



คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี

The quality of inmate visitation services through the LINE application at the Central Youth Correctional Institution, Pathum Thani Province

ยุพาพร สารเวก¹, ชัยมงคล สุพรหมินทร์^{2*}, มณิกภัทร์ ไทรเมฆ³

Yupaporn Sarawek¹, Chaimongkhon Supromin^{2*}, Manipat Saimek³

^{1,2,3} หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวัตกรรมการจัดการภาครัฐ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี

^{1,2,3} Master of Arts Program in Public Management Innovation, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala
University of Technology Thanyaburi

Corresponding author's e-mail: yapaporn_s@mutt.ac.th¹, chaimongkhon_s@mutt.ac.th^{2}, manipat_s@mutt.ac.th³

Received: February 19, 2025

Revised: March 11, 2025

Accepted: March 18, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ต้องขัง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง และภูมิสำเนาของผู้ต้องขัง โดยเปรียบเทียบคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความตอบสนองต่อประชาชน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน และด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ญาติของผู้ต้องขังของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จำนวน 320 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 10 คน ได้แก่ ผู้บริหาร 2 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน และญาติผู้ต้องขัง 6 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังตาม

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, การเยี่ยมผู้ต้องขัง, แอปพลิเคชันไลน์

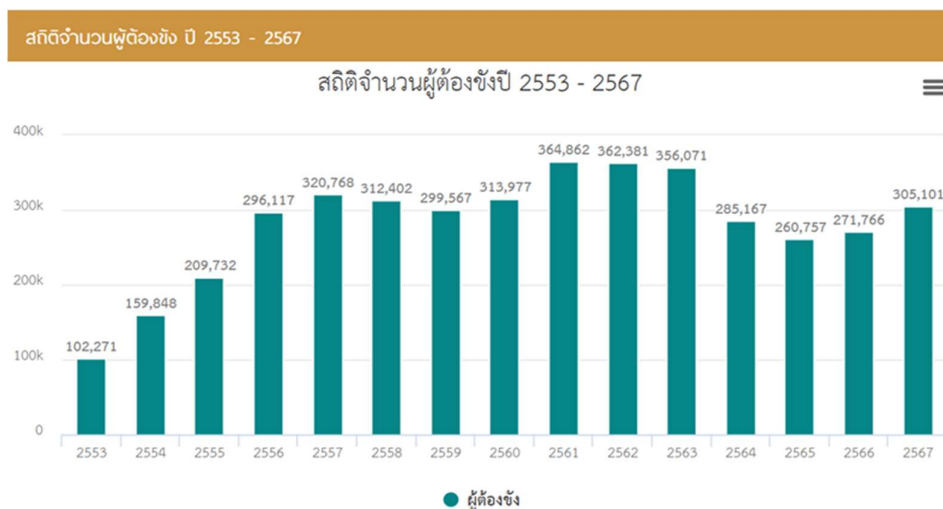
Abstract

This study employs a mixed methods research approach, integrating both quantitative and qualitative research methods. The objectives were to examine the quality of inmate visitation services through the LINE application at the Central Youth Correctional Institution, Pathum Thani Province, and to compare service quality based on the personal factors of inmates' relatives. These factors include gender, age, occupation, educational level, average monthly income, relationship with the inmate, and the inmate's domicile. This study analyzes service quality across five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research utilizes a questionnaire as the data collection instrument. The sample consisted of 320 inmates' relatives, determined using Yamane's sample size formula. The data analysis involves percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA. For the qualitative aspect, key informants include 10 individuals: 2 administrators, 2 staff members, and 6 inmates' relatives. Data is analyzed using content analysis. The findings reveal that the overall quality of inmate visitation services through the LINE application was a high level. Furthermore, comparisons based on personal factors including gender, age, occupation, educational level, average monthly income, and domicile show no statistically significant differences. However, differences based on the relationship with the inmate are statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: service quality, prison visit, LINE application

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กระบวนการยุติธรรมเป็นภารกิจร่วมกันของสังคมในการดำเนินการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพให้เป็นธรรมในทางกฎหมายและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแก่บุคคลที่รัฐมอบหมายให้หน่วยงานด้านยุติธรรมของรัฐดำเนินการ หรือมอบภารกิจกระบวนการยุติธรรมทางเลือกบางอย่างให้ชุมชนดำเนินการก็ได้ (ภูมิินทร์ บุตรอินทร์, 2556) ในกระบวนการยุติธรรมนั้น ในทางทฤษฎีแบ่งการลงโทษออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ การลงโทษเพื่อแก้แค้นทดแทน เพื่อข่มขู่หรือยับยั้งการกระทำความผิด เพื่อตัดผู้กระทำความผิดออกจากสังคม เพื่อแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดและเพื่อป้องกันอาชญากรรม (ศิริประภา วิริยะพาหะ, 2563) จากข้อมูลของจำนวนผู้ต้องขังจากปี พ.ศ. 2553-2567 ของกรมราชทัณฑ์ พบว่าในปี พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2562 จำนวนผู้ต้องขังของไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ต่อมาภายหลังปี พ.ศ. 2562 จำนวนรวมของประชากรผู้ต้องขังลดลง 6 % (ภาพที่ 1) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาระบบราชทัณฑ์ของไทยที่ดีขึ้นในบางส่วน



