

## บทที่ 2

### เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อสำคัญ ดังต่อไปนี้

#### 1. ความรู้เกี่ยวกับกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

- 1.1 กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
- 1.2 การบริหารงาน อำนาจ หน้าที่ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
- 1.3 สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง
- 1.4 ลักษณะงาน อำนาจ หน้าที่ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

จังหวัดอ่างทอง

- 1.5 การบริหารจัดการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด

อ่างทอง

#### 2. ระเบียบการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 2.4 ด้านอาคารสถานที่
- 2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 3.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

#### 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. ความรู้เกี่ยวกับกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

### 1.1 กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ในสมัยที่ยังใช้กฎหมายลักษณะอาญา ร.ศ. 127 การปฏิบัติต่อเด็กที่กระทำความผิด ตามกฎหมาย ศาลได้แต่พิเคราะห์ถึงความรู้สึกผิดชอบของเด็กประกอบกับลักษณะของความผิดที่เด็กได้กระทำลง แล้วกำหนดโทษไปตามความเหมาะสมกับความผิด และความรู้สึกรับผิดชอบของเด็ก ส่วนการควบคุมเด็กที่กระทำความผิด ในปี พ.ศ. 2450 ได้มีการจัดตั้งโรงเรียนคัดค้านแดนขึ้นที่เกาะสีชัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยให้อยู่ในความดูแลของกรมตำรวจ โรงเรียนดังกล่าวเป็นสถานที่ควบคุมเด็กที่กระทำความผิดซึ่งมีอายุระหว่าง 10 - 16 ปี ไว้ให้การแก้ไขเปลี่ยนแปลงอุปนิสัยส่วนที่เสียหายและปลูกฝังนิสัยที่ดี ต่อมาได้โอนกิจการโรงเรียนคัดค้านแดนให้อยู่ ในการดูแลของกรมราชทัณฑ์

ในปี พ.ศ. 2478 ได้ตราพระราชบัญญัติประถมศึกษา โดยมีบทบัญญัติให้ศาลมีอำนาจ สั่งให้เด็กที่มีอายุในเขตบังคับ (อายุไม่ครบ 15 ปี) ที่ไม่ได้ไปเรียนอยู่ในโรงเรียนประถมศึกษาโดยปราศจากเหตุผลอันสมควรไปไว้ในโรงเรียนฝึกอาชีพ และต่อมาได้ตราพระราชบัญญัติ ราชทัณฑ์ พ.ศ. 2479 และพระราชบัญญัติจัดการฝึกและอบรมเด็กบางจำพวก พ.ศ. 2479 ขึ้นใช้บังคับ โดยได้มีบทบัญญัติวางวิธีปฏิบัติต่อนักโทษและต่อเด็กที่ต้องคำพิพากษาให้หนัก ไปในทางฝึกอบรม ไม่ใช่การทำโทษเช่นแต่ก่อน กรมราชทัณฑ์จึงได้จัดตั้งโรงเรียนฝึกอาชีพสำหรับเด็กที่กระทำความผิดที่มีอายุยังไม่ครบ 18 ปี และแยกควบคุมผู้ต้องโทษครั้งแรกที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ไว้เป็นพิเศษ โดยเปลี่ยนชื่อโรงเรียนคัดค้านแดนเป็นโรงเรียนฝึกอาชีพ พร้อมกับย้ายจากเกาะสีชังมาตั้งอยู่ที่ตำบลเกาะใหญ่ อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนผู้ต้องโทษครั้งแรกที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ได้จัดตั้งเป็นทัณฑสถานวัยหนุ่มต่อมารกรมราชทัณฑ์ได้โอนกิจการโรงเรียนฝึกอาชีพไปให้กรมประชาสงเคราะห์ดำเนินการตามพระราชบัญญัติจัดการฝึกและอบรมเด็กบางจำพวก (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2501 ซึ่งกรมประชาสงเคราะห์ได้รับเด็กไว้ฝึกอบรม ณ เยาวชนสถานบ้านห้วยโป่ง จังหวัดระยอง ส่วนทัณฑสถานวัยหนุ่มยังคงอยู่กับกรมราชทัณฑ์

พระราชบัญญัติควบคุมเด็กและนักเรียน พ.ศ.2481 ได้มีบทบัญญัติให้กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงมหาดไทย เป็นเจ้าหน้าที่จัดการกับเด็กนักเรียนและเด็กอนาถาที่ประพฤติน่าไม่สมควรแก่วัยและให้ศาลมีอำนาจสั่งถอนอำนาจปกครองบิดามารดาหรือผู้ปกครองเด็กที่ใช้อำนาจปกครอง โดยมีขอบเสียบางส่วนหรือทั้งหมดได้ และตั้งเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ปกครองแทน กระทรวงศึกษาธิการได้จัดให้มีสารวัตรนักเรียนออกทำการตรวจตราดูแลความประพฤติของเด็กนักเรียนในกรุงเทพมหานคร ส่วนกรมประชาสงเคราะห์ได้จัดตั้งสถานสงเคราะห์เป็นที่ให้การเลี้ยง

คูและอบรมขึ้น เช่น สถานสงเคราะห์เด็กอ่อน โรงเรียนชาติสงเคราะห์ โรงเรียนประชาสงเคราะห์ วิทยาลัยปิบูลประชาสรรค์ เยาวชนสถานทุ่งมหาเมฆ และเยาวชนสถานบางละมุง จังหวัดชลบุรี

รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของเด็กที่กระทำผิดมาโดยตลอด และเห็นว่าบทบัญญัติของกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องยังมีข้อบกพร่องและมีอุปสรรคอยู่หลายประการ ทั้งกฎหมายที่บัญญัติไว้ก็เฉพาะสำหรับการ ปฏิบัติต่อเด็กหลังจากศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งแล้ว ส่วนวิธีปฏิบัติ ต่อเด็กในระหว่างที่ถูกจับกุมและระหว่างการพิจารณาคดีไม่มีกฎหมายบัญญัติวิธีการไว้เด็กจึงได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับผู้ใหญ่กระทำ ความผิดซึ่งเป็นการไม่เหมาะสมและมีผลเสียหายแก่เด็ก จึงได้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 กระทรวงยุติธรรม จึงได้จัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชนกลาง กับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กกลางขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2495 โดยมีที่ทำการชั่วคราวอยู่ที่ อาคารศาลแขวงพระนครใต้ (เดิม) ตำบลตลาดน้อย อำเภอสัมพันธวงศ์ จังหวัดพระนคร ส่วนอาคารที่ทำการถาวรได้ก่อสร้างขึ้นในที่ดินราชพัสดุใกล้ ศาลเจ้าพ่อหลักเมือง ด้านถนนราชินี จัดทำสัญญาจ้างก่อสร้างอาคารดังกล่าว เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2495 เป็นเงินทั้งสิ้น 1,370,000 บาท กำหนดเวลาก่อสร้าง 300 วัน

การเปิดทำการศาลคดีเด็กและเยาวชน กับสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก เมื่อวันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2495 นับเป็นการเริ่มต้นแห่งระบบการแก้ไขเยียวยาเด็กและเยาวชนที่ถูกต้องเหมาะสม โดยแยกปฏิบัติต่อเด็กและ เยาวชนที่กระทำความผิดออกจากกระบวนการยุติธรรม สำหรับผู้ใหญ่ ทั้งกฎหมายได้บัญญัติให้มีการสืบเสาะและพินิจข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ภาวะแห่งจิต และสิ่งแวดล้อมทั้งปวง ไปพร้อมกับการสอบสวน ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำความผิด ซึ่งจะทำให้ศาลได้ทราบถึงสาเหตุแห่งการกระทำผิดก่อน แล้วจึงใช้มาตรการแก้ไขเด็กและเยาวชน ด้วยวิธีการที่เหมาะสมเป็นเลี้ยงดูและอบรมขึ้น เช่น สถานสงเคราะห์เด็กอ่อน โรงเรียนชาติสงเคราะห์ โรงเรียนประชาสงเคราะห์ วิทยาลัยปิบูลประชาสรรค์ เยาวชนสถานทุ่งมหาเมฆ และเยาวชนสถานบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ต่อมากระทรวงยุติธรรม ได้เสนอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งต่อมาได้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2506 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2506 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2507 รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของสถาบันครอบครัว และเห็นว่าครอบครัวมีความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาคดีเด็กและเยาวชน เพื่อพิทักษ์และคุ้มครองสวัสดิภาพของครอบครัว เช่นเดียวกับสวัสดิภาพของเด็กและเยาวชน จึงได้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและ

ครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2535 โดยกฎหมายดังกล่าวได้เพิ่มบทบัญญัติให้มีอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีครอบครัว ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดสากลที่ถือว่าครอบครัว เป็นพื้นฐานอันสำคัญ ของชุมชน การดำรงอยู่ของครอบครัวหมายถึงการดำรงอยู่อย่างมั่นคงของสมาชิกทุกคนในครอบครัวและปัญหาครอบครัวย่อมส่งผลกระทบต่อถึงความเป็นอยู่และสภาพจิตใจของทุกคนในครอบครัวรวมทั้งกฎหมายฉบับดังกล่าวได้ปรับเปลี่ยนชื่อของศาลคดีเด็กและเยาวชนกับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กเป็นศาลเยาวชนและครอบครัวกับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

เมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งตามมาตรา 275 บัญญัติให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยธุรการของศาลยุติธรรมที่เป็นอิสระ จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 ขึ้นซึ่งมีผลให้สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนซึ่งเดิมอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของศาลเยาวชนและครอบครัวมาอยู่ภายใต้สังกัดของกระทรวงยุติธรรม ตามมาตรา 36 ภายหลังจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมา สังกัดอยู่ภายใต้สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ในช่วงปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการใหม่ โดยได้มีการตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ขึ้น มีผลทำให้สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้รับการยกฐานะเป็นกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยให้มีอำนาจ หน้าที่และการแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2545 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2545

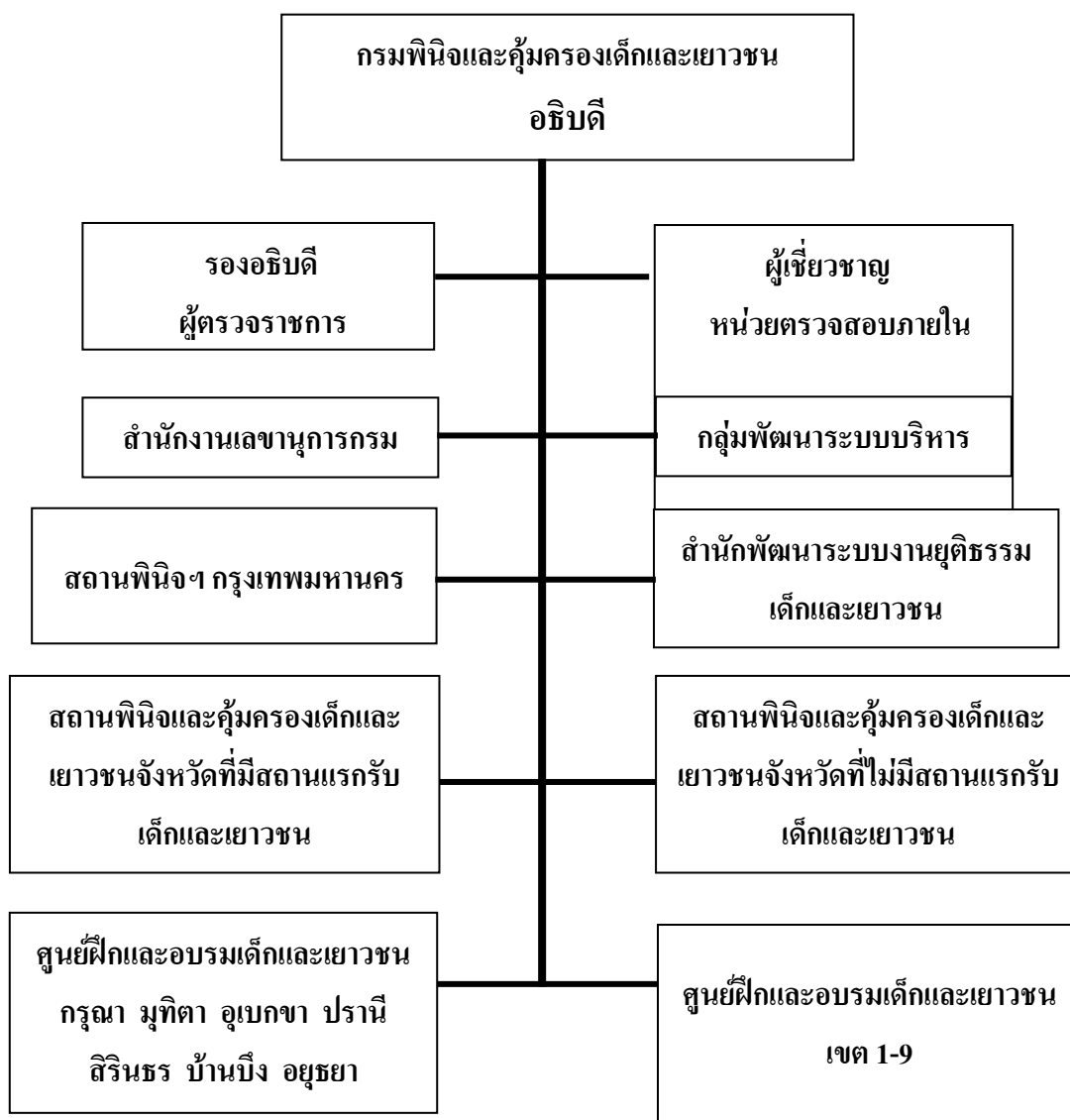
ในส่วนของการบริหารงานในกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ในช่วงที่รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการใหม่ พ.ศ. 2545 ได้มีอธิบดีกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเป็นผู้บริหาร จนถึงปัจจุบัน ดังนี้

1. นายวันชัย รุจนวงศ์ มีนาคม พ.ศ. 2546 – ตุลาคม พ.ศ. 2548
2. นางชฎิรา กองแก้ว พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 – ธันวาคม พ.ศ. 2549
3. นายไพศาล วิเชียรเกื้อ มกราคม พ.ศ. 2550 - กันยายน พ.ศ. 2551
4. นายธวัชชัย ไทยเขียว ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน

## 1.2 การบริหารงาน อำนาจ หน้าที่ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

เมื่อกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ได้มีการตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ขึ้น มีผลทำให้สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้รับการยกฐานะเป็นกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยให้มีอำนาจ หน้าที่และการแบ่งส่วนราชการ

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2545 แสดงดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 การบริหารงานกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ที่มา : กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. 2550 : 5

จากภาพประกอบ 2 อธิบายรายละเอียดของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ซึ่งแบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นส่วนการบริหารภายในกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ได้แก่

1. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีหน้าที่ ได้แก่

1.1 ให้คำปรึกษา เร่งเร้า ประสานและกำกับ ดูแล การบริหารของหน่วยงานของส่วนราชการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

1.2 ติดตามและแก้ไขปัญหาในการดำเนินการหลังการใช้ พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และ พ.ร.บ. ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม

1.3 สนับสนุน ดูแล การดำเนินการตามแผนปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐเป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนด

1.4 ประสานการดำเนินงานกับ พ.ร.บ. รวมทั้งการจัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการพัฒนางานราชการของส่วนราชการเสนอต่อ ก.พ.ร.

2. หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ ได้แก่

2.1 ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการบริหารการเงินและบัญชี การบริหารงานพัสดุ และทรัพย์สินของกรมให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับคำสั่งมติ คณะรัฐมนตรี

2.2 เสนอแนะ วิธีหรือมาตรการในการปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและตรวจสอบการดำเนินงาน

2.3 วิเคราะห์และประเมินผลการบริหารและการปฏิบัติงานและเสนอแนะวิธีการหรือมาตรการในการปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ

2.4 ตรวจสอบระบบดูแลรักษาและความปลอดภัยของทรัพย์สินของหน่วยงานในสังกัด ให้มีความเหมาะสมกับประเภทของทรัพย์สินนั้นๆ

2.5 วิเคราะห์และประเมินความมีประสิทธิภาพ ประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานในสังกัดกรม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

2.6 จัดทำแผนการตรวจและระบบประสานงานกับคณะกรรมการตรวจสอบและผู้ตรวจสอบภายใน

3. สำนักงานเลขานุการกรม มีหน้าที่ ได้แก่

3.1 ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของกรมและราชการที่มีได้แยกเป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดโดยเฉพาะ

3.2 ปฏิบัติงานสารบรรณของกรม

3.3 ปฏิบัติงานช่วยอำนวยความสะดวกประสานราชการและงานเลขานุการของกรม

3.4 ประชาสัมพันธ์เผยแพร่กิจกรรมของหน่วยงานในสังกัดกรม

### 3.5 งานบริหารงานบุคคล

3.6 งานการเงิน การบัญชี งบประมาณ พัสดุและยานพาหนะของกรม

3.7 ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

## 4. สำนักพัฒนาระบบงานยุติธรรมเด็กและเยาวชน มีหน้าที่ ได้แก่

4.1 พัฒนาระบบรูปแบบมาตรฐานแนวทางปฏิบัติด้านการพัฒนาระบบบริหารงานยุติธรรมเด็กและเยาวชน งานคดี การจำแนก บำบัด แก้ไข ฟื้นฟู ป้องกัน พัฒนา สงเคราะห์ และการสาธารณสุขในสถานควบคุม รวมทั้งงานป้องกันเด็กและเยาวชนกระทำความผิด

4.2 กำกับดูแล ให้คำปรึกษา แนะนำ ส่งเสริม ด้านการพัฒนาระบบบริหารงานยุติธรรมเด็กและเยาวชน งานคดี การจำแนก การบำบัด แก้ไข ป้องกัน พัฒนา สงเคราะห์ และการสาธารณสุขในสถานควบคุม และงานป้องกันเด็กและเยาวชนกระทำความผิดประสานความร่วมมือทางวิชาการด้านการบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู ป้องกัน พัฒนา สงเคราะห์เด็กและเยาวชน

4.3 ดำเนินการด้านกิจกรรมชุมชน และประสานความร่วมมือเพื่อการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชน

4.4 จัดทำประสานแผนการปฏิบัติงานของกรม ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนของกระทรวง

4.5 กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา ติดตาม ประเมิน ผลการปฏิบัติงานตามแผนและโครงการ ของหน่วยงาน

4.6 การจัดระบบ ตำรวจ จัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานและเป็นศูนย์ข้อมูลของกรม

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนการบริหารภายนอก ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคต่าง ๆ ภายใต้สังกัดกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม ได้แก่

### 1. สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ ได้แก่

1.1 ดำเนินการด้านการสืบเสาะ ประมวลข้อเท็จจริงในคดีอาญา คดีครอบครัว และกำกับ ดูแลรักษาทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ของผู้เยาว์ตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล

1.2 ดำเนินการด้านการควบคุม ดูแล บำบัด แก้ไข ฟื้นฟู ป้องกัน พัฒนาพฤตินิสัย และสงเคราะห์ เด็กและเยาวชน ระหว่างการสอบสวนหรือการพิจารณาคดี

1.3 ดำเนินการด้านกิจกรรมชุมชนและประสานความร่วมมือ เพื่อการพิทักษ์และคุ้มครอง สิทธิเด็กและเยาวชน

### 2. สถานพินิจคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด มีหน้าที่ ได้แก่

2.1 ดำเนินการด้านการสืบเสาะ ประมวลข้อเท็จจริงในคดีอาญา คดีครอบครัว และกำกับ ดูแลรักษาทรัพย์สิน และสิทธิประโยชน์ของผู้เยาว์ตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล

2.2 ดำเนินการด้านการควบคุม ดูแล บำบัด แก้ไข ฟื้นฟู ป้องกัน พัฒนาพฤตินิสัย และสงเคราะห์ เด็กและเยาวชน ระหว่างการสอบสวนหรือการพิจารณาคดี

2.3 ดำเนินการด้านกิจกรรมชุมชน และประสานความร่วมมือ เพื่อการพิทักษ์และคุ้มครอง สิทธิเด็กและเยาวชน

### 3. ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน มีหน้าที่ ได้แก่

3.1 ดำเนินการด้านการควบคุม ดูแล บำบัด แก้ไข ฟื้นฟู ป้องกัน พัฒนาพฤตินิสัย และสงเคราะห์เด็กและเยาวชนที่ศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งให้เข้ารับการฝึกอบรม

3.2 ดำเนินการด้านกิจกรรมชุมชนและประสานความร่วมมือเพื่อการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชน

#### 1.3 สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นประเด็นการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองครั้งนี้ เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม ซึ่ง เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2545 ปัจจุบันมีที่ทำการชั่วคราวอยู่ที่อาคารพาณิชย์เลขที่ 17/8-9 หมู่ที่ 11 ถนนโพธิ์พระยา-ท่าเรือ ตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองยังไม่มีสถานแรกรับเด็กและเยาวชน มีเพียงห้องควบคุมตัวชั่วคราว ซึ่งสามารถควบคุมตัวเด็กและเยาวชนไว้เป็นการชั่วคราวเพียง 3-5 รายเท่านั้น จึงจำเป็นที่จะต้องนำเด็กและเยาวชนไปฝากควบคุมที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่มีสถานแรกรับในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งเป็นสถานที่ควบคุมตัวเด็กและเยาวชนระหว่างรอการพิจารณาคดีของศาล ตามที่กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกำหนด ซึ่งได้เช่าอาคารพาณิชย์ 4 ชั้น 2 คูหา เป็นที่ทำการ โดยมีชั้นที่ 1 งานบริหารงานทั่วไป ชั้นที่ 2 ห้องควบคุมตัวเด็กและเยาวชนหญิง ชั้นที่ 3 แบ่งเป็นห้องผู้อำนวยการสถานพินิจ ฝ่ายคดี และห้องควบคุมตัวเด็กและเยาวชนชาย ชั้นที่ 4 กลุ่มงานประสานกิจกรรมชุมชน เมื่อพนักงานสอบสวนได้จับกุมเด็กหรือเยาวชนที่กระทำผิดกฎหมาย ส่งตัวไปยังสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง และยังไม่มีการติดต่อขอประกันตัวในวันนั้น หรือมีแต่ไม่ได้ประกันตัวออกไป สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองจะควบคุมตัวไว้ชั่วคราวยังห้องควบคุมตัวและนำตัวส่งฝากควบคุมที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งมีสถานแรกรับเด็กและเยาวชนสำหรับควบคุมตัวเด็กและเยาวชน หากเมื่อถึงกำหนดมัดฟ้องหรือพนักงานอัยการยื่นฟ้องเด็กและเยาวชนผู้ต้องหาสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก



และเยาวชนจังหวัดอ่างทองต้องดำเนินการขอเบิกตัวเด็กและเยาวชน จากสถานแรกรับเด็กและเยาวชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มาเพื่อคัดฟ้องหรือพิจารณาคดีต่อไป หากศาลจังหวัดอ่างทองแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวมีคำพิพากษาว่าเด็กและเยาวชนกระทำผิดและเห็นควรให้ส่งตัวเข้ารับการฝึกอบรม สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง จะต้องส่งตัวเด็กและเยาวชนเข้ารับการฝึกอบรมตามคำพิพากษาของศาลที่ศูนย์ฝึกอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านมุทิตา หากเป็นเด็กและเยาวชนหญิงจะส่งตัวเข้ารับการฝึกอบรมที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต 6 จังหวัดนครสวรรค์ต่อไป

#### 1.4 ลักษณะงาน อำนาจหน้าที่ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดอ่างทอง

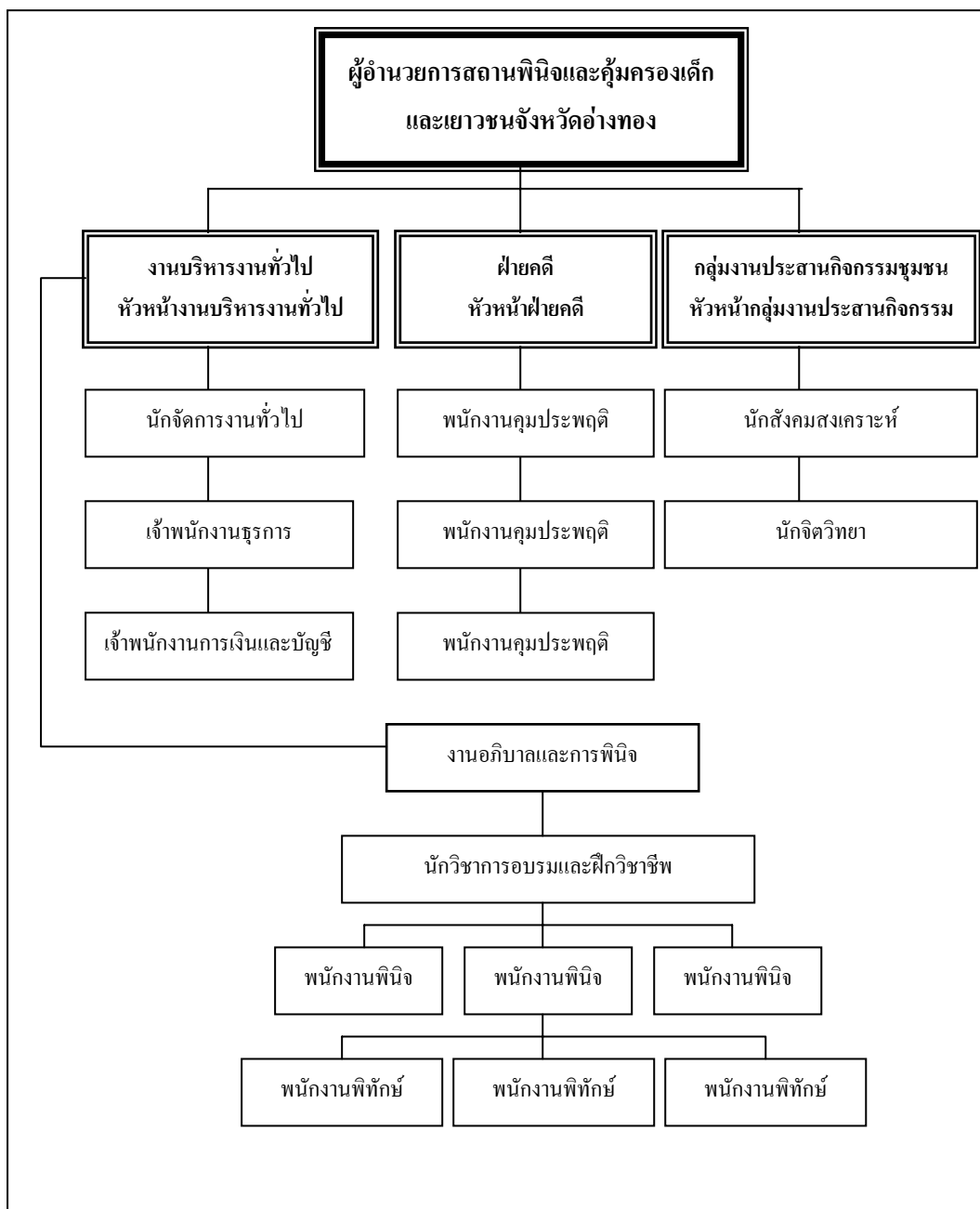
สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเป็นหน่วยงานที่ถูกกำหนดขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 ในการดำเนินการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนที่ถูกดำเนินคดี แต่เมื่อมีการจัดตั้งกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนขึ้นแล้ว ได้มีกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2546 ทำให้ภารกิจที่กฎหมายกำหนดดังกล่าวบางส่วนถูกโอนไปเป็นของหน่วยงานอื่น และบางส่วนถูกกำหนดให้เป็นภารกิจของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน โดยกำหนดให้สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน มีอำนาจหน้าที่ดังนี้ 1) ดำเนินการด้านการสืบเสาะ ประมวลข้อเท็จจริงคดีอาญา คดีครอบครัว กำกับการปกครองและดูแลทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ของผู้เยาว์ตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล 2) ดำเนินการด้านการควบคุม ดูแล บำบัดแก้ไข ฟื้นฟู ป้องกัน พัฒนาพฤตินิสัย และสงเคราะห์เด็กและเยาวชนระหว่างการสอบสวนหรือการพิจารณาคดี 3) ดำเนินการด้านกิจกรรมชุมชนและประสานความร่วมมือเพื่อการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิ และ 4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมายสอดคล้องกับนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนและอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก ตลอดจนข้อกำหนดอื่นขององค์การสหประชาชาติที่ประเทศไทยได้ลงนามในภาคยานุวัติสารไว้ สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจึงควรมีจุดมุ่งหมายหรือหลักการโดยทั่วไปเพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน รวมทั้งจะต้องปฏิบัติโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์และหลักสิทธิมนุษยชน และให้การบริหารจัดการในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องคำนึงถึงประโยชน์ของเด็กและ

เยาวชนเป็นสำคัญ โดยบุคลากรทุกคนต้องมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิขั้นพื้นฐานของเด็กและเยาวชนและให้การปกครองคุ้มครอง

โดยสรุปแล้ว สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนต้องรับผิดชอบดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเด็กและเยาวชนตั้งแต่ถูกส่งตัวมายังสถานพินิจจนถึงศาลมีคำพิพากษา ซึ่งจะมีบุคลากรหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง แม้บางฝ่ายอาจไม่ได้เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนโดยตรง เช่น งานธุรการ งานการเงิน งานบันทึกข้อมูลแต่ก็ล้วนมีความสำคัญที่จะทำให้สถานพินิจสามารถบรรลุภารกิจของหน่วยงานได้ด้วยดี ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องให้กลุ่มงาน และฝ่ายต่าง ๆ ของสถานพินิจมีการประสานงานและมีการทำงานเป็นทีม ภายใต้ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน ซึ่งมีความเป็นไปได้สูงในการบริหารจัดการในสถานพินิจที่ไม่มีสถานแรกรับ เนื่องจากสถานพินิจมีโครงสร้างหน่วยงาน บุคลากร และลักษณะสำนักงานที่กะทัดรัด จึงเป็นข้อดีในการที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายมีความเข้าใจในงานซึ่งกันและกัน และสามารถส่งต่อเด็ก/เยาวชน และข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการสำรวจสมุติรับตัวเด็กและเยาวชน สมุติคดีครอบครัว และทะเบียนคุมงานกำกับการปกครอง ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2552 ถึง 31 ตุลาคม พ.ศ. 2552 มีคดีที่อยู่ในความรับผิดชอบ คือ คดีอาญา จำนวน 144 เรื่อง คดีครอบครัว จำนวน 51 เรื่อง งานกำกับการปกครองจำนวน 12 เรื่อง

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและสายการบังคับบัญชาของสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก  
และเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 การบังคับบัญชาของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง

ที่มา : กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. 2550 : 1

จากภาพประกอบ 3 สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. งานบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบงานต่างๆ คือ

1.1 งานธุรการทั่วไป ดำเนินงานเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานการเงินบัญชี งานพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะ งานบุคคลเบื้องต้น การเสนอของบประมาณประจำปีของสถานพินิจ งานประชาสัมพันธ์ งานประชุม การรวบรวมสถิติข้อมูลของหน่วยงานการประสานงานเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชนในสถานแรกรับเด็กและเยาวชน การต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาเยี่ยมชม

1.2 งานธุรการคดี ดำเนินงานเกี่ยวกับการรับตัวเด็กและเยาวชนผู้กระทำการอันกฎหมายบัญญัติเป็นความผิดจากพนักงานสอบสวนพิมพ์ลายนิ้วมือจัดทำประวัติและจัดส่งเด็กและเยาวชนไปยังสถานแรกรับ ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่บิดามารดา ผู้ปกครองหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาติดต่อ ควบคุมดูแล เก็บรักษาและให้บริการค้นหาสำนวนคดี ตรวจสอบและลงทะเบียนคำร้องขอคัดฟ้อง รับตัวเด็กและเยาวชนที่ศาลมีคำสั่งให้คุมประพฤติ พร้อมจัดทำทะเบียนคุมเก็บรักษาเกี่ยวกับเอกสารสิทธิ หรือทรัพย์สินอันมีค่าของผู้เยาว์ ตลอดจนรวบรวมและจัดทำสถิติประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน

