นสามารถสร้างคุณค่าได้ทั้งนั้น

5. ความสนใจ (Interesting = I) และความประทับใจ (Impressive) ซึ่งหมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังในตัวลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ และทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง หรือแบ่งชั้นวรรณะ เพราะไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตาม เขาต้องได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งนั้น

6. ความสะอาด (Cleanliness = C) ความถูกต้อง (Correctiveness) และไม่ตรีจิต (Courtesy) สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขายบริการ นั่นคือ ไม่ว่าท่านจะทำธุรกิจในด้านใด สถานที่ของท่านจะต้องสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือ มีการดูแลบ้าน

(House Keeping) ที่ดี เพราะใคร ๆ ก็ชื่นชมความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องของความถูกต้อง

7. ความอดกลั้น (Endurance = E) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional control) ผู้ให้บริการ หรือผู้ขายบริการที่ดีนั้น ต้องมีคุณสมบัติที่พิเศษอย่างหนึ่ง คือ ความอดทน ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ เพราะลูกค้าที่เข้ามาต่างคนก็ต่างจิต ต่างใจ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องยากในการที่จะให้บริการให้ถูกใจแก่ทุกคน

8. ความจริงใจ (Sincerity = S) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) ในการให้บริการ ลูกค้าท่านั้น ท่านต้องรู้จักยิ้มและมีความรู้สึกในทางบวกเกิดขึ้น โดยจะต้องแสดงให้เห็นทั้งกาย วาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตา ว่าท่านมีความจริงใจ และเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดีใจในการให้บริการแก่ลูกค้า

จากคุณภาพการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการที่ดีต้องคำนึงถึง ลักษณะการบริการ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความเชี่ยวชาญ ความมีอัธยาศัย นอบน้อม รู้จักให้เกียรติผู้อื่น ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าถึงการบริการ การติดต่อสื่อสาร ความเข้าใจลูกค้า การเข้าถึงลูกค้า ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และคุณภาพการบริการที่ดี คือ Service 7 อักษร ได้แก่

- 1) แนวความคิดรวบยอดในการบริการ (Service concept = S) และสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการ และรับบริการ
- 2) ความกระตือรือร้น (Enthusiasm = E)
- 3) ความพร้อม (Readiness = R) และความรวดเร็ว (Rapidness)
- 4) ความมีคุณค่า (Values = V)
- 5) ความสนใจ (Interesting = I) และความประทับใจ (Impressive)
- 6) ความสะอาด (Cleanliness = C) ความถูกต้อง (Correctiveness) และไมตรีจิต (Courtesy)
- 7) ความอดกลั้น (Endurance = E) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ผู้ให้บริการ หรือผู้ขายบริการ
- 8) ความจริงใจ (Sincerity = S) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) ในการให้บริการ

8. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ธนสิทธิ์ ปิ่นประเสริฐ (2543 : 14 อ้างถึงใน มาฆะมณี เข้มอนุสุข. 2549 : 24) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

อวยชัย ชบา (2543 : 25) โครงสร้างหน้าที่ของการบริหารรัฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าการบริหารสาธารณะนั้นจะมีรูปแบบใดต่างก็มีข้อดีและข้อเสีย มากบ้างน้อยบ้าง ตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องรวมตลอดถึงสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ การแก้ไขข้อบกพร่อง

หรือการพัฒนาเพื่อเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น การพัฒนาเป็นการทำให้เจริญขึ้นในทุก ๆ ด้านอย่างสมบูรณ์ ดังที่ ดิน ปรัชญาพุทธีย์ กล่าวว่า การพัฒนาการบริหาร หมายถึงการจัดเตรียมการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือปฏิรูปโครงสร้าง กระบวนการ และพฤติกรรมการบริหาร เพื่อให้สามารถรองรับนโยบาย แผน แผนงาน หรือโครงการสำหรับพัฒนาประเทศ การพัฒนาการบริหารเพื่อการบริการสาธารณะ จึงหมายถึงการเปลี่ยนแปลงการบริหารให้มีความเจริญกว่าแต่ก่อนในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้มีสมรรถนะภายในที่พร้อมจะให้บริการแก่สาธารณะให้เกิดความพึงพอใจในผู้รับบริการและประหยัดงบประมาณ

เวอร์มา (Verma, 1986 : 21) ได้กล่าวว่าระบบการให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต (Dynamic) โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการเป็นไปตามแผนงานและเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่ว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

จากการความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมของรัฐที่เกิดขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดกับสังคม การบริการสาธารณะเป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรภาครัฐ ซึ่งเป็นสิ่งที่รัฐมอบบริการให้แก่ประชาชนเพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

องค์ประกอบการให้บริการสาธารณะ ตามแนวคิดของนักวิชาการ กำหนดไว้ดังนี้

วาสนา เจริญวราย (2542 : 22) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลลัพธ์ (Results) หรือผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่รับ จากความหมายดังกล่าว เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ที่จะให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ

โคซาร์น (นักริชย์ ไชยทา. 2547 : 11 ; อ้างอิงจาก Cochran. 1982. **American Public Policy : An Introduction**) ให้ความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service delivery agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (Service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาได้ในรูปของทัศนคติก็ได้

จากองค์ประกอบของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญคือ ต้องมี หน่วยงานการให้บริการ มีการบริการ และมีผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวจะต้องมีปัจจัยนำเข้า เช่น บุคลากร ค่าใช้จ่าย เป็นต้น มีกิจกรรม มีผลลัพธ์ และมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการมารับบริการ

9. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทศนีย์ สิงห์เจริญ (2543 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้นเป็นระดับความพอใจที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงทิศทางว่าเป็นทัศนคติไปในทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้นนั้น และความพึงพอใจในการเรียนการสอน หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติในทางที่ดีของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอน ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการเรียน ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการเรียนการสอนจนประสบความสำเร็จใน การเรียนได้

นชพรรณ จันทอง (2544 : 34) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนอง

กฤษณ์กมล กมลลาสน์ (2546 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ การที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543 : 27) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคล ซึ่งแสดงออกในด้านบวก ที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนอง และได้รับความสำเร็จ ตามจุดมุ่งหมาย

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : 23) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

พิศักดิ์ กุสุโมทย์ (2543 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัย หรือองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อม ผลประโยชน์ ฯลฯ ซึ่งถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสมจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ

จากความหมายความพึงพอใจในดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นปฏิกิริยาทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าซึ่งความรู้สึกของบุคคลจะแสดงออกในด้านบวก โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานและความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรักชอบ ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

การวัดความพึงพอใจ ตามแนวคิดของนักวิชาการเสนอแนะไว้ดังนี้

ความพึงพอใจไม่อาจวัดได้โดยตรง เนื่องจากเป็นคุณลักษณะทางจิตของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดโดยอ้อม ซึ่ง กรีนเบอร์ก และ บารอน (ชูลิพร เจริญนิคย์. 2549 : 17 ; อ้างอิงจาก Greenberg and Baron. 1993. **Behavior in Organizations.** p. 163) กล่าวว่า วิธีวัดความพึงพอใจที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันมี 3 วิธี ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม สำหรับการสังเกตและการสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ค่อนข้างยุ่งยากและเสียเวลานักวิชาการส่วนใหญ่จึงนิยมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ ซึ่งปัจจุบันมีผู้พัฒนาแบบสอบถามในการวัดความพึงพอใจเป็นจำนวนมาก

โยธิน สันสนยุท (มนุษย์สัมพันธ์ : จิตวิทยาการทำงานในองค์กร. 2530 ; อ้างอิงจาก วีระศักดิ์ คณะบูรณ. 2547 : 18) ได้เสนอมาตรการวัดความพึงพอใจ ซึ่งสามารถกระทำได้ดังต่อไปนี้

1. วัดโดยใช้แบบสอบถาม วิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย โดยขอความร่วมมือบุคคลให้ตอบแบบสอบถาม อาจให้เลือกตอบหรือตอบแบบอิสระ แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป
2. วัดโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีนี้จะต้องใช้เทคนิค และการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล
3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีบุคคลมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีบุคคลไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และจะต้องใช้เวลาและความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

จากการวัดความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจที่นิยมใช้ในปัจจุบันมี 3 วิธี ด้วยกัน ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มาเนื่องจากข้อมูลที่ได้เมื่อนำมาวิเคราะห์จะหาข้อสรุปที่แน่นอนได้

10. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

เสนาะ ดิยาวี (2543 : 2) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด การทำงานให้เสร็จอย่างเดียวไม่พอ แต่จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัดด้วย การทำให้ได้ทั้งสองอย่างคืองานบรรลุผลตามที่ต้องการและใช้ทรัพยากรต่ำสุด

สมยศ นาวิการ (2545 : 14) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของความสำเร็จของเป้าหมาย ความมีประสิทธิภาพ ตอบคำถามที่ว่าเราต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไรต่อการบรรลุถึงเป้าหมาย ดังนั้นความมีประสิทธิภาพ คืออัตราส่วนระหว่างผลผลิตและปัจจัยการผลิต