ภาพที่ 1 สถิติจำนวนผู้ต้องขังของไทย พ.ศ. 2553-2567

ที่มา: กรมราชทัณฑ์ (2567)

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีการสื่อสารก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็ว มีระบบการส่งผ่านทั้งสัญญาณภาพและเสียงผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้สนทนาสามารถเห็นหน้าและได้ยินเสียงจากคู่สนทนาอีกฝ่ายได้แทบจะในทันที เปรียบเสมือนการได้พูดคุยและสนทนาแบบเผชิญหน้ากัน สำหรับในมิติด้านกระบวนการยุติธรรมในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา ระบบดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการบริหารงานของระบบราชทัณฑ์ทั่วโลก เช่น ประเทศอังกฤษและเวลส์ จุดมุ่งหมายสำคัญของการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการยุติธรรมงานราชทัณฑ์ที่สำคัญคือ การนำมาพัฒนาทักษะของผู้ต้องขัง การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับผู้ต้องขัง การให้บริการการเยี่ยมญาติ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (Palmer et al., 2020) การบริหารจัดการผู้ต้องขังเป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญของกระบวนการยุติธรรมไทย ที่ต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิขั้นพื้นฐานตามรัฐธรรมนูญ ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการยุติธรรมได้กลายเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนา โดยเฉพาะการให้บริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ซึ่งช่วยแก้ปัญหาความแออัดของเรือนจำและอำนวยความสะดวกแก่ญาติและผู้ต้องขัง

ตามระเบียบของกรมราชทัณฑ์ ว่าด้วยการเยี่ยมผู้ต้องขัง กำหนดการเยี่ยมญาติของทัณฑสถานแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ การเยี่ยมแบบปกติหน้าเรือนจำ การเยี่ยมใกล้ชิด และการเยี่ยมญาติผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์ สำหรับการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์ กระทรวงยุติธรรม กรมราชทัณฑ์ได้มีการใช้ระบบเยี่ยมไลน์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 เนื่องจากมีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนโดยทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง กำหนดให้มีฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขังที่ทำหน้าที่จัดระบบการเยี่ยมญาติผ่านไลน์ มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้บริการจำนวน 8 ช่องเยี่ยม เพื่อรองรับการให้บริการแก่ญาติผู้ต้องขังที่อยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัด สำหรับขั้นตอนและวิธีการเยี่ยมที่สำคัญนั้น มีหลักเกณฑ์สำคัญสรุปได้ดังนี้ 1) การจองที่สามารถทำได้ทุกวัน โดยผู้ต้องขังสามารถเยี่ยมได้ทุก 3 สัปดาห์ 2) การจองต้องดำเนินการตามขั้นตอนครบถ้วนเพื่อให้การจองสมบูรณ์ 3) ในการเยี่ยม 1 ครั้ง กำหนดให้เยี่ยมได้ไม่เกิน 10 นาที

จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับการให้บริการการเยี่ยมญาติยังมีการศึกษาอยู่ไม่มากนัก เช่น การศึกษาของภูวดลรัตน์โชติวงศ์กุล (2564) ได้ศึกษาการให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า การบริการเยี่ยมญาติ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี การศึกษาของมานะอิศเรนทร์ และคณะ (2565) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า สภาพปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ จังหวัด

ระนอง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ และการศึกษาถึงประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานบำบัดกลาง โดยอรรควุฒิ ปันผาง และคณะ (2566) เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พบว่าประสิทธิภาพเยี่ยมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่าการศึกษาศึกษาการให้บริการเยี่ยมญาติส่วนใหญ่เป็นการศึกษาวิจัยการเยี่ยมญาติในรูปแบบปกติ และใช้วิธีวิจัยเพียงวิธีเดียว กล่าวคือ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณหรือการวิจัยเชิงคุณภาพเท่านั้น แต่ยังขาดการศึกษาเรื่องการให้บริการเยี่ยมญาติผ่านระบบออนไลน์หรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงไปของโลกสมัยใหม่ที่เรียกว่า “โลกยุคดิจิทัล” นอกจากนั้นยังขาดการศึกษาวินัยแบบผสมวิธีอีกด้วย

