

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาแนวทางพัฒนาบริการห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำอำเภอธัญบุรี” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมจากเอกสาร วารสาร หนังสือ รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ โดยแบ่งคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดความพึงพอใจต่อบริการ
2. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
3. การดำเนินงานเรือนจำอำเภอธัญบุรี
4. การจัดบริการห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำอำเภอธัญบุรี
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดความพึงพอใจต่อบริการ

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า พอใจ เป็นคำกริยา หมายถึง สมใจ ชอบใจ (สุรีย์ บุญงามคง, 2546) กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ ได้บรรลุเป้าหมาย จะสังเกตได้จากส่ายตา คำพูด และการแสดงออก ส่วนคำว่า บริการ ถ้าเป็นคำนาม หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ หากเป็นคำกริยา หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวก

วอลแมน (Wolman, 1973, p. 384 อ้างถึงใน กฤษณะ เดชนะ, 2530, น. 7) ให้ความหมายพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivations)

วอลเลสเตอร์ (Wolterstines, 1985, p. 33 อ้างถึงใน กฤษณะ เดชนะ, 2530, น. 7) ให้ความหมายความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

อดีย์ และ แอนดิสัน (Aday and Andersen) นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาถึงความสำคัญของประชาชนต่อการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา ซึ่ง อดีย์ และ แอนเดอร์เซน ได้ชี้ถึงปัจจัยพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาล และความรู้สึกของผู้ป่วยที่ได้รับบริการมีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - 1.3 ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ แบ่งออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย
 - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ได้แก่ด้านร่างกาย และจิตใจ
 - 2.3 แพทย์ได้ติดตามผลการรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่การแสดงอรรถาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น
 - 4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุความเจ็บป่วย
 - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้ป่วย
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาพยาบาลความเจ็บป่วย

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2527, น. 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ

ชรีณี เดชจินดา (2530, น. 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุยส์ จำปาเทศ (2533, น. 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมีความสุข สัมผัสได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ดิเรก ฤกษ์หรัย (กฤษณะ เดชนะ, 2530, น. 6) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

หทัยรัตน์ เจษฎานนท์ (2542, น. 30) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกและมีทัศนคติทางบวกของบุคคลที่ดีต่องานที่กำลังปฏิบัติอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ฯลฯ ถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจได้อย่างเหมาะสม ก็จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายองค์ประกอบต่าง ๆ โดยการนำมาพิจารณาได้ ดังนี้

กีเซลลี และ บราวน์ (Ghiselli and Brown, 1980, pp. 430-433 อ้างถึงใน ชัยชุมพล พันธุ์ภักดี, 2546, น. 12) เห็นว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจมีอยู่ 5 ประการคือ

1. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ
2. สถานะทางสังคม การได้รับตำแหน่งที่ดี หรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ
3. อายุ ตามความเห็นของ Ghiselli and Brown นั้นอายุมีทั้งส่วนสัมพันธ์และไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

คูเปอร์ (Cooper, 1983, pp. 31-33 อ้างถึงใน ชัยชุมพล พันธุ์ภักดี, 2546, น. 13) ได้สรุปองค์ประกอบความพึงพอใจในงานของบุคคลไว้ดังนี้

1. ทำงานที่น่าสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. ได้รับค่าจ้างที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
5. มีสภาพในการทำงานที่ดี
6. มีความสะดวกในการไป-กลับ
7. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่ดี

ฮาร์เรล (Harrell, 1982, pp. 258-263 อ้างถึงใน ชัยชุมพล พันธุ์ภักดี, 2546, น. 13) ได้กล่าวถึง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. เพศ จากการศึกษามากกว่าครั้ง พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการทางด้านการเงิน และมีความทะเยอทะยานมากกว่าเพศชาย
2. จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะจากการศึกษาพบว่า บุคคลที่ต้องเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในอุปการะมากจะมีความพึงพอใจในงานน้อย ซึ่งสาเหตุเนื่องมาจากปัญหาภาวะทางเศรษฐกิจที่มีอยู่ก็ได้
3. อายุ จากการศึกษากลุ่มคนต่างอายุได้ความสัมพันธ์ระหว่างอายุระหว่างความพึงพอใจในงานต่างกัน คือ จากการศึกษพบว่าความพึงพอใจในงานสูงนั้นจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อคนมีอายุสูงขึ้นแต่การศึกษาพบว่าลดลง
4. ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ระยะเวลาแรกเข้าทำงานบุคคลจะมีความพึงพอใจในงานสูงและจะลดลงเรื่อย ๆ เมื่อถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่ออายุการทำงานเพิ่มขึ้นและขวัญในการทำงานจะสูงสุดเมื่อมีอายุการทำงานได้ 20 ปี
5. ความเฉลียวฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดกับความพึงพอใจในงานนั้น ขึ้นอยู่กับระดับความฉลาดกับความยากง่ายของงาน คือ ถ้าให้ผู้ฉลาดมาก ๆ ทำงานง่าย ๆ
6. ระดับการศึกษา จากการศึกษามากมายยังสรุปไม่ได้ว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในทางใด เพราะคนมีการศึกษาต่ำบางกลุ่มมีความพึงพอใจในงานสูง ในขณะที่บางกลุ่มมีความพึงพอใจต่ำ
7. บุคลิกภาพส่วนตัว บุคคลที่สามารถปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงความคิดได้เหมาะสมตามสภาพการณ์มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข และเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริง และจุดมุ่งหมายของตน และไม่ยอมรับผิดของตน

ทิฟฟิน และ แมคคอมมิก (Tiffin and Mc Cormick, 1985, p. 339 อ้างถึงใน ชัยชุมพล พันธุ์ภักดี, 2546, น. 14) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. บริษัทและการจัดการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

กมล รักสอน (2534, น. ก อ้างถึงใน ชัยชุมพล พันธุ์ภักดี, 2546, น. 14-15) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ จำนวน 8 วิทยาลัย พบว่า ปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยเหล่านี้มีความสำคัญลดหลั่นจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ

1. ลักษณะงาน
2. ความเจริญก้าวหน้า
3. ความรับผิดชอบ
4. ความสำเร็จในการทำงาน
5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนักศึกษา
6. รายได้ สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทน
7. การได้รับการยอมรับนับถือ
8. สภาพการทำงาน
9. การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา

โดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของตนต่อสิ่งของหรือบุคคล ในทางบวก หรือเชิงลบ ต่อสิ่งนั้น ๆ หรือบุคคลนั้น ๆ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจ และเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองสามารถลดความตึงเครียด ก่อให้เกิดความสุขใจสบายใจ

2. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการ

ความหมายการพัฒนา

Freire (<http://web.agri.cmu.ac.th/extens/e-learning/721/7.pdf>, 2551) กล่าวถึงการพัฒนาว่าเป็นการมีเป้าหมายที่ถูกต้อง ซึ่งมีความสำคัญมาก และเป็นสิ่งจำเป็นจนอาจกล่าวได้ว่าเป็นหนทางเพิ่มขึ้นที่มีค่า

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (<http://web.agri.cmu.ac.th/extens/e-learning/721/7.pdf>, 2551) ให้ความหมายว่า “การพัฒนา คือการเปลี่ยนแปลง ที่มีการกำหนดทิศทาง หรือการเปลี่ยนแปลง ที่ได้วางแผนไว้แน่นอนล่วงหน้า ซึ่งทิศทางที่กำหนดขึ้นจะต้องเป็นของดีสำหรับกลุ่มหรือชุมชนที่สร้างขึ้น

ความหมายของคุณภาพต่อบริการ

ความหมายของคุณภาพแตกต่างกันไปตามมุมมองของผู้เกี่ยวข้อง และตามวิวัฒนาการของแนวคิดเรื่องคุณภาพ (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, <http://www.yala.ac.th/pharmatech/intro.html>, 2551)

คุณภาพ คือ ภาวะที่เป็นคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้ ในมุมมองของผู้ประกอบวิชาชีพ คุณภาพคือ การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และความสม่ำเสมอซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ในมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพคือ การตอบสนองความต้องการ (need) และความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับผลงาน และในระยะหลังได้ขยายต่อไปว่าคุณภาพคือ การทำให้เกินเลยกว่าความคาดหวังของผู้รับผลงาน

ลักษณะของคุณภาพ

Noriaki Kano กล่าวว่า คุณภาพอาจจะมี 2 ลักษณะ คือ 1) คุณภาพที่ต้องมี (must-be quality) หรือคุณภาพที่ผู้รับผลงานคาดหวัง (expected quality) 2) คุณภาพที่ประทับใจ (attractive quality)