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 513) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติการของบุคคลและองค์การประกอบด้วย ประสิทธิภาพ (การทำให้งานถูก) และประสิทธิผล (การทำให้ถูกงาน) ถ้าผู้บริหารขาดประสิทธิภาพ (Efficiency) มุ่งประสิทธิผล (Effectiveness) เมื่อนั้นผู้บริหารกำลังสูญเสียทรัพยากร แต่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การในอีกด้านถ้าผู้บริหารยอมเสียสละประสิทธิผลแต่มุ่งประสิทธิภาพ ผู้บริหารกำลังใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่อาจล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องหาวิธีการในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการให้ประสบความสำเร็จได้สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546 : 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นการที่ผู้บริหารใช้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ในองค์การให้บังเกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารในจำนวนน้อย แต่ผลลัพธ์ที่ได้มีมากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

ชนะจิต โมพิยสุวรรณ (2543 : 21) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่น้อยหรือจำนวนจำกัดให้เกิดผลประโยชน์แก่หน่วยงานหรือองค์กร ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

สุกัญญา เอมอิมธรรม (2546 : 6) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ใส่เข้าไป (Inputs) กับผลที่ออกมา (Outputs) ถ้าผลที่ได้ออกมามากกว่าปัจจัยที่ใส่เข้าไป หรือผลที่ได้ออกมาเท่าเดิมแต่ใช้ปัจจัยน้อยกว่าก็เรียกว่ามีประสิทธิภาพที่ผู้บริหารจะต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ซึ่งโดยทั่วไปได้แก่ คน เงิน การบริหารจัดการและวัสดุอุปกรณ์ จึงต้องใช้ปัจจัยเหล่านี้ให้คุ้มค่าที่สุด

สมโภช จัตุพร (2543 : 13) กล่าวว่า จากการศึกษาแนวความคิดประสิทธิภาพของการบริหาร และประสิทธิภาพของผู้บริหาร ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพ ได้แก่ พฤติกรรมส่วนตัวของผู้บริหาร ประสิทธิภาพขององค์การ คุณสมบัติพิเศษเฉพาะผู้บริหาร และความสามารถพิเศษเฉพาะตัวผู้บริหาร นอกจากนี้แนวคิดที่ทำให้คนทำงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ประสบความสำเร็จ การที่บุคคลในองค์การจะเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับผู้บริหาร และสิ่งจูงใจเป็นองค์ประกอบโดยจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย

จากความหมายของประสิทธิภาพดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุดโดยที่ผู้บริหารใช้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ในองค์การให้บังเกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนด และเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่น้อยหรือจำนวนจำกัดให้เกิดผลประโยชน์แก่หน่วยงานหรือองค์กร ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งปัจจัยที่จะส่งผลให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพ ได้แก่ พฤติกรรมส่วนตัวของผู้บริหาร ประสิทธิภาพขององค์การ คุณสมบัติพิเศษเฉพาะผู้บริหาร และความสามารถพิเศษเฉพาะตัวผู้บริหาร

11. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการในองค์กรเป็นเรื่องของการจัดการให้บุคคลหนึ่งปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร รูปแบบของการจัดการจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่และบทบาทของบุคคลในกระบวนการดำเนินงานของโครงการ นับตั้งแต่สังคมโลกเข้าสู่ยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมในศตวรรษที่ 18 เป็นต้นมาถึงปัจจุบัน มีผู้คิดค้นทฤษฎีของการบริหารจัดการหลายทฤษฎี ซึ่งจะแสดงถึงความคิด ความเชื่อ และกระบวนการปฏิบัติของมนุษย์ในองค์กร ทฤษฎีการบริหารจัดการยุคใหม่ที่สำคัญได้แก่ ทฤษฎีระบบ (The System Theory) ทฤษฎีการบริหารงานเชิงปริมาณ (The Quantitative Approach) ทฤษฎีการบริหารงานเชิงสถานการณ์ (The contingency approach) (สนใจ ลักษณะ. 2542 : 33)

11.1 ทฤษฎีระบบ (Systems Theory) เกิดขึ้นจากการมององค์กรว่าประกอบด้วยระบบย่อย ๆ ภายในระบบย่อย ๆ มีลักษณะการทำงานเฉพาะที่ต่างกัน แต่ทำงานเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันไปสู่วัตถุประสงค์ขององค์กร องค์ประกอบสำคัญของระบบย่อย ๆ ในองค์กร คือ

ระบบปัจจัย ประกอบด้วย บุคคล วัสดุ เครื่องมือ เงิน ข้อมูล

ระบบกระบวนการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การนำและสั่งการ การควบคุมและเทคโนโลยี

ระบบผลผลิต ประกอบด้วย ผลผลิตขององค์กร หรือการให้บริการขององค์กร กำไร หรือการขาดทุน ความเจริญก้าวหน้าของพนักงานและความพอใจของพนักงาน

ระบบเปิด (Open system) คือระบบที่ดำเนินงานภายใต้การมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เป็นระบบที่พร้อมจะรับปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ใช้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) จากผลการดำเนินงานมาปรับปรุงแก้ไข

ระบบปิด (Closed system) เป็นระบบที่ไม่เปิดโอกาสให้สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน

ทฤษฎีระบบมีประโยชน์ต่อการจัดการในแง่ที่ช่วยจำแนกแยกแยะส่วนประกอบขององค์กรได้ละเอียด ช่วยเป็นพื้นฐานของการประเมินตรวจสอบความสำเร็จประสิทธิภาพและปัญหาของการดำเนินงานองค์กรว่าควรปรับปรุงตรงระบบใดและช่วยชี้ให้เห็นความสัมพันธ์ของการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรที่จะมีผลกระทบถึงกัน ถ้าระบบใดมีปัญหาจะกระทบให้ระบบอื่นมีปัญหาไปด้วย การบริหารจัดการจึงต้องเอาใจใส่ทุกระบบในองค์กร

11.2 ทฤษฎีการบริหารงานเชิงปริมาณ (The Quantitative Approach) เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นถึงผลผลิตที่ออกมาด้วยกระบวนการผลิตที่อาศัยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์เป็นสำคัญ ดังนั้น สิ่งที่ผลิตออกมาจึงจะเป็นรูปแบบที่เหมือนกันเท่า ๆ กันเป็นปริมาณมาก ๆ หรือจะเรียกว่า

เป็นกระบวนการจัดการทางวิทยาศาสตร์ จุดเน้นการบริหารเชิงปริมาณมีจุดเน้นที่การใช้รูปแบบกระบวนการ ความสัมพันธ์และการประเมินทางคณิตศาสตร์ เพื่อแก้ไขปัญหาทางการบริหาร

11.3 ทฤษฎีการบริหารงานเชิงสถานการณ์ (The Contingency Approach) เป็นวิธีการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับการผสมผสานความคิดของทฤษฎีบริหารต่าง ๆ เข้าด้วยกัน การพัฒนาวิธีการศึกษานี้ได้รับการกระตุ้นจากผู้บริหาร ที่ปรึกษา และนักวิจัยที่พยายามประยุกต์แนวคิดของทฤษฎีต่าง ๆ เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นจริงซึ่งมักจะพบว่าวิธีการที่มีประสิทธิภาพสูงในสถานการณ์หนึ่งอาจจะมีประสิทธิภาพภายในสถานการณ์อื่นก็ได้ ตามแนวความคิดของวิธีการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับสถานการณ์ หน้าที่ของผู้บริหารคือจะต้องชี้ให้เห็นว่าเทคนิคภายใต้สถานการณ์อย่างหนึ่งอย่างไร และในเวลาใดเวลาหนึ่งจะให้ผลประโยชน์ดีที่สุดที่สอดคล้องกับเป้าหมายของฝ่ายบริหาร การบริหารเชิงสถานการณ์เมื่อปรับรูปแบบเข้ามาใช้กับการบริหารงานในองค์กรต่าง ๆ แล้วจะทำให้องค์กรแต่ละองค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้มากที่สุดโดยการปรับรูปแบบการจัดการ และการบริหารในแต่ละองค์กรตามความเหมาะสมอันเป็นการทำให้องค์กรนั้นสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก้าวไปสู่ประสิทธิผลที่เกิดขึ้นมาจากองค์กร

สรุปได้ว่า การศึกษาทฤษฎีการบริหารจัดการ ได้แก่ 1) ทฤษฎีเชิงระบบ เกิดขึ้นจากการมององค์กรว่าประกอบด้วยระบบย่อย ๆ ภายในระบบย่อย ๆ มีลักษณะการทำงานเฉพาะที่ต่างกัน แต่ทำงานเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันไปสู่วัตถุประสงค์ขององค์กร 2) ทฤษฎีการบริหารเชิงปริมาณ เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นถึงผลผลิตที่ออกมาด้วยกระบวนการผลิตที่อาศัยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์เป็นสำคัญ และ 3) ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ เป็นวิธีการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับการผสมผสานความคิดของทฤษฎีบริหารต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ผู้บริหาร จะวิเคราะห์สถานการณ์ขององค์กรแล้วตัดสินใจ ว่าควรใช้เทคนิคใดในการจัดการซึ่งมักหาทางเลือกในการสร้างสิ่งแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงาน การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ การออกแบบองค์กร และความเป็นผู้นำ ผู้บริหารสามารถนำทฤษฎีการบริหารจัดการเหล่านี้ไปใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในองค์กร

12. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ มีทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

12.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Maslow's Need Hierarchy)

อับราฮัม เอช มาสโลว์ (กรซวัต หอมไกรลาศ. 2546 : 45-46 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1954) ได้วางหลักการไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างอยู่ภายในทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการคือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อไปนี้

