

ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำ จังหวัดพะเยา
The opinions of relatives towards visiting female inmates,
Phayao Provincial Prison

จุฑาทิพย์ โชติพงษ์ธีรณย์* จรัสศรี รูปคำดี* สุลีมาศ คำมุง* คำพันธ์ อัครเนตร* วิเชียร ศรีพระจันทร์*
Jutathip Chotponghiran* Jarassri Roopkumdee* Suleemas Kummung*
Khamphan Akkharanet* Wichian Sritprachan*
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*
Pacific Institute of Management Science*

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำ จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิง ของเรือนจำจังหวัดพะเยา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิง ของเรือนจำจังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ เพศ และระดับการศึกษาโดยเปรียบเทียบจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านพฤติกรรม จิตบริการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 3 ตอน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ญาติของผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำจังหวัดพะเยา จำนวน 392 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน (Yamane 1967) ซึ่งใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม อาทิ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) การทดสอบค่า T-test และการวิเคราะห์ค่าแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พบว่า ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และเข้ามารับบริการจำนวน 1 ครั้งต่อเดือน และความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยาจากการศึกษาพบว่า ภาพรวมของการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำ จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา โดยทำการเปรียบเทียบซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยญาติของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความคิดเห็นของญาติ, การให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิง.

Abstract

This research aimed to study The opinions of relatives on visiting female inmates in Phayao Province and to compare the opinions of relatives on visiting female inmates classified by age, gender and education level by comparing 3 aspects which are service process, mental service behavior of personnel, staff and facilities The instrument used was a questionnaire to collect data with 3 parts. The samples used in this study were 392 relatives of female inmates

using Yamane which used statistics to analyze data which were Percentage, Mean and standard deviation. T-test F-test and One-way ANOVA.

According to the study, it was found that most of the relatives' opinions on the services of visiting female inmates of Phayao Prison were mostly female, aged between 21 - 30 years old, with a high school education level, and employed less than 10,000 baht in income. And visit the service 1 time per month and the opinions of relatives about the service to visit the female inmates of Phayao prison. The overall of the service for visiting female inmates in Phayao Province is at a high level. overall the opinions of relatives on the service of visiting female inmates in Phayao classifying gender, age and education level were no different.

Keywords: Female Inmates, Services for visiting, Prison, Phayao.

บทนำ

กรมราชทัณฑ์เป็นหน่วยงานสุดท้ายในกระบวนการยุติธรรมสังกัดกระทรวงยุติธรรมและเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการปฏิบัติให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือตามคำสั่งของกฎหมายมีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุมไม่ให้หลบหนีและแก้ไขพฤติกรรมผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองดีไม่หวนกลับมากระทำความผิดซ้ำและสามารถดำรงชีวิตในสังคมภายนอกได้อย่างปกติสุขเมื่อได้รับการปล่อยตัวพ้นโทษซึ่งกรมราชทัณฑ์นั้นนอกจากจะควบคุมและแก้ไขพฤติกรรมผู้ต้องขังแล้วยังมีหน้าที่หลักคือการปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งตามกฎหมายโดยดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงฯและกฎหมายว่าด้วยการราชทัณฑ์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายระเบียบข้อบังคับนโยบายของกระทรวงหลักอาชีวศึกษาและหลักทัณฑ์พลศึกษาตลอดจนข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังและข้อเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวข้องขององค์การสหประชาชาติดำเนินการเกี่ยวกับการทำงานและการใช้แรงงานของผู้ต้องขังการจัดการศึกษาอบรมและฝึกวิชาชีพการจัดสวัสดิการการสงเคราะห์การพัฒนาสุขภาพอนามัยรวมถึงดำเนินงานเกี่ยวกับการสุขภาพและการปฏิบัติกรอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจของหน้าที่กรมราชทัณฑ์หรือตามที่กระทรวงและคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

