

ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา
อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
The Opinions of Inmates' Relatives on the Quality of Service at
Chaiya Prison Chaiya District, Surat Thani Province

ปิยรัฐ จำแวง¹, อิศรียา เพ็งแสน² และ เชษฐ ใจเพชร³
Piyarat Jamtheaw¹, Itsariya Pangsang² and Chast Jaiphet³

Received: 5 May 2023; Revised: 26 May 2023; Accepted: 27 May 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำไชยา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติใช้ในการวิจัยได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน และหาค่าสถิติด้วย (t- test) แบบความแปรปรวนทางเดียว (One- Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของญาติที่เข้ามาเยี่ยมผู้ต้องขัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่ามากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ในการให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย 2) จากการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นรายบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เวลาในการเข้าเยี่ยมต่างกัน มีความแตกต่างกัน ในส่วน เพศ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และขอเสนอแนะควรเพิ่มระยะเวลาในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังให้มากขึ้น ในส่วนของสถานที่ควรมีการเพิ่มพื้นที่ในการจอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ให้เกิดความเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขัง; คุณภาพการบริการ; เรือนจำ

¹ หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้- ชุมพร, มหาวิทยาลัยแม่โจ้; Program in Political Science, Maejo University at Chumphon, Maejo University

^{2 3} หลักสูตรการเมืองและการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยแม่โจ้- ชุมพร, มหาวิทยาลัยแม่โจ้; Politics and Local Governance Program, Maejo University at Chumphon

Corresponding Author, E- mail: chast007jaiphet@gmail.com

Abstract

The objectives of this research were, 1) to study the level of opinions of relatives of inmates towards the service quality of Chaiya Prison, Chaiya District, Surat Thani Province, 2) to compare the opinions of relatives of inmates towards the service quality of Chaiya Prison, Chaiya District, Surat Thani Province. is a quantitative research The population used in this study were 400 visiting relatives of the inmates in Chaiya Prison. The tool used was a questionnaire. The statistics used in the research are: The distribution of frequency, percentage, mean, standard deviation and statistical values were obtained by means of a one- way variance (T- test) (One- Way ANOVA), with statistical significance set at the .05 level.

The results showed that, 1) Opinions of relatives visiting prisoners Overall, it was at the highest level. Sorted from the most valuable to the least, namely, the service personnel. service process public relations Facilities 2) From a comparative study of the level of opinions of inmates' relatives toward the service quality of Chaiya Prison, Chaiya District, Surat Thani Province. Individually, including age, education level, occupation, different visit times. There were differences in gender, status, average monthly income. no difference with a statistical significance of .05 and the suggestion should increase the duration of visiting the prisoners As for the location, there should be more space for parking cars. Motorcycle to be more orderly.

Keywords: Opinions of Inmates' Relatives; Service Quality; Prison

บทนำ

เรือนจำเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่งที่รู้จักกันโดยทั่วไปในฐานะตัวแทนของรัฐ ที่ดำเนินความรับผิดชอบด้านการป้องกันทางสังคมในเรื่องของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยทำหน้าที่ควบคุมผู้กระทำความผิดในช่วงระยะเวลาหนึ่งตามคำพิพากษาของศาล เพื่อเป็นการลงโทษให้ผู้กระทำความผิดได้เกิดความรู้สึกผิด เพื่อให้อุปนิสัยที่ปลอดภัยจากผู้กระทำความผิดในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะในเรื่องของคดีอาชญากรรม เป็นการบำบัดฟื้นฟูสิ่งสำคัญที่ผู้ต้องขังได้รับก่อนจะกลับสู่สังคม เพราะฉะนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขังได้พบปะพูดคุยกันเป็นเวลา จึงเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ต้องขังสามารถได้พูดคุยกับญาติที่อยู่ภายนอกเรือนจำได้ โดยเป็นการติดต่อพูดคุยและปรับทุกข์กับญาติ เพื่อทำให้ผู้ต้องขังได้รับความผ่อนคลายและลดการกดดันลงในระดับหนึ่ง ดังนั้นการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังจึงเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังและญาติ

