

ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการสถานพยาบาลของผู้ต้องขังหญิง

ในเรือนจำกลางสมุทรปราการ

SATISFACTION IN USING THE MEDICAL CARE UNIT SERVICE OF FEMALE PRISONERS IN THE SAMUT PRAKAN CENTRAL PRISON

ทัศนีย์ รัศมีเลอเลิศ^{1*} และ สุรีย์ฉาย พลวัน²

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์¹

Thassanee Russameelerlert & Sureeshine Phollawan

Kasetsrt University

E-mail: Thassanee.ru@ku.th

Received: xx-xx-xx Revised: xx-xx-xx Accepted: xx-xx-xx

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของการได้รับการรักษา และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการได้รับการรักษาส่วนบุคคล ของผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างผู้ต้องขังหญิงจำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการสถานพยาบาลของผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับยา ด้านสวัสดิการผู้ต้องขัง และด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ต้องขัง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ต้องขังอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการได้รับยาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มอายุมีความพึงพอใจในการรับสิทธิการรักษาแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ สถานพยาบาลควรมีการปรับปรุงเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพิ่มการให้บริการของแพทย์และพยาบาลภายนอกที่เข้ามาให้บริการภายในเรือนจำ มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ส่งเสริมการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การรักษาพยาบาล, ผู้ต้องขังหญิง

¹ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ABSTRACT

This study aims to assess the satisfaction levels of female inmates in Samut Prakan Central Prison, concerning their rights, with a focus on medical care services. Quantitative analysis was applied to 226 female inmates as a sample. Data were collected through Questionnaires, and the findings were analyzed using percentage frequency, mean, and standard deviation.

The study examined satisfaction across five aspects of medical care services: (i) treatment, (ii) consultation, (iii) prescription of medicine, (iv) inmates' social actions, and (v) development of inmates' lives. Results indicated that satisfaction with treatment was at an average level overall, while satisfaction with prescription of medicine ranked the lowest among the five categories. The statistical difference between these factors was significant at the 0.05 level.

The study recommends establishing cooperative regulations among facilities providing medical services in prisons. This cooperation would enhance the efficiency of services offered by external medical personnel visiting the prison. It would also enable in-house medical staff to acquire new knowledge and skills through collaboration. Furthermore, this approach aims to ensure fair, non-discriminatory, and rule-compliant medical services for all inmates. The findings of this study highlight the need to establish cooperative regulations among facilities that provide prison medical services. Such cooperation would enhance the efficiency of medical services by involving hospital personnel who visit the prison to provide care. This collaboration would also allow in-house medical staff to gain valuable knowledge and skills by working alongside visiting medical professionals. Additionally, it would promote the delivery of equitable and fair services, ensuring adherence to medical standards, rules, and regulations while eliminating discrimination.

Keywords: Satisfaction, Medical care, Female Prisoners

บทนำ

การให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้ต้องขังให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเท่าเทียมทั่วถึงนั้น เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งทางด้านมนุษยชน ข้อกฎหมาย และหลักปฏิบัติสากล ที่จำเป็นจะต้องได้รับการยอมรับจากสังคมในระดับประเทศและระดับสากล ในปัจจุบันเรือนจำกลางสมุทรปราการเรือนจำผู้ต้องขังประมาณ 5,000 ราย เป็นผู้ต้องขังหญิงจำนวน 579 ราย (Samut Prakan Central Prison, 2024.) การมีผู้ต้องขังจำนวนมากส่งผลให้การดูแลทางด้านต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอและไม่ทั่วถึง รวมถึงการดูแลผู้ต้องขังในฐานะผู้ป่วย คำแนะนำด้านสุขภาพและสุขภาพจิต และการส่งตัวไปยังโรงพยาบาลเพื่อรับการรักษาทันทีอย่างโรงพยาบาลภายนอกเรือนจำเพื่อประสิทธิภาพในการรักษาผู้ป่วย แม้ว่าอยู่ในสภาพผู้ต้องขังในระเบียบของกรมราชทัณฑ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ต้องขังหญิงต่อการรับสิทธิการรักษาพยาบาลในเรือนจำกลางสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับยา ด้านสวัสดิการ และด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต จะช่วยให้ผู้ต้องขังหญิงได้รับบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับสภาพของผู้ต้องขังหญิง อันจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและสภาวะของผู้ต้องขังหญิงโดยรวม (Samut Prakan Central Prison, 2023.)