สำหรับเรือนจำจังหวัดพะเยาเป็นเรือนจำที่ควบคุมแก้ไขพัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขังที่เป็นทั้งเพศหญิงและเพศชายที่กระทำความผิดในเขตจังหวัดพะเยาที่มีกำหนดโทษไม่เกิน 15 ปีจะเห็นว่าปริมาณของผู้ต้องขังหญิงมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทั้งๆที่กรมราชทัณฑ์ได้มีการลดวันต้องโทษจำคุกการพักการลงโทษการขอพระราชทานอภัยโทษให้กับผู้ต้องขังอย่างต่อเนื่องผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่จะเป็นผู้ต้องขังที่ได้กระทำความผิดในคดีพรบ.ยาเสพติดให้โทษและมีแนวโน้มปริมาณเพิ่มสูงขึ้นทุกปีการดำเนินงานของเรือนจำจังหวัดพะเยาซึ่งนอกจากจะปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามมาตรฐานขั้นต่ำของสหประชาชาติแล้วยังมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อเช่นการเยี่ยมผู้ต้องขังการให้การรับรองผู้ต้องขังในการคัดเลือกผู้ต้องขังออกทำงานสาธารณะหรือทำงานภายนอกเรือนจำการอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานสอบสวนและทนายความที่เข้าสอบสวนผู้ต้องหาและปรึกษาคดีความ ฯลฯ สำหรับการเยี่ยมผู้ต้องขังในแต่ละวันจะมีญาติผู้ต้องขังมาติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องขังโดยเฉลี่ยประมาณวันละ 100-120 คนรวมประมาณเดือนละ 3,000-3,200 คน(ที่มา. ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดพะเยาข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2561)การเยี่ยมผู้ต้องขังโดยทั่วไปมี 2 แบบคือการเยี่ยมผู้ต้องขังแบบใกล้ชิดคือการเยี่ยมในลักษณะที่ญาติและผู้ต้องขังสามารถ

พูดคุยกันได้โดยไม่มีเครื่องกีดขวางระหว่างการสนทนาญาติและผู้ต้องขังสามารถจับมือถือแขนกันได้และสามารถรับประทานอาหารร่วมกันเสมือนกับการอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัวใหญ่เนื่องจากญาติที่ไปเยี่ยมมีเป็นจำนวนมากและเป็นการเข้าเยี่ยมภายในเรือนจำการเยี่ยมในลักษณะนี้เรือนจำได้จัดให้มีขึ้นปีละ 2 ครั้งส่วนอีกรูปแบบหนึ่งเป็นการเยี่ยมผู้ต้องขังแบบปกติซึ่งเป็นการเยี่ยมผู้ต้องขังที่เรือนจำได้สถานที่ห้องเยี่ยมไว้เป็นการเฉพาะโดยเยี่ยมหรือพูดคุยผ่านสิ่งกีดขวางเปิดให้มีการเยี่ยมผู้ต้องขังทุกวันในแต่ละวันมีญาติเข้ามาเยี่ยมผู้ต้องขังเป็นจำนวนมากทำให้สถานที่ให้บริการคับแคบญาติกับผู้ต้องขังต้องตะโกนคุยกันเนื่องจากญาติผู้ต้องขังและผู้ต้องขังต่างคนต่างคุยกันจนเกิดเสียงดังนอกจากนี้ยังมีกฎระเบียบในการเยี่ยมที่เคร่งครัดระยะเวลาที่เข้าเยี่ยมในแต่ละครั้งที่กำหนดไว้นั้นจนทำให้ญาติที่เดินทางมาเยี่ยมผู้ต้องขังที่เดินทางมาจากต่างจังหวัดหรือต่างอำเภออาจคิดว่าไม่คุ้มกับการเดินทางระยะทางไกล