2. งานฝ่ายคดี แบ่งส่วนงานออกเป็น 3 ส่วน มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

2.1 คดีอาญา ดำเนินการสืบเสาะ และสอบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน และจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานแสดงข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขเด็กและเยาวชน เสนอต่อศาล ดำเนินการเกี่ยวกับการขอประกันตัวเด็กและเยาวชนในชั้นสถานพินิจฯ การรับคำร้องขอคัดฟ้องของพนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการ การออกหมายจับและขออายัดตัวเด็กและเยาวชน ตลอดจนการส่งตัวเด็กและเยาวชนให้พนักงานสอบสวนในกรณีอายุเกินกว่าอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาล พิจารณาคัดเลือกคดีที่อยู่ในเงื่อนไขเพื่อหันเหคดีออกจากกระบวนการยุติธรรม

2.2 คดีครอบครัว สืบเสาะและสอบข้อเท็จจริงตามคำสั่งศาลในคดีครอบครัวที่ยื่นคำฟ้องหรือคำร้องต่อศาล เพื่อขอดำเนินการใดๆ เกี่ยวข้องกับผู้เยาว์ในคดีครอบครัว ที่ผู้เยาว์มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสีย เช่น การขอทำนิติกรรมใดๆ เกี่ยวกับทรัพย์สินของผู้เยาว์ การขอเป็นผู้ปกครองหรือขอถอนอำนาจปกครองผู้เยาว์ การขอรับรองบุตร การขอค่าอุปการะเลี้ยงดูบุตร หรือผู้เยาว์ เป็นต้น ดำเนินการสืบเสาะข้อเท็จจริงต่างๆ สอบปากคำผู้เกี่ยวข้องพร้อมรวบรวมหลักฐาน และจัดทำรายงานแสดงข้อเท็จจริงเสนอความเห็นต่อศาล เพื่อประกอบการพิจารณาคดี สืบเสาะความเป็นอยู่ของครอบครัว รวมทั้งไกล่เกลี่ยประนีประนอมยอมความในคดีครอบครัว ประมวลความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเสนอต่อศาล

2.3 งานกำกับกำกับการปกครอง ควบคุมดูแล การปกครองทรัพย์สินของผู้เยาว์ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งให้ผู้อำนวยการสถานพินิจฯ เป็นผู้กำกับผู้ใช้อำนาจปกครอง รวบรวมทรัพย์สินของผู้เยาว์มาเก็บรักษาไว้ จัดทำข้อกำหนดในการกำกับกำกับการปกครอง พิจารณาเกี่ยวกับการขอใช้จ่ายทรัพย์สินของผู้เยาว์ ควบคุมดูแล การจัดทำนิติกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับทรัพย์สินของผู้เยาว์ ทำการเก็บรักษาหลักฐานเกี่ยวกับเอกสารสิทธิหรือทรัพย์สินมีค่าของผู้เยาว์ ตลอดจนติดตามตรวจสอบความถูกต้องของทรัพย์สินและผลประโยชน์ในทรัพย์สินของผู้เยาว์จนกว่าผู้เยาว์จะบรรลุนิติภาวะ พร้อมทั้งรวบรวมและรายงานข้อเท็จจริงและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้กำกับกำกับการปกครองและผู้ปกครองต่อศาล

3. กลุ่มงานประสานกิจกรรมชุมชน มีบทบาทด้านวิชาการและแผนงานของสำนักงาน กำหนดนโยบาย ดำเนินการตรวจวินิจฉัยทางสังคมสงเคราะห์และทางจิตวิทยา ให้คำปรึกษา แนะนำ สงเคราะห์ ช่วยเหลือเด็ก เยาวชนและผู้ปกครองที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ดำเนินการเกี่ยวกับการบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู ป้องกัน และพัฒนาเด็ก เยาวชน รวมทั้งครอบครัว ทั้งด้านยาเสพติด โรคเอดส์ และด้านอื่น ๆ ด้วยการใช้ความรู้ และจัดกลุ่มบำบัดต่าง ๆ ให้ความเห็นและเป็นผู้ประสานในการจัดการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน (FCGC) เพื่อหันเหคดีออกจากกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งการติดตามประเมินผล จัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนทั้งจากงบประมาณปกติและงบพิเศษหรืองบประมาณจากหน่วยงานอื่น

4. งานอภิบาลและการพินิจ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับตัวเด็กและเยาวชน เพศชาย/หญิง จึงต้องหาว่ากระทำความผิดไว้ให้การดูแลในระหว่างสอบสวน และพิจารณาคดีด้วยการให้การอภิบาล ดูแลเรื่องการกินอยู่หลับนอนของเด็กและเยาวชน ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์สาเหตุแห่งการกระทำผิดเพื่อพิจารณาจำแนกเด็กและเยาวชนและกำหนดแนวทางแก้ไข ศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมและความประพฤติก่อนของเด็กและเยาวชนเป็นรายบุคคล พร้อมจัดทำรายงานจำแนกเด็กและเยาวชนเป็นรายบุคคล พร้อมจัดทำรายงานจำแนกเด็กและเยาวชนเสนอต่อศาล ดำเนินการบำบัดแก้ไข ฟื้นฟูเบื้องต้น ปลูกฝังเสริมสร้างระเบียบวินัย จริยธรรม ศีลธรรม และขนบธรรมเนียมอันดีงาม รวมทั้งการเสริมสร้างสุขภาพพลานามัย ตลอดจนดำเนินการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อป้องกัน พัฒนาปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือแก่เด็กและ เยาวชน นอกจากนี้ยังรับผิดชอบในการให้คำแนะนำปรึกษา และเฝ้าระวังความสะอาดแก่บิดามารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลอื่นๆ ที่มาติดต่อเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน ทั้งในด้านการดำเนินคดี การควบคุมดูแล และการจัดกิจกรรมต่างๆ

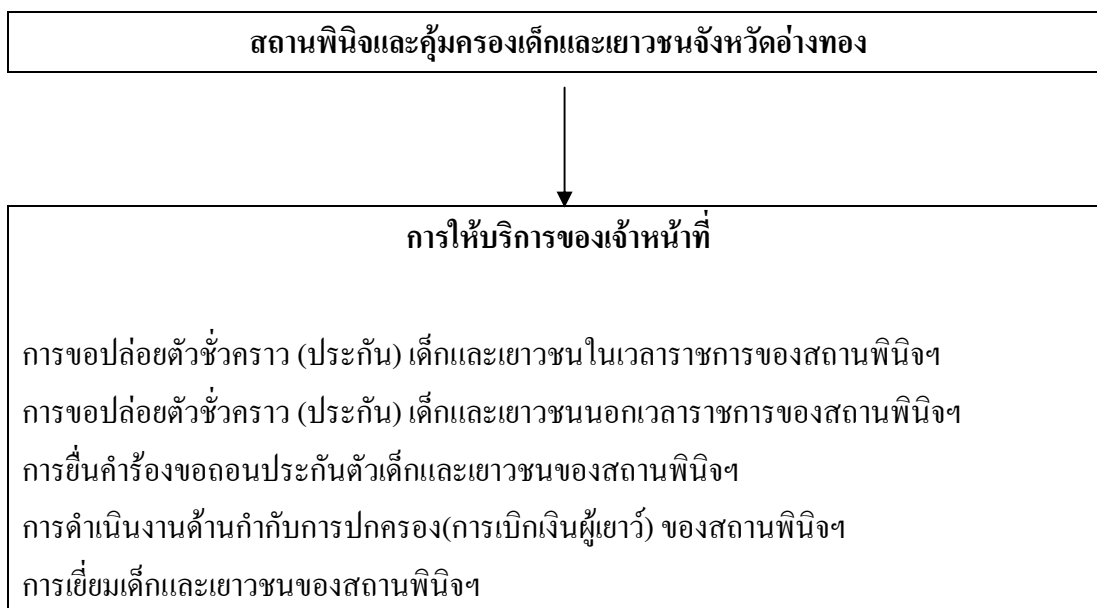
ในที่นี้ จะกล่าวถึงในส่วนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง โดยมีกระบวนการที่จัดไว้บริการประชาชน ซึ่งเป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงานกับพนักงาน

สอบสวน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่จัดไว้บริการประชาชน ได้แก่ 1) การรับตัวเด็กและเยาวชนในเวลาราชการ ณ สถานพินิจ 2) การขอลปล่อยตัวชั่วคราว (ประกัน) เด็กและเยาวชนในเวลาราชการของสถานพินิจฯ 3) การขอลปล่อยตัวชั่วคราว (ประกัน) เด็กและเยาวชนนอกเวลาราชการของสถานพินิจฯ 4) การยื่นคำร้องขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชนของสถานพินิจฯ 5) การดำเนินงานด้านกำกับปกครอง(การเบิกเงินผู้เยาว์) ของสถานพินิจฯ และ 6) การเยี่ยมเด็กและเยาวชนของสถานพินิจฯ

โดยในอำนาจหน้าที่ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองได้ดำเนินการด้านการสืบเสาะประมวลข้อเท็จจริงในคดีอาญา คดีครอบครัว และกำกับดูแลรักษาทรัพย์สิน และสิทธิประโยชน์ของผู้เยาว์ ตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล ด้านกิจกรรมชุมชนและประสานความร่วมมือเพื่อการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิเด็ก เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายดังกล่าว จึงได้มีการปรับปรุง พัฒนาระบบการและวิธีการทำงานด้านการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ปกครองโดยรวม ซึ่งเป็นผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติกรให้เหมาะสมมาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน การจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และปิดประกาศให้ประชาชนทราบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่างๆ ได้ในที่เดียวกัน โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย แต่การพัฒนาจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับกรให้บริการนั้นตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพียงใด สิ่งที่จะตอบคำถามได้ คือ ข้อมูลย้อนกลับที่ได้จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการรับรู้ และนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### 1.5 การบริหารงานจัดการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง มีการบริหารงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ปกครองที่มาติดต่อขอรับบริการของหน่วยงาน ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 การให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานพินิจ  
และคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง

ที่มา : กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. 2550 : 10

จากภาพประกอบ 4 สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง มีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ปกครองเด็กและเยาวชน ดังคำอธิบายต่อไปนี้

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ปกครองเด็กและเยาวชน สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ได้แบ่งงานการให้บริการออกเป็น 5 งาน ได้แก่ การขอลปล่อยตัวชั่วคราว (ประกัน) เด็กและเยาวชนในเวลาราชการ การขอลปล่อยตัวชั่วคราว (ประกัน) เด็กและเยาวชนนอกเวลาราชการ การยื่นคำร้องขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน การดำเนินงานด้านกำกับการปกครอง (การเบิกเงินผู้เยาว์) การเยี่ยมเด็กและเยาวชน

## 2. ระเบียบการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ในการให้บริการต่อผู้ปกครองเด็กและเยาวชนของเจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองจะต้องทำเพื่อประโยชน์สุขของผู้ปกครอง โดยเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกกระบวนการที่ไม่จำเป็น การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของผู้ปกครอง มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มี

คุณภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้ปกครองให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจึงได้กำหนด มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม ของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานใหม่ ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องและเป็นธรรมมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต เสียสละอดทน และรับผิดชอบต่อหน้าที่
2. มุ่งมั่นในผลสัมฤทธิ์ของงาน ปรับปรุงและพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความประหยัดความคุ้มค่า การประสานสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีม
3. ให้บริการด้วยความมีน้ำใจ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และไม่เลือกปฏิบัติ
4. รักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ส่งเสริมภาพพจน์และศักดิ์ศรีของหน่วยงาน
5. ปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนด้วยความเป็นธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชน หลักเมตตาธรรมและหลักมนุษยธรรม

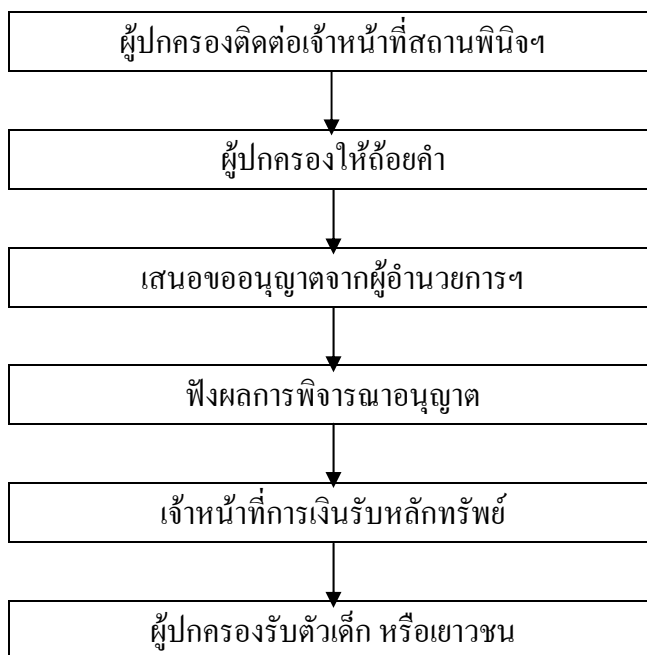
จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่น่าจะเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ปกครองต้องทำตามระเบียบของหน่วยงาน ดังนี้

## 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเป็นขั้นตอนภารกิจของหน่วยงานในการบริการประชาชนเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ ประกอบไปด้วย

1. การขอลปล่อยตัวชั่วคราว (ประกัน) เด็กและเยาวชนในเวลาราชการของสถานพินิจ ผู้ปกครองต้องจัดเตรียมหลักฐานที่นำมาประกอบในการยื่นคำร้องขอประกันตัวเด็กและเยาวชน ได้แก่ หลักฐานแสดงอายุเด็ก หรือ เยาวชน (หากเป็นนักเรียน ควรนำหลักฐานมาด้วย) หลักฐานแสดงตัวของผู้ประกัน บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ราชการออกให้ หนังสือรับรองเงินเดือนของผู้ประกัน (กรณีใช้ตำแหน่งเป็นประกัน) หนังสือประเมินราคาที่ดินของสำนักงานที่ดิน (กรณีใช้หลักทรัพย์เป็นประกัน) หนังสือยินยอมของกลุ่มสมรส (กรณีหลักทรัพย์ที่ใช้ยื่นเป็นประกันเป็นสินสมรส) เงินสดใช้วางเงินประกัน ตามวงเงินที่กำหนด หรือตามที่ผู้อำนวยการสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนพิจารณาให้วางประกอบ มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 5





ภาพประกอบ 5 แสดงขั้นตอนการขอลดปล่อยตัวชั่วคราว (ประกัน)  
เด็กและเยาวชนในเวลาราชการ

ที่มา : กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน, 2550 : 21

จากภาพประกอบ 5 อธิบายรายละเอียดตามขั้นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้ปกครองติดต่อเจ้าหน้าที่สถานพินิจฯ เพื่อพบพนักงานคุมประพฤติเจ้าของสำนวนพร้อมหลักฐาน ที่แสดงความเกี่ยวข้องกับเด็กหรือเยาวชน เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน หลักฐานใบแจ้งเกิดของเด็กหรือเยาวชน

ขั้นที่ 2 ผู้ปกครองให้ถ้อยคำพร้อมรายละเอียดการดูแลเด็กหรือเยาวชนระหว่างการปล่อยตัวชั่วคราว พร้อมกรอกคำร้องขอประกันตัวและสัญญา พร้อมมอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องแนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

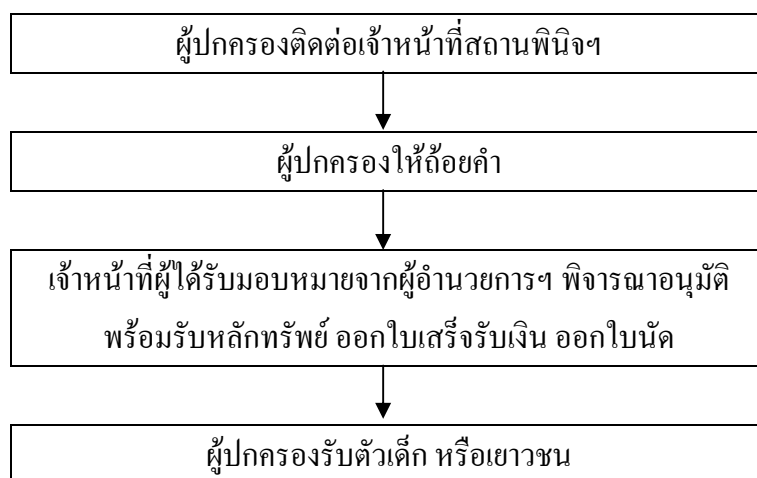
ขั้นที่ 3 เสนอขออนุญาตจากผู้อำนวยการสถานพินิจฯ ในการพิจารณา