คุณภาพที่ต้องมีนั้นเป็นระดับขั้นต่ำที่ต้องทำให้เกิดขึ้น เพราะหากไม่มีคุณภาพในส่วนนี้แล้ว จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเป็นอย่างสูง คุณภาพที่ต้องมีมาจากส่วนที่ผู้รับผลงานคาดหวัง และการนำมาตราฐานวิชาชีพมาตอบสนองความคาดหวังนั้น แต่การมีคุณภาพในส่วนนี้จะไม่ก่อให้เกิดความชื่นชมจากผู้รับผลงาน

คุณภาพที่ประทับใจ หากไม่มีในส่วนนี้ลูกค้าก็จะเฉย ๆ ถ้าหากจัดให้มีขึ้นจะทำให้ลูกค้าเกิดความชื่นชม ประทับใจ ผู้กผันที่จะมาใช้บริการต่อ ให้คำชมเชย ซึ่งจะเป็นกำลังใจหล่อเลี้ยงคนทำงานให้ดียิ่งขึ้น

การจัดบริการที่มีคุณภาพจำเป็นต้องให้มีทั้งในส่วนของคุณภาพที่ต้องมี และคุณภาพที่ประทับใจ ผู้บริหารโรงพยาบาลจำนวนหนึ่งเริ่มต้นด้วยการพัฒนาคุณภาพที่ประทับใจเนื่องจากทำได้ง่ายกว่า และช่วยลดความขัดข้องใจของผู้มารับบริการได้ส่วนหนึ่ง แต่หากทำเพียงเท่านี้โดยไม่พยายามที่จะพัฒนาในส่วนของคุณภาพที่ต้องมีก็แสดงว่ามีเจตนาธรรมณ์ที่จะเบี่ยงเบนความสนใจของผู้ป่วย ไม่ได้มุ่งมั่นตั้งใจที่จะสร้างคุณภาพที่แท้จริง

ความหมายของการบริการ

มิลเลต (Millett, 1954 อ้างถึงใน นุศรินทร์ แสงนวล, 2547, น. 5) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely services) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the geographical) มิลเลต เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive services) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เวอร์มา (Verma, 1986 อ้างถึงใน นุศรินทร์ แสงนวล, 2547, น. 8) กล่าวว่า การให้บริการ ที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (availability) คือความพอเพียงระหว่าง บริการ ที่มีอยู่ กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่มีผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ได้แก่
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพา
2. การตอบสนอง (responsiveness) ได้แก่
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดี
3. ความสามารถ (competence)
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ได้แก่
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อน เกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

- 4.3 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพ อ่อนโยน (courtesy) ได้แก่
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
9. อุปกรณ
10. ความเข้าใจ (understanding) ได้แก่
 - 10.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 10.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
11. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 11.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 11.2 การเตรียมอุปกรณเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 11.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

โดยสรุป คุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด คือความเพียงพอต่อการใช้บริการ ความสะดวกสบาย และการได้รับบริการที่ดี และผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถต่อบริการนั้น ๆ

3. แนวคิดการดำเนินงานเรือนจำอำเภอธัญบุรี

เรือนจำอำเภอธัญบุรี ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2452 มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมผู้ต้องขังระหว่างพิจารณา ในอำนาจศาลจังหวัดธัญบุรี ซึ่งครอบคลุมพื้นที่อำเภอธัญบุรี หนองเสือ คลองหลวง และลำลูกกา และควบคุมนักโทษเด็ดขาดที่มีกำหนดโทษไม่เกิน 10 ปี ดำเนินการทางด้านทัณฑปฏิบัติ จัดการศึกษา พัฒนา ปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมและฝึกวิชาชีพ ดำเนินการเกี่ยวกับการทำงานและใช้แรงงานของผู้ต้องขัง จัดให้มีสวัสดิการ ให้การสงเคราะห์พัฒนาสุขภาพอนามัยให้แก่ผู้ต้องขังดำเนินการเกี่ยวกับการสุขภาพโดยรวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ขนาดพื้นที่

มีเนื้อที่ภายในเรือนจำ จำนวน 5 ไร่ 3 งาน 61 ตารางวา ภายนอกจำนวน 4 ไร่ เศษ ซึ่งพื้นที่ภายนอกแบ่งเป็น อาคาร ที่ทำการและบ้านพักข้าราชการ

อัตรากำลังเจ้าหน้าที่

จำนวนข้าราชการและลูกจ้างทั้งสิ้น 65 คน โดยแยกเป็นข้าราชการ ชาย จำนวน 49 คน และหญิง จำนวน 7 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน และลูกจ้างชั่วคราว 7 คน

จำนวนผู้ต้องขัง

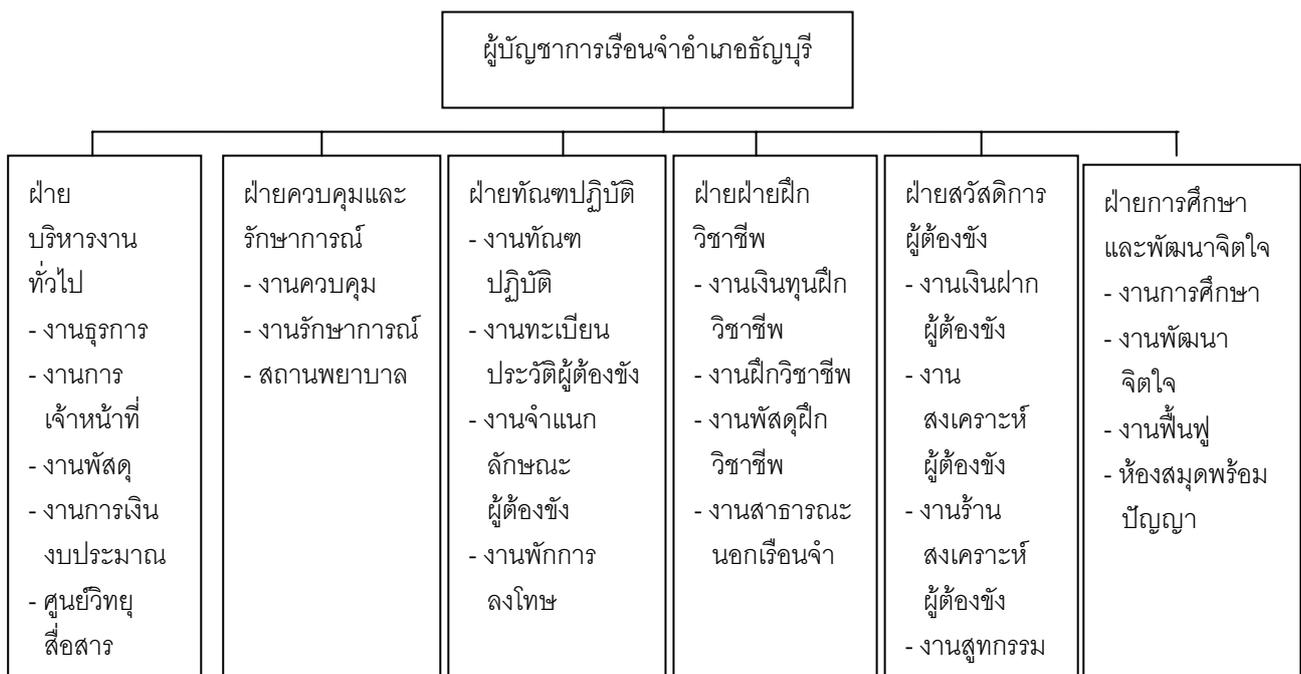
จำนวนผู้ต้องขังที่อยู่ในความควบคุมภายในเรือนจำผู้ต้องขังชาย 1, 352 คน จำนวนผู้ต้องขังหญิง 316 จำนวน

แผนงานและโครงการ

เรือนจำอำเภอธัญบุรี ได้ดำเนินการตามแผนและโครงการด้านต่าง ๆ ควบคุมผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพ และแก้ไขฟื้นฟู และพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขัง ให้บรรลุเป้าหมายในการสร้างคนดีคืนคนดีสู่สังคมภายหลังพ้นโทษ

แผนภูมิที่ 2.1

โครงสร้างการบริหารงานเรือนจำอำเภอธัญบุรี



ด้านการควบคุมและรักษาการณ์

- โครงการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพแก่ผู้ต้องขังตอนเช้าทุกวัน
- โครงการตรวจค้นดูใจร่วมกับหน่วยงานภายนอก
- โครงการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
- โครงการปฏิบัติการเอาชนะยาเสพติดอย่างยั่งยืน
- โครงการตรวจค้นสารเสพติด ในปัสสาวะผู้ต้องขังในกลุ่มเสี่ยง