การให้ญาติได้เยี่ยมผู้ต้องขังเป็นภารกิจหลักของงานเยี่ยมผู้ต้องขังสังกัดฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขังส่วนควบคุมมีหน้าที่อำนวยความสะดวกดูแลความเรียบร้อยให้ญาติที่ได้เยี่ยมผู้ต้องขังรับจองบัตรเยี่ยมหน้าเรือนจำกวดบัตรคิวประกาศเรียกชื่อญาติเพื่อเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังนอกจากนี้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำงานเยี่ยมผู้ต้องขังมีหน้าที่ละ 1 คนรวม 5 คนคือหัวหน้างานเยี่ยมผู้ต้องขังเจ้าหน้าที่ขายสินค้าประจำห้องเยี่ยมเจ้าหน้าที่ประจำห้องควบคุมโทรศัพท์เจ้าหน้าที่รับแจ้งเยี่ยม(ด้านนอก) และเจ้าหน้าที่รับแจ้งเยี่ยม(ด้านในห้องเยี่ยม) และประกาศรายชื่อยุติจากจำนวนเจ้าหน้าที่ดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนของญาติผู้ต้องขังแล้วจะเห็นว่าเป็นการยากที่จะให้บริการแก่ญาติผู้ต้องขังได้อย่างทั่วถึงด้วยปัญหาที่มีและข้อจำกัดเหล่านี้เป็นเหตุให้การบริการเยี่ยมผู้ต้องขังไม่สามารถสนองตอบความต้องการของทุกคนได้ครบถ้วนจึงอาจมีผลกระทบต่อความรู้สึกของญาติผู้ต้องขังซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบต่อการบริการงานเยี่ยมผู้ต้องขังอย่างไรก็ตามการให้บริการแก่ญาติในการเยี่ยมแต่ละครั้งเป็นการบริการประชาชนอย่างหนึ่งที่ทางเรือนจำจะต้องให้ความสำคัญเนื่องจากเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรและหากภาพลักษณ์ของเรือนจำจังหวัดพะเยาอยู่ในระดับต่ำก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อกรมราชทัณฑ์ในภาพรวมได้ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำ จังหวัดพะเยา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยา
3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงต่อเรือนจำจังหวัดพะเยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระบบการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดพะเยา
2. ทำให้ทราบความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดพะเยา
3. ได้ทราบแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการบริการให้เยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดพะเยาอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำจังหวัดพะเยาจำนวน 20,672 คน (จากสถิติผู้มาเยี่ยมปี 2562 ระหว่างเดือนมกราคม- เมษายน) โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ญาติที่เข้ามาเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 392 คน

ขอบเขตของเนื้อหา

ด้านเนื้อหาในการศึกษาผู้ศึกษาจะทำการศึกษาในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องคือแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแนวคิดการสร้างพฤติกรรมจิตบริการด้วยเทคนิคการปรับพฤติกรรมแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กรกฎระเบียบของกรมราชทัณฑ์เกี่ยวกับการเยี่ยมผู้ต้องขังประวัติการบริหารงานและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดพะเยาและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา

ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยระหว่างเดือน มีนาคม 2562 – ตุลาคม 2562

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านพฤติกรรมของบุคลากร เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย มาเป็นกรอบแนวคิดในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยา ซึ่งแนวคิดดังที่กล่าวมา สรุปได้ดังภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา

การให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิง

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านพฤติกรรม จิตบริการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย

ประชากรและหน่วยวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ให้ข้อมูล คือ ญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำจังหวัดพะเยาจำนวน 20,672 คน (จากสถิติผู้มาเยี่ยมปี 2562 ระหว่างเดือนมกราคม- เมษายน) โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ญาติที่เข้ามาเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 392 คน

หน่วยในการวิเคราะห์ คือ หน่วยบุคคล ได้แก่ ญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำจังหวัดพะเยา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย แบบสอบถามรายการข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล(Checklist) แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของ

เรือนจำจังหวัดพะเยา เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ประกอบด้วยข้อความ ที่เป็นความสำคัญแต่ละด้าน และมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และแบบสอบถามปลายเปิดสำหรับแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ (Open-end) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential) ได้แก่ (t-test) และ (F-test) หรือ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย IOC (Index of Item-Objective Congruence) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง ≥ 0.50 ขึ้นไป และนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของคอนบาค (Conbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.70 ขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และเข้ามารับบริการจำนวน 1 ครั้งต่อเดือน

2. ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยา สามารถสรุปได้ตามตาราง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำ จังหวัดพะเยา ในภาพรวม

ข้อที่	ระดับการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.22	0.51	มากที่สุด
2	ด้านพฤติกรรม จิตบริการของบุคลากร เจ้าหน้าที่	4.23	0.48	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	0.58	มาก
รวม		4.19	0.41	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำ จังหวัดพะเยา พบว่า ภาพรวมของการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำ จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19) และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรม จิตบริการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.23) ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.22) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14) และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยทั้ง 3 ด้าน สรุปได้ ดังนี้

2.1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกตามรายข้อ คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังหญิง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีการจัดลำดับก่อน หลัง สำหรับการบริการของญาติผู้ต้องขังหญิง อยู่ในระดับมากที่สุด มีขั้นตอนใน

การให้บริการสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และบริการอย่างทั่วถึงสำหรับญาติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีการกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุดมีการแจ้งเวลาในการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงให้ทราบตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาให้บริการแก่ญาติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีระยะเวลาในการให้บริการตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีขั้นตอนต่าง ๆ มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับการให้บริการตามลำดับ อยู่ในลำดับมาก และมีการประชาสัมพันธ์กฎ ระเบียบ และข้อกำหนดในการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิง อยู่ในลำดับมากเป็นลำดับสุดท้าย

2.2. ด้านพฤติกรรม จิตบริการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ พบว่าภาพรวมด้านพฤติกรรม จิตบริการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกตามรายข้อดังนี้เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด มีบุคลิกเหมาะสมในการให้บริการแก่ญาติ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และพร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ญาติ อยู่ในระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ความเป็นมิตร เน้นการบริการแก่ญาติ ของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ความกระตือรือร้น การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากญาติ อยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาจาสุภาพอ่อนโยน และเป็นกันเองกับญาติ อยู่ในระดับมากที่สุดความสุภาพ ความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก และมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และให้บริการอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย

2.3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก จำแนกตามรายข้อดังนี้มีระบบการดูแล รักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้ต้องขังหญิง และญาติที่เข้าเยี่ยม อยู่ในระดับมากรองลงมาเปิดโอกาสให้ญาติผู้ต้องขังหญิง เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของเรือนจำ อยู่ในระดับมากและมีการแจ้งให้ญาติผู้ต้องขังรับทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการจากเรือนจำ อยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมากมีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมากมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกไว้บริการให้กับญาติผู้ต้องขังหญิง อยู่ในระดับมากห้องญาติเยี่ยมมีสภาพที่เหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากสถานที่จอดรถสะดวกสบาย มีความปลอดภัย อยู่ในระดับมากการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยมีกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม อยู่ในระดับมากมีการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนจากญาติผู้ต้องขังหญิง โดยแจ้งผลให้ทราบด้วย อยู่ในระดับมากและห้องน้ำมีความสะอาด และมีจำนวนเพียงพอต่อญาติผู้ต้องขัง อยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นรายด้านของญาติที่มีต่อการให้บริการของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำ จังหวัดพะเยา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกันพบว่า มีความคิดเห็นโดยภาพรวมของการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำ จังหวัดพะเยา สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงติดประกาศไว้อย่างชัดเจนซึ่งญาติผู้ต้องขังรับทราบ และปฏิบัติตามขั้นตอนการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิง อีกทั้งการจัดลำดับก่อนหลังให้แก่ญาติเพื่อเยี่ยมผู้ต้องขังหญิง ซึ่งมีขั้นตอนในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และบริการอย่างทั่วถึงให้แก่ญาติผู้ต้องขัง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ควรมีการจัดทำมาตรฐานเรือนจำ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง มีการจัดระเบียบเรือนจำและทัณฑสถานให้ได้มาตรฐานด้านการให้บริการ และส่งเสริมสวัสดิการให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้านอย่างเป็นรูปธรรมให้แก่ผู้ต้องขัง ตลอดจนบุคคลภายนอกการบริการหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และคุณภาพโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และประโยชน์สุขของประชาชน อีกทั้งการสรรหาบุคลากร และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของเรือนจำให้รู้ถึงหลักในการให้บริการ การสื่อสาร การจัดการเวลาในการเยี่ยมผู้ต้องขัง