ขั้นที่ 4 ฟังผลการพิจารณาอนุญาตจากผู้อำนวยการสถานพินิจฯ พิจารณานุมัติทำสัญญาประกัน กำหนดหลักทรัพย์ประกันตัวและชำระเงิน (เฉพาะกรณีที่ใช้เงินสดวางประกัน)

ขั้นที่ 5 เจ้าหน้าที่การเงินรับหลักทรัพย์และออกใบเสร็จรับเงินให้กับผู้ปกครองเด็กและเยาวชน

ขั้นที่ 6 ผู้ปกครองรับตัวเด็ก หรือเยาวชนพร้อมใบนัด

2. การขอปล่อยตัวชั่วคราว (ประกัน) เด็กและเยาวชนนอกเวลาราชการของสถานพินิจฯ ผู้ปกครองต้องจัดเตรียมหลักฐานที่นำมาประกอบในการยื่นคำร้องขอประกันตัวเด็กและเยาวชน ได้แก่ หลักฐานแสดงอายุเด็ก หรือ เยาวชน (หากเป็นนักเรียน ควรนำหลักฐานมาด้วย) หลักฐานแสดงตัวของผู้ประกัน บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ราชการออกให้ เงินสดใช้วางเงินประกัน ตามวงเงินที่กำหนด หรือตามที่ผู้อำนวยการสถานพินิจฯ และคุ้มครองเด็กและเยาวชนพิจารณาให้วางประกัน แสดงดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 แสดงขั้นตอนการขอปล่อยตัวชั่วคราว (ประกัน) เด็กและเยาวชนนอกเวลาราชการ

ที่มา : กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. 2550 : 35

จากภาพประกอบ 6 อธิบายรายละเอียดตามขั้นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้ปกครองติดต่อเจ้าหน้าที่สถานพินิจฯ พร้อมหลักฐานที่แสดงความเกี่ยวข้องกับเด็กหรือเยาวชน เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน หลักฐานใบแจ้งเกิดของเด็กหรือเยาวชน

ขั้นที่ 2 ผู้ปกครองให้ถ้อยคำพร้อมรายละเอียดการดูแลเด็ก หรือเยาวชนระหว่างการปล่อยตัวชั่วคราว พร้อมกรอกคำร้องขอประกันตัวและสัญญา พร้อมมอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องแนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการฯ พิจารณานุมัติทำสัญญาประกัน กำหนดหลักทรัพย์ประกันตัวและชำระเงิน (เฉพาะกรณีที่ใช้เงินสดวางประกัน) พร้อมรับหลักทรัพย์ ออกใบเสร็จรับเงิน ออกใบนัดนายประกันให้นำเด็กหรือเยาวชนมาพบพนักงานคุมประพฤติในวันแรกที่เปิดทำการ

ขั้นที่ 4 ผู้ปกครองรับตัวเด็ก หรือเยาวชน

3. การใช้บุคคลเป็นประกันให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

3.1 เป็นผู้มีความสามารถหน้าที่การงาน หรือมีรายได้แน่นอน เช่น ข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ สมาชิกสภาผู้บริหารราชการส่วนท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น พนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานของรัฐประเภทอื่น รวมทั้งหน่วยงานของรัฐที่แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนลูกจ้างของทางราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐที่แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน ผู้บริหารพรรคการเมือง ทนายความ

3.2 เป็นผู้มีความสัมพันธ์กับเด็กหรือเยาวชน เช่น เป็นบุพการี ญาติพี่น้อง ผู้บังคับบัญชา นายจ้าง หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกันโดยทางสมรส หรือมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเด็กหรือเยาวชน หรือบิดามารดา หรือผู้ปกครองของเด็กหรือเยาวชน หรือความสัมพันธ์ในทางอื่นที่ผู้อำนวยการเห็นสมควรให้ประกันได้

3.3 ต้องยื่นคำร้องด้วยตนเองโดยมีหนังสือรับรองจากต้นสังกัด หรือนายจ้าง หรือหลักฐานอื่นที่เชื่อถือได้ หากมีคู่สมรสต้องมีความยินยอมของคู่สมรสด้วย ในกรณีลูกเงินไม่อาจเสนอหนังสือรับรองได้ทันให้ผ่อนผันโดยแสดงหลักฐานอื่น เช่น บัตรประจำตัวที่แสดงฐานะเช่นนั้น และให้นำหนังสือรับรองหรือหนังสือยินยอมมาแสดงในภายหลัง

3.4 ให้ทำสัญญาประกันได้ในวงเงินไม่เกิน 10 เท่า ของอัตราเงินเดือนหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หากวงเงินประกันมียอดสูงกว่าวงเงินที่ผู้นั้นมีสิทธิประกันได้ ผู้อำนวยการอาจกำหนดให้วางเงินหรือหลักทรัพย์เพิ่มเติมตามความเหมาะสม

4. การขอประกันตัวโดยวางหลักทรัพย์เป็นประกัน อาจใช้หลักทรัพย์ดังต่อไปนี้

4.1 การใช้ที่ดิน โดยมีหลักฐานโฉนด หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ห้างซุด โดยมีหนังสือกรรมสิทธิ์ห้างซุด ซึ่งหลักทรัพย์ดังกล่าวต้องไม่มีภาระผูกพันอันอาจจะกระทบต่อการบังคับคดี และให้มีหนังสือรับรองราคาประเมินประกอบด้วย

4.2 หลักทรัพย์อื่นอันกำหนดมูลค่าที่แน่นอนได้ เช่น พันธบัตรรัฐบาล สลากออมสิน สลากออมทรัพย์ของธนาคารอื่น หรือสมุดบัญชีเงินฝาก ซึ่งมีหนังสือรับรองจากธนาคาร

4.3 เมื่อทำสัญญาประกันแล้วให้สถานพินิจมีหนังสือแจ้งการนำหลักทรัพย์ดังกล่าวเข้าผูกพันตามสัญญาประกันไปยังสำนักงานที่ดิน หรือธนาคารแล้วแต่กรณีทันที และเมื่อสัญญาประกันสิ้นสุดลงให้รีบแจ้งให้ทราบอีกครั้งหนึ่งโดยเร็ว

4.4 ในกรณีผิดสัญญาประกัน และนายประกันนำตัวเด็กหรือเยาวชนมาส่งในภายหลังให้สอบถามถึงเหตุแห่งการนั้น หากมีเหตุสมควรผู้อำนวยการอาจลดหรือคงค่าปรับตามสัญญาให้ก็ได้ตามความเหมาะสม

4.5 รายที่วางหลักทรัพย์เป็นประกัน เมื่อกำหนดเบี้ยปรับตามสมควรแล้ว หากนายประกันชำระเบี้ยปรับตามที่กำหนดก็ให้คืนหลักทรัพย์แก่นายประกันไป แต่หากนายประกันไม่ชำระให้ผู้อำนวยการมีหนังสือขอให้พนักงานอัยการฟ้องบังคับตามสัญญาประกันต่อไป

4.6 ในการอนุญาตให้ประกันตัวนั้น ผู้อำนวยการอาจกำหนดเงื่อนไขให้เด็กหรือเยาวชนมารับการบำบัด ตามที่เห็นสมควรเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อการประชุมกลุ่มครอบครัว และชุมชน หรือกิจกรรมเพื่อการบำบัดอย่างอื่นได้

สำหรับการใช้บุคคลเป็นประกันและการขอประกันตัวโดยวางหลักทรัพย์เป็นประกัน มีขั้นตอนการดำเนินงานเช่นเดียวกับการขอประกันตัวโดยใช้เงินสดวางประกัน

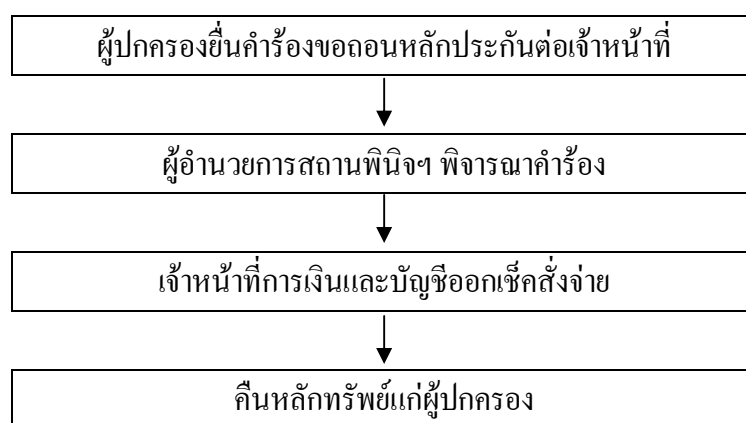
การพิจารณาคำร้องขอประกันตัวเด็กหรือเยาวชนนั้น ผู้อำนวยการจะต้องพิจารณาความจำเป็นในการเอาตัวเด็กหรือเยาวชนไว้โดยพิจารณาชำนัญหน้าระหว่างประโยชน์ของรัฐในการรักษาความสงบเรียบร้อยกับสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคลและอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กและให้ฟังพิจารณาข้อเหล่านี้ประกอบ

- 4.6.1 ความหนักเบาแห่งข้อหาและพฤติการณ์แห่งคดี
- 4.6.2 การสืบเสาะที่ได้ดำเนินการไปแล้ว
- 4.6.3 โอกาสที่เด็กหรือเยาวชนจะไปยุ่งเหยิงกับพยานหลักฐาน
- 4.6.4 โอกาสที่เด็กหรือเยาวชนจะกลับไปกระทำความผิดอีก
- 4.6.5 ความปลอดภัยของเด็กหรือเยาวชนภายหลังได้รับการประกันตัว
- 4.6.6 ภัยอันตรายหรือความเสียหายที่อาจเกิดจากการประกันตัว
- 4.6.7 โอกาสที่เด็กหรือเยาวชนหลบหนี
- 4.6.8 ความน่าเชื่อถือของนายประกัน หรือหลักประกัน

หลักฐานที่ต้องนำมาประกอบในการยื่นคำร้องขอประกันตัวเด็กและเยาวชน ประกอบด้วยหลักฐานแสดงอายุเด็กหรือเยาวชน (หากเป็นนักเรียน ควรนำหลักฐานมาด้วย) หลักฐานแสดงตัวของผู้ประกัน บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ราชการออกให้ หนังสือรับรองเงินเดือนของผู้ประกัน (กรณีใช้ตำแหน่งเป็นประกัน) หนังสือประเมินราคาที่ดินของสำนักงานที่ดิน (กรณีใช้หลักทรัพย์เป็นประกัน) หนังสือยินยอมของกลุ่มสมรส (กรณีหลักทรัพย์ที่ใช้ยื่นเป็นประกันเป็นสินสมรส) เงินสดใช้วางเงินประกัน ตามวงเงินที่กำหนด หรือตามที่ผู้อำนวยการสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนพิจารณาให้วางประกอบ คุณสมบัติของผู้ยื่นคำร้องขอประกันตัวเด็กและเยาวชน ต้องเป็นบิดามารดา ผู้ปกครอง หรือบุคคลที่เด็กหรือเยาวชนอาศัยอยู่ด้วย หรือบุคคลที่ได้รับการยินยอมจากบุคคลดังกล่าวให้มายื่นคำร้องปล่อยชั่วคราว เป็นบุคคลที่บรรลุนิติภาวะแล้ว ซึ่งเด็ก/เยาวชน รู้จักเป็นอย่างดี และให้ความเคารพนับถือเชื่อฟัง ไม่มีประวัติหรือสงสัยว่ามีส่วน

เกี่ยวข้องกับใช้เด็กหรือเป็นเครื่องมือในการกระทำผิดกฎหมาย สามารถนำเด็ก/เยาวชนมาพบเจ้าหน้าที่ได้ตามกำหนดนัดทุกครั้ง มีที่พักอาศัยเป็นหลักแหล่ง สามารถปฏิบัติตามสัญญาประกันได้

5. การยื่นคำร้องขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชนของสถานพินิจฯ ผู้ปกครองต้องจัดเตรียมหลักฐานที่นำมาประกอบในการยื่นคำร้องขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน ได้แก่ บัตรประจำตัวประชาชน มีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 แสดงขั้นตอนการยื่นคำร้องขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชนของสถานพินิจฯ

ที่มา : กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. 2550 : 45

จากภาพประกอบ 7 อธิบายรายละเอียดตามขั้นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้ปกครองยื่นคำร้องขอถอนหลักประกันต่อเจ้าหน้าที่ พร้อมบัตรประจำตัวประชาชนเมื่อคดีเสร็จสิ้น

ขั้นที่ 2 ผู้อำนวยการสถานพินิจฯ พิจารณาคำร้องขอถอนหลักประกันตัว

ขั้นที่ 3 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีออกเช็คสั่งจ่ายในนามนายประกันเท่านั้น พร้อมคืนหลักทรัพย์แก่ผู้ปกครอง

6. การดำเนินงานด้านกำกับการปกครอง(การเบิกเงินผู้เยาว์) อาจเริ่มต้นจากกรณีใดกรณีหนึ่ง ได้แก่ 1) พนักงานคุมประพฤติเจ้าของสำนวนรายงานผลคดีที่ศาลมีคำสั่งหรือคำพิพากษาตั้งผู้อำนวยการสถานพินิจฯ เป็นผู้กำกับการปกครองต่อผู้อำนวยการสถานพินิจฯ โดยผ่านหัวหน้ากลุ่มงานคดี 2) ศาลมีคำสั่งแจ้งผู้อำนวยการสถานพินิจฯเป็นผู้กำกับการปกครองซึ่งในกรณีนี้ผู้อำนวยการฯ ต้องแจ้งให้หัวหน้ากลุ่มงานคดีค้นหาสำนวนคดีเพื่อมาดำเนินการ

ข้อกำหนดในการกำกับ การปกครอง พนักงานคุมประพฤติสอบถามผู้เยาว์ ผู้ปกครอง รายละเอียดและประมาณการใช้จ่ายรอบระยะเวลาในการเบิกเงินหรือเงินอื่นที่ขอเบิกตาม ข้อกำหนดในการกำกับ การปกครอง โดยสอบถามผู้เยาว์ ผู้ปกครองถึงรายละเอียดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ ตัวผู้เยาว์ และระยะเวลาที่ผู้ปกครองจะเบิกเงินค่าใช้จ่ายของผู้เยาว์แต่ละครั้ง ซึ่งพนักงานคุม ประพฤติจะต้องทำข้อกำหนดและวงกรอบที่ผู้ปกครองจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดโดย จะต้องนำข้อมูลที่ได้จากการสอบปากคำผู้ปกครองเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินของผู้เยาว์ นำมาจัดทำ ข้อกำหนดในการกำกับ การปกครอง คือ เอกสารที่จัดทำเป็นข้อตกลงระหว่างผู้ปกครองกับผู้กำกับการ ปกครองในข้อกำหนดการกำกับ การปกครองให้แสดงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้เยาว์ ทรัพย์สินของ ผู้เยาว์ และค่าใช้จ่ายของผู้เยาว์ สำหรับค่าใช้จ่ายของผู้เยาว์ ประกอบด้วย 1) ค่าอุปการะเลี้ยงดูโดย กำหนดให้เหมาะสมแก่ผู้เยาว์แต่ละราย 2) ค่าการศึกษา ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษาเล่าเรียน ทั้งหมด 3) ค่ารักษาพยาบาลที่เกี่ยวกับการตรวจวินิจฉัย และบำบัดรักษาอาการเจ็บป่วยทางร่างกาย และจิตใจ และ 4) ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามความเหมาะสมตามฐานะหรือน้ำหนักที่ตามกฎหมาย