ด้านการฝึกวิชาชีพ

- โครงการหลากหลาย เช่น ช่างไม้ ช่างทอเย็บจักรอุตสาหกรรม ประดิษฐ์ดอกไม้ ฯลฯ

ด้านการศึกษาและพัฒนาจิตใจ

- ให้การศึกษาแก่ผู้ไม่รู้หนังสือ
- ให้การศึกษา ระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนปลายแก่ผู้ต้องขัง
- ประสานกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชให้ผู้ต้องขังได้เรียนในระดับอุดมศึกษา
- จัดห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี แห่งแรก

ในเรือนจำ “ห้องสมุดพร้อมปัญญา”

- โครงการนักเรียนเยี่ยมกิจการเรือนจำ

ด้านธรรมศึกษา

- โครงการเรียนธรรมศึกษา ตรี โท เอก
- โครงการอบรมจิตภาวนา
- โครงการเรือนจำเรือนธรรม
- โครงการอบรมสำหรับผู้ต้องขังนับถือศาสนาอิสลาม
- โครงการสำหรับผู้ต้องขังนับถือคริสต์ศาสนา

ด้านการรักษาพยาบาล

- โครงการประกันสุขภาพ
- โครงการตรวจสุขภาพผู้ต้องขัง
- โครงการจัดยาให้ผู้ต้องขังในกรณีผู้ต้องขังป่วย
- โครงการป้องกันส่งเสริมสุขภาพและควบคุมโรค
- โครงการสุขภาพภิบาล อาชีวอนามัยเรือนจำ
- โครงการถอนฟันให้กับผู้ต้องขัง

ด้านสวัสดิการผู้ต้องขัง

- โครงการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขัง
- โครงการบริการญาติผู้ต้องขัง
- โครงการให้ญาติเยี่ยมใกล้ชิดทุกวัน
- น้ำดื่มบนเรือนนอน ฯลฯ

ด้านสวัสดิการเจ้าหน้าที่

- ส่งเสริมเจ้าหน้าที่เล่นกีฬา
- จัดข้าวสารอาหารแห้งอาหารกลางวัน เครื่องดื่ม และอื่น ๆ
- มอบรางวัลข้าราชการดีเด่นประจำเดือน
- ตัดเครื่องแบบปีละ 1 ชุด

ด้านการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสของเรือนจำ 5 ด้าน
เรือนจำอำเภอดุสิตได้รับการรับรองมาตรฐานโปร่งใส 5 ด้าน คือ

- ด้านข่าวสาร
- ด้านอาหาร
- ด้านการทำงานของผู้ต้องขังกับการรับจ้างแรงงาน
- ด้านการบริหารร้านค้าสงเคราะห์ผู้ต้องขัง
- ด้านบริหารจัดการทั่วไป

4. การจัดบริการห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำอำเภอดุสิต

ความเป็นมาของห้องสมุดพร้อมปัญญา

ในการจัดตั้งห้องสมุดภายในเรือนจำ/ทัณฑสถานสามารถตอบสนองเจตนารมณ์ การเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ มีรูปแบบ แนวทางการบริหารจัดการที่ชัดเจน เป็น มาตรฐานไปในทิศทางเดียวกันกับห้องสมุดสากล บนพื้นฐานความสอดคล้อง เหมาะสมกับสภาพ พื้นที่ ผู้รับบริการ และภารกิจ ทิศทางการพัฒนาองค์กรราชทัณฑ์สู่การเป็นองค์กรชั้นนำด้านการแก้ไข พัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขัง และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้รวมถึงการตอบสนองแนวนโยบาย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้เข้าถึงโอกาสการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาตนเองอย่างเท่าเทียมและ ต่อเองตลอดชีวิต

ความจำเป็นที่ต้องมีห้องสมุดในเรือนจำ/ทัณฑสถาน

1. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานเป็นองค์กรของภาครัฐ ที่มีภารกิจในการควบคุมดูแลประชากรของประเทศในกลุ่มผู้ต้องขังโอกาส ต้องสนับสนุนส่งเสริมให้บุคคลดังกล่าว ได้เข้าถึงบริการของรัฐตามสิทธิอันพึงจะได้รับในฐานะเป็นพลเมืองคนหนึ่งโดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมการจัดการศึกษาอบรม ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 43 ต้องส่งเสริมให้มีการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างพอเพียง และมีประสิทธิภาพตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 10 และมาตรา 25 ซึ่งห้องสมุดถูกกำหนดให้เป็นแหล่งการเรียนรู้รูปแบบหนึ่ง

2. ในฐานะเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการแก้ไขพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เรือนจำ/ทัณฑสถาน ได้ดำเนินนโยบายจัดการศึกษาอบรมเพื่อแก้ไขพฤติกรรมผู้ต้องขัง โดยการจัดตั้งสถานศึกษาในเรือนจำ/ทัณฑสถาน ในลักษณะโรงเรียนผู้ใหญ่ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวน 130 แห่ง สำหรับเป็นสถานที่จัดการศึกษาให้กับผู้ต้องขังทั้งวิชาสามัญ วิชาชีพ ธรรมศึกษา การศึกษาตามอัธยาศัย จึงกล่าวได้ว่าเรือนจำ/ทัณฑสถานไม่เป็นเพียงสถานที่ควบคุมผู้กระทำผิด หากแท้จริงแล้วยังเป็นสถานที่สำหรับการศึกษาอบรมให้ความรู้แขนงต่าง ๆ แก่บุคคลที่ถูกจองจำด้วย และความจำเป็นของการจัดให้มีบริการห้องสมุดในเรือนจำ/ทัณฑสถานอีกประการหนึ่งก็เพื่อรองรับภารกิจดังกล่าว

3. ห้องสมุดจัดเป็นบริการพื้นฐานของชุมชนโดยเฉพาะเรือนจำ/ทัณฑสถาน จัดเป็นชุมชนเฉพาะที่มีความแตกต่างจากชุมชนปกติทั่วไป เพราะถูกจำกัดสิทธิต่าง ๆ แม้แต่โอกาสในการเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้ก็ไม่สามารถทำได้เช่นบุคคลทั่วไป ห้องสมุดจึงจัดเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับกลุ่มบุคคลดังกล่าวมากกว่าแหล่งการเรียนรู้อื่น ๆ ประการสำคัญนอกจากจะเป็นศูนย์รวมวิทยากรความรู้แขนงต่าง ๆ แล้วยังเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิทยาการ เทคโนโลยี ตลอดจนความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์บ้านเมืองให้ผู้ต้องขังได้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกภายนอก ไม่เป็นบุคคลที่ตกยุคสมัย เพราะที่ผ่านมามีปัญหาที่ผู้พ้นโทษประสบอยู่มาก โดยเฉพาะผู้ที่มีอัตราโทษสูงถูกจองจำเป็นเวลานาน คือการไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมภายนอกเมื่อพ้นโทษ บางคนถึงกับหวนกลับไปกระทำความผิดซ้ำขึ้นใหม่

นอกจากนี้ห้องสมุดยังเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้ผู้ต้องขังได้ผ่อนคลายความตึงเครียดอีกด้วย ซึ่งเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้มีการรับรองโดยสมาคมห้องสมุดโรงพยาบาลและสถาบัน 1 อ่างเหตุผลสนับสนุนการให้บริการห้องสมุดในเรือนจำไว้หลายประการ ดังนี้

1. ห้องสมุดมีหน้าที่ต้องให้บริการแก่สมาชิกทุกคนในชุมชน โดยไม่มีการยกเว้น แม้แต่ผู้ต้องขัง ทั้งนี้เพราะผู้ต้องขังเป็นสมาชิกคนหนึ่งของสังคม แม้ว่าจะถูกควบคุมอยู่ในเรือนจำ/ทัณฑสถาน แต่เมื่อพ้นโทษแล้วก็ต้องกลับมาเป็นสมาชิกในชุมชนอีก

2. การอ่านหนังสือจะช่วยให้ผู้ต้องขังเข้าใจปัญหาของตนเอง และสามารถแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นตามความคาดหวังของสังคม

3. การใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ด้วยการอ่านหนังสือจะช่วยแก้ปัญหาในเรื่องความเครียด และความเบื่อหน่ายได้

