

การวิเคราะห์โครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังโดยความร่วมมือ
ระหว่างกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

Analyzing Social Construction of Meanings, Patterns, Strategies, Problems,
and how to manage the problems of The Project of Skill Development
and Career Promotion for Inmates

พนิดา นิลอรุณ*

ฤทธิรี เอกภาพวาสนา*

อัญชลี โกอนันต์ตระกูล*

พิทักษ์ ศิริวงศ์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้ความหมายและที่มาของความหมายรูปแบบกลยุทธ์ รวมถึงปัญหา อุปสรรค และวิธีการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังในรูปแบบอาชีพคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) โดยความร่วมมือระหว่างกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ซึ่งนำร่องกับทัณฑสถานหญิงบำบัดพิเศษ จังหวัดปทุมธานี และบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าเป็นรายบุคคลแบบตัวต่อตัวผู้ดำเนินโครงการหลัก ได้แก่ ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาผู้ต้องขังทัณฑสถานหญิงบำบัดพิเศษจังหวัดปทุมธานี ผู้ต้องขังที่เข้าฝึกวิชาชีพคอลเซ็นเตอร์และผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) และรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบแบบสามเส้าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แนวคำถามในการสัมภาษณ์ เครื่องบันทึกเสียง สมุดปากกา กล้องถ่ายรูป และตัวผู้วิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่าบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด(มหาชน)ให้ความหมายของการดำเนินโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังในรูปแบบอาชีพคอลเซ็นเตอร์ คือการทำประโยชน์คืนสู่สังคม ควบคู่ไปกับการประกอบธุรกิจ โดยมีรูปแบบของโครงการแบ่งเป็นรูปแบบด้านกระบวนการดำเนินงาน รูปแบบการแก้ปัญหาโดยมีที่มาจากการขาดบุคลากรในการปฏิบัติงานและการส่งเสริมอาชีพซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของกรมราชทัณฑ์ในการจัดฝึกอบรมและสร้างอาชีพให้กับผู้ต้องขังเพื่อให้ผู้ต้องขังเกิดทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ มีแนวทางในการประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองและสามารถอยู่ร่วมกับสังคมภายหลังพ้นโทษ โครงการนี้ใช้กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) ถึงแม้จะเป็นการดำเนินธุรกิจที่รู้รับผิดชอบต่อสังคมก็ตามแต่โครงการก็ประสบกับปัญหา อุปสรรค คือ เรื่องการกระบวนการปฏิบัติเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่กรมราชทัณฑ์ถึงความปลอดภัยและรัดกุม เพื่อไม่ให้ผู้ต้องขังใช้โครงการเป็นช่องทางในการทำผิดกฎหมาย จากผลการปฏิบัติงานในกลุ่มทดลองแรกที่มีผู้ต้องขังจำนวน 20 คน โครงการนี้สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ต้องขังที่ได้รับโอกาสฝึกอาชีพคอลเซ็นเตอร์ อีกทั้งสามารถช่วยแก้ปัญหาเรื่องการลาออกของพนักงานบริษัทและตรงตามพันธกิจว่าด้วยเรื่องการทำประโยชน์เพื่อสังคม

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน 10170

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพชรบุรี 76120 innjun@yahoo.com

Abstract

The objectives of this research were to study meanings, patterns, strategies, problems, and how to manage the problems of labor-skill development and career promotion for inmates in Call Center concept. The Department of Corrections, Ministry of Justice (lead by the Woman Correctional Institution, Pathumthani) collaborated with Teleinfo Media Public Company Limited by individual interviewing the main project operator; Woman Correctional Development Division Director, Pathumthani. Call Center practiced inmates, and Marketing Manager's Teleinfo Media Public Company Limited and collects triangulation data. Research Instruments were interview questions, tape recorder, notebook, pen, camera and research by using descriptive analysis.

Based on the findings, Teleinfo Media Public Company defined that labor-skill development and career promotion for inmates in Call Center concept was returning benefits to society together with business. This project was classified into 2 patterns: operational process and problem solving in the lack of operation staffs. Although the CSR strategy was used to pursue this project, it still encountered a problem; that is, Teleinfo Media Public Company should enhance confidence in securement in order to prevent inmates from using this project to commit blunders. Regarding the performance in the first experimental group of 20 inmates, this project was obtained satisfaction. Besides, it could prevent staffs from resigning their jobs as well.

บทนำ

กรมราชทัณฑ์มีนโยบายในการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูและพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง โดยการส่งเสริมให้เรือนจำและทัณฑสถานทั่วประเทศดำเนินการจัดอบรมวิชาชีพสาขาต่างๆ ให้แก่ผู้ต้องขัง เพื่อให้ผู้ต้องขังเกิดทักษะความรู้ประสบการณ์มีแนวทางในการประกอบอาชีพเลี้ยงตนเอง และสามารถอยู่ร่วมกับสังคมภายหลังพ้นโทษ ซึ่งทางกรมราชทัณฑ์ได้แบ่งการฝึกอบรมวิชาชีพในหลายรูปแบบรวมถึงอาชีพในระบบโรงงาน โดยถือว่าเป็นการฝึกอาชีพตามหลักสูตรมาตรฐานทำให้ผู้ต้องขังเกิดความชำนาญในวิชาชีพนั้นๆ ซึ่งสามารถยกระดับฝีมือให้สูงขึ้นเทียบเท่ามาตรฐานภายนอก สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกอบการที่จะเข้ามาสนับสนุนและว่าจ้างแรงงานผู้ต้องขัง ในปัจจุบันมีการฝึกอาชีพแก่ผู้ต้องขังได้ขยายสาขาอาชีพออกไปเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เพื่อให้เหมาะสมกับความถนัด ความรู้ ความสามารถ ของผู้ต้องขังและความต้องการของตลาดแรงงานเมื่อพ้นโทษออกไป (กรมราชทัณฑ์, 2556)

ทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิงอยู่ในสังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2522 มีวัตถุประสงค์เพื่อบำบัดรักษา อบรมและฝึกวิชาชีพ ผู้ต้องขังหญิง ที่ต้องโทษเกี่ยวกับคดีอาชญากรรมให้โทษตั้งแต่เดิมถูกคุมขังปะปนรวมกับผู้ต้องขัง คดีประเภทอื่นๆและยังไม่มีสถานที่ควบคุมบำบัดรักษาแยกเป็นเอกเทศ ตั้งอยู่เลขที่ 38 หมู่ที่ 1 ถนนเลียบบคลองห้า ตำบลคลองห้า อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีพื้นที่ทั้งหมด 52 ไร่ 3 งาน โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น

1) พื้นที่ภายในทัศนสถานบำบัดพิเศษหญิง มีจำนวน 15 ไร่ 3 งาน

2) พื้นที่ภายนอกทัศนสถานบำบัดพิเศษหญิงมีจำนวน 37 ไร่ ระยะทางห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 40 กิโลเมตร และระยะทางห่างจากจังหวัดปทุมธานี ประมาณ 25 กิโลเมตร ทัศนสถานบำบัดพิเศษหญิงมีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมผู้ต้องขังหญิงเด็ดขาด คดียาเสพติดให้โทษ กำหนดโทษไม่เกิน 10 ปี มีทั้งผู้ต้องขังที่มีพฤติกรรมในการเสพและจำหน่าย ซึ่งแยกขังจากการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ต้องขัง อีกทั้งยังดำเนินการด้านการอบรมพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมและฝึกวิชาชีพการใช้อย่างงาน ตลอดจนจัดสวัสดิการให้การสงเคราะห์และสุขอนามัยแก่ผู้ต้องขังมีจำนวนผู้ต้องขัง ณ วันที่ 26 มิถุนายน 2556 จำนวน 1,953 ราย ทัศนสถานบำบัดพิเศษหญิงดำเนินการภายใต้ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จตามนโยบายอธิบดีกรมราชทัณฑ์ หนึ่งในตัวชี้วัดที่ทางทัศนสถานต้องดำเนินการให้กับผู้ต้องขัง คือ ระดับความสำเร็จของผู้ต้องขังที่ได้รับการฝึกวิชาชีพแล้วสามารถประกอบอาชีพได้ภายหลังพ้นโทษโดยมีวิธีดำเนินการ (กรมราชทัณฑ์, 2556) ดังนี้ประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งงานว่างตามข้อมูลของสำนักจัดหางาน ฝึกอบรมวิชาชีพ ตามความต้องการของตลาด และความสนใจของผู้ต้องขัง การติดตามประเมินผลภายหลังพ้นโทษ

บริษัท เทเลอินโฟมีเดีย จำกัด (มหาชน) หรือ ไทยแลนด์ เยลโล่เพจเจส (สมุดหน้าเหลือง) ผู้ดำเนินธุรกิจให้บริการค้นหาข้อมูล รายชื่อธุรกิจ สินค้า และบริการต่างๆ ด้วยรูปแบบของสมุดหน้าเหลือง การให้บริการสอบถามข้อมูลธุรกิจทางโทรศัพท์ที่หมายเลข 1188 และการเข้าสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ (Website TYPLIVE.COM) อีกทั้งยังมีบริการคอลเซ็นเตอร์ 1188 ไทยแลนด์ เยลโล่เพจเจส (Call Center 1188 Thailand Yellowpages) เป็นบริการที่ช่วยค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ของธุรกิจ ร้านค้า และบุคคล ทั่วประเทศไทยกว่า 6 ล้านเลขหมาย ครอบคลุมทุกหมวดสินค้า บริการ และอีกหลากหลายข้อมูลในชีวิตประจำวัน เช่น ข้อมูลร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน บริการรับพิมพ์ และส่งข้อความผ่านทาง SMS เป็นต้นโดยเปิดให้บริการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง อัตราค่าบริการนาทีละ 6 บาททั่วประเทศ (บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน), 2556: ระบบออนไลน์) บริษัทมีพันธกิจในการดำเนินธุรกิจว่าด้วยเรื่องการทำประโยชน์เพื่อสังคมจึงก่อให้เกิดโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังในรูปแบบอาชีพคอลเซ็นเตอร์

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังในเรือนจำที่ปัจจุบันมีองค์กรธุรกิจมากมายได้เข้าไปดำเนินการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดย มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ต้องขัง กรณีศึกษา บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมมือกับกรมราชทัณฑ์ริเริ่มโครงการฝึกอบรมอาชีพให้แก่ผู้ต้องขังเป็นพนักงานบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ผ่านหมายเลข 1188ซึ่งเป็นโครงการรูปแบบใหม่ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความเป็นมาการให้ความหมายรูปแบบกลยุทธ์ รวมถึงปัญหา อุปสรรค และวิธีการจัดการกับปัญหาอุปสรรค ผลการดำเนินโครงการทั้งนี้เพื่อเสนอแนะเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการฝึกอบรมวิชาชีพอื่นๆแก่ผู้ต้องขังต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้ความหมายและความเป็นมาของโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังโดยความร่วมมือระหว่างกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษารูปแบบและกลยุทธ์ในการดำเนินโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขัง ของบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และวิธีการจัดการกับปัญหาและอุปสรรค ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังของบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ศึกษาความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบกลยุทธ์ การดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และวิธีการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังโดยความร่วมมือระหว่างกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินโครงการหลักศึกษา โดยอ้างอิงแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอาชีพแก่ผู้ต้องขัง ความต้องการของมนุษย์ และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