ด้านพฤติกรรม จิตบริการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ภาพรวมด้านพฤติกรรม จิตบริการของบุคลากรเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด มีบุคลิกเหมาะสมในการให้บริการแก่ญาติ โดยการให้บริการของเจ้าหน้าที่สิ่งที่สร้างความประทับใจให้แก่ญาติผู้ต้องขัง เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และพร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ญาติ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติสอดคล้องกับการศึกษาของ วิสุทธิ์ เทียงตรง (2552) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาระบบเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดอ่างทอง พบว่ามีด้านเจ้าหน้าที่พนักงานและการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับอำพร สรรรัมย์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ญาติผู้ต้องขังมีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้ต้องขังหญิง และญาติที่เข้าเยี่ยม มีการเปิดโอกาสให้ญาติผู้ต้องขังหญิง เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของเรือนจำ มีการแจ้งให้ญาติผู้ต้องขังรับทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการจากเรือนจำ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ควรมีการจัดทำมาตรฐานเรือนจำ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง ส่งเสริมให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกระดับ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานราชทัณฑ์ รวมทั้งการจัดระเบียบเรือนจำและทัณฑสถานให้ได้มาตรฐานด้านการให้บริการ

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำ จังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ดังนี้

เพศ ญาติของผู้ต้องขังหญิงที่มีเพศต่างกัน พบว่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นกมล สุยะ(2547) ศึกษาเรื่องทัศนคติของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ญาติผู้ต้องขังที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้วิจัยได้ให้ความคิดเห็นถึงกรณีพิเศษชาย และเพศหญิงมีความต้องการ ความคาดหวัง ความเสมอภาคทางเพศ และการได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน ได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

อายุ ญาติของผู้ต้องขังหญิงที่มีอายุต่างกัน โดยเปรียบเทียบภาพรวมของการให้บริการญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำ จังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อำพร สรรพ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า ญาติผู้ต้องขังที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้วิจัยได้ให้ความคิดเห็นถึงอายุที่ต่างกันของญาติผู้ต้องขังหญิง โดยการให้บริการที่สุภาพ การบริการแบบกัลยาณมิตร รับฟังปัญหา และการให้คำแนะนำแก่ญาติผู้ต้องขังที่มีอายุต่างกัน โดยสาเหตุทำให้ญาติผู้ต้องขังได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ญาติของผู้ต้องขังหญิงที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยเปรียบเทียบภาพรวมการให้ญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำ จังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กาญจนา ฐิติเจริญศักดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของญาติเด็กและเยาวชนต่อการบริหารจัดการสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และศูนย์ฝึกอบรมเด็กและเยาวชน พระนครศรีอยุธยา พบว่า ญาติเด็กและเยาวชนที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ โดยรวมแตกต่างกัน ญาติเด็กเยาวชนที่มีอาชีพแตกต่าง มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแตกต่างกัน ในด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ศึกษาได้ให้ความคิดเห็นกรณีที่ญาติผู้ต้องขังมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน โดยเรือนจำจังหวัดพะเยามีการเปิดโอกาสให้ญาติผู้ต้องขังหญิง เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของเรือนจำ และมีการนำข้อเสนอแนะ คำแนะนำจากญาติผู้ต้องขังเพื่อปรับใช้ในการให้บริการแก่ญาติผู้ต้องขัง อีกทั้งยังมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ญาติ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ญาติผู้ต้องขังหญิงที่มีระดับการศึกษาที่ แตกต่างกันได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำ จังหวัดพะเยา ซึ่งเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังหญิง ไม่แตกต่างกันอย่างนั้น ทั้งนี้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของเรือนจำจังหวัดพะเยา ได้นำหลักการ และนโยบายของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรมมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้บริการแก่ญาติของผู้ต้องขังหญิงที่เข้ามารับบริการ โดยเน้นถึงการอำนวยความสะดวกที่ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน อีกทั้งการส่งเสริม พัฒนาบุคลากรของเรือนจำจังหวัดพะเยา ที่เน้นด้านพฤติกรรม การมีจิตบริการของเจ้าหน้าที่ โดยปฏิบัติตามโครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรของระบบราชการ ภายใต้กฎระเบียบของกรมราชทัณฑ์เกี่ยวกับการเยี่ยมผู้ต้องขังพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2479 ซึ่งยึดหลักสิทธิมนุษยชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546 ในการให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเป็นภารกิจ และหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัยอย่างทัดเทียม และเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จำนวนญาติที่เข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง กรณีที่มาพร้อมกันทำให้การจัดสรรเวลาในการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิง ต้องมีการปฏิบัติตามระเบียบที่กรมราชทัณฑ์กำหนด
2. การกำหนดระยะเวลาในการเยี่ยมผู้ต้องขัง อาจจะเปิดโอกาสให้มีการเยี่ยมผู้ต้องขังเพิ่มขึ้นจากเดิม