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพในการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง การพัฒนาการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี และเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคลของญาติต้องขัง จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง และภูมิฐานะของผู้ต้องขัง ผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลางและที่อื่น ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคลของญาติต้องขัง

การทบทวนวรรณกรรม

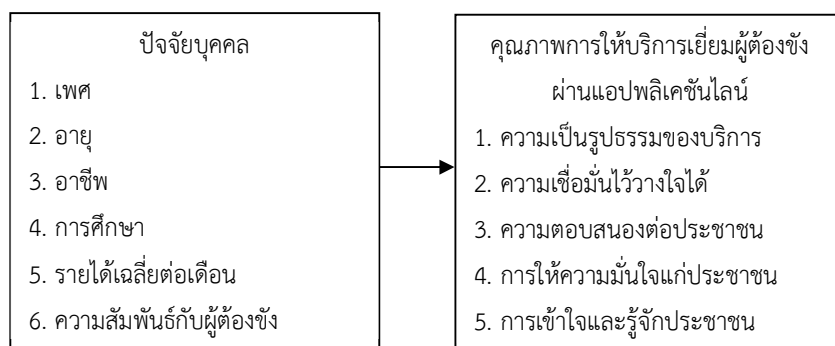
จากการทบทวนวรรณกรรม ประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิด ทฤษฎีของ พาราซูรามาน ชิแทนบ์ และเบอร์รี (Parasuraman et al., 1988) เป็นที่ยอมรับจากนักวิจัยและนักวิชาการและนำไปใช้ในการศึกษาในภาคธุรกิจเอกชนอย่างกว้างขวาง อีกทั้งยังได้นำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาในภาครัฐอีกด้วย (ธีรภัทร กตัญญูทวีกุล, 2558; ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) เช่นในต่างประเทศ งานของ Hoque et al. (2023) ศึกษาประเมินการให้บริการมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศบังกลาเทศ เลิศพงศ์ สุนทรพงศาธร (2564) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการโรงพยาบาลในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ในส่วนการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังโดยนำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1985, 1988) มาใช้ในการศึกษาหลายคน อาทิ การศึกษาวินัยของจรัลยศชัย (2563) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน งานศึกษาของโชคชัย พันธพล และคณะ (2566) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษธนบุรี แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1985, 1988) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (กิจติ ยงประกิจ, 2559; สุริย์นิภา ไทยประยูร, 2561) ด้านที่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง เป็นลักษณะทางกายภาพที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ในการบริการ ด้านที่ 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ หมายถึง องค์กรสามารถสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้โดยการให้บริการแก่ผู้บริโภคตามกำหนดการที่ให้ไว้ และไม่เกิดความผิดพลาดในอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน ด้านที่ 3) ความตอบสนองต่อประชาชน หมายถึง การแสดงออกด้วยความพร้อมและเต็มใจในการบริการอย่างรวดเร็ว เมื่อผู้บริโภคมีปัญหาหรือต้องการคำตอบทันที อีกทั้งยังได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการด้วย ด้านที่ 4) การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน หมายถึง องค์กรจะสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค โดยผู้ให้บริการต้องมีทักษะความรู้ ความสามารถอย่างดีเยี่ยมในการบริการต้องมีกิริยาที่สุภาพ เห็นผู้บริโภคที่หนึ่ง เพื่อทำให้ผู้รับสามารถมั่นใจในประสิทธิภาพ ด้านที่ 5) การเข้าใจและรู้จัก

ประชาชน หมายถึง องค์การจนถึงประโยชน์ในการบริการเป็นหลัก โดยรักษาผลประโยชน์ให้กับผู้บริโภคและเข้าใจดูแลเอาใจใส่ ทั้ง ก่อน/ระหว่าง/หลัง อย่างดีที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัย จึงได้ประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1985, 1988) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 3) ความตอบสนองต่อประชาชน 4) การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน และ 5) การเข้าใจและรู้จักประชาชน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย โดยกำหนดตัวแปรอิสระ (X) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง และภูมิลาเนาของญาติผู้ต้องขัง และตัวแปรตาม (Y) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ความตอบสนองต่อประชาชน การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน และการเข้าใจและรู้จักประชาชน ตามภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (mix methodology research) โดยใช้ทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ญาติผู้ต้องขังที่มาใช้บริการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ตำบลคลองหก อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 1,586 คน (ทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง, 2567) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ญาติผู้ต้องขังที่มาใช้บริการเยี่ยมญาติด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ตำบลคลองหก อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 320 คน ได้มาโดยการคำนวณจากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (e) เท่ากับ 0.05 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (quota sampling)