2. **ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก** คือ คุณพงศธร วรรัตนธรรม ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน), คุณนิรมล ธรรมเจริญ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิงและตัวแทนผู้ต้องขังที่ได้ร่วมโครงการ

3. **ขอบเขตด้านพื้นที่** พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ ทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง จังหวัดปทุมธานี

4. **ขอบเขตด้านเวลา** ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2556 ถึง กันยายน 2556

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอาชีพผู้ต้องขัง

สำราญ ถาวรยุศม์ (อ้างถึงใน ระเบียบวิธีวิจัย รัชมิฎติ, 2533:55) กล่าวว่า เงื่อนไขที่จะทำให้การฝึกอบรมพัฒนาได้ผลดีคือ 1. ทุกคนทุกระดับได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง 2. เทคนิควิธีในการพัฒนา คือ การฝึกอบรมควรทราบว่าแต่ละคนต้องการอะไร ขาดอะไร มีความเหมาะสมกับองค์กรอย่างไร มีการประเมินติดตามผลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาต่อไป 3. ตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความต้องการ มีความกระตือรือร้นเพียงใด 4. บรรยากาศขององค์กร หมายถึง การให้คนได้รับการเรียนรู้ พัฒนา ก้าวหน้าและสามารถที่จะได้ใช้วิชาการความรู้จากการได้รับการฝึกอบรมได้ดียิ่งขึ้น ถ้าคนฝึกอบรมไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ หรือองค์กรไม่ได้ให้ความสนใจในการฝึกอบรม ไม่ทราบว่าจะนำไปทำอะไร การฝึกอบรมนั้นก็ไม่ได้ผล

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของผู้ต้องขัง

สุเทพ เชาวลิต (2527: 153) ได้กล่าวถึงความต้องการของผู้ต้องขัง (Prisoner-Needs) ไว้ว่า

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความหิวกระหาย ความต้องการความอบอุ่นของร่างกาย การออกกำลังกาย การพักผ่อนหลับนอน และความต้องการสัมผัสของประสาทในเรื่อง รูป รส กลิ่น เสียง เป็นต้น ได้แก่

- อาหารเป็นสิ่งสำคัญที่เรือนจำ หรือทัณฑสถานจะต้องเอาใจใส่
- เครื่องนุ่งห่มหลับนอน มีทั้งเสื้อผ้าที่เป็นเครื่องแบบผู้ต้องขังและเสื้อผ้าที่ผู้ต้องขังนำเสื้อของตนเองมาใช้

- สุขภาพอนามัย การให้บริการทางการแพทย์มีความจำเป็นเพราะโรคร้ายไข้เจ็บอาจเกิดขึ้นได้กับทุกคนรวมทั้งผู้ต้องขัง

2) ความต้องการทางด้านจิตใจ (Psychological Needs) ความต้องการทางด้านจิตใจของผู้ต้องขังก็เหมือนบุคคลปกติทั่วไป เป็นเรื่องสำคัญและมีส่วนทำให้ผู้ต้องขังกลับตัวเป็นคนดี บริการที่จำเป็น คือการเยี่ยมเยียน ได้แก่ การเยี่ยมเยียนของญาติมิตร และการติดต่อทางจดหมาย ตลอดจนการรับรู้ข่าวสารของโลกภายนอกและความบันเทิงต่างๆ

3) ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) มีอยู่ 3 ระดับ คือ ความต้องการสังคม (Social Ability) ต้องการติดต่อสังสรรค์สนทนากับเพื่อนผู้ต้องขังคนอื่นๆ ต้องการมีเพื่อน ต้องการพูดคุย หัวเราะ เฮฮา กับคนที่รู้จักชอบพอ ความต้องการเป็นที่ยอมรับ (Belonging) ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มให้ทุกคนในกลุ่มยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และความต้องการมีฐานะทางสังคม (Status) ต้องการให้บุคคลในสังคมได้เห็นความสำคัญของตัวเอง ต้องการมีคนสังเกตและยกย่องเอาใจใส่ตน

4) ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) ได้แก่ ความปลอดภัยทางสังคม เศรษฐกิจ (Economic Security) และความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Security)

5) ความต้องการแสดงตัวตนออกมา (Self-Expression Needs) ได้แก่ ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง (Self - Assertion) คือ ต้องการที่จะเป็นผู้ลิขิตชีวิตตนเอง ต้องการเป็นอิสระ ความต้องการพิสูจน์ตนเอง (Self-Actualization) คือ ความต้องการพิสูจน์ความสามารถของตนเอง แสดงให้คนอื่นเห็น ต้องการสร้างผลงานที่ดีไว้ ต้องการสร้างความสำเร็จในชีวิต และความต้องการก้าวหน้าคือ ต้องการเพิ่มความสามารถมากขึ้นและเปลี่ยนไปหาสิ่งที่ยากขึ้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม Philip Kotler และ Nancy Lee (อ้างถึงใน พิทักษ์ ศิริวงศ์ และคณะ 2554:193) ได้จำแนก ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) เป็น 7 ชนิดกิจกรรม ได้แก่

1) การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion) เป็นการจัดหาเงินทุน วัสดุ สิ่งของ หรือทรัพยากรอื่นขององค์กร เพื่อขยายการรับรู้และความห่วงใยต่อประเด็นปัญหาทางสังคมนั้น ตลอดจนสนับสนุนการระดมทุน การมีส่วนร่วม หรือการเพิกถอนอาสาสมัครเพื่อการดังกล่าว องค์กรธุรกิจอาจริเริ่มและบริหารงานส่งเสริมนั้นด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์ใดหรือกับหลายๆองค์กรก็ได้

2) การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (Cause-Related Marketing) เป็นการอุดหนุนหรือการบริจาครายได้ส่วนหนึ่งจากการขายผลิตภัณฑ์เพื่อช่วยเหลือหรือร่วมแก้ไขประเด็นปัญหาทางสังคมจำเพาะหนึ่งๆ ซึ่งมักมีช่วงเวลาที่ยากัดแน่นอน หรือดำเนินการแบบจำเพาะผลิตภัณฑ์ หรือให้แก่การกุศลที่ระบุไว้เท่านั้น กิจกรรม CSR ชนิดนี้ องค์กรธุรกิจมักร่วมมือกับองค์กรที่ไม่มีวัตถุประสงค์หากำไร เพื่อสร้างสัมพันธภาพในประโยชน์ร่วมกันด้วยวิธีการเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์เพื่อนำเงินรายได้ไปสนับสนุนกิจกรรมการกุศลนั้นๆ ในขณะเดียวกันก็เป็นการเปิดโอกาสให้แก่ผู้บริโภคได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือการกุศลผ่านทางการซื้อผลิตภัณฑ์ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม

3) การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (Corporate Social Marketing) เป็นการสนับสนุนการพัฒนาหรือการทำให้เกิดผลจากการณรงค์เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านสุขภาวะ ความแตกต่างสำคัญระหว่างการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคมกับการส่งเสริมการ

รับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม คือ การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคมจะเน้นที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นหลัก ในขณะที่การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคมจะเน้นที่การสร้างความตระหนักรู้ตลอดจนการสนับสนุนทรัพยากรด้านทุนและอาสาสมัครเพื่อให้รับรู้ถึงประเด็นปัญหาดังกล่าว

4) การบริจาคเพื่อการกุศล (Corporate Philanthropy) เป็นการช่วยเหลือไปที่ประเด็นปัญหาทางสังคมโดยตรงในรูปของการบริจาคเงินหรือวัตถุสิ่งของเป็นกิจกรรม CSR ที่พบเห็นในแทบทุกองค์กรธุรกิจและโดยมากมักจะเป็นไปตามกระแสความต้องการจากภายนอกหรือมีผู้เสนอให้ทำมากกว่าจะเกิดการวางแผนหรือออกแบบกิจกรรมจากภายในองค์กรเองทำให้ไม่เกิดการเชื่อมโยงเข้ากับเป้าหมายหรือพันธกิจขององค์กรเท่าใดนัก

5) การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering) เป็นการสนับสนุนหรือจูงใจพนักงาน คู่ค้าร่วมสละเวลาและแรงงานในการทำงานให้แก่ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่และเพื่อตอบสนองต่อประเด็นปัญหาที่องค์กรให้ความสนใจหรือห่วงใย องค์กรธุรกิจอาจเป็นผู้ดำเนินการเองโดยลำพัง หรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์กรใด และอาจเป็นผู้กำหนดกิจกรรมอาสาต่างกล่าวนั้นเอง หรือให้พนักงานเป็นผู้คัดเลือกกิจกรรมแล้วนำเสนอต่อองค์กรเพื่อพิจารณาให้การสนับสนุน โดยที่พนักงานสามารถได้รับการชดเชยในรูปของวันหยุดหรือวันลาเพิ่มเติม

6) การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices) เป็นการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างพินิจพิเคราะห์ทั้งในเชิงป้องกันในทางหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมหรือในเชิงร่วมกันแก้ไขด้วยการช่วยเหลือเยียวยาทางสังคมนั้นๆ ด้วยกระบวนการทางธุรกิจเพื่อการยกระดับสุขภาวะของชุมชนและการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม โดยที่องค์กรธุรกิจสามารถที่จะดำเนินการเองหรือเลือกที่จะร่วมมือกับพันธมิตรภายนอก

7) การพัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการตามกำลังซื้อของคนในระดับฐานราก (Developing and Delivering Affordable Products and Service) เป็นการใช้กระบวนการทางธุรกิจในการผลิตและจำหน่ายสินค้าและบริการสู่ตลาดที่เรียกว่า The Bottom of the Pyramid (BoP) ในราคาที่ไม่แพงเหมาะกับกำลังซื้อของผู้บริโภคในระดับฐานรากให้สามารถเข้าถึงสินค้าและบริการเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต พร้อมกันกับเป็นโอกาสสำหรับธุรกิจในการเข้าถึงตลาดปริมาณมหาศาล

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีปรากฏการณ์วิทยา มีรายละเอียดดังนี้

1. **ผู้ให้ข้อมูลหลัก** คือ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ส่วนพัฒนาผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิงและตัวแทนผู้ต้องขังที่ได้ร่วมโครงการ จำนวน 5 ราย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิงและตัวแทนผู้ต้องขังที่ได้ร่วมโครงการ

2.2 รวบรวมข้อมูลจากเอกสารโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังโดยความร่วมมือระหว่างกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และ บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แนวคำถามในการวิจัย เครื่องบันทึกเสียง สมุด ปากกา กล้องถ่ายรูป และตัวผู้วิจัย

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเรียงเรียงเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดย

1. การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Data Triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช,2553:129)คือการพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้นั้นถูกต้องหรือไม่ โดยวิธีการตรวจสอบของข้อมูลนั้น จะต้องตรวจสอบแหล่งที่มา 3 แหล่ง ดังนี้

การตรวจแหล่งเวลา เป็นการตรวจสอบว่าตัวแปรอยู่ในช่วงเวลาต่างกันหรือเหมือนกัน ถ้าเหมือนกันควรตรวจสอบในช่วงเวลาที่ต่างกันด้วย