4. การจัดบริการห้องสมุดสำหรับผู้ต้องขังจะเป็นเครื่องยืนยันว่าผู้ต้องขังมิได้ถูกลืมหรือถูกสังคมภายนอกทอดทิ้ง

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2496 เป็นต้นมา กรมราชทัณฑ์ ได้มีนโยบายให้เรือนจำ/ทัณฑสถาน ทุกแห่งจัดให้มีห้องสมุด หรือสถานที่ให้บริการด้านการอ่านหนังสือแก่ผู้ต้องขังอย่างต่อเนื่อง และได้มีการออกกระเปาะว่าด้วยเรื่องห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานและมีการแก้ไขเพิ่มเติมให้เหมาะสมยิ่งขึ้นในปี พ.ศ. 2499 สำหรับการบริหารจัดการห้องสมุดเป็นไปตามสภาพความพร้อมของเรือนจำ/ทัณฑสถานแต่ละแห่ง ซึ่งส่วนใหญ่จะเน้นการให้บริการด้านการอ่าน เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับอธิบดีกรมราชทัณฑ์ ฉบับที่ 3 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2480 เรื่องการให้ความสะดวกและประโยชน์บางประการแก่ผู้ต้องขังได้อ่านหนังสือในห้องสมุดอย่างน้อยวันละ 1 ชั่วโมง และผู้ต้องขังที่ได้รับอนุญาตให้เข้าไปใช้ห้องสมุดต้องเป็นผู้ต้องขังตั้งแต่ชั้นเลขขึ้นไปเฉพาะที่อนุญาตให้ยืมหนังสือ ห้องสมุดไปอ่านภายนอกได้ต้องเป็นผู้ต้องขังตั้งแต่ชั้นเยี่ยมขึ้นไปเท่านั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการให้บริการห้องสมุดในเรือนจำยังไม่เปิดกว้างสำหรับผู้ต้องขังทุกคน และจากการสำรวจข้อมูลห้องสมุดเรือนจำทั่วประเทศในปี 2544 พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ดำเนินการไม่ได้ตามบทบาทและภารกิจของห้องสมุดอย่างแท้จริง อีกทั้งยังประสบปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. ขาดแคลนงบประมาณดำเนินการ ทั้งในด้านการซ่อมแซมปรับปรุงสถานที่ การจัดซื้อสื่อวัสดุ อุปกรณ์หนังสือบำรุงห้องสมุด ฯลฯ

2. ห้องสมุดมีสภาพไม่เอื้อต่อการศึกษาหาความรู้ และเข้าไปใช้บริการ มีความคับแคบ แออัด มีเสียงดังรบกวนและร้อนอบอ้าว ฯลฯ โดยเฉพาะห้องสมุดเรือนจำที่ก่อสร้างมานานและไม่มีอาคารเป็นเอกเทศ

3. ขาดแคลนหนังสือ สื่อ สิ่งพิมพ์ ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

4. ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง รับผิดชอบ และปฏิบัติงานประจำห้องสมุด

5. รูปแบบการบริหารจัดการห้องสมุดยังไม่เป็นระบบ ระเบียบ ตามหลักวิชาการ

ด้วยข้อจำกัดดังกล่าว ส่งผลให้ที่ผ่านมาห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง กรมราชทัณฑ์ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว และความจำเป็นที่ต้องสนองนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เป็นการศึกษาตลอดชีวิต โดยเฉพาะผู้ต้องขังซึ่งเป็นผู้ด้อยโอกาสมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องจัดให้ได้รับการศึกษาเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (พิรญาน์ โครตชมพู่, 2548, น. 2)

ห้องสมุดพร้อมปัญญา มิติใหม่ของการพัฒนาห้องสมุดเรือนจำ

ในปี พ.ศ. 2546 ซึ่งตรงกับมงคลสมัยเฉลิมพระชนมายุ 48 พรรษา ในสมเด็จพระเทพรัตนสุทศฯ สยามบรมกุมารี กรมราชทัณฑ์ได้น้อมนำแนวพระราชดำริ และพระราชปณิธานในพระองค์ท่านในอันที่จะทำให้ประชาชนทั่วประเทศรู้หนังสือ อ่านออกเขียนได้ ให้ทุกคนรักการอ่าน การเขียน ให้พลนิกรได้มีโอกาสหาความรู้จากการอ่านหนังสือมาสู่การปฏิบัติให้ปรากฏอย่างเป็นรูปธรรมโดยได้รับความร่วมมือจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และสำนักบริหารงานการศึกษา นอกโรงเรียน จัดโครงการ “ปรับปรุงห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถานเพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพราชสุทศฯ สยามบรมราชกุมารี” มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาห้องสมุดในเรือนจำ ให้เป็นแหล่งบริการด้านการศึกษาที่มีประสิทธิภาพในเรือนจำสามารถให้บริการได้ตามบทบาทภารกิจของห้องสมุดอย่างแท้จริง และสมเด็จพระเทพรัตนราชสุทศฯ สยามบรมราชกุมารีทรงพระราชทานชื่อห้องสมุดพร้อมกับความหมายว่า “ห้องสมุดพร้อมปัญญา” หมายความว่า “ถึงพร้อมด้วยปัญญา”

“ห้องสมุดพร้อมปัญญา” จัดเป็นห้องสมุดเฉพาะ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ทั้งแก่เจ้าหน้าที่และผู้ต้องขัง โดยเฉพาะผู้ต้องขังเป็นกลุ่มเป้าหมายพิเศษ ที่ต้องจัดให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ได้สัมผัสกับโลกภายนอกโดยการรับรู้ความเปลี่ยนแปลงของสังคมเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมที่ทันต่อเหตุการณ์ เพราะบุคคลดังกล่าวดำเนินชีวิตในสังคมปิดหรือที่เรียกว่า “ถูกตัดขาดจากสังคมภายนอก” การเปิดโอกาสในการเรียนรู้ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง จะยิ่งเป็นการบั่นทอนโอกาสในการกลับตัว และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้ต้องขัง นอกจากนี้ห้องสมุดยังมีหน้าที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนภารกิจการราชทัณฑ์ด้านการแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังโดยเฉพาะในด้านการจัดการศึกษา ทั้งวิชาสามัญ วิชาชีพ ศีลธรรมจรรยา เพื่อให้ผู้ต้องขังได้ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตามแนวทางการจัดการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน

จึงก่อเกิดห้องสมุดที่ดำเนินการแล้วเสร็จเป็น “ห้องสมุดพร้อมปัญญา” และสมเด็จพระเทพรัตนราชสุทศฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินทรงเปิดด้วยพระองค์เอง เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2546 คือ “ห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำอำเภอธัญบุรี” เป็นแห่งแรก

ต่อมาจึงได้เสด็จฯ เปิด”ห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำจังหวัดน่าน” เมื่อวันจันทร์ที่ 1 พฤศจิกายน 2547 และยังมีห้องสมุดเรือนจำที่อยู่ระหว่างรอทำเรื่องขอพระราชทานพระราชานุญาตใช้ชื่อ “ห้องสมุดพร้อมปัญญา” อีกจำนวน 18 แห่ง

ปี พ.ศ. 2547 กรมราชทัณฑ์ ได้เพิ่มจำนวน/ทัศนสถานที่เป็นพื้นที่เป้าหมายในการปรับปรุงห้องสมุดอีก 50 แห่ง จากเดิม 53 แห่ง รวมเป็น 103 แห่ง

สิทธิของผู้ต้องขังเกี่ยวกับบริการห้องสมุดเรือนจำ/ทัศนสถาน ดังนี้

1. ศาลฎีกาได้ให้การรับรองสิทธิในการอ่าน และการเข้าถึงแหล่งความรู้ด้านต่าง ๆ ของผู้ต้องขัง

2. ผู้ต้องขังที่อยู่ในระหว่างพิจารณาคดี จึงมีความจำเป็น ตรวจสอบได้ก็ตามที่ศาลยังมีได้พิพากษาตัดสินว่า เป็นผู้กระทำผิดจริง เขาก็ควรได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับผู้บริสุทธิ์ทั่วไป

3. ห้องสมุดมีหน้าที่ต้องให้บริการแก่สมาชิกทุกคนในชุมชนโดยไม่มีกีดกันแม้แต่ผู้ต้องขัง ทั้งนี้เพราะผู้ต้องขังก็เป็นสมาชิกคนหนึ่งของสังคม และแม้ว่าผู้ต้องขังจะถูกควบคุมอยู่ในเรือนจำหรือทัศนสถาน แต่เมื่อพ้นโทษแล้ว เขาก็จะกลับมาเป็นสมาชิกในชุมชนนั้นอีก