1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 10 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบยัดยัดวัตถุประสงค์ (purposive sampling) ประกอบด้วย ผู้บริหาร 2 คน (code คือ P 1, P 2) ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ/ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน (code คือ P 3, P 4) ญาติผู้ต้องขัง 6 คน (Code คือ P 5, P 6, P 7, P 8, P 9, P 10) โดยมีหลักเกณฑ์การคัดเลือกจากกลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย ดำเนินนโยบายและผู้ที่ใช้บริการด้านการเยี่ยมญาติและมีความยินยอมในการให้ข้อมูลการสัมภาษณ์สำหรับการวิจัย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี ทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1985, 1988) มาเป็นกรอบ ดังนี้

1) แบบสอบถามเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคลและภูมิสำเนาของญาติของต้องขัง เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ (ระดับ 5-1) คือ มากที่สุด มาก ปาน กลาง น้อย และน้อยที่สุด ตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย 1) อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านสังคมศาสตร์ จำนวน 1 คน 2) อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัยและหลักสถิติ จำนวน 1 คน 3) ผู้อำนวยการส่วนที่มีความเชี่ยวชาญด้านงานราชทัณฑ์ จำนวน 1 คน พบว่า ข้อคำถามมีค่าดัชนี IOC (Index of Item Objective Congruence) อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีคุณภาพในด้านความตรงเชิงเนื้อหาเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด (สุวิมล ติรภานันท์, 2548) หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำไปหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1951) ได้ค่าเท่ากับ 0.977

2) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรวมทั้งสิ้น จำนวน 10 คน ได้แก่ ผู้บริหารเรือนจำ จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน และญาติผู้ต้องขัง จำนวน 6 คน แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้าง และนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพไปหาข้อสรุปตีความในรูปแบบการพรรณนา (Content analysis) ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ อีกทั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า (Data triangulation)

การวิจัยนี้ได้รับอนุมัติจริยธรรมวิจัย โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เลขที่ COA NO. 94 RMUTT_REC NO. Exp 94/67 ลงวันที่ 23 ธันวาคม 2567

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปได้ดังนี้ 1) ยื่นขอรับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากมหาวิทยาลัย และทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ 2) ขออนุญาตผู้อำนวยการทัณฑสถานในการแจกแบบสอบถามให้กับญาติผู้ต้องขังที่ถูกคุมขังอยู่ในทัณฑสถานเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล 3) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์กูเกิลฟอร์ม (google forms) 4) การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยผู้สัมภาษณ์จะประสานงานกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 กลุ่ม 5) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 1) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในการวิเคราะห์แบบสอบถามด้านคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic) ได้แก่ t-test และ F-test ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบเนื้อหา (Content analysis) และตรวจสอบข้อมูลด้วยการตรวจสอบแบบสามเส้า (triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช, 2552) ด้วยการตรวจสอบแหล่งที่มา 3 แหล่งจากบุคคลที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการการเยี่ยมญาติที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	ลำดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.29	0.58	ดี	5
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.48	0.53	ดี	2
3. ด้านความตอบสนองต่อประชาชน	4.49	0.54	ดี	1
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน	4.44	0.57	ดี	3
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน	4.38	0.60	ดี	4
ภาพรวม	4.41	0.52	ดี	

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าทุกด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับดี โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความตอบสนองต่อประชาชน ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.54) รองลงมาด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.553) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.57) ด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.60) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จำแนกตามรายด้าน

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายด้าน	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	$\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.58	จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (P 6) พบว่า ระบบการเยี่ยมผ่านไลน์มีความสะดวกสบาย สัญญาณภาพและเสียงมีความชัดเจน ประหยัดค่าใช้จ่าย มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการจองเยี่ยมที่เข้าใจง่าย
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	$\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.553	จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (P 7) พบว่า ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ของการให้บริการมีความสอดคล้องกัน คือ ระบบการเยี่ยมผ่านไลน์มีความสะดวกสบาย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ข้อมูลผู้ต้องขังและญาติ มีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน ระบบการจองคิวเยี่ยม
3. ด้านความตอบสนองต่อประชาชน	$\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.54	จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (P 10) พบว่า การตอบสนองต่อประชาชนของการให้บริการเยี่ยมญาติมีความสอดคล้องกัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีอัธยาศัยดีให้บริการ มีความสุภาพ มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถคอยให้คำแนะนำ สามารถตอบข้อซักถามของญาติได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

ตารางที่ 2 (ต่อ)