การตรวจสอบสถานที่ เป็นการตรวจสอบตัวแปรในสถานที่เดียวกันหรือไม่ หากมาจากสถานที่เดียวกันมีผลออกมาเหมือนกัน ผู้วิจัยควรตรวจสอบในแหล่งสถานที่ ที่แตกต่างกันด้วย

การตรวจสอบบุคคล ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) คือการตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคน จะได้ข้อมูลต่างกันอย่างใด โดยการเปลี่ยนตัวผู้สังเกตแทนการใช้ผู้วิจัยคนเดียวทั้งหมด ซึ่งจะสร้างความแน่ใจได้ดีกว่าผู้วิจัยเพียงคนเดียว

3. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช,2553:130)คือการตรวจสอบว่าผู้วิจัยสามารถใช้แนวคิดทฤษฎีต่างไปจากเดิม ดีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจทำได้ง่ายกว่าในระดับสมมุติฐานชั่วคราวและแนวคิดขณะลงมือตีความสร้างข้อสรุปเหตุการณ์และแต่ละอย่าง

การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งเก่า เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันโดยใช้การสังเกตควบคู่กับการซักถาม การศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งเอกสาร หรือซักถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อความแน่นอนว่าเหมาะสมหรือไม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบ กลยุทธ์ การดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และวิธีการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่ ที่เกี่ยวกับการดำเนินโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังโดยความร่วมมือระหว่างกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และ บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ได้ใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ศึกษาโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก(In-depth Interview) กับผู้ดำเนินโครงการหลัก เมื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์อย่างเพียงพอ จึงนำข้อมูลที่ได้มาเรียงเรียงจากบทสัมภาษณ์ก่อนว่ามีกิจกรรมใดเกิดขึ้นในระหว่างสัมภาษณ์ จากนั้นวิเคราะห์แต่ละกิจกรรมว่าองค์กรได้มีการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบ กลยุทธ์ การดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และวิธีการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกี่ยวกับการดำเนินโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังประกอบกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอาชีพแก่ผู้ต้องขัง ความต้องการของ

มนุษย์ และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางปรับเปลี่ยนรูปแบบ กลยุทธ์ การดำเนินงาน ในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมได้

ผลการศึกษา

การให้ความหมายของโครงการ

โครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขัง โดยความร่วมมือระหว่างกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และ บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) หมายถึง การส่งเสริมให้ผู้ต้องขังมีรายได้จากการฝึกพัฒนาฝีมือแรงงานในการเป็นเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ผ่านหมายเลขบริการ 1188 เพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานส่งเสริมการมีงานทำของผู้ต้องขังสามารถสร้างรายได้ให้กับผู้ต้องขังให้มีทุนทรัพย์เมื่อพ้นโทษ อีกทั้งยังสร้างโอกาสในการทำงานให้กับผู้ต้องขัง ภายหลังจากพ้นโทษออกมา สามารถเข้าร่วมงานกับทางบริษัทได้ต่อไป นอกจากนั้นแล้วยังเป็นการส่งเสริม และประชาสัมพันธ์หน่วยงานทั้ง 2 ฝ่าย ในเรื่องของการแบ่งปัน และตอบแทนสิ่งที่ดีให้กับสังคม โดยมอบโอกาสในการทำงาน และหารายได้ให้กับผู้ต้องขัง

ความเป็นมาของโครงการ

ความเป็นมาของการริเริ่มโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขัง โดยความร่วมมือระหว่างกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และบริษัทเทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) เดิมได้มีส่วนร่วมกับการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขัง โดยส่งสมุดหน้าเหลือง เข้าไปในทัณฑสถาน เพื่อใช้เป็นอุปกรณ์จักสาน สำหรับฝึกวิชาชีพด้านงานหัตถกรรมของผู้ต้องขัง ซึ่งถือเป็นกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมด้านการรณรงค์นำวัสดุที่ใช้แล้วมาประดิษฐ์เป็นสินค้าสามารถสร้างรายได้ให้แก่ผู้ต้องขัง อีกทั้งยังลดปริมาณขยะเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ต่อมาทางบริษัทมีปัญหาด้านพนักงานบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ มีสถิติการลาออกสูง บริษัทจึงมีการระดมความคิดในการแก้ปัญหาดังกล่าว ทำให้เกิดแนวคิดโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังเป็นพนักงานบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ขึ้นเนื่องจากผู้ต้องขังไม่สามารถลาออกจากงานได้หากไม่พ้นโทษ

รูปแบบและกลยุทธ์ของการดำเนินโครงการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการหลักของโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขัง พบรูปแบบของการดำเนินโครงการดังนี้

รูปแบบด้านกระบวนการดำเนินงาน

บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ร่วมกับกรมราชทัณฑ์ ในการจัดตั้งคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ขึ้นในทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีกระบวนการความปลอดภัย และรัดกุมไม่เป็นช่องทางให้ผู้ต้องขังทำผิดกฎหมาย โดยมีรายละเอียดการทำงานดังนี้

1. บริษัท ได้จัดเตรียม Work station และระบบ AVAYA แบบเต็มรูปแบบเพื่อรองรับงานบริการเชิงรับ (Inbound Call) และวางระบบความปลอดภัยด้านการใช้ข้อมูล อย่างปลอดภัยดำเนินการพัฒนาและดูแลระบบการให้บริการที่เกี่ยวข้องในส่วนคอลเซ็นเตอร์คัดเลือกและฝึกอบรมผู้ต้องขังที่จะให้บริการข้อมูลกับลูกค้า และ หัวหน้างานเพื่อฝึกอบรมผู้คุมซึ่งจัดเตรียมทีมงานเพื่อกระบวนการตรวจสอบการให้บริการประกอบด้วย