4. การอ่านหนังสือ จะช่วยให้ผู้ต้องขังเข้าใจปัญหาของตนเอง และสามารถแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นตามความคาดหวังของสังคม

5. การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ด้วยการอ่านหนังสือ จะช่วยแก้ปัญหาเรื่องความเบื่อหน่ายได้

6. การจัดบริการห้องสมุดสำหรับผู้ต้องขังจะเป็นเครื่องยืนยันว่า ผู้ต้องขังยังมีคุณลึ้มหรือถูกสังคมทอดทิ้ง

การประเมินองค์ประกอบมาตรฐานห้องสมุดพร้อมปัญญา มีดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 หน้าที่และความรับผิดชอบของห้องสมุด

- มีการกำหนดวัตถุประสงค์ หน้าที่ของห้องสมุดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
- มีประกาศ เผยแพร่วัตถุประสงค์ของห้องสมุดให้ทราบโดยทั่วกัน

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการห้องสมุด

- การแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดในระดับเรือนจำ/ทัศนสถาน
- การจัดประชุมคณะกรรมการ ในข้อ 1 อย่างสม่ำเสมอ
- ความร่วมมือกับหน่วยงาน/บุคคลภายนอก เช่น ศูนย์วิद्याพัฒนา มสธ. ศูนย์การศึกษา นอกโรงเรียนสถาบันการศึกษาในพื้นที่ ฯ
- มีการจัดเก็บสถิติข้อมูลการให้บริการของห้องสมุดอย่างเป็นระบบทุก 3 เดือน

- การจัดบริการในลักษณะห้องสมุดสาขา/ห้องสมุดประจำแดน มีความเกี่ยวเนื่องเป็นระบบเดียวกับห้องสมุดกลาง

- การจัดกล่อ่งรับความคิดเห็น/การรับฟังข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของห้องสมุด

องค์ประกอบที่ 3 อาคารสถานที่

1. พื้นที่/อาคาร

- ห้องสมุดมีพื้นที่ ตามเกณฑ์มาตรฐานสำหรับห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน (150 ตารางเมตร)

- พื้นที่บริการห้องสมุดมีความเป็นสัดส่วน

- การจัดสภาพแวดล้อม และปัจจัยทางกายภาพ ของห้องสมุดมีความสวยงาม สอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น

2. การจัดมุมบริการและส่งเสริมการเรียนรู้ในห้องสมุด

มุมบังคับ

- มุมเฉลิมพระเกียรติ มีความมั่นคง สง่างาม สมพระเกียรติ สอดคล้องกับพื้นที่ เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในเกณฑ์มาตรฐานฯ

- มุมบริการยืม-คืน สื่อทรัพยากรสารสนเทศ

- มุมสื่อโสตทัศน

- มุมบริการส่งเสริมการอ่าน

มุมเสริม

- มุม มสธ.

- มุมวิชาชีพ

- มุมบริการด้านกฎหมาย/วิชาการ

องค์ประกอบที่ 4 วัสดุ ครุภัณฑ์ห้องสมุด

รายการหลัก

- เคาน์เตอร์บริการจ่าย-รับ หนังสือ 1 ชุด

- โต๊ะ-เก้าอี้ ที่นั่งอ่านหนังสือ อย่างน้อย 10 ที่นั่ง /ผู้ต้องขัง 200 คน

- ชั้นวางหนังสือที่มีความมั่นคง แข็งแรงตามขนาด มาตรฐาน และมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมกับสัดส่วนของหนังสือที่มีในห้องสมุด

- ตู้/บอร์ดนิทรรศการ อย่างน้อย 2 ตัว

- ตู้บัตรรายการ หรือคอมพิวเตอร์จัดเก็บ สืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ

- ป้ายนิเทศ/ป้ายประชาสัมพันธ์

- ทีวี

- เครื่องเล่นวีซีดี/วีดีโอ

รายการเพิ่มเติม

- เครื่องเล่นวิทยุเทป

- อุปกรณ์ในการซ่อมหนังสือ

องค์ประกอบที่ 5 ทรัพยากรสารสนเทศ

1. หนังสือ

- จำนวนหนังสือ (ไม่นับรวมวารสารจุลสาร) ไม่ต่ำกว่า 3,000 รายการ

- สัดส่วนของหนังสือ

(1) วิชาชีพสาขาต่าง ๆ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30 (900 รายการ)

(2) ศิลธรรมจรรยา ศาสนา ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 (600 รายการ)

(3) บันเทิง ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 20 (600 รายการ)

(4) สารคดี วิชาการ ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 15 (450 รายการ)

(5) กฎหมาย กระบวนการยุติธรรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 15 (450 รายการ)

2. วารสาร/นิตยสาร

- บอกรับ/ได้รับ นิตยสาร/วารสาร ที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมการศึกษา อาชีพ คุณธรรมจริยธรรม สุขภาพ บันเทิง กระบวนการยุติธรรมฯ อย่างน้อย 5 รายการ

3. บอกรับหนังสือพิมพ์อย่างน้อย 3 ฉบับ

4. สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่มีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ในรูปแบบ เทป บันทึกเสียง ซีดี ซีดีรอม ฯ ไม่ต่ำกว่า 100 รายการ

5. การจัดเก็บ และจัดทำเครื่องมือช่วยค้นทรัพยากรสารสนเทศ

- การจัดเก็บ มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศตามระบบทศนิยมดิวอี้ หรือหมวดหมู่ที่เป็นมาตรฐานสากล

- เครื่องมือช่วยค้น มีบัตรรายการ/ฐานข้อมูล รายการทรัพยากรสารสนเทศในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (PLS)

องค์ประกอบที่ 6 บริการสารสนเทศ

- บริการใช้ภายในห้องสมุด

- บริการยืม-คืนสื่อสารสนเทศ (ใช้ระบบธรรมดา/อัตโนมัติ)

- กำหนดเวลาเปิดให้บริการห้องสมุดกลาง สัปดาห์ละไม่ต่ำกว่า 5 วัน วันละไม่ต่ำกว่า 2 ชั่วโมง
 - มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เช่นรณรงค์รับสมัครสมาชิกห้องสมุด กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เป็นต้น
 - บริการหมุนเวียนสื่อสารสนเทศ ระหว่างห้องสมุดกลาง และห้องสมุดประจำแดน หรือห้องสมุดย่อยต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ
 - บริการให้คำปรึกษา/คำแนะนำ/ความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด/การอ่าน/การเรียนรู้ต่าง ๆ เป็นต้น
 - บริการด้านพิเศษด้านกฎหมายแก่ผู้ต้องขัง
- องค์ประกอบที่ 7 บุคลากร
- การจัดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ/เคยผ่านการศึกษา/อบรมด้านห้องสมุด ทำหน้าที่บรรณารักษ์ รับผิดชอบงานห้องสมุด ไม่ต่ำกว่า 1 คน
 - การจัดผู้ต้องขังที่มีความสามารถ ความประพฤติดี ทำหน้าที่ผู้ช่วยบรรณารักษ์ อย่างเหมาะสม (ไม่ต่ำกว่า 2 คน/ 1 ห้องสมุด)
 - การจัดอบรม หรือส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ช่วยงานห้องสมุด ได้เพิ่มทักษะความรู้ด้านงานบรรณารักษ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือก่อนมอบหมายให้ทำหน้าที่ผู้ช่วยงานประจำห้องสมุด
- องค์ประกอบที่ 8 งบประมาณ
- เรือนจำ/ทัณฑสถาน มีการจัดสรรเงินงบประมาณ/เงินนอกงบประมาณ สนับสนุนการดำเนินงานห้องสมุด
 - มีการรณรงค์ขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก เพื่อพัฒนาห้องสมุด

การดำเนินงานห้องสมุดพร้อมปัญญา

วิสัยทัศน์

ห้องสมุดพร้อมปัญญาเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ และสารสนเทศ เพื่อการเรียนรู้ การพัฒนาตนเองและนันทนาการสำหรับผู้ต้องขัง และเจ้าหน้าที่

พันธกิจ

ห้องสมุดพร้อมปัญญาเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของกรมราชทัณฑ์ โดยมีบทบาท ภารกิจสำคัญในการจัดบริการรองรับการศึกษา การเรียนรู้