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายด้าน	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน	$\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.57	จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (P 9) พบว่า การให้ความมั่นใจแก่ประชาชนในการให้บริการมีความสอดคล้องกัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามของญาติได้อย่างถูกต้อง ข้อมูลชัดเจน จึงทำให้ญาติมีความมั่นใจในระบบการเยี่ยมออนไลน์ รวมถึงด้านการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเห็นว่าเป็นหน่วยงานราชการ จึงให้ความมั่นใจในระบบรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของทัศนสถานฯ
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน	$\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.60	จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (P 8) พบว่า การเข้าใจและรู้จักประชาชนของการให้บริการมีความสอดคล้องกัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยและมิตรไมตรี มีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถามของญาติด้วยความสุภาพ พุดจาไพเราะ ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัศนสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคลของญาติต้องขัง

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัศนสถานวัยหนุ่มกลางตามจำแนกตามเพศ

จำแนกตาม	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
เพศ ชาย	49	4.39	0.57	-.351	.726
หญิง	271	4.42	0.51		

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ พบว่าเพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัศนสถานวัยหนุ่มกลางจังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยของครอบครัว ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง และภูมิสำเนาของญาติผู้ต้องขัง

จำแนกตามสถานภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	f	Sig.
1. อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.748	4	0.187	0.696	0.595
	ภายในกลุ่ม	84.693	315	0.269		
	รวม	85.441	319			
2. อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	0.316	6	0.053	0.194	0.978
	ภายในกลุ่ม	85.125	313	0.272		
	รวม	85.441	319			
3. ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.165	4	0.041	0.152	0.962
	ภายในกลุ่ม	85.276	315	0.271		
	รวม	85.441	319			
4. รายได้เฉลี่ยของครอบครัว	ระหว่างกลุ่ม	0.303	6	0.050	0.185	0.981
	ภายในกลุ่ม	85.138	313	0.272		
	รวม	85.441	319			
5. ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง	ระหว่างกลุ่ม	4.156	8	0.519	1.987	0.048*
	ภายในกลุ่ม	81.285	311	0.261		
	รวม	85.441	319			
6. ภูมิสำเนาของญาติผู้ต้องขัง	ระหว่างกลุ่ม	0.251	4	0.063	0.232	0.920
	ภายในกลุ่ม	85.190	315	0.270		
	รวม	85.441	319			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยของครอบครัว ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง และภูมิสำเนาของญาติผู้ต้องขัง พบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยของครอบครัว และภูมิสำเนาของญาติผู้ต้องขังที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 5 คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังด้วยวิธี LSD

ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference (I-J))									
	Mean	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
X1 บิดา/มารดา	4.43	-	-0.087	0.007	-0.144	0.374	-0.213	0.201*	-0.183	0.499
X2 น้องสาว/น้องชาย	4.52		-	0.094	-0.057	0.462	-0.126	0.289*	-0.096	0.587*
X3 พี่สาว/พี่ชาย	4.42			-	-0.151	0.367	-0.220	0.194	-0.190	0.492
X4 ลูกสาว/ลูกชาย	4.57				-	0.518	-0.069	0.345	-0.039	0.643*
X5 ลุง/อา	4.05					-	-0.588	-0.173	-0.558	0.125
X6 ป้า/น้า	4.64						-	0.414*	0.030	0.713*
X7 ปู่/ตา	4.23							-	-0.385	0.298
X8 ย่า/ยาย	4.61								-	0.683
X9 เพื่อน	3.93									-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลต่างของคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า แตกต่างกัน 6 คู่ คือ คู่ที่ 1 บิดา/มารดา กับ ปู่/ตา คู่ที่ 2 น้องสาว/น้องชาย กับ ปู่/ตา คู่ที่ 3 น้องสาว/น้องชาย กับ เพื่อน คู่ที่ 4 ลูกสาว/ลูกชาย กับ เพื่อน คู่ที่ 5 ป้า/น้า กับ ปู่/ตา คู่ที่ 6 ป้า/น้า กับ เพื่อน โดยพบว่า บิดา/มารดา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ปู่/ตา น้องสาว/น้องชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ปู่/ตา และเพื่อน ลูกสาว/ลูกชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า เพื่อน ป้า/น้า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์สูงกว่า ปู่/ตา และเพื่อน

ผลการศึกษาชี้ สะท้อนให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของญาติกับผู้ต้องขังที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดทางสายเลือดมากเท่าไร ทำให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมจากญาติกลุ่มดังกล่าวมากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะบิดา/มารดา น้องสาว/น้องชาย และลูกสาว/ลูกชาย

ผลการวิจัยนี้อาจเป็นเพราะความสัมพันธ์ทางสายเลือดและความใกล้ชิดของครอบครัว ได้มาเยี่ยมพูดคุย ในครอบครัว จะมีผลต่อจิตใจของผู้ต้องขังที่อบอุ่นและดีกว่าญาติที่มีความสัมพันธ์ทางสายเลือดที่ห่างไกล หรือเพื่อน จึงทำให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ด้านความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ มารดาของผู้ต้องขัง (P 6) ที่ได้สะท้อนถึงความรักและความห่วงใยที่มีต่อบุตรของตนเอง ว่า