1.1 การตรวจสอบโดยการฟังเสียงขณะสนทนาโดยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพการทำงานของ บริษัทโดยใช้วิธีการสุ่มฟังเสียงขณะสนทนา ระหว่างลูกค้ากับผู้ต้องขังที่ให้บริการลูกค้า (Real Time)

1.2 การตรวจสอบโดยเป็นลูกค้านิรนามสามารถกระทำโดยทีมงานของบริษัท เพื่อ ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ

2. จัดเตรียมหัวหน้าทีม เพื่อรับผิดชอบงานต่าง ๆ เช่น เพื่อตรวจสอบ และบันทึกข้อมูลของ ลูกค้าให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันท่วงทีในกรณีฉุกเฉินรักษาคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานที่ดีของ บริษัท

3. การรายงานผล หลังจากการดำเนินโครงการมีการจัดทำรายงานด้านการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ทำการรวบรวมข้อมูลรายงานสถิติการโทรเข้าของลูกค้า พร้อมทั้งมีการจัดทำรายงาน ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน

รูปแบบการแก้ปัญหาและการส่งเสริม

1. โครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขัง โดยความร่วมมือระหว่างกรม ราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และ บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) เป็นการลดปัญหาอัตราการลาออก ของพนักงานภายในบริษัท โดยหันมาทดลองฝึกอาชีพให้กับผู้ต้องขังเป็นพนักงานบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ นอกจากจะเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว ยังสามารถลดปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานได้อีก ด้วย

2. โครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขัง โดยความร่วมมือระหว่างกรม ราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และ บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) จัดให้มีการส่งเสริมอาชีพให้กับ ผู้ต้องขังเป็นพนักงานบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ผ่านหมายเลข 1188 สร้างรายได้ต่อผู้ต้องขัง อีกทั้งหากพ้นโทษ ออกไปทางบริษัทยินดีรับเข้าทำงานต่ออีกด้วย

กลยุทธ์ของการดำเนินโครงการ

กลยุทธ์การสร้างแตกต่าง

โครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังโดยความร่วมมือระหว่างกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) เป็นโครงการนำร่อง โดยเปิดโอกาสให้กับกลุ่ม ผู้ต้องขัง ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ถูกปิดกั้นจากสังคมภายนอก ได้รับโอกาสในการส่งเสริมอาชีพที่มีความแปลกใหม่ นอกเหนือจากการฝึกอาชีพแบบเดิม ที่มีรูปแบบทั่วไป ไม่แตกต่างกันมากนัก แต่โครงการนี้สามารถสร้างความ โดดเด่นให้กับการฝึกอาชีพให้ต่างไปจากเดิม มีความกล้าคิด กล้าทำ และถือเป็นการดำเนินกิจกรรมความ รับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบใหม่ เมื่อโครงการได้รับการเผยแพร่ออกไป เกิดกระแสการตอบรับที่ดีจากสังคม ถือ เป็นการดำเนินธุรกิจโดยใช้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นตัวกลางเพื่อสร้างการรับรู้จากสังคม

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. บริษัทได้ดำเนินการติดต่อกับกรมราชทัณฑ์ เสนอโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพ ให้กับผู้ต้องขังเป็นพนักงานบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ผ่านหมายเลข 1188 ในระยะเริ่มแรกที่ติดต่อนั้น ทาง บริษัทต้องใช้เวลาพยายามอย่างยิ่งเพื่อพิสูจน์ให้กรมราชทัณฑ์เชื่อมั่นในความปลอดภัยในโครงการนี้ ได้ นำเสนอแนวทางการวางระบบความปลอดภัยจากการใช้สายของผู้ต้องขังขณะปฏิบัติงาน

โดยจะมีผู้ควบคุมการใช้สายอีกชั้นหนึ่ง เพื่อคอยให้ความช่วยเหลือผู้ต้องขังขณะตอบคำถามต่างๆ หรือหากมีการใช้โทรศัพท์เพื่อเป็นช่องทาง การทำผิดกฎหมายสายดังกล่าวก็จะถูกยกเลิกโดยผู้ควบคุมทันที ซึ่งการสื่อสารผ่านหมายเลข 1188 จะถูกบันทึกเสียงตลอดระยะเวลาการใช้งาน และสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานประกอบการดำเนินคดีทางกฎหมายได้ อีกประการในเรื่องความปลอดภัยของระบบ คือ การที่ไม่สามารถจำเพาะเจาะจงผู้รับโทรศัพท์ได้ เพราะระบบจะทำการสุ่มและหมุนไปยังสายที่พร้อมใช้งาน ซึ่งผู้ใช้บริการจะไม่ทราบได้เลยว่าใครเป็นผู้รับสายและปฏิบัติงานอยู่ ณ ที่ใด

2. นำเสนอวัตถุประสงค์ของการจัดโครงการ ดังนี้

- เพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน และส่งเสริมการมีงานทำของผู้ต้องขัง
- เพื่อสร้างรายได้ให้กับผู้ต้องขังให้มีทุนทรัพย์เมื่อพ้นโทษ
- เพื่อเป็นการส่งเสริม และประชาสัมพันธ์หน่วยงานทั้ง 2 ฝ่าย ในเรื่องของการแบ่งปัน และตอบแทนสิ่งที่ดีให้กับสังคม โดยมอบโอกาสในการทำงาน และหารายได้ให้กับผู้ต้องขัง
- สร้างโอกาสในการทำงานให้กับผู้ต้องขัง ภายหลังจากพ้นโทษออกมา สามารถเข้าร่วมงานกับทางบริษัทได้ต่อไป

3. เมื่อโครงการได้รับการอนุมัติจากกรมราชทัณฑ์ บริษัทได้เข้าไปดำเนินการด้านระบบการทำงาน การทดสอบระบบความปลอดภัย ตลอดจนอาคารปฏิบัติงาน รวมถึงการคัดเลือกและอบรมผู้ต้องขังเข้าเป็นพนักงาน