ด้วยความเป็นผู้ต้องขังซึ่งอยู่ในเรือนจำทำให้สิทธิในการเข้าถึงการรักษาพยาบาลเหมือนคนภายนอกถูกจำกัด ซึ่งการรักษาพยาบาลเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ต้องขังตามหลักการสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 47 ที่กำหนดให้ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการสาธารณสุขของรัฐ ดังนั้น ผู้ต้องขังจึงมีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลเช่นเดียวกับบุคคลภายนอก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของการได้รับการรักษาผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการได้รับการรักษาส่วนบุคคลของผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการ
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ต้องขังที่ทราบเรื่องสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการ
2. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้เริ่มการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ระยะเวลาในเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน 2567

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ต้องขังหญิงต่อการได้รับสิทธิการรักษาพยาบาลในเรือนจำกลางสมุทรปราการ ทำให้ทราบความพึงพอใจของการได้รับการรักษาผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการที่ยังสามารถ

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการได้รับการรักษาส่วนบุคคล รวมถึงเป็นการหาแนวทางในการดำเนินงานเพื่อสร้างประสิทธิผลของการเข้าถึงสิทธิการรักษาของผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการให้ดียิ่งขึ้น

บททวนวรรณกรรม

เรือนจำกลางสมุทรปราการ เป็นหน่วยงานองค์การภาครัฐ สังกัดกรมราชทัณฑ์กระทรวงยุติธรรม มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังให้เป็นไปตามคำพิพากษาของศาลแขวงและศาลจังหวัดสมุทรปราการ เป็นผู้มีอำนาจตามกฎหมายให้ปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 และพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 รวมทั้งคำสั่ง ระเบียบ กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการภายในเรือนจำ เพื่อให้ผู้ต้องขังที่อยู่ภายในเรือนจำสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ตามสิทธิขั้นพื้นฐานที่มนุษย์สมควรจะได้รับ มีมาตรฐานคุณภาพชีวิต ตามหลักมนุษยธรรม และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ผ่านการดำเนินงานจากเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ ซึ่งการปฏิบัติงานด้านการเข้าถึงสิทธิการรักษาผู้ต้องขังในเรือนจำกลางสมุทรปราการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการ ได้ปฏิบัติงานโดยยึดกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานตามระเบียบของทางราชการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายข้อกำหนด และเชื่อมโยงความเป็นมนุษย์ โดยใช้ระบบการรักษาพยาบาล และส่งเสริมป้องกันสุขภาพแบบองค์รวม และการสร้างระบบบริการสุขภาพที่ดีในเรือนจำ เพื่อสร้างประสิทธิผลของการเข้าถึงสิทธิการรักษาของผู้ต้องขังในเรือนจำกลางสมุทรปราการให้ดียิ่งขึ้น

ระบบการให้การรักษาสถานพยาบาลเรือนจำกลางสมุทรปราการ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำสถานพยาบาล เป็นพยาบาลวิชาชีพ 9 คน นักจิตวิทยา 2 คน มีระบบการให้บริการสุขภาพร่วมกับโรงพยาบาลแม่ข่าย และสาธารณสุขจังหวัดตามแผนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ด้านจิตบำบัด ด้านบริการตรวจคัดกรองโรค ด้านการตรวจสุขภาพผู้ต้องขัง ทั้งยังมีระบบบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อเตรียมส่งผู้ต้องขังป่วยไปรักษาภายนอกเรือนจำในกรณีฉุกเฉิน การให้บริการด้านทันตกรรม โดยมีการให้บริการตรวจคัดกรองช่องปาก มีการให้บริการอุดฟัน ถอนฟันผู้ต้องขัง รวมถึงมีการจัดบริการด้านกายภาพบำบัดเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพ ส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคให้กับผู้ต้องขังอีกด้วย ทั้งนี้ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดนี้ อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ต้องขังในเรือนจำประสบปัญหาและอุปสรรค ไม่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้เรือนจำกลางสมุทรปราการ มีความพยายามที่จะปฏิบัติงานภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ เพื่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการบริหารงานราชการของเรือนจำเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

จากการดำเนินการดังกล่าวของเรือนจำกลางสมุทรปราการ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการสถานพยาบาลของผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการ ซึ่งต้องสัมพันธ์กับแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ ลักษณะความพึงพอใจ แนวคิดทฤษฎีของการให้บริการ และแนวคิดทฤษฎีทางทัศนวิทยาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

มีผู้ให้ความหมายและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

Kornpong Kosonniratwong and Sumet Thuwadaratrakul. (2023). กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่มีต่อคนอื่น ซึ่งเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของแต่ละคนที่มีต่อบุคคล องค์กร สิ่งของ หรือสถานการณ์ใด และจะแสดงออกมาในลักษณะของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

Itthiphan Chantasakorn (2022). ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบผลจากการทำงานกับความคาดหวังของผู้รับบริการว่าตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ถ้าได้รับบริการต่ำกว่าที่คาดหวังจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังจะรู้สึกพอใจ

Sanya Kenabhum (2019). กล่าวว่า ลักษณะของความพึงพอใจ มีดังนี้

1. บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ได้ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ กับความหวังไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความหวังที่มีผู้รับบริการทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามการคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่าถือว่าการยืนยันที่คลาดเคลื่อน(Disconfirmation) ถ้ายืนยันไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