“อยากให้เพิ่มเวลาในการเยี่ยมไลน์มากขึ้น จาก 10 นาที เป็น 15 นาที จะได้มีเวลาคุยกันนานขึ้นอีกหน่อย”
(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 29 มกราคม 2568)

และจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการที่เป็นมารดาอีกหนึ่งคน (P 9) ยังกล่าวอีกว่า

“สัญญาใจไม่ดีก็ไม่ใช่ไรอะ แค่ได้ยินแต่เสียงก็ยิ่งดี”
(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 31 มกราคม 2568)

นอกจากนั้น ผลการศึกษา น้องสาว/น้องชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า ปู่/ตา และ เพื่อน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์น้องสาว (P 5) ของผู้ต้องขังที่ได้สะท้อนถึงความรักและความห่วงใยที่มีต่อพี่ชายของตนเอง ว่า

“จริง ๆ อยากมาเจอตัวจริงมากกว่า เพราะได้สัมผัสตัวจริง แต่มันลำบากเวลาเดินทาง แต่พอมีเยี่ยมไลน์ก็ยังดีกว่าการเขียนจดหมาย หรือไม่ได้ติดต่อกันเลย”
(สัมภาษณ์ผู้รับบริการ วันที่ 29 มกราคม 2568)

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาคุนภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง มีการบริการที่ดี การให้บริการมีความเป็นรูปธรรม เนื่องจากระบบการเยี่ยมผ่านไลน์ช่วยให้ญาติเกิดความสะดวกสบาย ประกอบกับสัญญาณภาพและเสียงที่มีความชัดเจน ทำให้การสนทนาเป็นไปด้วยดี ทั้งยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเยี่ยมของญาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งญาติที่อยู่ต่างจังหวัด ถือเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ฝ่ายผู้รับบริการได้ให้สัมภาษณ์สอดคล้องกันว่า การเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ช่วยทำให้เกิดความสะดวกสบาย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ระบบการจองก็สามารถทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทฤษฎี วงษ์พิทักษ์โรจน์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้คุ้มครองสิทธิการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านระบบงานศาล : ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัดพิจิตร พบว่า การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ในการเยี่ยมและติดต่อกับบุคคลภายนอกของผู้ต้องขังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายและลดภาระของเจ้าหน้าที่เรือนจำ พร้อมส่งเสริมกำลังใจและปรับพฤติกรรมผู้ต้องขังในการกลับสู่สังคม

ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามียกระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ผลการวิจัยนี้ สะท้อนให้เห็นถึงหน่วยงานได้พัฒนาระบบการเยี่ยมญาติให้สอดคล้องกับความต้องการของญาติผู้ต้องขังที่ส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยอยู่ต่างจังหวัด โดยการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการให้บริการนั้น สามารถลดการเดินทาง ประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งผลการวิจัยนี้ พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิคุณ (สุเทพ) ดีเยี่ยม (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การยกระดับองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล พบว่า รัฐบาลดิจิทัลเป็นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมายกระดับการทำงาน ภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ทำให้การปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นญาติผู้ต้องขังจำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่า หน่วยงานได้จัดให้บริการประชาชนผู้มาเยี่ยมญาติด้วยความเสมอภาคกัน ไม่แบ่งแยกเพศ ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาทิพย์ โชติพงศ์หิรัณย์ และคณะ (2563) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา พบว่า ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยา ภาพรวมของการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยาอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา โดยทำการเปรียบเทียบซึ่งจำแนกตามเพศ จากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยญาติของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นญาติผู้ต้องขังจำแนกตามอายุ พบว่า ไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหน่วยงานได้จัดให้บริการประชาชนผู้มาเยี่ยมญาติด้วยความเสมอภาคกันตามสิทธิของกฎหมายทุกช่วงอายุ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาทิพย์ โชติพงศ์หิรัญย์ และคณะ (2563) พบว่า ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำจังหวัดพะเยา โดยทำการเปรียบเทียบซึ่งจำแนกตามอายุของญาติผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยาที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นญาติผู้ต้องขังจำแนกตามอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าอาชีพของผู้รับบริการแตกต่างกันก็จะได้รับการที่เท่าเทียมกันและเสมอภาคกันตามสิทธิของกฎหมาย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษม อิทธิวุฒิ (2561) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง การวิจัยนี้พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพและผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นญาติผู้ต้องขังจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาทิพย์ โชติพงศ์หิรัญย์ และคณะ (2563) พบว่า ภาพรวมของการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยาอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา โดยทำการเปรียบเทียบซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยญาติของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นญาติผู้ต้องขังจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัว พบว่า ไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยรัฐ จำเริญ และคณะ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นรายบุคคล ผลการวิจัยพบว่าในส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นญาติผู้ต้องขังจำแนกตามภูมิฐานะของญาติผู้ต้องขัง พบว่า ภูมิฐานะของญาติผู้ต้องขังต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของญาติผู้ต้องขังที่มาใช้บริการที่มีภูมิฐานะต่างกันจากภูมิภาคต่างๆ (P 9) มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ระบบการเยี่ยมผ่านไลน์มีความสะดวกสบาย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ข้อมูลผู้ต้องขังและญาติมีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้นตอบข้อซักถาม มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นญาติผู้ต้องขังจำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพบความแตกต่างกัน 6 คู่ คือ คู่ที่ 1 บิดา/มารดา กับ ปู่/ตา คู่ที่ 2 น้องสาว/น้องชาย กับ ปู่/ตา คู่ที่ 3 น้องสาว/น้องชาย กับ เพื่อน คู่ที่ 4 ลูกสาว/ลูกชาย กับ เพื่อน คู่ที่ 5 ป้า/น้า กับ ปู่/ตา และคู่ที่ 6 ป้า/น้า กับ เพื่อน โดยพบว่า บิดา/มารดา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์สูงกว่า ปู่/ตา น้องสาว/น้องชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าปู่/ตา และเพื่อน, ลูกสาว/ลูกชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าเพื่อน ป้า/น้า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าปู่/ตา และเพื่อน ซึ่งการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของญาติกับผู้ต้องขังที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดทางสายเลือดมากเท่าไรจะทำให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมจากญาติกลุ่มดังกล่าวมากเท่านั้น โดยเฉพาะบิดา/มารดา น้องสาว/น้องชาย และลูกสาว/ลูกชาย ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะความสัมพันธ์ทางสายเลือดและการที่ญาติใกล้ชิดได้มาเยี่ยมพูดคุยในครอบครัว จะมีผลต่อจิตใจของผู้ต้องขังที่อบอุ่นและดีกว่าญาติที่มีความสัมพันธ์ทางสายเลือดที่ห่างไกล หรือเพื่อน จึงทำให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี ด้านความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง แตกต่างกัน

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดทุมธานี สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่ได้ ดังนี้ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการยุติธรรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ โดยระบบเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ช่วยลดความแออัดในเรือนจำและอำนวยความสะดวกแก่ญาติและผู้ต้องขัง ซึ่งสะท้อนถึงแนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล นอกจากนี้ การเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านช่องทางดิจิทัลยังส่งผลต่อการฟื้นฟูพฤติกรรมและการคืนสู่สังคม โดยการติดต่อกับครอบครัวอย่างต่อเนื่องสามารถเสริมสร้างความผูกพันทางอารมณ์และลดโอกาสในการกระทำผิดซ้ำ เทคโนโลยีจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนกระบวนการฟื้นฟูผู้ต้องขังให้กลับมาใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญคือความสัมพันธ์ทางสายเลือดที่ใกล้ชิดส่งผลต่อความถี่และคุณภาพของการเยี่ยมผู้ต้องขัง โดยเฉพาะบิดา มารดา พี่น้อง และบุตร ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มมาเยี่ยมมากกว่าญาติที่มีความสัมพันธ์ห่างไกลหรือเพื่อน เนื่องจากความสัมพันธ์ทางครอบครัวมีบทบาทสำคัญในการสร้างความอบอุ่นทางจิตใจแก่ผู้ต้องขัง ทำให้พวกเขาารู้สึกได้รับการสนับสนุนทางอารมณ์และสังคม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 กระทรวงยุติธรรมควรกำหนดนโยบายสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรม โดยพัฒนาแพลตฟอร์มกลางสำหรับการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านช่องทางออนไลน์ที่มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มความสะดวกให้กับญาติผู้ต้องขัง

1.2 ทัณฑสถานควรปรับปรุงระบบการเยี่ยมผ่านแอปพลิเคชันไลน์ให้มีฟังก์ชันเพิ่มเติม เช่น ระบบนัดหมายอัตโนมัติ การแจ้งเตือนล่วงหน้า และแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการต่อไป

1.3 ควรมีโครงการสนับสนุนการเยี่ยมผ่านช่องทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการส่งเสริมให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูผู้ต้องขัง เช่น การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาผ่านระบบออนไลน์สำหรับครอบครัวและผู้ต้องขัง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางอารมณ์ และลดโอกาสในการกระทำผิดซ้ำหลังพ้นโทษ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงผลกระทบระยะยาวของการใช้ระบบดิจิทัลในระบบราชทัณฑ์ และการประเมินความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ของการให้บริการดังกล่าว