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความต้องการในขณะที่ความต้องการขั้นต่อไปได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ลำดับความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์ ได้แบ่งเป็น 5 ลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการ ที่จะได้รับความคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคมความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ โดยทุกคนในสังคมมีความต้องการ และปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นซึ่งมี 2 ประเภท คือ

- 4.1 ความต้องการมีพลังเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความเก่งกล้าสามารถ และความมีอิสระเสรี

- 4.2 ความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งคนอื่นให้ความเชื่อถือและเห็นความสำคัญ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการของบุคคลถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นหลังความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นระดับความต้องการสูงสุด เป็นความต้องการบรรลุความหวัง ของตนและการได้ใช้ความสามารถทำในสิ่งที่ตนคิดริเริ่มอย่างเต็มที่

12.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two factor theory)

เฮร์ซเบิร์ก ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก ซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ในองค์กร คือ

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene of maintenance factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่จะเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ ดังนั้น เฮร์ซเบิร์ก จึงเรียกว่าเป็นแต่เพียงปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจคงสภาพเดิมเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1.1 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration)

1.2 การควบคุมดูแล (Supervision)

1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor)

1.4 สภาพการทำงาน (Working condition)

1.5 เงินเดือน (Salary)

1.6 ความสัมพันธ์กับผู้บริหารชั้นสูง (Relationship with peers)

1.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal life)

1.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinate)

1.9 สถานภาพ (Status)

1.10 ความมั่นคง (Security)

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติปัจจัยนี้ จะถูกใช้เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้มีมากขึ้น ซึ่งถ้ามีปัจจัยจูงใจมากเท่าใดความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานก็จะมากขึ้นเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)

2.3 ลักษณะของงาน (Work itself)

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2.5 ความก้าวหน้า (Advancement)

2.6 การเติบโตในหน้าที่การงาน (Growth)

จากทฤษฎีความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ในการทำงานจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้นมีปัจจัยมาจากหลายสาเหตุ และจากปัจจัยที่ทำให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นสาเหตุหนึ่งที่สำคัญก็คือแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นความมั่นคงในหน้าที่การงาน

คำตอบแทน นโยบายขององค์กร เนื่องจากการที่บุคลากรในหน่วยงานมีความพึงพอใจในหน้าที่ การงานและการปฏิบัติงานแล้วย่อมหมายถึงความสำเร็จนโยบายขององค์กรก็ตามมา

13. ทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบการกระทำ (Operant conditioning)

ทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบการกระทำ พัฒนาโดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ชื่อ สกินเนอร์ (Skinner) ได้อธิบายรายละเอียดแนวคิดของทฤษฎีไว้ดังนี้

แนวคิดของทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบการกระทำ ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบ การกระทำนั้น มีความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลพวงเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์กับ สภาพแวดล้อม พฤติกรรมที่เกิดขึ้น (Emitted) ของบุคคลจะแปรเปลี่ยนไปเนื่องจากผลกรรม (Consequences) ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมนั้น สกินเนอร์ (Skinner) ให้ความสำคัญกับผลกรรม 2 ประเภท ผลกรรมที่เป็นตัวเสริมแรง (Reinforcer) ที่ทำให้พฤติกรรมที่บุคคลกระทำอยู่นั้น มีอัตราการกระทำเพิ่มมากขึ้นและผลกรรมที่เป็นตัวลงโทษ (Punisher) ที่ทำให้พฤติกรรมที่บุคคล กระทำนั้นยุติลง (สรรรถมล กรนุ้ม. 2544 : 37)

เงื่อนไขนำ (Antecedent) ได้แก่ เหตุการณ์หรือ สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนการเกิด พฤติกรรม ซึ่งเงื่อนไขนำนั้นทำหน้าที่เป็นสิ่งที่เร้า (Stimulus) ใน 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. ทำหน้าที่เป็นสิ่งที่เร้าแยกแยะได้ (Discriminative stimulus) หรือ SD เป็นสิ่งที่เร้า ที่บอกให้รู้ถ้าบุคคลได้เผชิญกับสิ่งเร้าดังกล่าวแล้วแสดงพฤติกรรมอย่างที่ต้องการจะกระทำก็จะได้ สิ่งที่ต้องการ
2. ทำหน้าที่เป็นสิ่งที่เร้าที่แยกแยะได้ว่าจะถูกลงโทษ (Discriminative stimulus of punishment) หรือ SP เป็นสิ่งที่เร้าที่บอกให้รู้ว่าถ้าบุคคลได้เผชิญกับสิ่งเร้าดังกล่าวแล้วแสดง พฤติกรรมอย่างที่ต้องการจะกระทำก็จะถูกลงโทษ
3. ทำหน้าที่เป็น เอส-เดลต้า (S-Delta) หรือ Ss นั้นเป็นสิ่งที่เร้าที่ไม่มีผลใด ๆ ต่อ พฤติกรรมของบุคคล (สรรรถมล กรนุ้ม. 2544 : 37)

ผลกรรม (Consequences) คือเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามหลังพฤติกรรมที่มีผล ต่อพฤติกรรมของบุคคลสามารถแบ่งแยกออกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกันคือ

1. การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) คือ การที่ผลกรรมนั้นมีผลทำให้ พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นสม่ำเสมอ หรือเกิดเพิ่มมากขึ้น (สรรรถมล กรนุ้ม. 2544 : 38)

2. การลงโทษ (Punishment) คือ การที่ผลกรรมนั้นมีผลทำให้พฤติกรรมนั้นลดลงหรือยุติลง อาทิ การลงโทษตามแนวคิดชุมชนบำบัด ถ้าเด็กและเยาวชนคนใดทำผิด ก็ต้องมีการลงโทษ การพิจารณาลงโทษ ก็จะเป็นไปตามความรุนแรงของการกระทำผิดหรือความถี่ของการกระทำผิด เริ่มต้นด้วย การพูดตักเตือน (Talking to) การตักเตือน (Pull up) การประชุมบ้าน (House meeting) การลดตำแหน่ง (L.E. Shot down) และถ้าผู้เป็นหัวหน้าทำผิดร้ายแรง ก็ควรปลดลงจากตำแหน่ง ตัดสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่เคยมีเคยได้ให้มาไว้ระดับเป็นลูกทีมธรรมดาใหม่เท่ากับผู้อื่น เป็นต้น (สรรกมล กรนุ้ม. 2544 : 38)

3. การหยุดยั้ง (Extinction) คือ การที่พฤติกรรมนั้นเคยได้รับการเสริมแรงแล้วไม่ได้รับการเสริมแรงนั้น ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้พฤติกรรมนั้นหยุดลง แต่ก่อนที่จะยุติพฤติกรรมมักจะเกิดการระเบิดขึ้นเสียก่อน

การเรียนรู้การแยกแยะ (Discriminative learning) เมื่อบุคคลสามารถที่จะแยกแยะได้ว่า เขาควรจะทำพฤติกรรมใดในสภาพการณ์สิ่งเร้าใดเพื่อให้ได้ผลกรรมแสดงว่าบุคคลนั้นเกิดการเรียนรู้การแยกแยะแล้วซึ่งในการปรับพฤติกรรมนั้นการเรียนรู้การแยกแยะ จะเกิดขึ้นได้ง่าย ถ้าสามารถทำให้บุคคลสามารถเชื่อมโยงได้ระหว่างเงื่อนไขนำกับผลกรรม การเรียนรู้การแยกแยะนั้นมีความสำคัญอย่างมาก

การแผ่ขยายสิ่งเร้า (Stimulus generalization) การเรียนรู้อีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญไม่แพ้การเรียนรู้การแยกแยะ คือ การเรียนรู้ที่จะให้เกิดการแผ่ขยายสิ่งเร้า เพราะการเรียนรู้บางครั้งเราต้องการจะให้เกิดขึ้นในที่ต่าง ๆ ด้วยกันมิเช่นนั้นเราก็จะต้องมาเสียเวลาทำให้บุคคลเรียนรู้ใหม่ ๆ ในสถานการณ์

การชี้แนะ (Prompting) เป็นการใช้สิ่งเร้า เพื่อบอกให้บุคคลกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง การชี้แนะจะทำหน้าที่เป็นสิ่งเร้าที่แยกแยะได้ ซึ่งการชี้แนะนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือการชี้แนะด้วยคำพูด การชี้แนะด้วยท่าทาง ป้าย หรือสัญญาณ การชี้แนะจะมีประสิทธิภาพอย่างมากถ้าเพื่อบุคคลแสดงพฤติกรรมที่ได้รับการชี้แนะแล้วได้รับการเสริมแรง แต่เมื่อใช้การชี้แนะไประยะหนึ่งแล้วพฤติกรรมเกิดขึ้นสม่ำเสมอแล้ว ควรถอดถอนการชี้แนะนั้นเสีย (สรรกมล กรนุ้ม. 2544 : 38-39)

การเสริมแรง (Reinforcement) คือ การทำให้ความถี่ของพฤติกรรมเพิ่มขึ้น อันเป็นผลเนื่องมาจากผลกรรมที่ตามหลังพฤติกรรมนั้น ผลกรรมที่ทำให้พฤติกรรมมีความถี่เพิ่มมากขึ้นเรียกว่า ตัวเสริมแรง (Reinforcer) ตัวเสริมแรงที่ใช้กันอยู่นั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 ชนิด ด้วยกันคือ