ได้ใกล้ชิดผูกพันกันอันเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้ต้องขังในการปรับพฤติกรรมของตน เพื่อที่จะได้กลับไปอยู่ในสังคมตามปกติได้ต่อไป (อำพร สรรรัมย์, 2557)

นโยบายของกรมราชทัณฑ์เกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังอย่างมีมนุษยธรรมเป็นพื้นฐานการเห็นค่าความเป็นมนุษย์ ดังนั้นควรปฏิบัติต่อผู้ต้องขังและญาติ พี่น้องของผู้ต้องขังด้วยความเห็นอกเห็นใจและให้เขามีความสุขเมื่อได้พบกับญาติ ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจต่อการมาเยี่ยม หากมีการให้เยี่ยมญาติด้วยอภัยาศัยที่ดีก็จะเป็นแรงจูงใจให้ญาติผู้ต้องขังมาเยี่ยมผู้ต้องขังบ่อยครั้งขึ้น เพื่อเป็นการลดความกดดันของผู้ต้องขังได้ในระดับหนึ่ง โดยกรมราชทัณฑ์ได้จัดการรองรับและให้บริการแก่ญาตินักโทษไว้อย่างมาตรฐาน

ไชยาเป็นเมืองโบราณตามหลักฐานที่พบพระพุทธรูปศิลาที่วัดบรมธาตุไชยากำหนดอายุประมาณพุทธศตวรรษที่ 11 - 12 ประวัติคูกเมืองไชยาไม่ชัดเจน เนื่องจากขาดแคลนหลักฐานปรากฏเพียงที่ดินราชพัสดุ พื้นที่ 1 งานเศษ ที่บ้านพุมเรียงซึ่งเป็นที่ตั้งคุก พ.ศ. 2480 ย้ายที่ว่าการอำเภอไชยาจากเมืองพุมเรียงมาตั้งที่ตำบลตลาดไชยา เรือนจำไม่มีที่ทำการเป็นของตนเองโดยอาศัยที่ทำการสถานีตำรวจภูธรอำเภอไชยาเป็นที่ตั้งเรือนจำชั่วคราว จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการกำแพงปิดกัน คือ สถานีตำรวจอำเภอไชยา ที่ว่าการอำเภอไชยา สาธารณสุขอำเภอไชยา ศาลจังหวัดไชยา เรือนจำอำเภอไชยา พบว่าผู้ต้องขังทั่วประเทศมีจำนวนทั้งหมด 372,979 คน แยกออกเป็นผู้ต้องขังเพศชาย จำนวน 323,975 คน และผู้ต้องขังหญิงจำนวน 49,004 คน และพบว่าผู้ต้องขังของเรือนจำไชยามีจำนวนทั้งหมด 534 คน แยกออกเป็นผู้ต้องขังเพศชายจำนวน 476 คน และผู้ต้องขังเพศหญิง จำนวน 48 คน (เรือนจำไชยา, 2561)

คณะผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อที่จะศึกษาระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการของเรือนจำว่ามีความรู้สึก ความคิดเห็นของการให้บริการ และคุณภาพของเรือนจำไชยาอย่างไร เพื่อสามารถนำเอาความคิดเห็นมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งทำการ

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ญาติของผู้ต้องขังที่มาเยี่ยมในเรือนจำ ไซยา อำเภอไซยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากสถิติในช่วงวันที่ 1 มกราคม 2560 ถึง 31 ธันวาคม 2560 ระยะเวลา 1 ปี จำนวน 34,020 คน (ฝ่ายบริหารทั่วไปเรือนจำไซยา, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ การสุ่มจำนวนญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำไซยา อำเภอไซยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากสถิติในช่วง 1 มกราคม 2560 ถึง 31 ธันวาคม 2560 ระยะเวลา 1 ปี จากนั้นได้จำนวนดังกล่าวมาคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1976) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำ ไซยา อำเภอไซยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Check Lists) ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อโดยสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และช่วงเวลาในการเข้าเยี่ยม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไซยา อำเภอไซยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นแบบสอบถามมาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขัง 5 ด้านได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดความคิดเห็น 5 ระดับได้แก่