3. การเยี่ยมผู้ต้องขังควรจัดให้มีการเยี่ยมแบบใกล้ชิด โดยอาจเปลี่ยนแปลงให้เรือนจำจังหวัดพะเยาจัดวันพบญาติให้บ่อยครั้ง

4. ให้มีการเพิ่มพื้นที่ให้แก่ผู้ต้องขังหญิงให้มีบริเวณเพิ่มขึ้น ซึ่งการเพิ่มพื้นที่ดังกล่าวทำให้การจัดการสุขลักษณะที่ดีต่อผู้ต้องขังหญิง

5. การขยายเวลาในการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิง โดยอาจจัดให้ผู้ต้องขังหญิงที่มีความประพฤติตามระเบียบได้รับสิทธิพิเศษในการเยี่ยมญาติ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรจัดทำกรวิจัยเชิงคุณภาพ หรือการวิจัยผสมผสาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน โดยการสัมภาษณ์จากประชากร หรือกลุ่มตัวอย่างจากผู้เข้ามาใช้บริการจากเรือนจำ จังหวัดพะเยา โดยทำการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการญาติผู้ต้องขัง เรือนจำจังหวัดพะเยา

2. การทำวิจัยในครั้งต่อไปควรเป็นเชิงเปรียบเทียบระหว่างเรือนจำจังหวัดใกล้เคียง ซึ่งมีการให้บริการที่เกิดประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปปรับปรุงการให้บริการแก่ญาติผู้ต้องขัง

บรรณานุกรม

กรมราชทัณฑ์. (2547). การเยี่ยมการติดต่อของบุคคลภายนอกต่อผู้ต้องขัง และการเข้าดูกิจการหรือติดต่อกับเรือนจำ พ.ศ. 2547. ข้อบังคับกรมราชทัณฑ์

กาญจนา จิตติเจริญศักดิ์ (2551) ความคิดเห็นของญาติเด็กและเยาวชนต่อการบริหารจัดการสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และศูนย์ฝึกอบรมเด็กและเยาวชนพระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา.

นภดล สุยะ (2547) ทักษะของญาติและผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในเรือนจำกลางเชียงใหม่. การเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประมวล นาคสมบูรณ์ (2550) การพัฒนาคุณภาพบริการ การเยี่ยมญาติของเรือนจำกลางฉะเชิงเทรา. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

วิสุทธิ์ เทียงตรง (2552) แนวทางการพัฒนาระบบเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อำพร สครรัมย์ (2557) ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด. อำเภอเมือง จังหวัดตราด, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.