การกำกับ การปกครองจะดำเนินไปจนกระทั่งผู้เยาว์บรรลุนิติภาวะหรือยุติการกำกับ การปกครองด้วยเหตุอื่น เช่น ผู้เยาว์ถึงแก่กรรม ผู้ปกครองถึงแก่กรรม พนักงานคุมประพฤติจะต้อง สอบปากคำผู้ปกครอง ผู้เยาว์ ผู้จัดการมรดก หรือทายาทตามแต่กรณีซึ่งมีวิธีดำเนินการโดยแยกเป็น 4 กรณี ได้แก่

6.1 กรณีนิติกรรมบรรลุผล เช่น กรณีแบ่งแยกที่ดินของผู้เยาว์หรือกรณีพินกำหนด ระยะเวลาในการทำนิติกรรมตามคำสั่งศาลโดยรายงานศาลพร้อมเอกสารหลักฐาน (ถ้ามี)

6.2 กรณีเงินที่ได้รับจากการทำนิติกรรมตามคำสั่งศาลหมดและไม่มีทรัพย์สินอื่นที่ จะต้องกำกับ การปกครอง

6.3 กรณีผู้เยาว์บรรลุนิติภาวะ พนักงานคุมประพฤติตรวจสอบสำนวนหลักฐานอายุ ใบสำคัญการสมรส (บรรลุนิติภาวะ โดยการสมรส) บัญชีทรัพย์สิน ตลอดจนดำเนินการอื่นที่ เกี่ยวข้อง เช่น ทำหนังสือยกเลิกเงินอื่น การถอนอายุ

6.4 กรณีผู้เยาว์ถึงแก่กรรม หรือกรณีผู้ปกครองถึงแก่กรรมให้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

6.4.1 กรณีผู้เยาว์ถึงแก่กรรมให้พนักงานคุมประพฤติตรวจสอบสำนวน หลักฐานใบมรณะบัตรของผู้เยาว์ คำสั่งศาลตั้งผู้จัดการมรดก หรือตรวจสอบหลักฐานความเป็น ทายาทของผู้เยาว์ บัญชีทรัพย์สินของผู้เยาว์ ตลอดจนดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การทำหนังสือ ยกเลิก เงินอื่น การถอนเงิน ในกรณีผู้เยาว์ถึงแก่กรรมนี้ พนักงานคุมประพฤติต้องสอบปากคำ

ผู้ปกครอง ผู้จัดการมรดกหรือทายาทของผู้เยาว์ แต่หากผู้เยาว์ซึ่งถึงแก่กรรมไม่มีทรัพย์สิน สอนปากคำเฉพาะผู้ปกครองก็เพียงพอแล้ว

6.4.2 กรณีผู้ปกครองเป็นบิดามารดา ให้พนักงานคุมประพฤติทำบันทึกการรับ ทรัพย์สินและส่งคืนทรัพย์สินซึ่งอยู่ในการกำกับดูแลคืนแก่บิดามารดาผู้เยาว์

6.4.3 กรณีผู้ปกครองเป็นบุคคลอื่น ต้องมีคำสั่งศาลตั้งผู้จัดการมรดกของผู้เยาว์ ก่อนหรือมีหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องมาแสดง จึงจะส่งคืนทรัพย์สินของผู้เยาว์แก่ผู้ปกครองได้

6.4.4 กรณีผู้ปกครองถึงแก่กรรม พนักงานคุมประพฤติต้องตรวจสอบสำนวน คำพิพากษา หรือคำสั่งศาลตั้งผู้ปกครองคนใหม่แทนผู้ปกครองซึ่งถึงแก่กรรมถ้าหากมีบัญชี ทรัพย์สินของผู้เยาว์ ตลอดจนดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแยกการดำเนินการดังนี้

6.4.4.1 กรณีศาลมีคำสั่งแต่งตั้งผู้ปกครองคนใหม่แทนผู้ปกครองซึ่งถึงแก่ กรรมโดยไม่มีคำสั่งกำกับการปกครอง กรณีนี้ พนักงานคุมประพฤติต้องสอบปากคำผู้ปกครองคน ใหม่ไว้ในสำนวนแล้วจึงรายงานเสนอความเห็นยุติกำกับการปกครองให้ผู้อำนวยการสถานพินิจฯ ทราบ และเพื่อลงนามในหนังสือยกเลิกเงื่อนไขการถอนเงินหรือหนังสือถอนอายัด เมื่อ ผู้อำนวยการมีคำสั่งยุติกำกับการปกครอง และลงนามในหนังสือดังกล่าวตามแต่กรณีแล้ว พนักงาน คุมประพฤติแจ้งให้ผู้ปกครองทราบคำสั่ง หากผู้เยาว์มีทรัพย์สินให้พนักงานคุมประพฤติทำบันทึก การรับทรัพย์สินส่งคืนทรัพย์สินซึ่งอยู่ในการกำกับดูแล พร้อมกับทำหนังสือยกเลิกเงื่อนไขการ ถอนเงินให้ผู้ปกครองและผู้เยาว์เพื่อไปดำเนินการต่อไป

6.4.4.2 กรณีศาลมีคำสั่งตั้งผู้ปกครองคนใหม่ โดยมีคำสั่งตั้งผู้อำนวยการ สถานพินิจฯ เป็นผู้กำกับการใช้อำนาจปกครองผู้เยาว์ ให้พนักงานคุมประเวติบันทึกการรับ ทรัพย์สินและส่งมอบทรัพย์สินให้ผู้ปกครองคนใหม่และผู้เยาว์ทราบ เพื่อสถานพินิจฯ ดำเนินการ กำกับการปกครองต่อไป

เมื่อมีการยุติกำกับการปกครองเพราะเหตุผู้เยาว์บรรลุนิติภาวะหรือเหตุอื่น ๆ จะต้อง รายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวให้ศาลทราบ เพื่อดำเนินการปิดสำนวน แต่หากเป็นกรณีที่ยังไม่ ยุติการกำกับการปกครองก็ให้ดำเนินการต่อไป ซึ่งขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานด้านกำกับ การปกครอง  
(การเบิกเงินผู้เยาว์) ของสถานพินิจฯ

ที่มา : กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน, 2550 : 3

จากภาพประกอบ 8 อธิบายรายละเอียดตามขั้นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้ปกครอง/ผู้เยาว์ยื่นเรื่องขอเบิกเงินต่อเจ้าหน้าที่สถานพินิจฯ เมื่อผู้ปกครอง/ผู้เยาว์มายื่น โดยแจ้งความประสงค์ในการขอเบิกเงิน พร้อมนำเอกสารประกอบด้วย สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และหลักฐานการเบิกจ่ายเงินแนบยื่นแก่เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 2 พนักงานคุมประพฤติค้นหาสำนวน สมุดบัญชีเงินฝาก บันทึกถ้อยคำผู้ปกครอง/ผู้เยาว์ เหตุผลและจำนวนเงินที่ขอเบิกและตรวจสอบการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามข้อกำหนดในการกำกับ การปกครอง พนักงานคุมประพฤติจะต้องตรวจสอบว่าเป็นการเบิกตามข้อกำหนด และผู้เยาว์ได้รับประโยชน์จริง โดยเบิกค่าเลี้ยงดู ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ในข้อกำหนดกำกับ การปกครอง รวมถึงค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษาเล่าเรียนและค่ารักษาพยาบาลของผู้เยาว์

ขั้นที่ 3 พนักงานคุมประพฤติจัดทำหนังสืออนุญาตให้เบิกเงินให้เบิกแก่ธนาคาร เมื่อพนักงานคุมประพฤติ ได้สอบปากคำผู้ปกครอง ตรวจสอบข้อกำหนดกำกับ การปกครองแล้วเห็นว่า เป็นการเบิกเพื่อประโยชน์ของผู้เยาว์และเป็นไปตามข้อกำหนด ก็ให้จัดทำร่างหนังสือแจ้งยอดเงินที่อนุญาตให้ผู้ปกครองเบิกเงินของผู้เยาว์แก่ธนาคาร โดยทำตามเงื่อนไขที่ได้แจ้งธนาคารไว้ ซึ่ง



พนักงานคุมประพฤติจะต้องเสนอหัวหน้ากลุ่มงานคดีเพื่อพิจารณาความถูกต้อง โดยตรวจสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดกำกับการปกครองหรือไม่ แล้วจึงส่งพิมพ์โดยจัดพิมพ์หนังสือ และสำเนาอีก 1 ฉบับ

ขั้นที่ 4 หัวหน้าฝ่ายคดี/หัวหน้ากลุ่มงานคดีตรวจสอบความถูกต้องจัดเอกสารและนำเสนอผู้อำนวยการฯ เพื่อพิจารณาลงนาม พร้อมเขียนใบถอนเงินระบุจำนวนเงินตรงกับหนังสืออนุญาตให้ถอนเงิน

ขั้นที่ 5 ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาอนุญาตหรือไม่อนุญาตตามข้อกำหนดและลงนามในหนังสืออนุญาตให้เบิกเงิน หลังจากผู้อำนวยการพิจารณาลงนามในหนังสืออนุญาตถอนเงินแล้ว พนักงานคุมประพฤติดมอบหนังสือดังกล่าวพร้อมกับสมุดบัญชีเงินฝากของผู้เยาว์ให้ผู้ปกครองไปดำเนินการถอนเงินที่ธนาคาร โดยกำหนดให้ผู้ปกครองนำสมุดบัญชีเงินฝากมาคืนภายในวันที่กำหนด และไม่ให้มีรอยขีด ลบ ชีด ฆ่าในเอกสารใด ๆ ที่นำไปติดต่อธนาคาร

ขั้นที่ 6 ธุรการออกเลขหนังสืออนุญาตและส่งมอบให้ผู้ขอเบิกพร้อมสมุดบัญชีเงินฝากข้อกำหนดในการกำกับการปกครอง

#### 7. การดำเนินงานด้านการเยี่ยมเด็กและเยาวชนของสถานพินิจฯ ผู้มีสิทธิเข้าเยี่ยม

ตามมาตรฐานกลางการปฏิบัติงานสถานพินิจและศูนย์ฝึกและอบรมภายใต้มาตรฐานขั้นต่ำขององค์การสหประชาชาติ บททั่วไป ข้อ 44 กำหนดว่า “เยาวชนควรได้รับการเยี่ยมที่บ่อยและสม่ำเสมอ โดยทั่วไปสัปดาห์ละ 1 ครั้ง หรือไม่น้อยกว่าเดือนละครั้ง ภายในสภาพแวดล้อมที่เคารพความเป็นส่วนตัว การติดต่อสื่อสารอย่างไม่ปิดกั้นของเยาวชนกับครอบครัวและทนาย” ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

7.1 ผู้มีสิทธิเข้าเยี่ยมนอกจากบิดา มารดา ผู้อุปการะ ญาติ หรือทนายความ ตามที่ระบุไว้ ผู้มีสิทธิรายอื่นที่ทางราชการพิจารณาเห็นว่าจะจะเป็นผลดีต่อเยาวชนได้แก่ ครู ต้องแสดงบัตรประจำตัวพร้อมสำเนาแสดงต่อหัวหน้าสถานแรกรับ สถานฝึกฯ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อออกหนังสือรับรอง และเพื่อเก็บสำเนาไว้เป็นหลักฐาน นายจ้าง หรือนำบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมถ่ายสำเนามาแสดงเพื่อออกหนังสือรับรองและเพื่อเก็บสำเนาไว้เป็นหลักฐาน ผู้เคยอุปการะ หรือนำบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมถ่ายสำเนามาแสดงเพื่อออกหนังสือรับรองและเพื่อเก็บสำเนาไว้เป็นหลักฐาน เพื่อให้หน้าบัตรประชาชนพร้อมถ่ายสำเนามาแสดงต่อหัวหน้าสถานแรกรับสถานฝึกฯ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และเพื่อเก็บสำเนาไว้เป็นหลักฐานและพิจารณาแล้วว่าพฤติกรรมดี ไม่มีปัญหา และ/ผู้ปกครองของเยาวชนที่รับการฝึกอบรมมีหนังสือรับรองอนุญาตให้เข้าเยี่ยมได้ ญาติ นำบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมถ่ายสำเนามาแสดงและเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว

และเพื่อเก็บสำเนาไว้เป็นหลักฐาน มูลนิธิ หรือเจ้าหน้าที่องค์กรที่เคยดูแล นำบัตรประจำตัวมาแสดง พร้อมสำเนาเพื่อออกหนังสือรับรองและเพื่อเก็บสำเนาไว้เป็นหลักฐาน สามีหรือภรรยาของเยาวชน ต้องมีเอกสารใบสำคัญการจดทะเบียนสมรสแสดงต่อเจ้าหน้าที่หากไม่มีหรือมีหนังสือรับรองจาก บิดามารดาของเยาวชนที่รับการฝึกอบรม พร้อมสำเนาเอกสารเพื่อเก็บเป็นหลักฐาน

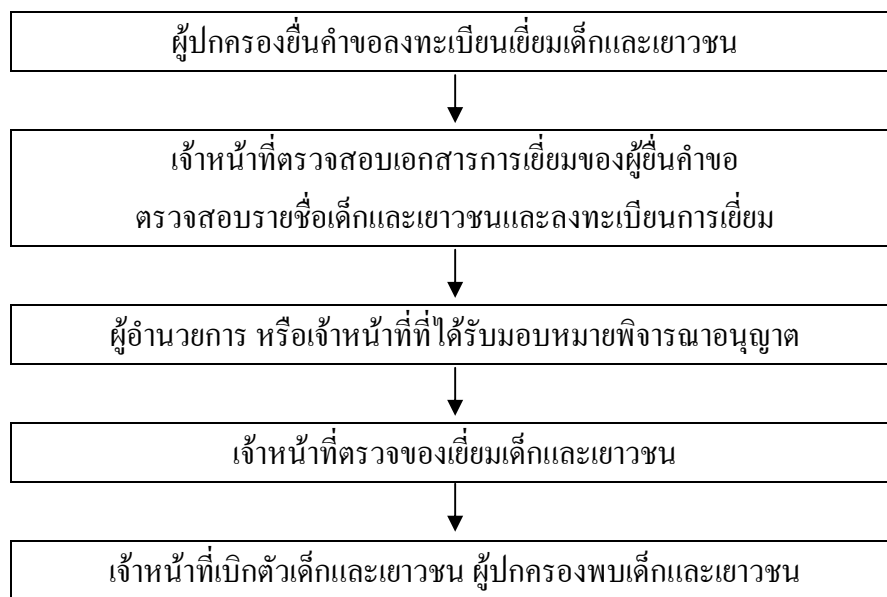
7.2 ระยะเวลา จำนวนครั้ง และจำนวนคนในการเยี่ยม ผู้ขอเยี่ยมและผู้ติดตามเยี่ยม ได้ครั้งละไม่เกิน 4 คน ใช้เวลาไม่เกิน 40 นาที และเยี่ยมได้วันละ 1 ครั้ง

7.3 สิ่งของต้องห้ามในการเยี่ยม ห้ามมิให้ผู้เข้าเยี่ยมนำสิ่งของดังต่อไปนี้มอบให้กับ เด็กและเยาวชนในขณะที่เข้าเยี่ยม คือ ทรัพย์สินมีค่า สิ่งเสพติดหรือของมีนเมาทุกชนิด เช่น สารเสพติดให้โทษ บุหรี่ สุรา เบียร์ ยาเส้น ยาตั้ง ยาฉุน ทินเนอร์ สารระเหยต่าง ๆ ยารักษาโรคทุกชนิด อาวุธ หรือของมีคมทุกชนิด และสิ่งของอื่นใดที่อาจใช้เป็นอาวุธได้ อุปกรณ์การเล่นการพนัน สิ่งของที่ อาจทำให้เกิดอึดอัดใจ สิ่งของอันพึงรังเกียจ เช่น สิ่งพิมพ์หรือสื่อลามก เครื่องอุปโภค – บริโภค ซึ่ง ยกแก่การพิสูจน์ สิ่งอื่น ๆ ที่ทางราชการเห็นว่าไม่สมควร

7.4 การฝากเงินให้กับเด็กและเยาวชน ผู้เข้าเยี่ยมที่ประสงค์จะฝากเงินให้กับเด็กหรือ เยาวชนไว้ใช้จ่าย ให้ฝากเงินไว้กับเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการรับฝากเงิน โดยเฉพาะ ห้ามมิให้มอบไว้กับเด็กหรือเยาวชนหรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ไม่มีหน้าที่โดยตรง