1. ตัวเสริมแรงปฐมภูมิ (Secondary reinforcer) หรือตัวเสริมแรงชนิดที่ไม่ต้องวางเงื่อนไข คือ ตัวเสริมแรงที่มีคุณสมบัติด้วยตัวของมันเอง เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการทางชีวภาพบุคคลได้ หรือมีผลต่อบุคคลโดยตรง เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ความร้อน ความหนาว ความเจ็บปวด เป็นต้น (สรรกมล กรนุ้ม. 2544 : 39)

2. ตัวเสริมแรงทุติยภูมิ (Secondary reinforcer) ตัวเสริมแรงชนิดที่ต้องการวางเงื่อนไข คือ ตัวเสริมแรงที่ต้องอาศัยกระบวนการเรียนรู้ โดยที่ต้องนำไปสัมพันธ์กับตัวเสริมแรงตัวอื่น ๆ ที่มีคุณสมบัติเป็นตัวเสริมแรงอยู่แล้ว จนทำให้ตัวมันเองกลายเป็นตัวเสริมแรง เช่น กำหมเขย เงิน ตำแหน่งหน้าที่ หรือคะแนน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งเหล่านั้นด้วยเนื้อแท้ของตัวมันเองแล้วมันไม่มีคุณสมบัติเป็นตัวเสริมแรงเลย แต่เมื่อสิ่งเหล่านี้ได้นำไปคู่กับตัวเสริมแรงอื่น ๆ ก็ทำให้ตัวมันเองกลายเป็นตัวเสริมแรงไปตัวเสริมแรงชนิดที่ต้องวางเงื่อนไขนี้ถ้าสมารถที่จะนำไปแลกเปลี่ยนตัวเสริมแรงมากกว่าหนึ่งอย่างก็ได้ เราจะเรียกตัวเสริมแรงนี้ว่าเป็นตัวเสริมแรงแผ่ขยาย (Generalized reinforcer) และตัวเสริมแรงที่แลกเปลี่ยนได้นี้เรียกว่าตัวเสริมแรงหนุน (Back reinforcer) เช่น เงิน เงินนี้สามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งของต่าง ๆ เช่น อาหาร เสื้อผ้า หรือบริการอื่น ๆ ซึ่งเงินก็จะกลายเป็นตัวเสริมแรงแผ่ขยาย ส่วนอาหาร เสื้อผ้า หรือบริการอื่น ๆ ก็กลายเป็นตัวเสริมแรงหนุนไปตัวเสริมแรงชนิดแผ่ขยายนี้จัดได้ว่าเป็นตัวเสริมแรงที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด (สรรกมล กรนุ้ม. 2544 : 40)

ในการที่จะตัวเสริมแรงทุติยภูมิมีคุณสมบัติเป็นตัวเสริมแรงได้นั้นจำเป็นที่จะต้องพิจารณาในเงื่อนไขดังต่อไปนี้

ประการแรก ปริมาณของตัวเสริมแรงปฐมภูมิ ที่ใช้คู่กับตัวเสริมแรงทุติยภูมิ นั้นคือ ถ้าปริมาณของตัวเสริมแรงปฐมภูมิมิมากจะทำให้ตัวเสริมแรงทุติยภูมิมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกัน ถ้าปริมาณของตัวเสริมแรงปฐมภูมิมีน้อยจะทำให้ประสิทธิภาพของตัวเสริมแรงทุติยภูมิลดน้อยลงไปด้วยเช่นกัน

ประการที่สอง ขึ้นอยู่กับความบ่อยครั้งของการเสนอตัวเสริมแรงปฐมภูมิ คู่กับตัวเสริมแรงทุติยภูมิ ถ้าเสนอคู่กันบ่อยครั้งก็จะทำให้ตัวเสริมแรงทุติยภูมิมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น แต่ถ้า ไม่ค่อยได้เสนอคู่กันประสิทธิภาพของตัวเสริมแรงทุติยภูมิก็จะลดน้อยลง

ประการที่สาม คือช่วงเวลาคาบเกี่ยวระหว่างการเสนอตัวเสริมแรงทั้ง 2 ตัวนั้นสั้น ก็จะทำให้ตัวเสริมแรงทุติยภูมิมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ถ้าช่วงเวลาคาบเกี่ยวของการเสนอตัวเสริมแรงทั้ง 2 ตัว นั้นยาวออกไปประสิทธิภาพของตัวเสริมแรงทุติยภูมิก็จะลดน้อยลงตามเวลาที่ยืดยาวออกไป (สรรกมล กรนุ้ม. 2544 : 40)

การเสริมแรงสามารถดำเนินการได้ใน 2 ลักษณะด้วยกัน คือ

1. การเสริมแรงทางบวก (Positive reinforcement) คือการเสริมแรงที่มีผลทำให้พฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรงนั้นมีความถี่เพิ่มขึ้น คนส่วนใหญ่มักจะเข้าใจสับสนว่าการให้การเสริมแรงทางบวกและการให้รางวัล (Reward) มีความหมายเหมือนกัน แต่ทว่าความจริงแล้วทั้งสองอย่างนี้มีความหมายแตกต่างกัน การให้การเสริมแรงทางบวกนั้น เป็นการทำให้พฤติกรรมมีความถี่เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่การให้รางวัลเป็นการให้ต่อพฤติกรรมที่บุคคลทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามวาระและโอกาสที่สำคัญ โดยไม่จำเป็นว่าจะต้องทำให้พฤติกรรมนั้นมีความถี่เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า การใช้คำพูดตำหนิ หรือการตีบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ก็อาจจะเป็นการเสริมแรงทางบวกได้ ถ้าการกระทำดังกล่าวส่งผลทำให้พฤติกรรมที่ได้รับการกระทำนั้นมีความถี่เพิ่มมากขึ้น

2. การเสริมแรงทางลบ (Negative reinforcement) คือ การทำให้ความถี่ของพฤติกรรมเพิ่มขึ้น อันเป็นผลมาจากการที่แสดงพฤติกรรมดังกล่าวนั้น สามารถถอดถอนจากสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจ (Aversive stimuli) ออกไปได้ สิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจจะเป็นตัวเสริมแรงทางลบได้ต่อเมื่อพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อถอดถอนสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจนั้นเพิ่มขึ้น

การเสริมแรงทางลบ จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมใน 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงหนี (Escape behavior) นั่นคือ เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับสภาพการณ์ที่ไม่พึงพอใจ (Aversive event) ก็สามารที่จะแสดงพฤติกรรมอื่น เพื่อที่จะถอดถอนสภาพการณ์ที่ไม่พึงพอใจนั้นพฤติกรรมอื่นที่แสดงออกนั้น เรียกว่า พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงหนี ถ้าพฤติกรรมอื่นที่แสดงออกนั้น เกิดบ่อยครั้งขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับสภาพการณ์ที่ไม่พึงพอใจ สภาพการณ์ที่ไม่พึงพอใจนั้นจะทำหน้าที่เป็นตัวเสริมแรงทางลบทันที นอกจากพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงหนีแล้วอีกพฤติกรรมหนึ่ง ได้แก่ พฤติกรรมการหลีกเลี่ยง (Avoidance behavior) เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการได้รับสัญญาณว่าเหตุการณ์ที่ไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้นซึ่งบุคคลจะสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจนั้นได้ โดยการแสดงพฤติกรรมในลักษณะอื่นแทน ถ้าพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงเกิดขึ้นด้วยความถี่ที่เพิ่มมากขึ้นสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจนั้นจะกลายเป็นตัวเสริมแรงทางลบไป

จากทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบการกระทำ มีความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลพวงเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม พฤติกรรมที่เกิดขึ้น ของบุคคลจะแปรเปลี่ยนไปเนื่องจากผลกระทบ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมนั้น ซึ่งมีแนวคิดที่เกี่ยวข้องในลักษณะเดียวกันกับการดำเนินกิจกรรมชุมชนบำบัด คือ ในชุมชนบำบัดเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนสามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่ทั้งนี้การปรับพฤติกรรมของมนุษย์นั้นจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน เช่น อายุ การศึกษา สภาพแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งมนุษย์จะแสดงออกทางร่างกาย ความคิด และความรู้สึกรู้สึกของแต่ละบุคคล

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงการดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน พระนครศรีอยุธยา ซึ่งศึกษาถึงความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรม เด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อราชการ และความคิดเห็นของเด็ก และเยาวชน ซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กรที่จะสร้างภาพลักษณ์ให้องค์กร ส่งผลถึงความพึงพอใจ ของผู้มาติดต่อราชการ และส่งผลถึงความคิดเห็นของเด็กและเยาวชน ดังนั้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจ ที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ และใช้แนวคิดที่ได้ศึกษามาคือแนวคิดเกี่ยวกับ ความคิดเห็น แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิด เกี่ยวกับประสิทธิภาพ และทฤษฎีความพึงพอใจ มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และมีความเกี่ยวข้องกับบุคคล 3 กลุ่ม ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาคือบุคลากร เด็กและเยาวชน และผู้ปกครองเด็กและเยาวชน ซึ่งผลการวิจัย เสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน พระนครศรีอยุธยาต่อไป

14. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

14.1 ผลงานวิจัยในประเทศ

ปรัชญา จันทราภย์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงาน ทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจ ในบริการ พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิภาคเดิม ประเภทของบริการที่ใช้บริการ ระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขตและช่วงเวลา ที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และระดับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความ พึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

วิดา จันทอง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาชุมชนบำบัดในงานราชทัณฑ์ : ศึกษาเฉพาะ กรณีทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ต้องขังในศูนย์ชุมชน

บำบัดกาญจนารักษ์เป็นหญิงทั้งหมด ประชากรมีช่วงอายุในระหว่าง 21-30 ปี ยาเสพติดที่มีการเสพมากที่สุดคือ ยาบ้า สาเหตุในการเสพเนื่องจากอยากลองเสพ เพื่อนชวน และมีปัญหาในชีวิต ผู้ติดยาเสพติดส่วนใหญ่จะเลียนแบบพฤติกรรมกรรมการเสพจากคนใกล้ชิด 2) ผู้ต้องขังในศูนย์ชุมชนบำบัดกาญจนารักษ์มีความเห็นว่า ชุมชนบำบัดช่วยให้เลิกยาเสพติดได้ และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม 3) ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานชุมชนบำบัดในเรือนจำและทัณฑสถาน 3.1) ขาดแคลนงบประมาณ 3.2) ขาดแคลนบุคลากรที่เสียสละและทำงานอย่างจริงจัง และการยอมรับจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในเรือนจำ 3.3) ผู้ต้องขังไม่สนใจเข้ารับการฟื้นฟู 3.4) ขาดแคลนสถานที่เนื่องจากผู้ต้องขังเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว 4) ผู้ต้องขังที่พ้นโทษ และผ่านวิธีชุมชนบำบัด จากการทำกรณีศึกษา ทั้ง 10 กรณี สามารถเลิกยาเสพติดได้ และสามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตจริง ตลอดจนนำความรู้ไปแนะนำ สั่งสอนบุคคลในครอบครัว และคนใกล้ชิดให้รู้จักโทษพิษภัยของยาเสพติด 5) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการพัฒนาชุมชนบำบัดในจวนราชทัณฑ์ 5.1) ควรขอความสนับสนุนในด้านงบประมาณจากหน่วยงานรัฐหรือเอกชน 5.2) ด้านบุคลากร ให้เจ้าหน้าที่งานชุมชนบำบัดปฏิบัติหน้าที่เฉพาะงานชุมชนบำบัดเท่านั้น 5.3) ควรประชาสัมพันธ์งานชุมชนบำบัดให้สังคมภายนอกและผู้ติดยาเสพติดให้รู้จัก เพราะคนยังไม่เชื่อถือและมั่นใจว่าจะช่วยเขาให้เลิกยาเสพติดได้ 5.4) ควรณรงค์ทางสังคมให้ยอมรับผู้ติดยาเสพติดที่รักษาหายแล้ว เช่น ค่านิยมการให้อภัย ให้โอกาสกับคนที่เคยพลาดผิด 5.5) ควรจัดสถานที่เพื่อแยกชุมชนบำบัดให้เป็นเอกเทศ หรือสร้างเรือนจำและทัณฑสถานเพื่อทำชุมชนบำบัดโดยเฉพาะ ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาต่องานชุมชนบำบัดและปัญหาเสพติดควรเริ่มแก้ปัญหาจากครอบครัว และชุมชน เพราะเป็นต้นตอของปัญหาเสพติดทั้งหมด เน้นสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ให้ตรงในจุดหมาย และกระบวนการของชุมชนบำบัดเพื่อให้การทำงานไปในทิศทางเดียวกัน งานชุมชนบำบัดควรขยายผลและทดลองใช้กับกลุ่มผู้ต้องขังประเภทอื่น ๆ บ้าง และควรติดตามประเมินผลผู้ต้องขังที่ผ่านชุมชนบำบัดอย่างเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเขาจะได้เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

สุวัฒน์ ชุมพวงส์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ต้องขังต่อการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดในรูปแบบชุมชนบำบัด พบว่า ผู้ต้องขังเห็นด้วยต่อการบำบัดรักษา ร้อยละ 47.6 และเห็นด้วยต่อการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดในรูปแบบชุมชนบำบัด ร้อยละ 50.5 ความคิดเห็นโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.5 และผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการติดยาเสพติด และการเยี่ยมเยียนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้ต้องขังต่อการฟื้นฟูสมรรถภาพ

ผู้ศรัทธาเสพยาเสพติด ส่วนปัจจัยด้านอาชีพ และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ศรัทธาเสพยาเสพติด

มาตี สุภาพผล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำศึกษาภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา สถานภาพสมรสมีครอบครัวแล้วมากที่สุด ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง มีความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขังในฐานะพี่น้องมากที่สุดและกำหนดโทษของผู้ต้องขังยังไม่ตัดสินคดีมีมากที่สุด เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับภาพลักษณ์ของเรือนจำ พบว่า อายุ ระดับการศึกษาความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขังความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรือนจำและการได้รับความสะดวกจากเรือนจำในการเยี่ยมผู้ต้องขังมีความสัมพันธ์ กับภาพลักษณ์เรือนจำกลางนครปฐมและเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนสถานภาพสมรส อาชีพ และกำหนดโทษของผู้ต้องขังไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์เรือนจำกลางนครปฐมและเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

พระมหาจำเริญ แก้วรักษา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนกระทำผิดในสถานฝึกและอบรม ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดราชบุรี พบว่า 1) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและการฝึกอบรมทั้ง 4 ประเทศ คือ อเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น และไทย พอสรุปบทบาทหน้าที่ของสถานฝึกอบรมทุกประเทศมีระบบคล้าย ๆ กันดังนี้ 1.1) เพื่อการบำบัด แก้ไขและฟื้นฟูพฤติกรรมที่เสียหายให้มีการพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างความพร้อมแก่เด็กและเยาวชน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ การอาชีพ และทัศนคติที่ดี 1.2) เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับเด็กและเยาวชนกลับสู่ครอบครัว ชุมชน และสังคม 1.3) เพื่อหาแนวทางป้องกัน แก้ไข และพัฒนาการฝึกอบรมให้เด็กและเยาวชนเป็นพลเมืองดีและสามารถประกอบกิจกรรม และอาชีพอยู่ในสังคมโดยปกติสุขไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำ 2) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาภาคสนามจากเจ้าหน้าที่สถานพินิจฯ จังหวัดราชบุรีดังนี้ 2.1) ข้อมูลกลุ่มประชากรภาคสนาม พบว่า เจ้าหน้าที่ในสถานพินิจฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 73.1 เพศหญิงร้อยละ 26.9 อายุอยู่ช่วงระหว่าง 26 – 30 ปี มีสถานภาพสมรสแล้วถึงร้อยละ 61.5 และส่วนใหญ่ที่ทำงานในสถานพินิจจบระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 45.2 และมีระยะเวลาทำงานในสถานพินิจระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 61.5 2.2) การให้บริการด้านการดูแลและการดำเนินชีวิต และการสงเคราะห์ การให้บริการด้านการบำบัดแก้ไขและฟื้นฟู และการให้บริการด้านฝึกอบรมวิชาสามัญแก่เด็กและเยาวชนในสถานฝึกอบรม พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยปานกลาง 2.3) การให้บริการด้านฝึกอบรมวิชาชีพ ด้านพัฒนานิสัย/จริยธรรม และการให้บริการด้านดูแลสุขภาพและนันทนาการแก่เด็กและเยาวชนในสถานฝึกอบรม พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก ข้อเสนอแนะ 1) ด้านบุคลากรในการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่

ปฏิบัติงานในการบำบัดแก้ไขและฟื้นฟูต้องเข้ารับการศึกษาหลักสูตรเกี่ยวกับการฝึกอบรมเด็กก่อน และควรเลือกเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญ มีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานกับเด็ก และเยาวชน 2) ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ควรมีการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ให้เหมาะสมกับเด็กและเยาวชน เช่น วิชาสามัญ วิชาชีพ ให้บริการดูแลการบำบัดแก้ไขฟื้นฟู และ พัฒนานิสัยการดูแลสุขภาพอนามัยและพลศึกษา เป็นต้น 3) ด้านเด็กและเยาวชน สถานฝึกอบรม ต้องมีการคัดเลือกหรือจำแนกเยาวชนเข้ารับการฝึกอบรม เช่น เพศ อายุ คติ เป็นต้น ก่อนนำตัว เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่ต่างกัน 4) ด้านปัจจัยสนับสนุนอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุผล คือ ประสานงานกับหน่วยงานภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนแก้ไขเด็ก เช่น ชุมชน เจ้าของประกอบการ และครอบครัว เป็นต้น และหน่วยงานภาครัฐต้องให้ความสำคัญรับผิดชอบ ในการแก้ไขเด็กอย่างจริงจังมากขึ้น โดยเฉพาะการจัดงบประมาณในการบำบัดแก้ไขฟื้นฟู อย่างเพียงพอกับการจัดกิจกรรม เพื่อให้การฝึกอบรมเด็กและเยาวชนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กัลลฑเพชร บัญชาพัฒนศักดิ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม ประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน : ศึกษากรณีสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ปกครองผู้กระทำผิด ร้อยละ 23.5 เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.8 อายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 29.5 เป็นโสด ร้อยละ 51.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 33.3 ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 31.8 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 44.7 ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับ ในระดับมาก เฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อ พิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุดในระดับมาก เรื่อง สถานที่จัดการประชุมกลุ่มมีความสะดวก และ การดำเนินการประชุมกลุ่มช่วยเหลือเด็กหรือเยาวชนที่กระทำผิดได้ตรงกับปัญหาในสังคม จำนวน เท่ากับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุดในระดับมากใน เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ท่านเกี่ยวกับเรื่องการอบรมเลี้ยงดูเด็กหรือเยาวชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านคุณภาพของการทำงาน โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจที่สุดในระดับมาก เรื่อง การประชุมกลุ่มเป็นการปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมพูดคุยกันอย่างเสรี เพื่อหาทางแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง พึงพอใจมากที่สุดในระดับมาก เรื่องทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญเท่าเทียมกันในการแสดงความ