ด้วยตนเอง การส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม คุณภาพชีวิต ทักษะอาชีพ ทักษะ
การแสวงหา การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศเพื่อการพัฒนาตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสนองพระราชปณิธานของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
ที่ต้องการให้ทุกชุมชนมีแหล่งเรียนรู้ที่สมบูรณ์
2. เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา และพัฒนาทักษะอาชีพให้กับผู้ต้องขัง
3. เพื่อให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ตาม
ภารกิจของกรมราชทัณฑ์ ทั้งในด้านการควบคุมและแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง
4. เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และพัฒนาผู้ต้องขังให้เป็นพลเมืองดีของสังคม
5. เพื่อสร้างนิสัยรักการอ่าน เสริมทักษะการเรียนรู้ การแสวงหาความรู้ รวมทั้ง
นันทนาการ แก่ผู้ต้องขังและเจ้าหน้าที่

การบริหารงานห้องสมุดพร้อมปัญญา

1. เรือนจำ แต่งตั้งและมอบหมายเจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจเป็น
ผู้รับผิดชอบงานห้องสมุด มีหน้าที่วางแผน กำกับดูแล ดำเนินการ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน
เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง
2. เรือนจำจัดทำแผนงาน แผนปฏิบัติการห้องสมุด ระบบการจัดเก็บ ข้อมูลและ
รายงานผลการปฏิบัติงาน เสนอคณะกรรมการบริหารงานห้องสมุดและกรมราชทัณฑ์
3. รูปแบบการบริหารงานห้องสมุดให้ใช้แบบรวมศูนย์ คือทั้งห้องสมุดกลาง ห้องสมุด
สาขา หรือบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ให้เป็นไประบบเดียวกัน อยู่ภายใต้การบริหารงานของห้องสมุด
กลาง
4. เรือนจำจัดให้มีจุดรับความคิดเห็นจากผู้รับบริการห้องสมุด เพื่อนำมาปรับปรุงและ
พัฒนางานห้องสมุด

ความร่วมมือและเครือข่าย

เรือนจำส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรในพื้นที่ โดย
มุ่งเน้นความร่วมมือจากภาคประชาชน หน่วยงานพันธมิตรที่จัดการศึกษาให้กับผู้ต้องขัง เช่น
ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ฯ

งบประมาณและการเงิน

งบประมาณของห้องสมุดเรือนจำหลักจากเงินงบประมาณแผ่นดินจากส่วนราชการ
จัดสรร เงินนอกงบประมาณเช่น เงินสวัสดิการผู้ต้องขัง ฯ และรายได้จากการบริจาคในลักษณะอื่น ๆ

ทรัพยากรสารสนเทศ

1. ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ควรมีทุกประเภท ทั้งสิ่งสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุมเนื้อหาที่สนองนโยบายและพันธกิจของกรมราชทัณฑ์ ความต้องการของผู้รับบริการ ที่ไม่มีลักษณะเป็นการยั่วยุจิตใจให้กำเริบ ก่อให้เกิดความประพฤติในทางชั่วร้าย ผิดศีลธรรม ความรู้สึกทางกามอารมณ์ หรือเป็นภัยต่อความมั่นคงของเรือนจำ

2. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศแกน (Core collection) ซึ่งหมายถึง หนังสือและสื่ออื่น ๆ ที่มีเนื้อหาสาระสนองนโยบายเน้นหนักกรมราชทัณฑ์ และส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา และการพัฒนาอาชีพของผู้ต้องขัง ได้แก่ หนังสือพระราชนิพนธ์ในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี หนังสือตำราแบบเรียน หนังสืออ่านประกอบการเรียน หนังสือให้ความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม

ทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมีดังต่อไปนี้

- หนังสือ จำนวน 7,725 เล่ม
- วารสาร จำนวน 73 ชื่อ จำนวน 1,570 เล่ม
- จุลสาร จำนวน 214 เล่ม
- กฤตภาค จำนวน 114 เรื่อง
- นิตยสาร จำนวน 46 ชื่อ จำนวน 1,824 เล่ม

หนังสือมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

พระราชนิพนธ์ ในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ	จำนวน	35	เล่ม
พจนานุกรม – สารานุกรม	จำนวน	62	เล่ม

รายละเอียดหนังสือในหมวดหมู่ ที่จัดเข้าระบบจัดหมู่ ระบบทศนิยมของดิวอี้ (Dewey

Decimal Cecimal Classification) เรียบร้อยแล้ว

หมวด	000	ความรู้ทั่วไป	จำนวน	263	เล่ม
หมวด	100	ปรัชญา	จำนวน	177	เล่ม
หมวด	200	ศาสนา	จำนวน	957	เล่ม
หมวด	300	สังคมสงเคราะห์และกฎหมาย	จำนวน	1,952	เล่ม
หมวด	400	ภาษา	จำนวน	182	เล่ม
หมวด	500	วิทยาศาสตร์	จำนวน	324	เล่ม
หมวด	600	เทคโนโลยี	จำนวน	677	เล่ม
หมวด	700	ศิลปะ วิจารณ์ศิลป์ มัณฑนศิลป์	จำนวน	191	เล่ม
หมวด	800	วรรณคดี นิยาย	จำนวน	756	เล่ม

หมวด	900	ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์	จำนวน	354	เล่ม
รวมหนังสือที่เข้าระบบแล้ว			จำนวน	5, 890	เล่ม

งานเทคนิคห้องสมุด

ห้องสมุดต้องจัดให้มีการดำเนินงานเทคนิคห้องสมุด ให้เป็นไปตามหลักวิชาการห้องสมุด

1. มีการจัดหา และทำทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
2. มีการเตรียมตัวเล่ม การซ่อม การบำรุงรักษาหนังสือ และสื่อต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ
3. มีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศตามระบบสากล การทำรายการช่วยค้นหา และเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด

4. มีการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นในรูปแบบฐานข้อมูล บัตรรายการหรือควบคุมกันทั้งสองระบบ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

การบริการ และกิจกรรมห้องสมุด

รูปแบบในการให้บริการ

1. กำหนดให้ห้องสมุดพร้อมปัญญา มีอาคารห้องสมุดกลาง ที่มีสื่อทรัพยากรสารสนเทศ และวัสดุครุภัณฑ์ห้องสมุดอย่างเหมาะสม ครอบคลุมตามเกณฑ์มาตรฐานสำหรับห้องสมุดเรือนจำ/ทัณฑสถาน และเน้นการกระจายบริการห้องสมุดให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้อย่างทั่วถึง เช่น นอกจากการบริการ ในห้องสมุดกลางแล้ว ยังมีห้องสมุดย่อยตามแดนต่าง ๆ และการจัดห้องสมุดเคลื่อนที่โดยหมุนเวียนสื่อทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดกลางไปให้บริการอย่างเป็นระบบ โดยให้มีความสอดคล้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเรือนจำ/ทัณฑสถาน

2. ให้การเก็บสถิติผู้ใช้บริการห้องสมุดอย่างเป็นระบบ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงกิจการห้องสมุดให้มีความเจริญก้าวหน้า ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

3. ให้มีบริการด้านต่าง ๆ เช่นเดียวกับห้องสมุดทั่วไป อาทิ ด้านการอ่าน การส่งเสริมการใช้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้เจ้าหน้าที่ และผู้ต้องขังสมัครสมาชิกห้องสมุด เปิดโอกาสให้ยืมหนังสือออกไปอ่านนอกห้องสมุดได้ครั้งละ 1-3 เล่ม

4. กำหนดเวลาให้บริการที่แน่นอน สัปดาห์ละไม่ต่ำกว่า 5 วัน ๆ ละไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง สำหรับในวันหยุดให้จัดบริการพิเศษ และให้มีบริการพิเศษด้านกฎหมายแก่ผู้ต้องขังโดยจัดบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายมาให้คำแนะนำ หรือเชิญผู้ที่มีความรู้จากหน่วยงานภายนอกผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเข้ามาให้คำปรึกษา แนะนำปัญหากฎหมายแก่ผู้ต้องขัง

5. เน้นการจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ เช่น การรณรงค์ส่งเสริมการใช้ห้องสมุด การรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ของผู้ต้องขังเพื่อให้ความรู้ สามารถปฏิบัติงานในห้องสมุดเรือนจำ ตลอดจนห้องสมุดทั่ว ๆ ไปได้ และยังเป็นการฝึกนิสัยรักการอ่านไปในตัว

กลุ่มเป้าหมายในการใช้บริการห้องสมุด

1. เจ้าพนักงาน
2. ผู้ต้องขัง
3. บุคคลภายนอก

ห้องสมุดพร้อมปัญญามีบริการประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. บริการยืม/คืนหนังสือบริการหนังสือสำรองบริการจองหนังสือบริการยืมระหว่างห้องสมุด