ปัญหา อุปสรรค และวิธีการจัดการกับปัญหาอุปสรรคของการดำเนินโครงการ

1. ปัญหาด้านคุณสมบัติของพนักงาน

เนื่องจากพนักงานบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานด้านบริการ ทั้งในด้านทักษะการสื่อสาร ภาษา การใช้คอมพิวเตอร์ การมีไหวพริบปฏิภาณ รวมไปถึงความอดทนในการปฏิบัติงาน ซึ่งการคัดเลือกผู้ต้องขังในทัณฑสถานค่อนข้างมีขีดจำกัดในการสรรหา เนื่องด้วยผู้ต้องขังส่วนใหญ่ยังขาดคุณสมบัติดังกล่าว อีกทั้งมีภาวะทางอารมณ์ไม่คงที่ จึงเป็นอุปสรรคในการทำงานบริการ

วิธีการจัดการปัญหา

บริษัทกับทัณฑสถานจึงร่วมกันคัดเลือกผู้ต้องขัง โดยเลือกผู้ต้องขังที่มีความประพฤติดี มีคุณสมบัติเหมาะสมเบื้องต้นและมีแนวโน้มที่จะพัฒนาศักยภาพต่อไปได้ โดยเจ้าหน้าที่ของบริษัทได้เข้ามาดำเนินการฝึกอบรมเพิ่มเติมด้านการพูด การอ่าน การใช้ฐานข้อมูลในการบริการลูกค้า และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้ต้องขังที่ผ่านการคัดเลือก ก่อนปฏิบัติงานจริง

2. ปัญหาด้านการรักษาความปลอดภัย

เนื่องจากระบบการปฏิบัติงานรูปแบบคอลเซ็นเตอร์นั้น เป็นการให้บริการข้อมูลต่างๆทางโทรศัพท์ โดยลูกค้าจะโทรศัพท์เข้ามาขอใช้บริการผ่านหมายเลข 1188 ซึ่งลักษณะการให้บริการเป็นการสื่อสารระหว่างพนักงานบริการข้อมูลกับลูกค้า แต่ด้วยข้อจำกัดของผู้ต้องขังที่ขาดอิสระในการติดต่อกับบุคคลภายนอก ทำให้อาจเป็นช่องทางที่ผู้ต้องขังสามารถกระทำความผิดได้ บริษัทจึงต้องดำเนินการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับกรมราชทัณฑ์ โดยมีการเสนอระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพสูง มีความทันสมัยและพร้อมใช้ในการปฏิบัติงานจริง

วิธีการจัดการปัญหา

บริษัทได้ดำเนินการด้านระบบการทำงานและเครือข่าย กรณีมีสายโทรเข้าหมายเลข 1188 ระบบจะต่อไปยังศูนย์คอลเซ็นเตอร์ส่วนกลาง ระบบนี้จะจำแนกคำถามแล้วเชื่อมโยงไปยังเครือข่ายในทัศนสถาน ซึ่งมีผู้ต้องจัดทำหน้าที่เป็นคอลเซ็นเตอร์บริการข้อมูล ซึ่งเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ จะใช้สำหรับการปฏิบัติงานเท่านั้น ไม่สามารถใช้เป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารออกไปยังภายนอกทัศนสถานได้

สรุปผลการศึกษา

1. การให้ความหมาย

บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ให้ความหมายของโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังว่า เป็นกิจกรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้ต้องขังซึ่งสังคมส่วนใหญ่ไม่เปิดโอกาสกับกลุ่มคนดังกล่าว โครงการนี้จึงเป็นการเปิดโอกาสให้กับกลุ่มผู้ต้องขังเพื่อสร้างรายได้ให้มีทุนทรัพย์และยังรองรับเข้าทำงานหลังกำหนดพ้นโทษ

2. ความเป็นมาของโครงการ

โครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังนั้น พัฒนามาจากการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการบริจาคสมุดหน้าเหลืองเพื่อใช้เป็นอุปกรณ์สำหรับจักสาน ต่อมาบริษัทเกิดปัญหาการลาออกของพนักงานในองค์กรสูงขึ้น จึงได้มีการริเริ่มโครงการดังกล่าวขึ้น เพราะผู้ต้องขังไม่สามารถลาออกจากงานได้ นอกจากกำหนดพ้นโทษเท่านั้น

3. รูปแบบในการดำเนินโครงการ

โครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขัง โดยความร่วมมือระหว่างกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และ บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) เป็นการแก้ปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานภายในบริษัท และส่งเสริมการฝึกอาชีพให้กับผู้ต้องขัง เพื่อสร้างรายได้สู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นหลังพ้นกำหนดโทษ

4. กลยุทธ์ในการดำเนินโครงการ

โครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขัง โดยความร่วมมือระหว่างกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และ บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ใช้กลยุทธ์การสร้างแตกต่าง เพราะชีวิตของผู้ต้องขังในทัศนสถานหรือเรือนจำนั้น มีชีวิตที่ถูกตัดขาดจากโลกภายนอก ขาดอิสระทางความคิด ถูกปิดกั้นข่าวสารภายนอก โครงการนี้จึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ต้องขังได้ดี ทำให้ได้รับรู้ข่าวสารใหม่ๆจากภายนอกทัศนสถาน เกิดจุดประกายทางความคิดในการทำงาน และผู้ต้องขังที่ได้รับเข้าร่วมโครงการต่างมีวุฒิการศึกษาที่ค่อนข้างสูง ทำให้การทำงานในโครงการเป็นการได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