คิดเห็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับมากเรื่อง การให้ครอบครัวและชุมชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการแก้ไขพฤติกรรมเด็กหรือเยาวชน ได้ผลดีว่าการนำเด็กหรือเยาวชนเข้าสถานพินิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ที่เพศต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่แตกต่างกันด้านอายุ บทบาทการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จะมีระดับความพึงพอใจต่อระดับการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษา ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้อื่น ส่วนการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องทุกคนให้ความคิดเห็นว่าการประชุมครอบครัวและชุมชนเป็นกระบวนการที่ดี มีความยุติธรรมสำหรับทุกคน

ศศิกันต์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ทักษะคตินักเรียนที่ผ่านการอบรมในโครงการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด โรงเรียนวิวัฒน์พลเมืองค่ายฟื้นฟูคุณภาพชีวิตแบบสมัครใจของกองพันทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยานที่ 7 พบว่า นักเรียนที่มีทัศนคติต่อโครงการโรงเรียนวิวัฒน์พลเมือง ค่ายฟื้นฟูคุณภาพชีวิต แบบสมัครใจ อยู่ในระดับสูง ส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยต่าง ๆ พบว่า นักเรียนที่เสพนิกของยาเสพติดแตกต่างกัน และมีประสบการณ์การบำบัดยาเสพติดแตกต่างกันมีทัศนคติต่อโครงการโรงเรียนวิวัฒน์พลเมือง ค่ายฟื้นฟูคุณภาพชีวิตแบบสมัครใจแตกต่างกัน และท้ายที่สุดพบว่า ประสบการณ์การบำบัดรักษา รวมทั้งความรู้ความเข้าใจและทัศนคติต่อยาเสพติดโครงการโรงเรียนวิวัฒน์พลเมือง ค่ายฟื้นฟูคุณภาพชีวิต แบบสมัครใจ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อโครงการโรงเรียนวิวัฒน์พลเมือง ค่ายฟื้นฟูคุณภาพชีวิต แบบสมัครใจของกองพันทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยานที่ 7

สาริต เอกวุฒิพล (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานชุมชนบำบัดของทัณฑสถานบำบัดพิเศษพระนครศรีอยุธยา พบว่า 1) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษพระนครศรีอยุธยา และวิทยากร มีความเห็นว่าการดำเนินงานของทัณฑสถานฯ มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของแผนแม่บทเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยนำเข้าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กับผู้ต้องขังในชุมชนบำบัด เห็นว่ามีความเหมาะสมปานกลางเนื่องจากปัญหาด้านการจัดสรรงบประมาณ และบุคลากรไม่เพียงพอ ส่วนวิทยากรมีความเห็นว่าจะเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 3) กระบวนการในการดำเนินงานชุมชนบำบัดผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ วิทยากร และผู้ต้องขังมีความเห็นว่าจะเหมาะสมในระดับมาก

4) ผลผลิตในการดำเนินงานชุมชนบำบัด ผู้บริหารเจ้าหน้าที่ วิทยากร และผู้ต้องขังมีความเห็นว่ามี ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

สุวิทย์ ศรีทองสุข (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ติดยาเสพติดต่อการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ติดยาเสพติดที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพอยู่ในระดับสูง ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านจิตใจและสติปัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านอารมณ์และสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.94) และด้านการศึกษาและอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.17) เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วผู้ติดยาเสพติดมีความคิดเห็น ต่อขั้นตอนการฟื้นฟูสมรรถภาพ ผู้ติดยาเสพติด อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.00) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ติดยาเสพติด ประเภทของยาเสพติดที่เสพ ระยะเวลาการติดยาเสพติด และประสบการณ์เกี่ยวกับยาเสพติด ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อขั้นตอนการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

ประสพโชค สมบูรณ์สุข (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง พบว่า ผู้รับบริการของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรมราชทัณฑ์สูง และมีความคิดเห็นในการให้บริการของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ความถี่ในการมารับบริการของผู้รับบริการและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรมราชทัณฑ์ต่างกัน มีผลทำให้ความคิดเห็นของผู้รับบริการของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางแตกต่างกัน

พิชัย สรวาน (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการศึกษาภาพลักษณ์ของเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา และเรือนจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง พบว่า ญาติผู้ต้องขังในเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นตอนปลาย มีภูมิลำเนาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังในฐานะสามี/ภรรยา ญาติผู้ต้องขังที่เข้าเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังเป็นครั้งที่ 3 ส่วนเรือนจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนมากประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังเป็นครั้งแรก ภาพลักษณ์เรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา ในทัศนะของญาติผู้ต้องขังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านการประชาสัมพันธ์และด้านสวัสดิการของเรือนจำอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนภาพลักษณ์เรือนจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะของญาติผู้ต้องขังต่อการพัฒนาเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา ด้านกายภาพ คือ ควรแยกห้องสุขาระหว่างชายกับหญิง ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีการใช้วาจาที่อ่อนโยนควรมีการจัดทำเว็บไซต์ และควรมีการปรับปรุงอาหารของผู้ต้องขังให้มีคุณภาพมากขึ้น สำหรับเรือนจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนใหญ่ญาติผู้ต้องขังให้ข้อเสนอแนะด้านกายภาพว่า เรือนจำควรสร้างหลังคาบริเวณที่จอดรถยนต์ ด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสวัสดิการของเรือนจำพบว่า มีลักษณะเดียวกับเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา

กัลญา หิตธิเดช (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านเจ้าหน้าที่ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย พบว่าประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายแต่ละด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เจ้าหน้าที่ควรมี ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่านี้ ควรแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการผ่านคอมพิวเตอร์ ควรมีสุนัขบริการ สอบถามปัญหาและข้อสงสัยประจำอำเภอต่าง ๆ ควรเพื่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบ ควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับบริการผู้มาติดต่อ ควรมีบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ ควรจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ ควรปรับปรุงสถานที่อาคารสำนักงาน โดยเฉพาะความสะอาดเหมาะสม ควรมีการจัดทำป้ายบอกทางที่ชัดเจน ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการให้บริการให้มากกว่านี้

ชนิดา วิชัยคำ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ทักษะของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานของตนเองกับเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน พบว่า ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานพินิจ สถานภาพสมรสแล้ว แต่ยังไม่เป็นบุตร จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือราชการระหว่าง 6 – 10 ปี สำหรับความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานสถานพินิจ ตามมาตรฐานขั้นต่ำขององค์การสหประชาชาติ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือด้านการดำเนินงานและการควบคุมดูแลเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด พบว่ากลุ่มส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ทราบถึงวิธีการหรือแนวทางการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนในกระบวนการยุติธรรม ส่วนด้านการบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู สงเคราะห์เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงหลักการและวิธีบำบัด แก้ไข ฟื้นฟูเป็นอย่างดี สำหรับทักษะของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานของตนเองกับเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน

ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานพินิจตามมาตรฐานขั้นต่ำขององค์การสหประชาชาติ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการดำเนินการและการควบคุมดูแลเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนะอยู่ในระดับเห็นด้วยว่าเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด ควรได้รับการปฏิบัติที่แตกต่างจากผู้ใหญ่ที่กระทำผิด โดยการควบคุมดูแลเด็กและเยาวชน ควรเป็นไปเพื่อการบำบัด แก้ไขฟื้นฟูมากกว่าการลงโทษ ส่วนด้านการบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู และสงเคราะห์เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนะอยู่ในระดับเห็นด้วยว่า การจำแนกประเภทเป็นประโยชน์ต่อเด็กและเยาวชน และการวางแผนการบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู ช่วยให้การแก้ไขเด็กและเยาวชนได้ตรงตามสภาพปัญหาและความจำเป็น สำหรับการศึกษาค้นคว้าความแตกต่างของปัจจัยส่วนตัว คือ เพศ อายุ ตำแหน่ง สถานภาพสมรส สถานภาพการศึกษา อายุราชการ ผลปรากฏว่า เพศมีผลต่อทัศนะของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติของตนเองกับเด็กและเยาวชนของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนตัวแปรอื่นไม่มีความแตกต่างทางสถิติ และจากการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานพินิจ ตามมาตรฐานขั้นต่ำขององค์การสหประชาชาติกับทัศนะของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานของตนเองกับเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานกับเด็กและเยาวชน ด้านการดำเนินการและการควบคุมดูแลเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด กรมควรมีนโยบายในการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน จัดอบรมเสริมความรู้ ความเข้าใจ พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกที่ดีในการดูแลเด็กและเยาวชน เน้นการดูแลด้วยความรัก ความเมตตา มากกว่าการแก้แค้นทดแทน มีการกำหนดจำนวนเด็กและเยาวชนที่รับได้ให้สอดคล้องกับสถานที่และอัตรา กำลังเจ้าหน้าที่ รวมทั้งมีการนิเทศงาน ตรวจสอบมาตรฐานการดำเนินการและควบคุมดูแลเด็กอย่างสม่ำเสมอ ในด้านการบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู และสงเคราะห์เด็กและเยาวชนที่กระทำผิด กรมควรเสริมความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการบำบัด แก้ไข ฟื้นฟูเด็กและเยาวชน มีการฝึกอบรมพัฒนาความรู้แต่ละวิชาชีพเป็นประจำและต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน ปรับสภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์ในศูนย์ฝึกฯ ให้สอดคล้องกับการบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู และควรส่งเสริมการปฏิบัติงานแบบบูรณาการคือ ประสานความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชนภายนอกให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบำบัด แก้ไข ฟื้นฟูเด็กและเยาวชน นอกจากนี้ควรนำครอบครัวเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