7.5 การปฏิบัติตนของผู้มีสิทธิเข้าเยี่ยมเด็กและเยาวชน จะต้องแต่งกายสุภาพ หาก แต่งกายด้วยชุดสายเดี่ยว เอวลอย นุ่งกางเกงขาสั้น หรือกระโปรงสั้นหรือชุดอื่นใดเป็นการข่มขู่ อารมณ์ทางเพศแก่เด็กและเยาวชน ให้งดการเข้าเยี่ยมเด็กและเยาวชนโดยเด็ดขาด ประพฤติตนสุภาพ เรียบร้อยระหว่างเข้าเยี่ยม “งดสูบบุหรี่ ดื่มสุรา และของมีนเมา” หากมีผู้มีสิทธิเข้าเยี่ยมรายใดดื่มสุรา หรือของมีนเมาก่อนเข้าเยี่ยม ให้งดการเข้าเยี่ยมเด็กและเยาวชนโดยเด็ดขาด สิ่งของที่ผู้เข้าเยี่ยมนำมา มอบให้แก่เด็กหรือเยาวชน ต้องผ่านการตรวจจากเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่เยี่ยมญาติ ให้คำแนะนำที่ดี การ พูดคุยเรื่องแผนการอนาคตที่แน่นอน การให้กำลังใจในการฝึกอบรม ไม่ควรนำเรื่องที่สร้างความ ทุกข์ใจ ความวิตกกังวล หรือเรื่องที่บั่นทอนจิตใจของเด็กและเยาวชนมาเล่าให้ฟัง

ผู้เข้าเยี่ยมจะต้องยื่นบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อแสดงต่อผู้อำนวยการสถานพินิจ หรือ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่ออนุญาตให้เข้าเยี่ยม ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ แสดงดัง ภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานด้านการเยี่ยมเด็กและเยาวชนของสถานพินิจฯ

ที่มา : กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. 2550 : 5

จากภาพประกอบ 9 อธิบายรายละเอียดตามขั้นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้ยื่นคำขอลงทะเบียนเยี่ยมเด็กและเยาวชนพร้อมยื่นบัตรประจำตัวประชาชน  
แสดง

ขั้นที่ 2 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการเยี่ยมของผู้ปกครองที่ยื่นคำขอ ตรวจสอบรายชื่อ  
เด็กและเยาวชนและลงทะเบียนการเยี่ยม นำเสนอผู้อำนวยการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย  
อนุญาต

ขั้นที่ 3 ผู้อำนวยการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาอนุญาต

ขั้นที่ 4 เจ้าหน้าที่ตรวจของเยี่ยมเด็กและเยาวชน

ขั้นที่ 5 เจ้าหน้าที่เบิกตัวเด็กและเยาวชน ผู้ปกครองพบเด็กและเยาวชน

## 2.2 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองได้นำ  
ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Goodgovernance) สำหรับให้เจ้าหน้าที่  
ได้พึงยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง แนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้ง ภาครัฐ ภาคธุรกิจ เอกชนและภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ใน ความ ถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่

1. หลักนิติธรรม (The rule of law) หลักนิติธรรม หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจ ของ ตัวบุคคล จะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม และความยุติธรรม รวมทั้งมีความรักคุณและรวดเร็ว ด้วย โดยมีแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักนิติธรรมในองค์กร ดังนี้

1.1 ให้ความรู้แก่สมาชิกในองค์กรเรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สิทธิเสรีภาพบทบาท และความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์กร รวมทั้งขอบเขตในการมีส่วนร่วมในการบริหารแบบ ประชาธิปไตย

1.2 พัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม และศีลธรรมเป็น แบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน และพัฒนาการผลิตบุคลากรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตัวชี้วัด กฎ ข้อบังคับระเบียบต่างๆ มีความเป็นธรรม สามารถปกป้องคนดี และลงโทษคนไม่ดี และมีการ ปรับปรุงกฎ ข้อบังคับและระเบียบให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลง

1.3 องค์กรและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และได้รับการยอมรับจากประชาชน ส่วนด้านการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม มี ความประพฤติสุจริต ปราศจากการคอร์รัปชัน นอกจากนี้ขนาดองค์กร อัตรากำลังคน และ งบประมาณลดลง

1.4 สภาพสังคมในองค์กร ประกอบด้วยมีข้อร้องเรียนคดีความและการฟ้องร้อง รวมทั้งสถิติการทำผิดกฎต่างๆ ลดลง และคนในองค์กรตระหนักในสิทธิ หน้าที่ เสรีภาพของตนเอง รู้และเข้าใจกฎ ระเบียบข้อบังคับและมีส่วนร่วมแบบประชาธิปไตยในการแสดงความคิดเห็นใน กรณีต่างๆ

2. หลักคุณธรรม (Morality) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริม สนับสนุนการทำงานให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจน เป็นนิสัยประจำชาติเป็นพลเมืองดี คือ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ได้แก่แก่สัจจะ การรักษาความสัตย์ หมด การรู้จักข่มใจตนเอง ขันติ การอดทน อดกลั้นและการอดออม จาคะ การรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต โดยมีแนวทางการดำเนินการตามหลักคุณธรรม โดยให้สถาบันการศึกษาส่งเสริมการ

เรียนรู้ และปลูกฝังเรื่องคุณธรรม จริยธรรม เริ่มจากเยาวชนในและนอกระบบการศึกษาของชาติ อย่างจริงจัง รมรงค์ใช้หลักคุณธรรมอย่างกว้างขวาง จริงจัง โดยเริ่มจากผู้บังคับบัญชา รมรงค์ให้ สังคมร่วมสนับสนุนผู้ปฏิบัติที่มีคุณธรรมที่ ถูกรังแกโดยผู้มี อำนาจเหนือกว่า รวมถึงการยอมรับ เชิดชูให้เกียรติ และการให้แรงเสริม ในรูปแบบต่างๆ องค์กรระดับต่าง ๆ มีการจัดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ สร้างจิตสำนึกด้วยสื่อประเภทต่าง ๆ ทุกหน่วยงานภาครัฐควรมีหลักจริยธรรมของ ตนเองหรือจริยธรรมแต่ละสาขาวิชาชีพอย่างเปิดเผย

3. หลักความโปร่งใส (Accountability) หลักความโปร่งใส ความหมายของความ โปร่งใส คือการสร้างควมไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กร โดยปรับปรุงกลไกการทำงาน ขององค์กรให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น บุคลากรในองค์กรรู้ขั้นตอน วิธีการทำงานที่จะ คิดต่องานและสามารถตรวจสอบการทำงานได้ภายในองค์กรจะต้องมีความโปร่งใสในการตัดสินใจ ในการบริหารงาน บริหารเงิน บริหารคน และมี การสื่อสารที่ดีภายในองค์กร เช่น มีการกระจายข่าว รายวัน หรือรายสัปดาห์ให้สมาชิกในองค์กรได้ทราบความเคลื่อนไหวขององค์กร สำหรับแนวทาง ในการสร้างความโปร่งใสในองค์กรสามารถทำได้โดยการสำรวจความเห็นชอบของบุคลากรใน หน่วยงานในเรื่องความโปร่งใสที่ต้องการจากบุคลากร บุคลากรตระหนักในความสำคัญและปฏิบัติ ตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 และ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการปกครองพ.ศ. 2539 ปรับปรุงระบบเอกสาร ระบบสารสนเทศให้ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้งานและการสืบค้นตรวจสอบของประชาชน จัดทำเอกสารคู่มือ เกี่ยวกับการให้บริการของส่วนราชการที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการติดต่องานของหน่วยงาน ประชาชน มีระบบการประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร สร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและตอบข้อสงสัยของประชาชน

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ ประชาชนหรือบุคคลในองค์กรทุกระดับเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการ บริหารงานหรือการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรได้ร่วมรับรู้ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ รวมทั้งร่วมสนับสนุน ติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามสิ่งที่ตนเองได้ร่วมตัดสินใจ โดยมีแนว ทางการสร้างควมมีส่วนร่วม โดยองค์กรต้องกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน พร้อมทั้งออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้บุคลากรในองค์กรถือปฏิบัติ รวมทั้งพัฒนากลไก ระบบการทำงานและการ บริหารจัดการให้ มีประสิทธิภาพเพื่อเอื้อต่อการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กร และประชาชนมี ส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง กระจายอำนาจการบริหารจัดการสู่บุคลากรตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บุคลากรสามารถบริหารภารกิจตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างตรงตามความต้องการ รมรงค์และ ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรและประชาชนเห็นคุณค่าและความสำคัญของการมี

ส่วนร่วม จัดทำคู่มือชี้แนะแนวทางการมีส่วนร่วมในงาน/โครงการต่างๆ รวมทั้งให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องอย่างพอเพียง เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนซึ่งจะทำให้การมีส่วนร่วมนั้นมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น แสดงผลลัพธ์จากการเข้ามามีส่วนร่วมที่เป็นรูปธรรมให้ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนได้ทราบ พร้อมทั้งมีรางวัลตอบแทนแก่เจ้าของความคิดเห็นที่นำไปสู่การปฏิบัตินั้นๆ สร้างหลักประกันในความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น หรือวิพากษ์วิจารณ์การดำเนินงานขององค์กร

5. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความมุ่งมั่น และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จสอดคล้องตามกฎ ระเบียบขององค์กร ปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ สังคม ประชาชนและประเทศชาติ โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของผู้รับบริการ และส่วนรวมเป็นสำคัญ รวมทั้งยอมรับผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานดังกล่าวทั้งที่เป็นผลดีและผลเสียหยุดยั้งพร้อมแสดงข้อเท็จจริงในการประกอบภารกิจต่อสาธารณชน สามารถชี้แจงเหตุผลได้ และพร้อมรับการตรวจสอบจากสาธารณะ โดยมีแนวทางในการดำเนินการตามหลักความรับผิดชอบ โดยให้ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดี รวมทั้งการสร้างแบบอย่างที่ดี ด้วยการยกย่องและส่งเสริมความประพฤติของบุคคลที่เป็นแบบอย่างที่ดี สร้างความรับผิดชอบของตนเอง โดยใช้การมีส่วนร่วม มีระบบตรวจสอบและการประเมินผลที่น่าเชื่อถือได้ ส่งเสริมผู้ มีความสามารถ โดยการให้รางวัล และลงโทษที่เหมาะสม รวมทั้งการจูงใจด้วยค่าตอบแทนและอื่น ๆ

6. หลักความคุ้มค่า (Cost – effectiveness or economy) หมายถึง การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้มีความยั่งยืน โดยผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานต้องให้ความสำคัญ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นหรือเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว เพื่อให้สะดวกและรวดเร็ว ปฏิบัติงานอย่างประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลาและบรรลุ ในวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม กำหนดมาตรฐานการทำงานในหน้าที่และเป้าหมายให้ชัดเจน สร้างระบบความคุ้มค่าและรายงานผลการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อการตรวจสอบ นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะวิธีการต่างๆ ที่นำไปสู่ความคุ้มค่า รับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอกเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานในองค์กร ให้ความสำคัญกับระบบติดตามประเมินผลและควรประกาศให้ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนทราบเป็นระยะๆ ใช้ระบบการประเมินการปฏิบัติงานและใช้การจัดสรรงบประมาณเป็นเครื่องมือในการพิจารณางบประมาณในโครงการ จัดสรรงบประมาณตามผลสัมฤทธิ์ของงาน ปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้สอดคล้องในหลักความคุ้มค่า ให้รางวัลหน่วยงาน/กลุ่ม/บุคลากรที่ดำเนินการในวิธีดังกล่าวได้อย่างถูกต้องคุ้มค่าที่สุด

สำหรับประโยชน์การนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีลงสู่หน่วยงาน ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมในการทำงานเพื่อประชาชนและองค์กร 2) กล้าตัดสินใจกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง 3) ไม่ถูกชี้นำในการตัดสินใจและการทำงาน 4) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ 5) รักษาเกียรติ/อาชีพตนเอง 6) โปร่งใสและไม่เลือกปฏิบัติ และ 7) ระบบงานของรัฐได้รับความศรัทธา เชื่อถือ

จากเหตุผลดังกล่าวจึงต้องมีการพัฒนาข้าราชการไทยไปสู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่เหมาะสมกับระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีคือ ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ขยัน ตั้งใจทำงาน มีศีลธรรมคุณธรรม ปรับตัวได้ทันโลก รับผิดชอบต่อผลงาน มีใจและการกระทำที่เป็น ประชาธิปไตยและทำงานมุ่งเน้นผลงาน เพื่อให้ระบบราชการไทยมีความเป็นเลิศ ประกอบด้วย ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลกตรงกับสังคม (Relevancy) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) รับผิดชอบต่อผลงานต่อสังคม (Accountability) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy) มี ผลงาน มุ่งเน้นผลงาน (Yield)

### 2.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ

เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนและบรรลุเป้าหมาย สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ได้ถือปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ดังนี้

1. การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชน ผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติทำให้เหมาะสม โดยมีกล่องแสดงความคิดเห็นของประชาชนไว้บริการ

2. ให้มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ โดยการแต่งตั้งผู้รักษา ราชการแทนหากผู้อำนวยการฯ ไม่อยู่ หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้

3. ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน มีแผนภูมิแสดงขั้นตอนและ ระยะเวลาการดำเนินการ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบ

4. มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารได้ง่าย

### 2.4 ด้านอาคารสถานที่

การจัดอาคารสถานที่ในการบริการผู้ปกครองสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดอ่างทองได้ปรับภูมิทัศน์และมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอและมีป้ายบอกทางง่ายต่อการ

ติดต่อราชการ มีการจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับผู้ปกครองมาติดต่อนั่งพักกับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การจัดทำ 5 ส.ทุกวันศุกร์ที่สองของเดือนทำให้สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย อาคารสถานที่ในการบริการผู้ปกครองพักนั่งรอระหว่างรอรับบริการ และการให้บริการเยี่ยมเด็กและเยาวชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองโดยใช้อาคารสำนักงานชั้นสามและมีโต๊ะไว้บริการญาติเยี่ยม โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนในการเยี่ยมจำนวน 1 คน เยี่ยมได้ทุกวัน กรณีเบิกรับตัวจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพื่อให้พนักงานคุมประพฤติสอบปากคำ พนักงานคุมประพฤติจะติดต่อผู้ปกครองให้ได้เยี่ยมเด็กและเยาวชน ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

### 2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การบริหารจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการผู้ปกครอง สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองจัดให้มีปากกา กระดาษ การจัดเตรียมเอกสาร มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ มีน้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำที่สะอาดไว้บริการ มีที่พักนั่งคอยและมีทีวีสำหรับผู้ปกครองระหว่างรอรับบริการ มีเอกสารประชาสัมพันธ์/หนังสือพิมพ์ไว้บริการ

## 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ดวงรัตน์ เรื่องศิลปะวิไล (2542 :16; อ้างอิงจาก Millet. 1954. Management in the Public Service) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the



geographical) มิถิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการ ให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์ (2541 : 21) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่ามีความหมาย 3 นัย คือ

1. สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานจริงเป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
2. ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. การที่ใด้งานเป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543 : 37) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวัง อันเกิดจากการเปรียบเทียบผลหรือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความหมายของเขา จะเห็นได้ว่า จุดสำคัญคือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง ถ้าการปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหวัง ของลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานเท่ากับความหมายของลูกค้าก็พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานสูงเกิน ความคาดหวัง ลูกค้าก็จะพอใจหรือปิติยินดีเป็นอย่างยิ่ง

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคาดหวัง ความต้องการ หรือตอบสนองต่อคุณค่าตามความต้องการของมนุษย์

### 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มิถิลเลท (Millett. 1954 : 97) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการคือ การสร้างความพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง 5 แนวทาง ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การที่จะสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนต้องหลักหรือแนวทาง 5 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

องค์ประกอบของทัศนคติและความพึงพอใจ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก เป็นลักษณะด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และ ความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับตัววัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