5. ปัญหา อุปสรรค และวิธีจัดการกับปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาด้านการคัดเลือกผู้ต้องขังมาปฏิบัติงาน ได้มีการทดสอบประสิทธิภาพของผู้ต้องขัง และกลั่นกรองพนักงาน โดยการจัดอบรมก่อนปฏิบัติงานจริงและมีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับบุคลากรภายนอกส่วนปัญหาด้านความปลอดภัย บริษัทมีการดำเนินการที่เข้มงวด โดยมีการทดสอบระบบการทำงานให้มีความน่าเชื่อถือ สร้างความเชื่อถือให้กับกรมราชทัณฑ์ได้จนเป็นที่ยอมรับและอนุมัติให้มีการดำเนินการได้

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาผลการศึกษา คณะผู้วิจัยมีความเห็นว่า โครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังโดยความร่วมมือระหว่างกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) เป็นการพัฒนาฝีมือแรงงานสำหรับผู้ต้องขังเป็นพนักงานบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ เป็นโครงการฝึกอาชีพในรูปแบบใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่งานฝึกอาชีพของผู้ต้องขังจะเป็นในรูปแบบงานหัตถกรรม งานฝีมือ และงานใช้แรงงาน แต่โครงการดังกล่าวทำให้ผู้ต้องขังใช้ความรู้ที่ตนเองมี นำความรู้จากที่เคยได้ศึกษาหรือจากประสบการณ์ทำงานเมื่อตอนยังอยู่ภายนอกมาใช้ในงานนี้ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการได้รับข้อมูลข่าวสารภายนอก ถือเป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่ๆให้กับผู้ต้องขัง

โครงการดังกล่าวนี้ หากผู้ต้องขังรายใดมีกำหนดพ้นโทษออกไปแล้วสนใจทำงานต่อ ทางบริษัทก็ยินดีรับเข้าทำงาน ซึ่งคณะผู้วิจัยมีความเห็นว่า บริษัทมีใจรักในการช่วยเหลือสังคม โดยการเป็นองค์กรแบบอย่างในการให้โอกาสผู้เคยกระทำความผิด เพราะผู้ต้องขังที่พ้นโทษออกไปส่วนใหญ่มีภาวะเสี่ยงตกงานสูง เนื่องจากไม่มีบริษัทได้รับเข้าทำงาน เพราะเคยกระทำความผิดมาก่อน โครงการนี้ได้เปิดโอกาสในการสร้างอาชีพและพัฒนาตนเองเพื่อสามารถกลับมาอยู่ในสังคมได้อีกครั้ง

บริษัทได้ร่วมมือกับกรมราชทัณฑ์เพื่อแก้ปัญหาสังคม โดยการทำคุณประโยชน์เพื่อสังคม แม้จะเป็นเพียงกลุ่มคนเล็กๆภายในทัณฑสถาน แต่กลับสร้างแรงบันดาลใจมากมายสำหรับผู้ต้องขัง ผู้ซึ่งขาดอิสระทั้งทางกายและความคิด ได้มีความหวังในการดำเนินชีวิตต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า เนื่องจากในทัณฑสถานแบ่งการฝึกวิชาชีพหลากหลายรูปแบบ ผู้ต้องขังจะปฏิบัติงานตามกลุ่มต่างๆ ซึ่งโครงการนี้มีลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ โดยภายในอาคารปฏิบัติงานมีเครื่องปรับอากาศเพื่อรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นอุปกรณ์หลักในการทำงาน ทำให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ผู้ต้องขังกลุ่มอื่นปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย อีกทั้งการแต่งกายของผู้ต้องขังยังเป็นชุดฟอร์ม คือ เสื้อคอปก ทำให้แตกต่างจากผู้ต้องขังกลุ่มอื่นที่แต่งกายด้วยชุดผู้ต้องขังเหมือนกันทุกกลุ่ม จึงสร้างความไม่พอใจกับผู้ต้องขังบางรายที่อยู่ในกลุ่มอื่น ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า

1. กรมราชทัณฑ์และบริษัท ควรสร้างความเข้าใจอันดีต่อผู้ต้องขังกลุ่มอื่น เพื่อป้องกันผลกระทบในการอยู่ร่วมกันของผู้ต้องขัง
2. กรมราชทัณฑ์ควรมีการเปิดกว้างในการพัฒนาการฝึกอาชีพในรูปแบบใหม่ๆ และเปิดโอกาสผู้ต้องขังมีสิทธิ์เลือกเข้าร่วมกลุ่มการพัฒนาฝีมือแรงงานด้วยตนเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอาชีพให้กับผู้ต้องขัง เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดทำโครงการในรูปแบบใหม่
- ควรศึกษาผลที่ได้จากโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้ต้องขังโดยความร่วมมือระหว่างกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และบริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)

เอกสารอ้างอิง

กรมราชทัณฑ์. (2556) “แนวทางการปฏิบัติในการรับจ้างแรงงานผู้ต้องขังภายในเรือนจำ/ทัณฑสถาน

โดยมีทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิงเป็นเรือนจำต้นแบบ.”

บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) ผู้นำสื่อธุรกรรมครบวงจร. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2556. เข้าถึง

ได้จาก <http://www.teleinfomedia.net/home/>

พิทักษ์ ศิริวงศ์และคณะ.(2554) “การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบ และกลยุทธ์การดำเนิน

กิจกรรมความรับผิดชอบ ต่อสังคมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).”วารสารวิชาการ

Veridian E-Journal ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 เดือนกันยายน – ธันวาคม : 193.

ระพีพรรณ รัชมิภูมิ. 2533. “ผลของการฝึกอบรมต่อจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน.” วิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุเทพ เขาวลิต. 2527. “สวัสดิการสังคม.” ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุภาภรณ์ จันทวานิช. (2553). “วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ.” (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.