งามจิต ใจตรง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาเด็กและเยาวชนของศูนย์ฝึกและอบรมเขต 4 จังหวัดขอนแก่น พบว่า 1) สาเหตุการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน จากเด็กและเยาวชน พบว่า เกิดจากการคบเพื่อนเสเพลมากที่สุด รองลงมาความอยากลองอยากรู้ อยากเห็น และความห่างไกลศาสนาวุฒิศีธรรมต่ำน้อยที่สุด จากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ พบว่า เกิดจากด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมาด้านเด็กถูกใช้เป็นเครื่องมือในการประกอบอาชญากรรม และจากตัวเด็กและเยาวชนน้อยที่สุด 2) สภาพปัญหาที่จะพัฒนาเด็กและเยาวชน จากเด็กและเยาวชน พบว่า ความเคร่งครัดของกฎระเบียบมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมาความสัมพันธ์ระหว่างเยาวชน/เจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.17$) และไม่มีที่อยู่อาศัยหลังพ้นจากการฝึกอบรมน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.91$) จากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พบว่า ขาดงบประมาณมากที่สุด ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาเด็กและเยาวชนไม่ให้ความร่วมมือในการฝึกและอบรม ($\bar{X} = 3.46$) และระเบียบของการฝึกและอบรมเคร่งครัดจนเกินไปน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.52$) สำหรับความต้องการที่จะพัฒนาเด็กและเยาวชน จากเด็กและเยาวชน พบว่า ให้สังคมยอมรับและให้อภัยในสิ่งที่เกิดขึ้นในอดีตมากที่สุด ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมาจากการจัดหาแหล่งงานหลังพ้นการฝึกและอบรม ($\bar{X} = 3.68$) และการตรวจสุขภาพประจำปีน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.22$) จากเจ้าหน้าที่ พบว่า ปรับเปลี่ยนทัศนคติของคนในสังคมให้รู้จักการให้โอกาสเด็กและเยาวชนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมาจัดหางบประมาณให้เพียงพอ ($\bar{X} = 4.21$) และปรับปรุงระเบียบการฝึกและอบรมไม่ให้เคร่งครัดจนเกินไป ($\bar{X} = 3.08$) 3) ความคิดเห็นของเด็กและเยาวชนที่มีต่อแนวทางการพัฒนาเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด พบว่า ด้านการอบรมขัดเกลาทักษะมากที่สุด ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ($\bar{X} = 3.34$) และด้านการบำบัดแก้ไขฟื้นฟูฟื้นฟูน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.26$) ส่วนความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อแนวทางการพัฒนาเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด พบว่า ด้านการอบรมขัดเกลาทักษะมากที่สุด ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมาด้านการบำบัดแก้ไขฟื้นฟู ($\bar{X} = 3.61$) และด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.50$) 4) เปรียบเทียบความคิดเห็นของเด็กและเยาวชนที่มีต่อแนวทางการพัฒนาเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ และสุขภาพของเด็กและเยาวชนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านการพักอาศัยอยู่ก่อนเข้ารับการฝึกและอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 5) เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อแนวทางการพัฒนาเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด พบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนระดับการศึกษา และตำแหน่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

14.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ

โบนาเวีย (ดวงตะวัน พงษ์รูป. 2549 : 47 ; อ้างอิงจาก Bonavia. 1998 : **Managers' behavior and development of organizational participation.**) ได้ทำการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมของผู้บริหาร และ การพัฒนาของการมีส่วนร่วมในองค์กร การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงหน้าที่บางประการของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในองค์กรของประเทศสเปน ในเรื่องวัตถุประสงค์ทั่วไปคือ การใช้การออกแบบอย่างสัมพันธ์ในการศึกษาความเข้าใจ เรื่องการมีส่วนร่วมของพนักงาน และความประสงค์ของผู้บริหารในองค์กรเหล่านี้เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ที่สำคัญที่สุดระหว่างกระบวนการ และตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้ วัฒนธรรมองค์กรและความเชื่อในการบริหาร ขอบเขตทางสังคมหรือระดับของการวิเคราะห์ (บุคคล แผนก และองค์กร) และงาน (ด้วยการกำหนดเป้าหมาย ทำการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา และเพื่อวางแผนและรับมือกับการเปลี่ยนแปลง) ลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลและองค์กร (จำนวนปีของประสบการณ์ อายุของบริการ ระดับของสายการบังคับบัญชา ทรัพย์สิน ประเภทของธุรกิจ จำนวนพนักงาน) เมื่อผู้บริหารมีความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลของพวกเขา การใช้ประโยชน์จากการมีส่วนร่วมของพนักงาน ความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงองค์กร นอกจากความต้องการที่จะตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และผลลัพธ์อื่น ๆ ที่แตกต่างจากการทำงาน เช่น รูปแบบการดำเนินชีวิต และความพึงพอใจในชีวิต จากการสำรวจผู้บริหารจำนวน 249 คน จากตำแหน่ง และองค์กรต่าง ๆ ได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบสถานการณ์นี้ ตรงข้ามกับความคาดหวัง ผลการสำรวจแสดงระดับของการมีส่วนร่วมอย่างเข้าใจ (Perceived participation) ที่สูงซึ่งได้เข้าใกล้ระดับของการมีส่วนร่วมตามปรารถนา (Desired participation) ในการอธิบายผลลัพธ์เหล่านี้ ตัวแปรสองตัวได้ถูกเสนอว่าเป็นตัวประสานวัฒนธรรมองค์กร และความเชื่อในการบริหาร โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แบบดั้งเดิมกับแบบก้าวหน้า ผลกระทบเหล่านี้มีทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อตัวแปรทั้งหมดในการศึกษาในครั้งนี้ ยกเว้นต่อตัวแปรที่เกี่ยวกับงานและบุคคล และลักษณะขององค์กรที่มีความสำคัญเพียงเล็กน้อย ท้ายที่สุดเป็นไปดังที่คาดไว้ ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญถูกพบในระหว่างการวิจัย ในทางตรงข้ามรูปแบบการดำเนินชีวิต (ที่บ้าน ในชุมชน) การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม วัฒนธรรมองค์กร และความเชื่อในการบริหารอีกทางหนึ่ง ระหว่างความพึงพอใจในชีวิต การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม วัฒนธรรมองค์กร การขยายอิทธิพลของผู้บริหาร ความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงองค์กรและรูปแบบการดำเนินชีวิต

จอห์นสัน (สุเทพ กรมตะเกา. 2549 : 59 ; อ้างอิงจาก Johnson. 2003 : **EFQM and Balanced Scorecard for Improving Organizational Performance**) วิจัยเรื่อง EFQM และ Balanced scorecard (BSC) สำหรับปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร โดยการศึกษาพบว่า การใช้

EFQM และ BSC สามารถเพิ่มคุณค่าในด้านประสิทธิภาพขององค์กรได้ทั้งองค์กรสาธารณะและองค์กรส่วนบุคคล องค์กรต้นแบบ 2 แห่งที่แตกต่างกันจากวิทยาลัยด้านการจัดการคุณภาพ และการวัดประสิทธิภาพ โดย EFQM จะเป็นรูปแบบที่ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจถึงหลักการเพื่อการเป็นองค์กรที่มีการบริหารเป็นเลิศ เพื่อให้ได้มาซึ่งการเพิ่มความยอมรับจากลูกค้า และเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เห็นว่าประสิทธิภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น โดย BSC จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพขององค์กร และทำให้เกิดการเชื่อมโยงของขบวนการเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ โดยในการที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้อย่างดีเยี่ยม นั้น ด้วยการพัฒนาแผนกลยุทธ์ และตัวประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จ โดยที่ตัวประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จซึ่งได้แก่ การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของการเป็นผู้มีส่วนร่วมในด้านคุณภาพและการประเมิน ประสิทธิภาพ การเป็นทีมที่มีความมุ่งมั่นสูงสุด การยอมรับในการเรียนรู้ การเป็นเหมือนหุ้นส่วนการวิเคราะห์ปัญหาขององค์กร