Itthiphan Chantasakorn (2022). กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ สถานที่ให้บริการควรสะอาดสะอ้าน สะอาดตา อุปกรณ์ในการให้บริการควรเพียงพอและพร้อมใช้งาน มีการประชาสัมพันธ์งานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการและขั้นตอนในการขอรับบริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างง่ายดาย

3. ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด มีอุปกรณ์ไว้บริการเพียงพอ และมีการแจ้งผลการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบถึงผลลัพธ์ของการได้รับบริการ

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันที ไม่ล่าช้า เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ เพราะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถได้รับบริการตามที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการต้องเสียเวลารอคอย

แนวคิดและทฤษฎีของการให้บริการ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะหนึ่งลักษณะใด ซึ่งจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจที่แท้จริงได้ Parasuraman, Zeithaml, and Chodao Muangphrom. (2019). ได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ไว้ดังนี้

1. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้อย่างเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเป็นอย่างดี น่าเชื่อถือได้หรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองผู้รับบริการได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ต้องการ
4. ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น
5. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอต่อความต้องการดังกล่าว
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าผู้ให้บริการ ต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป
7. ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้านความปลอดภัยให้กับผู้รับบริการทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

Sanit Poyim et al. (2017). สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และเกิดความชื่นชมองค์กรอันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

Wichithra Phonsamrong et al. (2018). ได้สรุปแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไปในการสื่อสารหรือส่งมอบการบริการในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับต่าง ๆ

แนวคิดและทฤษฎีทางทัณชวิทยา

แนวคิดและทฤษฎีการลงโทษ การลงโทษมีวัตถุประสงค์ดังนี้

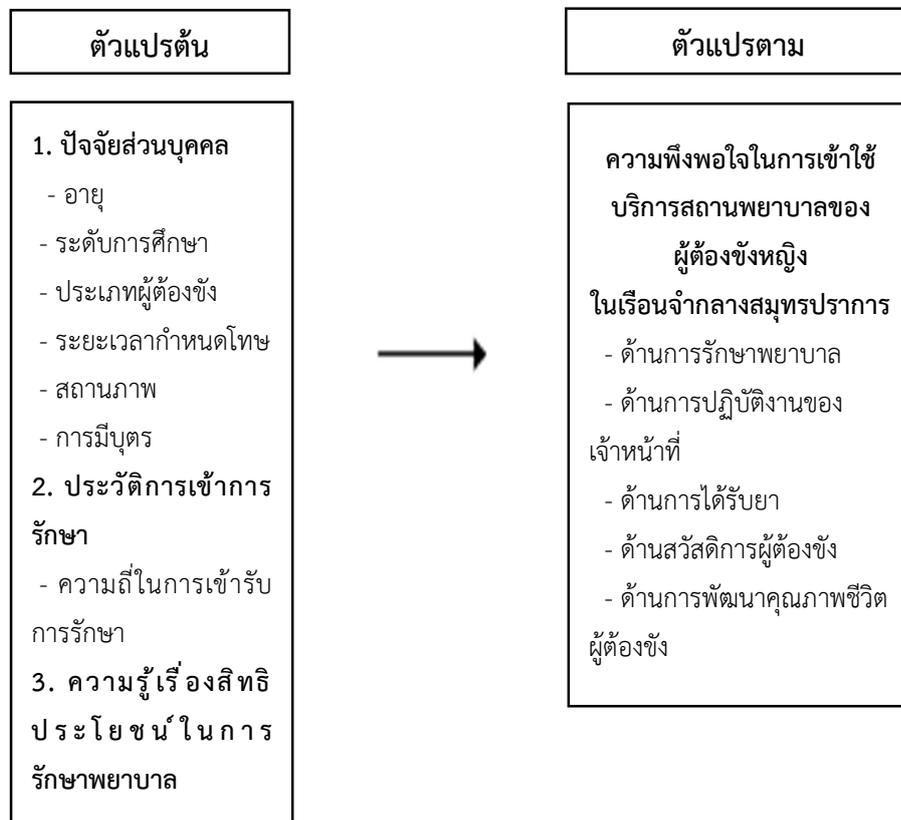
1. ทฤษฎีการลงโทษเพื่อทดแทน (Retributive Theory) เป็นการลงโทษผู้ทำความผิด เพื่อให้เกิดความยุติธรรมกับผู้เสียหายและสังคม ไม่ได้สนใจต่ออนาคตของผู้ถูกลงโทษ เมื่อทำความผิดเกิดขึ้นแล้วไม่ว่ารุนแรงมากน้อยเพียงใด ผู้ทำความผิดสมควรต้องได้รับโทษ เช่น การลงโทษเป็นการทดแทนความเสียหาย การลงโทษเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โทษที่ได้รับควรเหมาะสมกับการทำผิด