จากองค์ประกอบของทัศนคติและความพึงพอใจ ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ในการจะสร้างทัศนคติและความพึงพอใจให้ลูกค้า นั้นจะต้องมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้ 1) องค์ประกอบด้านความรู้สึก 2) องค์ประกอบด้านความคิด 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg,s Two Factor Theory) (กรชวลิต หอมไกรลาศ. 2546 : 23) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก ซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ในองค์การ ดังนี้

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene of maintenance factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่จะเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ ดังนั้น เฮอร์ซเบิร์กจึงเรียกว่าเป็นแต่เพียงปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจคงสภาพเดิมเท่านั้น 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 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with subordinate)
- 1.9 สถานภาพ (Security)
- 1.10 ความมั่นคง (Security)

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยจูงใจนี้จะถูกใช้เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้มีมากขึ้น ซึ่งถ้ามีปัจจัยจูงใจมากเท่าใดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานก็จะมากขึ้นเท่านั้น ปัจจัยจูงใจเหล่านี้ได้แก่

- 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)

จากทฤษฎีความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นล้วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งประกอบด้วยความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม เนื่องจากการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ องค์กรก็ควรตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าเสียก่อน

### 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

งานด้านการบริการเป็นงานสำคัญที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร หรือบางทีคนส่วนใหญ่จะกล่าวว่า พนักงานทุกคนล้วนเป็นผู้ประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานสินเชื่อ พนักงานประจำสำนักงานที่มีหน้าที่สนับสนุนงานหลักขององค์กรก็ตาม ล้วนเป็นกลไกหรือฟันเฟืองไม่ว่าผู้ที่ทำงานจะอยู่ในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ล้วนเป็นหน้าที่ที่

เชิดชูหรือทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียงได้ด้วยกันทั้งนั้น และพนักงานที่มีความสำคัญที่สุดในจุดนี้คือ พนักงานที่ให้บริการนั่นเอง เพราะเป็นส่วนที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้มาติดต่อบริการมากที่สุดและเป็นด่านแรกที่จะให้ผู้ติดต่อมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีผู้กล่าวถึงแนวคิดในด้านนี้ไว้จำนวนมาก ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2543 : 6) ได้กล่าวถึง การให้บริการโดยสรุปไว้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้ เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ

1.1 รูปร่าง หน้าตา สีหน้า และการแสดงออก นั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อหน้าผู้พบเห็น นอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกติ เรียบร้อย ไม่ดูหยาบหยาตามแพชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ ควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะกดตาทรามานใจคนดู นอกจากนี้ ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

2. การพุดจาตอบคำถามในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพุดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลียงไม่ได้ในการพบปะ และการสื่อสารผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทายมีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพุดที่สุภาพ

จากแนวคิดการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ซึ่งการที่จะทำให้ประชาชนเกิดการระกับใจที่ดีหรืออาจเกลียดชังถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการพุดจาตอบคำถาม

ชนะ กล้าชิงชัย. (2544 : 9) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่ง โทมัส (Thomas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในการนี้จะรวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ ให้บริการด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการที่ดีขึ้นกับ การเข้าถึงบริการ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก ความ สะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความสามารถของผู้รับบริการ และการยอมรับ คุณภาพของบริการ

สุนันท์ บุญวโรดม (2543 : 23) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือ ผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัว ของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการ อาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

ดลยา วุฒิวิวัฒนกุล (2544 : 32) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นงาน ที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้ บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้อง พร้อมรองรับความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

สุนันตสา คนตรีไทย (2548 : 9) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็น กิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ หรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัสและ ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่นำมาซื้อขายกันได้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธา (2549 : 6) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนในตัวของมันเอง จึงเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างมาก คำว่าบริการ มีความหมายรวมถึงการบริการส่วนบุคคลจนถึงการบริการที่แฝงอยู่ในรูปผลิตภัณฑ์

นิตยาพร เสมอใจ (2545 : 10) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

สมชาย กิจบรรจง (2543 : 11) ได้เสนอแนวคิดของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การบริการมีความหมายโดยรวมคือ 1) การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก และ 2) กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การงาน

การบริการที่ดี ควรจะต้องรู้และเข้าใจในเรื่องต่อไปนี้

1. รู้จักตนเอง ในงานและหน้าที่ ก็จะต้องรู้จักบทบาทของตนในองค์กรสมัยใหม่
2. รู้จักลูกค้า ผู้ติดต่อ และความต้องการ
3. รู้จักธรรมชาติ หรือลักษณะของงานบริการ
4. รู้วิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การบริการมีความหมายโดยรวม คือ การช่วยเหลือกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การงานการบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่ผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจเป็นกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ รวมถึงเป็นกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

สำหรับเทคนิคการให้บริการที่ดี ดลฤดี ศรีม่วง (2541 : 8) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการที่ดี คือ SERVICE 7 อักษร มีดังต่อไปนี้

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

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

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

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

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

6. ความสะอาด (Cleanliness = C) ความถูกต้อง (Correctiveness) และไม่ตรีจิต (Courtesy) สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขายบริการ นั่นคือ ไม่ว่าท่านจะทำธุรกิจในด้านใด สถานที่ ของท่านจะต้องสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือ มีการดูแลบ้าน (House keeping) ที่ดี เพราะใคร ๆ ก็ชื่นชมความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องของความถูกต้อง

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

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

จากเทคนิคการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการที่ดีคือ SERVICE 7 อักษร ได้แก่ 1) แนวความคิดรวบยอดในการบริการ (Service concept = S) และสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับลูกค้าติดต่อหรือมาขอใช้บริการ 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) และไม่ตรีจิต (Courtesy)

7) ความอดทน (Endurance = E) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional control) ผู้ให้บริการ หรือผู้ขายบริการ 8) ความจริงใจ (Sincerity = S) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) ในการ ให้บริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการ ให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความ สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและ ความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับ บริการจากรัฐ การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะใน ลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการ ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และ คุณภาพในด้านการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ การสร้างความ น่าเชื่อถือและสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ พร้อมทั้งสนองตอบความต้องการของ ผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

### 3.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ เป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถ แยกออกได้เป็นสองประเภทคือตำรวจทางปกครอง (Police administrative) และบริการสาธารณะ (Service public) กิจการของฝ่ายปกครองทั้งสองประเภทมีวัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่ต่างกัน กล่าวคือ ตำรวจทางปกครองเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดให้มีเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่สงบ เรียบร้อยขึ้นในสังคม โดยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการที่ต่างจาก ตำรวจทางยุติธรรมโดยตำรวจ ทางปกครองมีหน้าที่ในการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่สงบ ขณะที่ตำรวจยุติธรรมมีหน้าที่ ปรามปรามความผิดที่เกิดขึ้น ส่วนบริการสาธารณะนั้นเป็นกิจกรรมอีกประเภทหนึ่งซึ่งรัฐมีหน้าที่ ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม บริการสาธารณะจะมีลักษณะที่ แตกต่างไปจากตำรวจทางปกครอง คือ ตำรวจทางปกครองเป็นกิจกรรมที่ตำรวจใช้อำนาจฝ่ายเดียว ในการควบคุมและรักษาความสงบเรียบร้อย ส่วนบริการสาธารณะเป็นการให้บริการแก่ประชาชน หรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน



โดยทั่วไปแล้วองค์กรทุกแห่งย่อมมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเสมอ ถ้าเป็นองค์กรในภาคธุรกิจเอกชน เช่น ธุรกิจที่มีผู้ประกอบการเพียงรายเดียว ห้างหุ้นส่วน บริษัท จำกัด หรือบริษัทมหาชน มักจะมีเป้าหมายที่ผลกำไรในการประกอบการ การเจริญเติบโตของกิจการ การทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่และดำเนินการต่อไปได้ตราบนานเท่านาน รับผิดชอบต่อสังคม สำหรับองค์กรภาครัฐจะมีเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะ เช่น การแก้ไขปัญหาของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเศรษฐกิจหรือปัญหาสังคม และการตอบสนองข้อเรียกร้องของคนในสังคม ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นภาครัฐได้จัดตั้งองค์กร 3 ประเภทได้แก่ 1) ส่วนราชการ 2) รัฐวิสาหกิจ และ 3) องค์กรมหาชน ส่วนราชการ ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 ได้จัดระเบียบบริหารราชการเป็น 3 ส่วนได้แก่ 1) การบริหารราชการส่วนกลาง 2) การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และ 3) การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. เป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้ออกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2. กิจกรรมจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชนประเภทของบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองและบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ บริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อ

กิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้นและมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้นมีอยู่สามประการด้วยกัน คือ

1. วัตถุประสงค์แห่งบริการ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้นมีวัตถุประสงค์แห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีกำไรแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นประเภทใดหรือที่จัดทำโดยผู้ใดย่อมต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค 2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่องและ 3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือประชาชนทุกคน ย่อม มีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองฝรั่งเศสในส่วนที่เกี่ยวกับความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1.1 ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการสาธารณะ การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ใช้บริการสาธารณะอันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะไม่สามารถทำได้

1.2 การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งนอกจากเหตุที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง ซึ่งเนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือนิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ความต่อเนื่องไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้นๆ ตลอดเวลาวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานสามารถกำหนดเวลาปิด - เปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายความถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องที่มีลักษณะเป็น “กฎหมาย” ของบริการสาธารณะ หรือหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “หลักกฎหมาย

ทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่างชัดเจนในคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่เป็นการกล่าวพาดพิงหรือให้ข้อคิดเห็นว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่วไปไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็น่าจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนไปด้วย

บริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำโดยใช้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้น โดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท และต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบในปี ค.ศ. 1982 จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลายๆประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐ และนอกจากนี้ ในระยะหลังๆ บริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะซึ่งโดยสภาพแล้วฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้ จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนเพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ ประกอบด้วย

1. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐ จะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในปี ค.ศ. 1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

1.1 บริการสาธารณะระดับชาติ ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ 1) บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม 2) บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม 3) บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ 4) บริการสาธารณะทางการศึกษาของชาติ 5)

บริการสาธารณะทางด้านสังคม 6) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม และ 7) บริการสาธารณะทางด้านการท่องเที่ยว

1.2 บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ กับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล บริการสาธารณะระดับจังหวัด และบริการสาธารณะระดับโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย 2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ 3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ 4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

2. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ การมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามามีส่วนร่วมของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้

2.1 การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มีและวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

2.2 คณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่านิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

2.3 การร่วมให้ความเห็นฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการ

บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดีและรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึง

เกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจและความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ การมอบอำนาจ (Habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การกระทำที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ เพราะโดยสภาพแล้วเอกชนไม่ได้มีหน้าที่ที่จะจัดทำบริการสาธารณะเพราะบริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของรัฐ ดังนั้น เมื่อรัฐตัดสินใจอนุมัติหรืออนุญาตให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เอกชนจึงสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ เอกชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ในกรณีดังต่อไปนี้

1. สัมปทาน (Concession) ได้แก่สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง โดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

2. องค์กรวิชาชีพ (Organismes professionnels) ได้แก่องค์กรเอกชนที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการต่างๆ เช่น การวางกฎข้อบังคับทางวิชาชีพ การพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพิจารณาลงโทษเมื่อมีการกระทำผิดและเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เป็นต้น

เมื่อฝ่ายปกครองได้ก่อตั้งบริการสาธารณะขึ้นมาแล้ว ฝ่ายปกครองจะต้องดำเนินการจัดทำหรือกำกับดูแลให้มีการจัดทำบริการสาธารณะให้ได้ผลดีตามความมุ่งหมายของการก่อตั้งบริการสาธารณะนั้นขึ้นมา ในการจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมี “เครื่องมือ” ที่ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. มาตรการทางกฎหมาย ฝ่ายปกครองมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอยู่ 3 ประเภท คือ

- 1.1 นิติกรรมทางปกครองที่มีผลทั่วไป ได้แก่ การวางกฎเกณฑ์ฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีผลต่อบุคคลอื่นเป็นการทั่วไป นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้มีสภาพเป็นกฎหมายของฝ่ายบริหาร

- 1.2 นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเฉพาะบุคคล ได้แก่ นิติกรรมทางปกครองที่มีผลเป็นการเฉพาะตัวบุคคลหรือเฉพาะเรื่อง เช่น คำสั่งห้าม คำสั่งให้ทำการอนุมัติ การอนุญาต การเพิกถอนใบอนุญาต เป็นต้น นิติกรรมทางปกครองประเภทนี้เป็นนิติกรรมทางปกครองที่ผู้ตราจะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจตามที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ จะต้องทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ

- 1.3 สัญญาทางปกครอง เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายปกครองในการที่จะมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่าย ปกครองให้แก่เอกชนไปดำเนินการจัดทำและในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆของฝ่ายปกครองเพื่อใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยส่วนใหญ่

แล้วบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนไปดำเนินการจัดทำได้จะเป็นบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม แต่อย่างไรก็ตาม ก็มีในบางกรณีที่สำคัญทางปกครองสามารถนำมาใช้กับการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองได้ เช่น ในกรณีเกี่ยวกับการค้นคว้าหรือวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีที่ฝ่ายปกครองสามารถว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยหรือสถาบันต่างๆ ทำการวิจัยโดยการทำข้อตกลงเป็นสัญญาทางปกครอง

2. บุคลากรของรัฐ ได้แก่ บุคลากรทุกประเภทที่ทำงานให้กับฝ่ายปกครอง บุคลากรของรัฐนับได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ บุคลากรของรัฐมีหลายประเภท โดยส่วนใหญ่ของบุคลากรจะได้แก่ ข้าราชการนอกจากนั้น ก็จะเป็นบุคลากรที่เรียกกันว่าเจ้าหน้าที่ซึ่งมีอยู่หลายประเภทเช่นกัน คือ

2.1 ข้าราชการ จะได้แก่ บุคคลซึ่งสมัครใจเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองอย่างถาวร และมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากคำจำกัดความนี้แล้ว จะเห็นได้ว่าการที่จะเป็นข้าราชการจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ มีการเข้าเป็นข้าราชการ มีการทำงานกับองค์กรที่จัดทำบริการสาธารณะ และมีความถาวรในการทำงาน ข้าราชการของรัฐมีได้ทั้งข้าราชการส่วนกลางและข้าราชการส่วนท้องถิ่น

2.1 เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐอาจมีบุคลากรอื่นที่ไม่ใช่ข้าราชการเข้าร่วมในการดำเนินงานตามปกติขององค์กรได้ บุคคลประเภทดังกล่าว ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ซึ่งมีได้มีสถานะเป็นข้าราชการ เจ้าหน้าที่มีอยู่ 3 ประเภทคือ

2.1.1 ลูกจ้าง ได้แก่ บุคคลซึ่งทำงานอยู่กับองค์กรของฝ่ายปกครองต่างๆ โดยมีตำแหน่งหน้าที่และทำงานตามที่ฝ่ายปกครองมอบหมายให้ การทำงานในตำแหน่งลูกจ้างที่ไม่ถาวร ดังเช่นข้าราชการ ลูกจ้างจะเข้าทำงานโดยวิธีการจ้าง มีการทำสัญญาจ้างเฉพาะตัวบุคคลซึ่งสัญญาดังกล่าวเป็นสัญญาแบบที่กำหนดโดยฝ่ายปกครอง และมีเอกสารแนบท้ายที่เป็นกฎเกณฑ์แบบ ซึ่งกำหนดถึงกฎเกณฑ์ต่างๆในการปฏิบัติหน้าที่ ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ อายุที่จะเกษียณ ฯลฯ และนอกจากนี้ ฝ่ายปกครองสามารถเลิกจ้างลูกจ้างเวลาใดก็ได้ แต่ต้องจ่ายค่าทดแทนในการเลิกสัญญาดังกล่าวด้วย

2.1.2 ผู้ร่วมงานอาสาสมัคร ได้แก่ บุคคลซึ่งเสนอตัวต่อฝ่ายปกครองโดยสมัครใจที่จะร่วมมือหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานของฝ่ายปกครองที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะหรือประโยชน์สาธารณะ เช่น อาสาสมัครดับเพลิง เป็นต้น