- เจ้าหน้าที่เรือนจำฯ เปิดให้เข้ายืมหนังสือ ตั้งแต่ เวลา 08.30-16.00 น. (ของทุกวัน)
- ผู้ต้องขังชายเปิดให้เข้าใช้และยืมหนังสือตั้งแต่เวลา 08.30-12 น. (เว้นวันพุธ)
- ผู้ต้องขังหญิง เปิดให้เข้ายืมหนังสือ ตั้งแต่เวลา 8.30 น.-16.00 น. (ของทุกวัน)

เฉพาะห้องสมุดเคลื่อนที่

- บุคคลภายนอก เปิดให้เข้ายืมหนังสือตั้งแต่เวลา 9.00-15.00 น. เฉพาะวันพุธ (บุคคลภายนอก อนุญาตให้ใช้ห้องสมุดสำหรับอ่านภายในเท่านั้น (งดยืม) และเข้าใช้ได้เฉพาะวันพุธ ตามเวลาที่กำหนด บุคคลภายนอกจะต้องแจ้งความจำนงต่อทางเรือนจำเพื่อเข้าใช้ห้องสมุด)

2. บริการแนะนำการอ่าน เพื่อสนับสนุนให้เกิดความสนใจด้านวิชาชีพ คุณธรรมจริยธรรม ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม และน่าสนใจอื่น ๆ ที่ส่งเสริมการพัฒนาการตนเอง และพัฒนาสังคม ประเทศชาติ

3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ข้อมูลสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์

4. การจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมการอ่าน และการใช้ห้องสมุดในรูปแบบต่าง ๆ

4.1 กิจกรรมแนะนำหนังสือใหม่ หนังสือที่น่าสนใจ รวมถึงสื่อโสตทัศน์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์

4.2 การจัดนิทรรศการให้ความรู้ ทั้งที่เป็นนิทรรศการถาวรและนิทรรศการวาระต่าง ๆ

4.3 การจัดกิจกรรมพิเศษอื่น เช่น กิจกรรมประกวดเรื่องเล่า การเขียนเรียงความ การเขียนกวีฯ

บุคลากรห้องสมุด

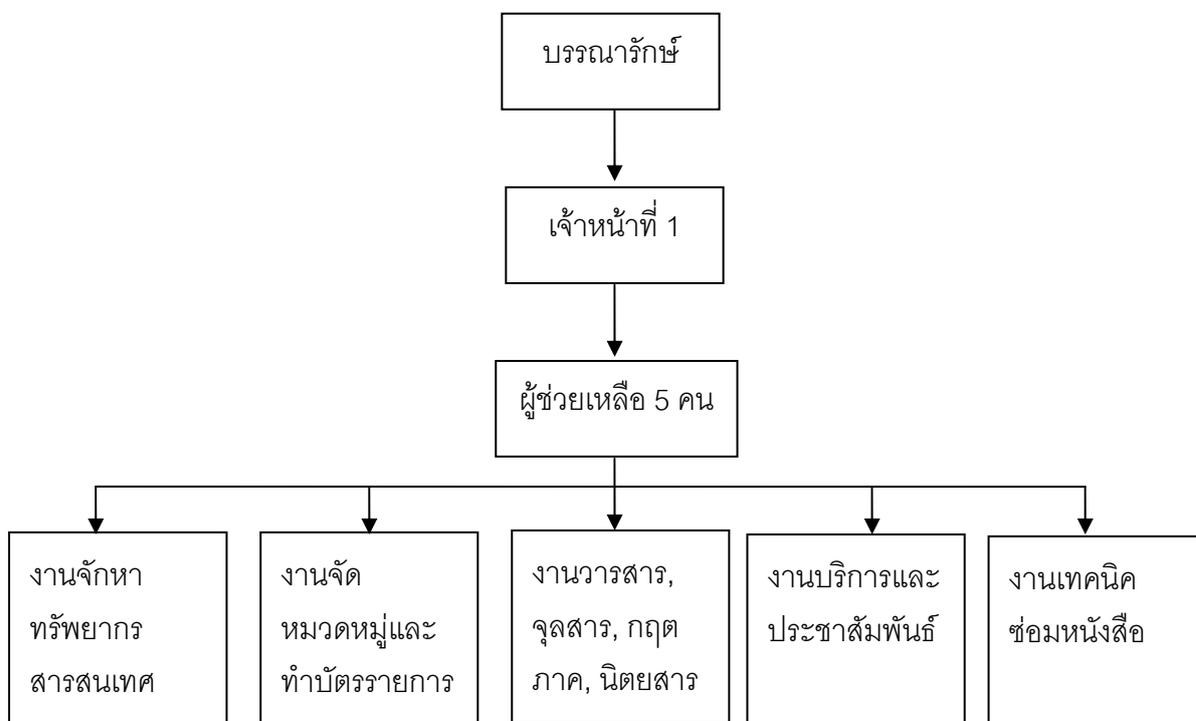
โดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

- หัวหน้าฝ่ายการศึกษา ทำหน้าที่รับผิดชอบแผนบรรณารักษ์

- เจ้าหน้าที่ระดับ 1 ทำหน้าที่ช่วยรับผิดชอบควบคุมดูแล จำนวน 1 คน
- ผู้ต้องขังช่วยงาน จำนวน 5 คน (ผู้ต้องขังต้องมีคุณสมบัติสำเร็จการศึกษา ไม่ต่ำกว่ามัธยมต้น เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ประพฤติดี มีความรับผิดชอบ) ไว้ใจได้ มีใจรักและสมัครใจทำงานห้องสมุด

แผนภูมิที่ 2.2

ผังการบริหารงานห้องสมุดพร้อมปัญญา



อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์

เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 2 ชั้น สร้างเป็นเอกเทศ มีพื้นที่รวม 270 ตารางเมตร โดยมีเนื้อที่ด้านใน กว้าง 5.00 เมตร ยาว 27.00 เมตร

ชั้นล่าง จัดเป็นมุกเด็จพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยจัดนิทรรศการโครงการส่วนพระองค์ และนิทรรศการพระราชนิพนธ์ ในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ใช้เนื้อที่ประมาณ 135 ตารางเมตร

(1) มุกเด็จพระเกียรติฯ ประกอบด้วย

- พระฉายาลักษณ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ พร้อมจัดพานพุ่ม จำนวน 1 ชุด

- ตู้นิทรรศการหนังสือพระราชนิพนธ์ จำนวน 2 ตู้
- ตู้นิทรรศการติดฝาผนัง ขนาด 160X35X179 จำนวน 2 ตู้
- บอร์ดประชาสัมพันธ์, นิทรรศการ 144X120 ซม. จำนวน 6 บอร์ด

(2) มุมให้บริการประกอบด้วย

- ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์รายวัน วารสาร ตู้บัตรรายการ ตู้กฤตภาค ตู้จุลสาร
ตู้วารสาร
- ชั้นวางวารสาร (3 ชั้น ขนาด 95X45X85) จำนวน 5 ตู้ และที่แขวนหนังสือพิมพ์
รายวัน จำนวน 7 ฉบับ จำนวน 2 ชุด

- เคาน์เตอร์บรรณารักษ์ จำนวน 1 ชุด
- คอมพิวเตอร์ค้นหาข้อมูลหนังสือ จำนวน 1 ชุด

ชั้นบน

- มุมอ่านหนังสือ ประกอบด้วย
- นั่งอ่านหนังสือ จำนวน 35 ที่นั่ง
- ชั้นวางหนังสือ 5 ชั้น (ขนาด 177X85X39 ซม.) จำนวน 18 ตู้
- ชั้นวางนิตยสาร 3 ชั้น (100X85X47 ซม.) จำนวน 11 ตู้

มุมห้องโสตทัศนศึกษา ขนาดเนื้อที่ 15 ตารางเมตร ประกอบด้วย

- โต๊ะเก้าอี้สำหรับเจ้าหน้าที่ จำนวน 1ชุด
- เก้าอี้สำหรับฟังบรรยาย จำนวน 140 ตัว
- เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 ชุด
- เครื่องเล่น CD, DVD พร้อม TV จำนวน 1 ชุด
- ชุด DVD โครงการ ไฟฟ้าใจสะอาด สร้างชีวิตใหม่ ตามรอยพระยุคลบาท