ระดับ 5	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไซยา อำเภอไซยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิดในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด จากแบบสอบถามทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด แล้วจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และช่วงเวลาในการเข้าเยี่ยม สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. เป็นข้อมูลความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	หมายถึง 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	หมายถึง 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	หมายถึง 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	หมายถึง 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	หมายถึง 1 คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะให้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือใช้ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การทดสอบสมมติฐาน ในการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์

ธานี จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่า T- test และจำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาในการเข้าเยี่ยม โดยใช้ค่า (One - Way ANOVA)

3. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและนำเสนอผลการศึกษานำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ประกอบตารางข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 276 คน มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 117 คน มีสถานภาพแต่งงาน และอยู่ด้วยกัน จำนวน 329 คน อยู่ในระดับการศึกษาอยู่ในชั้นประถมศึกษา จำนวน 131 คน มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 131 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 219 คน เวลาในการเข้าเยี่ยมส่วนใหญ่เวลา 8.00 น. – 12.00 น. จำนวน 226 คน

2. ระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม สามารถสรุปได้ตามตาราง

ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในแต่ละด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.54	0.484	มากที่สุด
2. ด้านสถานที่ในการให้บริการ	4.06	0.535	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.686	มาก
4. ด้านกระบวนการการให้บริการ	4.34	0.573	มากที่สุด
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.30	0.591	มากที่สุด
ภาพรวม	4.27	0.573	มากที่สุด

n= 400

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัด สุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.54) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.34) รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.30) และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.13) และสุดท้ายด้านสถานที่ในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.06) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชาย และเพศหญิง โดยภาพรวม มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ในการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยภาพรวม พบว่า มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ในการให้บริการ มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้าเยี่ยม โดยภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี คือ สถานที่ให้บริการจอดรถไม่เพียงพอต่อญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำไชยา เนื่องจากจำนวนของญาติผู้ต้องขังมีจำนวนมาก และระยะเวลาในการเข้าเยี่ยมไม่เพียงพอต่อญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง รวมไปถึงห้องน้ำที่ให้บริการสำหรับญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของอำพร สรรรัมย์ (2557) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร และยิ้มแย้มอยู่เสมอ โดยให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ซึ่งทำให้ญาติเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก มีการให้คำแนะนำและคำอธิบายแก่ญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังได้ทำความเข้าใจ เพื่อให้ปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎระเบียบของเรือนจำ ซึ่งทำให้เห็นแนวทางเจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจและเห็นความสำคัญของญาติผู้ต้องขัง สอดคล้องกับแนวคิดของอเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2550) ที่กล่าวว่า องค์กรบริการที่ดี จะต้องให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการและต้องค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะนำไปสู่การวางแผนตอบสนองต่อความต้องการนั้น โดยเป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ

ด้านสถานที่ในการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือ ที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมต่อการมาใช้บริการ และติดต่อราชการ นอกจากนี้ยังมีอากาศที่ถ่ายเท แสงสว่างเพียงพอ และมีความสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย สอดคล้องกับแนวคิดของชดาษา อิมสำราญ (2555) สถานที่บริการการเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ และห้องที่ใช้เยี่ยมผู้ต้องขังมีความสะอาด เป็นระเบียบ เพียงพอต่อความต้องการของผู้ที่มาติดต่อราชการ/เข้าใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970) ในด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการขั้นนี้ถึงจะเกิดขึ้น เช่น สภาพสิ่งแวดล้อมบ้านปลอดภัย เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คือ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนเหมาะสม และยังมีแบบฟอร์มหรือเอกสารต่าง ๆ สะดวกและง่ายต่อการเข้ามาใช้บริการ จึงทำให้อาณาเขตเกิดความประทับใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังมีแบบฟอร์มหรือเอกสารต่าง ๆ สะดวกและเข้าถึงง่ายต่อการเข้ามาใช้บริการในเรื่องจำ