2.2 ควรศึกษาผลกระทบของการเยี่ยมผ่านระบบออนไลน์ต่อสุขภาพจิตของผู้ต้องขังและความสัมพันธ์กับครอบครัว

2.3 ควรเปรียบเทียบการเยี่ยมแบบออนไลน์กับการเยี่ยมแบบปกติในแง่ของคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของผู้ต้องขังและญาติ

เอกสารอ้างอิง

กรมราชทัณฑ์. (2567). สถิติจำนวนสถิติจำนวนผู้ต้องขังของไทย พ.ศ.2553-2567. สืบค้นจาก

<http://www.correct.go.th/stathomepage/>.

กิจติ ยงประกิจ. (2559). การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดของผู้ประกอบการธุรกิจบุติกโฮเต็ลที่ได้รับรางวัลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- เกษม อิทธิวุฒิ. (2561). ความพึงพอใจต่อการบริการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จรัส ยศชัย. (2563). คุณภาพการให้บริการในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฑาทิพย์ โชติพงศ์หิรัญย์, จรัสศรี รูปขาวดี, สุลีมาศ คามุง, คำพันธ์ อัครเนตร และวิเชียร ศรีพระจันทร์. (2563). ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำ จังหวัดพะเยา. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก, 6(3), 325-333.
- โชคชัย พันธพล, ชินโสณ วสุธนิจิภา และอิงอร ต้นพันธุ์. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี. วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 6(4), 135-145.
- ทฤษฎี วงษ์พิทักษ์โรจน์. (2562). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้คุ้มครองสิทธิการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านระบบงานศาล: ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัดพิจิตร. เอกสารวิชาการรายบุคคล หลักสูตร “ผู้พิพากษาหัวหน้าศาล” รุ่นที่ 18 สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม.
- พัฒนสถาน ้วยหนูมกลาง. (2567). เอกสารรายงานสถิติยอดผู้ต้องขังเยี่ยมไลน์ของส่วนสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ต้องขัง. กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม.
- ปิยรัฐ จำเภาว, อีสริยา เฟิงแสน และเชษฐ์ ใจเพชร. (2566). ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการบริการเรือนจำไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารสันติสุขปริทรรศน์, 4(1), 55-65.
- ธีรภัทร กตัญญูทวีกุล. (2558). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระครูปลัดสุวัฒนพุทธคุณ (สุเทพ) ดีเยี่ยม. (2566). การยกระดับองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล. วารสารวิชาการแสงอีสาน, 20(1), 122-136.
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. วารสารเกษมบัณฑิต, 18(1), 219-232.
- ภูตล รัตนโชติวงศ์กุล. (2564). การให้บริการงานเยี่ยมญาติเรือนจำกลางคลองไผ่. วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 4(1), 53-65.
- ภูมินทร์ บุตรอินทร์. (2556). การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมไทย. กรุงเทพฯ: เปนไท.
- มานะ อิศรเนตร, จักรวาล สุขไมตรี, กิรติวรรณ กัลยาณมิตร และสันหนัญ จักรภัทรวงศ์. (2565). สภาพปัญหาการให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ จังหวัดระนอง. วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ, 5(2), 67-82.
- เลิศพงศ์ สุนทรพงศาธร. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลในช่วงสถานการณ์ของ COVID-19. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริประภา วิริยะพาหะ. (2563). การคุ้มครองสิทธิผู้ต้องขัง: ศึกษาเฉพาะกรณีสิทธิในการเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตครอบครัวและการเยี่ยมเพื่อใช้ชีวิตคู่ของผู้ต้องขัง. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมาย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรียัณญา ไทยประยูร. (2561). การศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาบริษัท A. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุวิมล ติรกานันท์. (2548). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภากรค์ จันทวานิช. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อรรควุฒิ ปันผาง, อรุณ ไชยนิทย์, และ อนันต์ รุ่งพรทวีวัฒน์. (2566). ประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์
ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง. *วารสารศิลปการจัดการ*, 7(3), 1136-1155.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). Assessing service quality using
SERVQUAL model: An empirical study on some private universities in Bangladesh. *Trends in Higher
Education*, 2(1), 255–269. <https://doi.org/10.3390/higheredu2010013>
- Palmer, E. J., Hatcher, R. M., & Tonkin, M. J. (2020). *Evaluation of digital technology in prisons*. Ministry of
Justice. [https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5f0c5821d3bf7f03ab8a4e04/evaluation-
digital-technology-prisons-report.PDF](https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5f0c5821d3bf7f03ab8a4e04/evaluation-digital-technology-prisons-report.PDF).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its
implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring
consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.