2.1.3 ผู้ร่วมงานที่ถูกเกณฑ์ ได้แก่ บุคคลซึ่งเข้ามาร่วมงานกับฝ่ายปกครองโดยไม่สมัครใจ กล่าวคือ มีการสั่งการหรือเรียกเข้ามาร่วมงาน เช่น ในยามสงคราม บุคคลตามที่กฎหมายกำหนดจะถูกเกณฑ์มาเป็นทหาร ส่วนในยามสงบนั้นฝ่ายปกครองสามารถเกณฑ์หรือเรียก

ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเข้าช่วยเหลือฝ่ายปกครองในกรณีเกิดเพลิงไหม้หรือภัยพิบัติ หรือในกรณีอื่น ฝ่ายปกครองอาจเรียกบุคคลอื่นมาช่วยในการดำเนินการของฝ่ายปกครอง เช่น มาร่วมเป็นลูกขุน หรือมาเป็นพยานในศาล เป็นต้น

3. ทรัพย์สินในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ บ่อยครั้งที่ฝ่ายปกครองมีความจำเป็นต้องได้มาซึ่งทรัพย์สิน ทั้งสังหาริมทรัพย์หรืออสังหาริมทรัพย์ ซึ่งโดยปกติทั่วไปแล้ว ฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินทั้งหลายได้สองวิธี คือ การได้มาซึ่งทรัพย์สินตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งกับการได้มาซึ่งทรัพย์สินโดยวิธีพิเศษ ในส่วนที่เกี่ยวกับสังหาริมทรัพย์นั้น เพื่อที่จะได้มาครอบครอง ฝ่ายปกครองสามารถใช้กระบวนการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง ซึ่งโดยทั่วไปจะได้แก่ การทำสัญญาตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ทั่วไปที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง หรือกฎหมายพาณิชย์ เช่น การทำสัญญาซื้อขายหรือแลกเปลี่ยน เป็นต้น นอกจากนี้ ฝ่ายปกครองยังอาจได้สังหาริมทรัพย์โดยการรับบริจาคหรือโดยรับมรดกซึ่งเงื่อนไขในการรับบริจาคหรือรับมรดก ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการรับหรือผู้มีอำนาจในการรับก็เป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่ง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายปกครองอาจใช้สัญญาพิเศษเพื่อใช้ในการจัดหาสังหาริมทรัพย์ เช่น สัญญาจัดหาพัสดุ ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายเกี่ยวกับการพัสดุ โดยมีแนวคำวินิจฉัยศาลปกครองที่มีมานานและหลายคำวินิจฉัยที่ระบุไว้ว่าสัญญาจัดหาพัสดุเหล่านี้เป็นสัญญาทางปกครองด้วย ในส่วนที่เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์นั้น ฝ่ายปกครองอาจได้มาโดยใช้กระบวนการธรรมดาทั่วไปเช่นเดียวกับการได้มาซึ่งสังหาริมทรัพย์ดังที่บัญญัติได้ในกฎหมายแพ่ง เช่น ซื้อขาย แลกเปลี่ยน รับบริจาค หรือรับมรดก เป็นต้น แต่ในบางกรณี เมื่อฝ่ายปกครองมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อสังหาริมทรัพย์ในบางแห่งเพื่อจัดทำบริการสาธารณะหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยฝ่ายปกครองไม่สามารถได้อสังหาริมทรัพย์นั้นมาด้วยวิธีการตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแพ่งจึงจำเป็นที่ฝ่ายปกครองจะต้องมีวิธีพิเศษที่จะทำให้ฝ่ายปกครองได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์เหล่านั้น ซึ่งในประเทศฝรั่งเศส ฝ่ายปกครองสามารถได้มาซึ่งทรัพย์สินด้วยวิธีพิเศษใน 3 กรณีด้วยกัน คือ การเวนคืนเพื่อประโยชน์สาธารณะ การแปรสภาพให้เป็นของรัฐ และการยึด

4. อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครอง เป็นเครื่องมือทางกฎหมายมหาชนที่กำหนดให้นิติบุคคลซึ่งจัดทำหรือกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะมีอำนาจพิเศษที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากวิธีการทางกฎหมายเอกชน ซึ่งเรียกกันว่า อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองหรือเอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครอง อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองนี้เป็นอำนาจฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครองที่มีเหนือเอกชนเพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดทำบริการสาธารณะ อำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองจะพบได้ในการดำเนินกิจกรรมของฝ่ายปกครองประเภทต่างๆ เช่น การเวนคืน การยึดทรัพย์สิน การเข้าครอบครองทรัพย์สินของเอกชนเป็นการชั่วคราว การลงโทษ หรืออาจเป็นเอก



สิทธิ์ที่มีอยู่เหนือทรัพย์สินของฝ่ายปกครอง เช่น การไม่สามารถยึดทรัพย์สินของฝ่ายปกครองได้ เป็นต้น จะสังเกตเห็นได้ว่าบริการสาธารณะทุกประเภทที่จัดทำหรือกำกับดูแลโดยฝ่ายปกครอง จะอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชนและมีอำนาจพิเศษดังกล่าวอยู่ในบริการสาธารณะนั้นๆ จะเห็นได้ว่า ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองนั้น ฝ่ายปกครองอาจเข้ามามีความเกี่ยวข้องกับฝ่ายเอกชนได้หลายกรณีด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุ การก่อสร้าง การซื้อขายต่างๆ ที่ทำกับเอกชนรวมถึงการมอบให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะด้วยความเกี่ยวพันระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนดังกล่าวมาแล้วมีจุดยึดโยงอยู่ที่ความเกี่ยวพันนั้น ต้องแสดงออกโดยผ่าน “กติกา” สาธารณะ คือ ต้องมีการทำสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชน เพื่อเข้าผูกพันกันในการดำเนินการต่างๆ ซึ่งสัญญาระหว่างฝ่ายปกครองกับฝ่ายเอกชนนั้นในบางประเทศเช่นประเทศฝรั่งเศสถือว่าสัญญาดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างจากสัญญาระหว่างเอกชนด้วยกัน โดยเรียกสัญญาดังกล่าวว่าเป็น “สัญญาทางปกครอง” และอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน

หลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผล ในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือ การผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน ความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์เป้าหมาย การเข้าถึงเพื่อแน่ใจว่าคนพื้นฐานต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้ เคารพซึ่งกันและกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความรับผิดชอบ การร่วมมือกัน ความไว้วางใจกัน การบูรณาการ การคิดเป็นองค์รวม บริการสาธารณะเป็นกิจการที่ดำเนินการเพื่อส่วนรวมเป็นหลัก การดำเนินการหากไม่ใช้รัฐเป็นผู้ดำเนินการก็อาจเป็นนิติบุคคลอื่นที่ได้รับไปดำเนินการ โดยการมอบหมายให้นิติบุคคลอื่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะมีรูปแบบสำคัญ 4 รูปแบบ คือ

1. สัมปทานเป็นรูปแบบที่ผู้รับสัมปทานได้รับมอบหมายให้เป็นผู้จัดให้มีบริการสาธารณะ
2. การมอบหมายให้เอกชนบริหารจัดการทรัพย์สินของรัฐเป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐมอบหมายให้เอกชนรับไปดำเนินการในสิ่งที่มีอยู่แล้ว โดยให้เอกชนบริหารทรัพย์สิน โดยได้รับค่าตอบแทน
3. การว่าจ้างให้เอกชนเป็นผู้บริหารกิจการบริการสาธารณะแทนรัฐเป็นรูปแบบที่รัฐมอบหมายให้เอกชนเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะ โดยได้รับค่าตอบแทนที่กำหนดไว้ชัดเจนตายตัว และบวกกับแรงจูงใจซึ่งเป็นผลกำไรที่ได้จากผลงานของกิจการนั้น
4. การจ้างผู้จัดการบริหารงานแทนมีรูปแบบคล้ายกับรูปแบบข้างต้น แต่ผู้จัดการจะได้รับค่าตอบแทนแบบเหมาจ่ายเหมือนกับลูกจ้างในฐานะผู้บริหารโครงการ

ดังนั้น ในการดำเนินการตามสัญญาสัมปทาน โดยนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่รัฐเป็นเรื่องที่มีความสำคัญซึ่งรัฐก็ต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และการจะให้นิติบุคคลได้รับไปจัดการบริการสาธารณะรัฐย่อมพิจารณาแล้วว่า นิติบุคคลนั้นต้องมีศักยภาพและมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ

#### 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกษมสันต์ อัมพันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพการดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน เขต 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่เห็นว่ามีสภาพการดำเนินงานของสถานพินิจคุ้มครองเด็กและเยาวชนเขต 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับมากในด้านบุคลากร ได้แก่ ไม่ทราบแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน บุคลากรขาดแรงจูงใจ บุคลากรขาดการฝึกอบรม บุคลากรขาดการทำงานเป็นทีม และบุคลากรขาดการเรียนรู้และฝึกอบรมระหว่างการศึกษาปฏิบัติในด้านงบประมาณ ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณล่าช้า การจัดสรรงบประมาณเน้นผลงานมากกว่างานประจำ การจัดสรรงบประมาณสำหรับครุภัณฑ์ไม่เป็นที่ไปตามต้องการของหน่วยงานและมีปัญหาในการกระจายอำนาจและการจัดหาวัสดุในหน่วยงานระดับปฏิบัติ ในด้านระบบงาน ได้แก่ ใช้ระบบอุปถัมภ์มากกว่าคุณธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ทำงานไม่ประสานกัน ขาดการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ไม่มีการแบ่งงานงานกระจุกตั้งอยู่กับคนบางคนบางกลุ่มและโครงสร้างองค์กรกำหนดนโยบายไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติ นอกจากนี้ยังเห็นว่าสภาพที่เป็นปัญหาสำคัญได้แก่ ขั้นตอนในการดำเนินงานมากเกินไป ขาดมาตรฐานกำหนดรูปแบบวิธีการปฏิบัติอย่างชัดเจน ขาดเทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูล บุคลากรไม่เพียงพอกับงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจ ขาดความสามัคคี ขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การเบิกจ่ายเงินในการจัดทำกิจกรรมล่าช้าและการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการล่าช้า

2) ประชาชนเห็นว่าสภาพการดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเขต 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับมากได้แก่ เจ้าหน้าที่แสดงไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาการรับบริการชัดเจนและเห็นว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยมาก คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยังเห็นแก่ประโยชน์ตอบแทนและเห็นว่ามีปัญหาสำคัญได้แก่ การให้บริการไม่ชัดเจนและล่าช้า สถานที่คับแคบและอากาศร้อน และไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หน่วยงานสำหรับประชาชนที่มาติดต่อสอบถาม

นพดล สุยะ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของญาติต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่ พบว่า ญาติมิตรผู้ต้องขังมีทัศนคติต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดีและหากพิจารณาเป็นรายกิจกรรม พบว่า ด้านบุคลากรผู้

ให้บริการและด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเยี่ยมอยู่ในระดับค่อนข้างดีมาก ส่วนด้านสถาน  
ให้บริการและด้านการจัดสวัสดิการผู้มาขอใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของ  
ญาติมิตรในการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่แตกต่างกันได้แก่ เพศ อาชีพ  
และรายได้ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อทัศนคติของญาติมิตร ในการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังที่  
แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความเกี่ยวข้องกับผู้ต้องขังและประสบการณ์ที่มาติดต่อเยี่ยม  
เยียน ทัศนคติของญาติมิตรและผู้เกี่ยวข้องต่อสภาพปัญหาในการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังใน  
ภาพรวมค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม พบว่า ด้านสถานที่บริการ ด้านบุคลากรผู้  
ให้บริการและด้านระเบียบปฏิบัติในการให้บริการ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ทัศนะ  
ของญาติมิตรและผู้เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงในการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในภาพรวมจำเป็น  
ค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระเบียบปฏิบัติใน  
การให้บริการและด้านการจัดสวัสดิการสำหรับผู้มาใช้บริการ มีทัศนคติต่อการปรับปรุงจำเป็น  
ค่อนข้างมาก ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีทัศนคติต่อการปรับปรุงจำเป็นค่อนข้างน้อย

อุไรพร เหมือนเมืองน่วม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองต่อ  
บทบาทของเจ้าหน้าที่ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาวิจัย  
พบว่า ผู้ปกครองเด็กและเยาวชนส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง และลักษณะครอบครัวเป็นครอบครัวเดี่ยว  
และมีความคาดหวังในบทบาทของเจ้าหน้าที่ในการบำบัดมากที่สุดรองลงมาคือบทบาทของ  
เจ้าหน้าที่ในการฟื้นฟู และมีความคาดหวังน้อยในบทบาทการแก้ไข และเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ควร  
บริการให้ความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เด็กและ  
เยาวชน ควรมีการพัฒนาสภาพแวดล้อมในสถานพินิจฯ ให้สะอาดและไม่คับแคบ และควรมีระบบ  
การติดตามเชิงพฤติกรรมของเด็กและเยาวชนหลังจากออกจากสถานพินิจฯ เพื่อประเมินปรับเปลี่ยน  
พฤติกรรมนิสัยที่ถาวรของเด็กและเยาวชน

กัลดเพชร บัญชาพัฒนศักดิ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม  
ประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน: ศึกษากรณีสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน  
กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ปกครองผู้กระทำผิด เป็นเพศชาย อายุระหว่าง  
21-30 ปี เป็นโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า  
5,000 บาท ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง  
มีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง  
พึงพอใจมากที่สุดในระดับมาก เรื่องสถานที่จัดการประชุมกลุ่มมีความสะดวก และการดำเนินการ  
ประชุมกลุ่มช่วยเหลือเด็กหรือเยาวชนที่กระทำผิดได้ตรงกับปัญหาในสังคม ด้านตัวเจ้าหน้าที่  
ผู้ปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง

พึงพอใจมากที่สุด ในระดับมากในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ท่านเกี่ยวกับเรื่องการอบรมเลี้ยงดูเด็กหรือเยาวชน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในระดับมาก เรื่อง การประชุมกลุ่มเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมพูดคุยกันอย่างเสรี เพื่อหาทางแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุดในระดับมาก เรื่อง ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญเท่าเทียมกัน ในการแสดงความคิดเห็น ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับมากเรื่อง การให้ครอบครัวและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขพฤติกรรมเด็กหรือเยาวชน ได้ผลดีกว่าการนำเด็กหรือเยาวชนเข้าสถานพินิจ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ที่เพศต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่แตกต่างกันด้านอายุ บทบาท การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จะมีระดับความพึงพอใจต่อระดับการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีที่ไม่ได้รับการศึกษา ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้อื่น ส่วนการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง ทุกคนให้ความคิดเห็นว่าการประชุมครอบครัวและชุมชนเป็นกระบวนการที่ดี มีความยุติธรรมสำหรับทุกคน

พรทิพย์ สัจจาลักษณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลการศึกษาผลการปฏิบัติงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผลการปฏิบัติงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ บรรลุผลอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านความพึงพอใจของเด็กและเยาวชน ต่อการปฏิบัติต่อเด็กตามมาตรฐานองค์การสหประชาชาติของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในส่วนผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต 7 จังหวัดเชียงใหม่ที่อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องงบประมาณน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับสัดส่วนกับจำนวนเด็กและเยาวชนที่มีจำนวนมาก ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาแก้ไข บำบัดและฟื้นฟูให้เด็กและเยาวชนกลับตนเป็นพลเมืองดีของสังคมได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองซึ่งมาติดต่อและรับบริการที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ทำให้ได้มีการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงในด้านต่าง ๆ เช่น งานวิจัยของเกษมสันต์ อัมพันธ์ นภคล สุยะ อุไรพร เหมือนเมืองน่วม กัลลฑเพชร บัญชาพัฒนศักดิ์ และพรทิพย์ สัจจาลักษณ์ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจเห็นว่าควรจะศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กและเยาวชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสถานพินิจและ

คุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง เนื่องจากความสำคัญของความพึงพอใจ และความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ทำให้งานในด้านต่าง ๆ มีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาในเรื่องความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ เพื่อการปฏิบัติงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนต่อไป