จำนวน 2 ชุด

- ชุด DVD นันทนาการ จำนวน 2 ชุด
- ชุด DVD การบริหารงานเรือนจำ จำนวน 2 ชุด

การบริการห้องสมุดพร้อมปัญญา มุ่งเน้นในการส่งเสริมสนับสนุนผู้ต้องขังให้ได้รับ
บริการข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ทางด้านการศึกษา การพัฒนาทักษะอาชีพ ตลอดจนการปลูกฝัง
นิสัยรักการอ่านให้แก่ผู้ต้องขัง ตามพันธกิจของกรมราชทัณฑ์ด้านการแก้ไขและพัฒนาพฤตินิสัย
ผู้ต้องขังให้เป็นพลเมืองดีมีคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ

ข้อปฏิบัติในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย

2. ห้ามนำอาหาร เครื่องดื่มทุกชนิด เข้ารับประทานในห้องสมุด
3. ห้ามนำหนังสือ เอกสารใด ออกจากห้องสมุดโดยมิได้รับอนุญาต
4. ห้ามตัด ฉีก หรือทำให้เสียหายไปจากเดิมโดยเด็ดขาด
5. ห้ามส่งเสียงดัง หรือทำความรบกวนผู้อื่น
6. ห้ามสูบบุหรี่
7. เมื่อลุกจากเก้าอี้ จะต้องเลื่อนเก้าอี้ให้หน้าของเก้าอี้ชิดโต๊ะเพื่อผู้มาใช้ที่นั่งหลังจะได้

ทราบว่เก้าอี้ว่าง

8. เมื่ออ่านหนังสือเสร็จแล้ว โปรดวางหนังสือไว้ในที่จัดไว้ให้
9. ไม่นำงานอื่น ๆ มาทำในห้องสมุด

ห้องสมุดเคลื่อนที่

ให้บริการในแดน 2 โดยจัดรถเข็นหนังสือเคลื่อนที่ และให้บริการ ยืม-คืน เป็นนิตยสาร

และวารสาร

9. ปัจจุบันมีสมาชิกที่ลงทะเบียนห้องสมุดดังนี้
 - ผู้ต้องขังชาย จำนวน 1, 352 คน
 - ผู้ต้องขังหญิง จำนวน 316 คน
10. สถิติการยืมหนังสือ, วารสาร

ตารางที่ 2.1

จำนวนผู้ใช้บริการยืมหนังสือจากห้องสมุดพร้อมปัญญา ในรอบ 1 ปี

(มกราคม 2550 ถึง ธันวาคม 2550)

เดือน/ปี 2550	ผู้ต้องขังชาย (คน)	ผู้ต้องขังหญิง (คน)
มกราคม	2, 518	542
กุมภาพันธ์	2, 465	538
มีนาคม	2, 879	514
เมษายน	2, 363	372
พฤษภาคม	2, 175	462
มิถุนายน	1, 038	454
กรกฎาคม	1,147	754

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

เดือน/ปี 2550	ผู้ต้องขังชาย (คน)	ผู้ต้องขังหญิง (คน)
สิงหาคม	1,424	1,304
กันยายน	1,473	1,489
ตุลาคม	1,407	1,568
พฤศจิกายน	1,368	1,507
ธันวาคม	1,456	1,130

ที่มา: ข้อมูลจากเรือนจำอำเภอธัญบุรี

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ และคณะ (2546) ได้ศึกษาการวิจัย “เรื่องการบริหารจัดการห้องสมุดเพื่อการรับประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา” ศึกษาสภาพความเป็นจริงของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา อันนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงให้มีคุณภาพและมาตรฐาน คู่มือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย การบริหารจัดการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการรับประกันคุณภาพการศึกษาตามสภาพความเป็นจริงมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการบริหาร
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
3. ด้านบริการ
4. ด้านการรับประกันคุณภาพห้องสมุด

จากการทบทวนการวิจัย “เรื่องการบริหารจัดการห้องสมุดเพื่อการรับประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา” เป็นการศึกษาวิจัยที่สอดคล้องกับ งานวิจัยที่ผู้ศึกษาสนใจ แต่แตกต่างกันในบางส่วนคือ การรับประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนำไปสู่การได้รับรองมาตรฐานสากล (ISO 9000) ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการสูง

อมรา อิศระชาญพานิช (2544) ได้ศึกษา “เรื่องความคาดหวังของผู้ใช้ต่อคุณภาพห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพห้องสมุดต่าง ๆ 6 ด้าน คือ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้มีความคาดหวังในระดับมากให้ห้องสมุดจัดทำฐานข้อมูลเฉพาะสาขาวิชา โดยมีเนื้อหาสอดคล้องในระบบการเรียนการสอนภายในคณะวิทยาศาสตร์

ด้านบริการสารสนเทศ เน้นการบริการยืมอัตโนมัติ บริการสืบค้นด้วยสารนิเทศด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรมีความทันสมัย

ด้านมาตรฐานการดำเนินงานเทคนิค ผู้ใช้คาดหวังมากให้ห้องสมุดจัดบริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา จัดทำแฟ้มข้อมูลเฉพาะเรื่อง

ด้านโครงสร้างการบริการห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่คาดหวังในระดับมากให้ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทันสมัยอื่น ๆ เพิ่ม

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้ใช้คาดหวังระดับมากให้ห้องสมุดจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยคำนึงถึงระบบแสงสว่าง และควบคุมเสียงภายในห้องสมุด

ด้านบุคลากร ผู้ใช้คาดหวังในระดับมากให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความมีมิตรไมตรี มีกิริยามารยาทเหมาะสม

วรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” เพื่อศึกษาความต้องการ ตลอดจนปัญหาในการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือผู้ใช้ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ ที่เป็นอาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 346 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ SPSS/PC คำนวณหาสถิติที่ต้องการ

ผลการวิจัยโดยสรุปมีดังนี้ ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เข้าห้องสมุดโดยเฉลี่ยมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาและอ่านหนังสือ/เอกสาร เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุดโดยเรียนรู้ โดยเคยใช้ห้องสมุดอื่น ๆ มาก่อน ค้นหาหนังสือ/เอกสารที่ต้องการได้จากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ค้นหาหนังสือเอกสาร ที่ต้องการได้เป็นส่วนมาก กรณีไม่สามารถค้นหาหนังสือ/เอกสารได้ เนื่องจากมีรายการในฐานข้อมูลแต่ไม่พบหนังสือ/เอกสารบนชั้น สอบถามบรรณารักษ์เมื่อมีปัญหาในการใช้ห้องสมุด ไม่เคยใช้บริการบางประเภทเนื่องจากทราบว่ามีการแต่ไม่มีเวลาใช้ ต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการเพิ่มขึ้นคือ บริการให้ยืม-รับคืนหนังสือ/เอกสาร บริการเคเบิลทีวี บริการโสตทัศนวัสดุ บริการมัลติมีเดีย และบริการซีดี-รอมหรือฐานข้อมูลออนไลน์ทางเศรษฐศาสตร์ ผู้ใช้ห้องสมุดใช้และต้องการบริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ ใช้และต้องการทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือพิมพ์ภาษาไทยและหนังสือภาษาไทย

ปัญหาในการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด หนังสือที่ต้องการมีน้อยฉบับ หนังสือที่มีในห้องสมุดเก่าและล้าสมัย หนังสืออ้างอิงเฉพาะสาขามีน้อย หนังสืออ้างอิงภาษามีน้อย หนังสืออ้างอิงที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษมีน้อย วารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด หนังสือพิมพ์น้อยฉบับมีเพียงพอต่อความต้องการ แฟ้มสารนิเทศเฉพาะเรื่องมีเนื้อหาเก่า ไม่ทันสมัย ห้องสมุดไม่เปิดบริการวันเสาร์-วันอาทิตย์ที่ห้องสมุดคับแคบ

ผู้ใช้ห้องสมุดได้เสนอแนะให้ห้องสมุดเพิ่มจำนวนหนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะหนังสือและวารสารทางวิชาการสาขาเศรษฐศาสตร์ ควรเข้มงวดกับผู้ใช้ห้องสมุดที่ส่งเสียงดังและจัดให้มีบริการยืม-คืนด้วยคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาแนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สรุปได้ว่า การพัฒนาห้องสมุดในด้านการบริการมีหลายปัจจัยที่ก่อให้เกิดบริการที่ดี เช่น การบริหารจัดการห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศ การดำเนินงานเทคนิคห้องสมุด บุคลากร สถานที่และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการศึกษา ความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหา อุปสรรค เพื่อนำมาพัฒนาห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงประสงค์ ที่จะศึกษา เรื่อง “แนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำอำเภอธัญบุรี” เพื่อต้องการทราบถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดพร้อมปัญญา และศึกษาปัญหา อุปสรรค ต่อการเข้าใช้บริการห้องสมุดพร้อมปัญญา โดยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