นิวแมนและคณะ (กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. 2542 : 28-29 ; อ้างอิงจาก Newman et al. 1998. **Health Policy and Planning.**) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการสุขภาพในจังหวัดมаниกา (Manica) ในประเทศโมซัมบิก (Mozambique) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 890 คน พบว่า ระดับของความพึงพอใจขึ้นกับการได้รับการฝึกอบรมของลูกค้า ความมั่นใจในผู้ให้บริการ และระยะเวลาในการรอ โดย 55% ของผู้ถูกสัมภาษณ์เชื่อว่าบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดีถึงดีมาก ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการตรวจการรอนานทำให้ความพึงพอใจน้อยลงและพบว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการและการให้เกียรติจากผู้ให้บริการ

เคนและคณะ (กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. 2542 : 28 ; อ้างอิงจาก Kane et al. 1997. **Medical Care.**) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ป่วยกับการบริการพยาบาลและผลลัพธ์ โดยสัมภาษณ์จากผู้ป่วยจำนวน 2,116 คน ผลจากการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ

กราดา (กชกร สุภกาญจน์. 2548 : 52 ; อ้างอิงจาก Glada. 1998. **Master Abstracts Internation.**) ทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงผลกระทบและจริยธรรมของนโยบายป้องกันปัญหายาเสพติด ผลการวิจัย พบว่า มีองค์กรจำนวนมากไม่ยอมรับผู้ที่ติดยาเสพติดและรัฐบาลต้องจัดให้มีการบริการบำบัดรักษาแก่ผู้ติดยาเสพติดในราคาถูกลง ซึ่งมีการขาดการดำเนินการตามนโยบาย มีการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และไม่มีจริยธรรม สุดท้ายหลักสำคัญอยู่ที่การไม่เลือกปฏิบัติกับทุกคนและต้องสนับสนุนให้มีการควบคุมดูแลด้วย

แมค (อัญชิษฐา แก้วกันยา. 2549 : 63 ; อ้างอิงจาก Mack. 2002. **Dissertation Abstracts Internation**) ได้ศึกษาผลการสอนการรู้คิดและการบำบัดจิตด้วยบทบาทสมมุติของเกสตัล

ต่อความเครียด และความสามารถแห่งตนเองของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและการ ให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม 2 ประเภทระหว่างการสอนการรู้คิดและการบำบัดจิตด้วยบทบาทสมมุติของเกสตัล สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมการให้คำปรึกษาเรื่องความเครียด โดยศึกษาจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นที่ปรึกษาจำนวน 39 คน จาก 2 กลุ่มในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ซึ่งวิจัยโดยกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยการสุ่มเป็นกลุ่ม และให้คำปรึกษาแบบแบ่งกลุ่มเป็น 2 ประเภท และหลังเข้าร่วมในการทดลอง ทุกสัปดาห์ละ 1 – 1.30 ชม. ใช้เครื่องมือวัด 2 ชนิด ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเครียดและประสิทธิผลแห่งตนก่อนและหลังการอบรมไม่แตกต่างกัน และผู้เข้ารับการอบรมแต่ละกลุ่มมีความเครียดและประสิทธิผลแห่งตนหลังอบรมไม่แตกต่าง

ผาณิตรัตน์ (กชกร สุภกาญจน์. 2548 : 53 ; อ้างอิงจาก Panitrat. 2001. **Dissertation Abstracts Internation.**) ทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของทัศนคติที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับแอมเฟตามีนกับความสามารถในการเรียนรู้ที่จะแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ กับการใช้แอมเฟตามีนของนักเรียนไทยอายุ 13 – 18 ปี ที่เป็นผู้ป่วยรายใหม่ของโรงพยาบาลผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 30 ของกลุ่มผู้เสพแอมเฟตามีนเป็นผู้ที่มีทัศนคติไม่ถูกต้องและมีความสามารถในการเรียนรู้แก้ไขสถานการณ์ลดลง โดยในกลุ่มผู้ใช้แอมเฟตามีนในทุกร้อยละ 5 จะมีความสามารถในการเรียนรู้แก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ลดลงร้อยละ 10 นอกจากนี้พบว่าในกระบวนการบำบัดรักษาผู้ติดแอมเฟตามีนต้องมุ่งประเด็นที่การปรับโครงสร้างทางความคิด โดยสอนทักษะการคิดผ่านกระบวนการแก้ไขปัญหามาจากสถานการณ์ต่าง ๆ

กริฟฟิน (กชกร สุภกาญจน์. 2548 : 52 ; อ้างอิงจาก Griffin. 1999. **Dissertation Abstracts Internation.**) ทำการวิจัยเพื่อตรวจสอบและประเมินผลโครงการป้องกันปัญหาเสพยาเสพติด โดยศึกษาถึงกระบวนการประเมินผลในช่วงระยะเวลา 18 เดือน ผลการวิจัยพบว่าได้มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อการประเมินผลอย่างชัดเจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการและได้เพิ่มปัจจัยการมีส่วนร่วมของครอบครัวและความร่วมมือเพื่อป้องกันปัญหาเสพยาเสพติดในกระบวนการประเมินผลด้วย ในด้านการประเมินผลพบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและระยะเวลาในการประเมินผลรวมถึงศักยภาพของทีมประเมินผลเป็นปัจจัยสำคัญ

เดย์ และแอนด์ (สรารุช สอนสนาม. 2548 : 72 ; อ้างอิงจาก Day and Ann. 1996. **Journal of Emotional and Behavioral Disorder.**) ได้ศึกษาการประเมินแบบการเสี่ยงในการกระทำความคิดของเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 12 ปี ด้วยการวิเคราะห์ถดถอย ศึกษาเด็กที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนอายุระหว่าง 11 -16 ปี เมื่อวิเคราะห์ความแม่นยำในการพยากรณ์ตาม สมมุติฐานของ

องค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ พบว่าความก้าวร้าวและชนิดของพฤติกรรมคืออันร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการกระทำได้ร้อยละ 31

ดาเลย์ และแอนโทนี่ (สราวูธ สอนสนาม, 2548 : 72 ; อ้างอิงจาก Daley and Anthony, 1995. **Predictors of Juvenile Delinquency and Violence.**) ได้ศึกษาพยากรณ์ การก่อความรุนแรงและการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชน พบว่าเด็กที่กระทำผิดส่วนใหญ่มีครอบครัวแบบผู้ปกครองเดี่ยวซึ่งคือมารดา มีญาติพี่น้องหรือผู้ปกครองเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด มีการใช้สารเสพติด เช่น บุหรี่ สุรา กัญชา ตั้งแต่วัยเด็ก มีเพื่อนที่ขายยาเสพติด มีผลสัมฤทธิ์ในวิชาคณิตศาสตร์ ไม่มีความทะเยอทะยานที่จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีประสบการณ์ทางเพศก่อนวัยอันควร ครอบครัวอาชญา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีความแตกต่างกันในความเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานของหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารงาน การบริการ งานวิจัยของ ชนิตา วิชัยคำ ศึกษา ทักษะของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานของตนเองกับเด็กและเยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน ทำให้ได้ทราบถึงข้อคิดเห็นปัญหาข้อเสนอแนะการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ส่วนในด้านการฝึกและอบรมวิธีชุมชนบำบัดนั้นมีความแตกต่างกันในด้านความคิดเห็นของผู้รับการบำบัด วิชดา จันทอง ซึ่งพบว่า ผู้ต้องขังในศูนย์ชุมชนบำบัดกาญจนารักษ์มีความเห็นว่าชุมชนบำบัดช่วยให้เลิกยาเสพติดได้ และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมส่วนในด้านของประชาชนผู้เข้ามาติดต่อราชการนั้นจะเห็นได้ว่าทุกหน่วยงานให้ความสำคัญดังเช่น งานวิจัยของมาตี สุภาพผล ศึกษาภาพลักษณ์เรือนจำในทัศนะของญาติผู้ต้องขัง ซึ่งมีการศึกษาภาพลักษณ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง และรวมถึงงานวิจัยต่างประเทศที่ให้ความสำคัญในเรื่องของความพึงพอใจ เช่น นิวแมนและคณะ เคนและคณะ และการศึกษาในเรื่องของยาเสพติด ดังการศึกษาของ ผาณิตรัตน์ และกริฟฟิน รวมถึงการศึกษาเรื่องของเด็ก ของดาเลย์ และแอนโทนี่ ซึ่งพบว่าเด็กที่กระทำผิดส่วนใหญ่มีครอบครัวแบบผู้ปกครองเดี่ยวซึ่งคือมารดา เป็นต้น จะเห็นได้ว่าทั้งงานวิจัยในประเทศ และงานวิจัยต่างประเทศนั้นให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการ ความพึงพอใจ รวมถึงปัญหาสาเหตุในเด็กและเยาวชน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจและเห็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยการดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยาซึ่งเป็นศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน แตกต่างจากเรือนจำเนื่องจากเรือนจำ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเป็นผู้ใหญ่ที่จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างหรือเหมือนกันระหว่างเด็กและเยาวชนในการฝึกอบรมด้วยวิธีชุมชนบำบัด ครอบคลุมการดำเนินงานในทุกด้านจากความคิดเห็นของบุคลากร ผู้ปกครอง ซึ่งผลงานวิจัยทำให้สามารถนำมาพัฒนาและวางแผนปรับปรุง การดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยาต่อไป