ด้านกระบวนการการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง รวมไปถึงการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต่อญาติสอดคล้องกับแนวคิดของสุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงหลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานยังมีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และมีประสิทธิภาพ ทำให้อาณาเขตผู้ต้องขังมีความรู้สึกไปในทิศทางที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเชลลี (Shelly, 1995) กล่าวว่า ความรู้สึกในทางบวกหมายถึง ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ซึ่งส่งผลให้อาณาเขตผู้ต้องขังมีความพึงพอใจในการใช้บริการ

ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เสียงตามสาย ใบประกาศต่าง ๆ โดยมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในหน้าเว็บไซต์ของเรือนจำ และยังมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการเยี่ยมออนไลน์ ให้แก่ญาติที่อยู่ต่างจังหวัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์ (2554) โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน นอกจากนี้ยังมีแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ และเนื้อหาในการประชาสัมพันธ์ไม่ซับซ้อนมีความเข้าใจและเข้าถึงง่าย สะดวกต่อความต้องการและการใช้งานทำให้อาณาเขตเกิดความประทับใจในหน่วยงาน

องค์ความรู้ใหม่

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของอาณาเขตผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเรือนจำไชยาได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบกรมราชทัณฑ์ ว่าด้วยการเยี่ยม การติดต่อของบุคคลภายนอกกับผู้ต้องขัง และการเข้าดูกิจการหรือติดต่อการงานกับเรือนจำ พ.ศ. 2561 การให้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกให้บริการเป็นอย่างดีตามหลักการให้บริการ และในส่วน of สิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุง ของบประมาณเพิ่มในการขยายพื้นที่ในการ

ให้บริการ และเพิ่มพื้นที่สำหรับจอดรถของญาติผู้ต้องขังที่มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกยิ่งมากขึ้น

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยรายบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเวลาในการเข้าเยี่ยมต่างกัน มีความความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ในส่วนของ เพศ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เนื่องจากญาติผู้ต้องขังที่เข้ามีย่อมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพแต่งงานแล้ว และมีรายได้เฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน จึงมีความคิดเห็นที่เหมือนกันต่อการใช้บริการของเรือนจำไชยา นอกจากนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการค้นพบจากการศึกษาที่เป็นประโยชน์เรือนจำไชยา และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ควรมีการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบ และมีความเป็นสัดส่วนให้ผู้เข้ามาติดต่อราชการได้จอดรถไว้ด้านในเรือนจำเพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สินของตนเอง

1.2 ควรเพิ่มระยะเวลาเป็น 15 – 20 นาที ในการเข้าเยี่ยมให้มากขึ้น เนื่องจากญาติผู้ต้องขังโดยส่วนใหญ่เดินทางมาจากต่างจังหวัด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีทำการวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และมีการสังเกตพฤติกรรม ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไปด้วย ซึ่งอาจจะทำให้ผลการวิจัยที่ได้มีความเที่ยงตรงมากขึ้น

2.2 การทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อที่จะได้ข้อมูล และนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของญาติผู้ต้องขังอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2551). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8- 15. พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย*
 ธรรมาธิราช

ชดาษา อิ่มสำราญ. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางเขน. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).*
 มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.

- เรือนจำอำเภอไชยา. (28 พฤษภาคม 2561). ประวัติเรือนจำอำเภอไชยา. สืบค้นเมื่อ 9 ธันวาคม 2564, จาก <http://www.correct.go.th/aopciya/index10.htm>.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.) ปัญหาพิเศษ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- อนnek สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. (2550). *จิตวิทยาบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อุดุลพัฒนกิจ.
- อำพร สครรัมย์. (2557). *ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Shelly, D. F. Jr. (1995). Tackling family member compensation. *American Printer*, 215(2).
- Yamane, T. (1976). *Statistics: An introductory analysis*. 2nded. New York: Harper and Row.