2. ทฤษฎีการลงโทษเพื่อป้องกัน (Prevention Theory) เป็นการลงโทษเพื่อข่มขู่ ยับยั้งให้ผู้ทำความผิดเกิดความกลัวต่อโทษไม่กล้าทำผิดอีก และเป็นการข่มขู่ ยับยั้ง ผู้อื่นไม่ให้ทำตามโทษที่ได้รับต้องเป็นโทษมากกว่าเป็นประโยชน์

3. ทฤษฎีการลงโทษเพื่อปรับปรุงแก้ไขฟื้นฟู (Rehabilitative Theory) เป็นการลงโทษให้โอกาสผู้ทำความผิดได้ปรับปรุงแก้ไขตนเอง กลับตัวเป็นคนดี ไม่กลับไปทำความผิดซ้ำอีก โทษที่ได้รับจึงใช้วิธีการลงโทษและการคุมประพฤติ

4. ทฤษฎีการลงโทษเพื่อป้องกันสังคม (Social Defense Theory) เป็นการลงโทษเพื่อทำให้สังคมเกิดความปลอดภัยจากผู้ทำความผิด อาชญากร โทษที่ได้รับ จึงเป็นการแยก กักกันออกจากสังคม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการสถานพยาบาลของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำกลางสมุทรปราการ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการสถานพยาบาลของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำกลางสมุทรปราการ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประเภทผู้ต้องขังที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการสถานพยาบาลของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำกลางสมุทรปราการ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ระยะเวลากำหนดโทษที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานพยาบาลของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำกลางสมุทรปราการ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานพยาบาลของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำกลางสมุทรปราการ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 การมีบุตรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานพยาบาลของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำกลางสมุทรปราการ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ความถี่ในการเข้ารับการรักษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานพยาบาลของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำกลางสมุทรปราการ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 ความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานพยาบาลของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำกลางสมุทรปราการ แตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานพยาบาลของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำกลางสมุทรปราการ ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการ จำนวน 579 คน และใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 226 คน (ณ วันที่ 4 มกราคม 2567) ตามตารางแสดงการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Krejcie และ Morgan

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป (ประชากรศาสตร์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ต้องขังหญิงต่อการได้รับสิทธิการรักษาพยาบาลในเรือนจำกลางสมุทรปราการ

3. การทดสอบเครื่องมือการวิจัย

3.1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาและโครงสร้าง ให้สอดคล้อง มีประสิทธิภาพครบถ้วน และตรงประเด็นของคำถาม ครอบคลุมวัตถุประสงค์และสมมติฐานในการศึกษา ตลอดจนสามารถวัดผลได้

3.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วไปทดลองใช้ (Try - Out) กับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ทำวิจัย 30 คน เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของคำถามแต่ละข้อ ว่าสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และตรงกับวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และค่าความสอดคล้องภายใน ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยรวบรวมได้จากตำรา เอกสาร ข้อมูลที่สืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษา และเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย และแบบสอบถาม

4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่กำหนดไว้ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในขั้นตอนก่อนหน้านี้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ข้อมูลทุติยภูมิ วิเคราะห์โดยรวบรวม ข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ รวมถึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล ร่วมกับผลการศึกษาที่ได้จากข้อมูลปฐมภูมิ ก่อนสรุปผลการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะ

5.2 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 226 ชุด นำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ผู้วิจัยได้ยื่นขอการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และได้หนังสือรับรองการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ COA No. COA67/051 Date of approval 30 July 2024

สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ ดังนี้

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ 1. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสถานพยาบาลส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาคืออายุ 36-45 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และต่ำสุดคืออายุ 18-25 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 2. ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสถานพยาบาลส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาได้แก่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และต่ำที่สุดได้แก่ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

3. ประเภทผู้ต้องขัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสถานพยาบาลส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ต้องขังประเภทเด็ดขาดมากที่สุด จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาคือ กลุ่มผู้ต้องขังประเภทระหว่างสืบสวน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และกลุ่มที่ใช้บริการน้อยที่สุด คือ กลุ่มผู้ต้องขังประเภทระหว่างอุทธรณ์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

4. ระยะเวลากำหนดโทษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสถานพยาบาลส่วนใหญ่มีระยะเวลากำหนดโทษ 1-3 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาได้แก่ระยะเวลากำหนดโทษน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และต่ำที่สุดได้แก่ระยะเวลากำหนดโทษมากกว่า 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

5. สถานะภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสถานพยาบาลส่วนใหญ่มีสถานะภาพโสด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาได้แก่สถานภาพสมรส จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และต่ำที่สุดได้แก่สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8

6. การมีบุตร พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสถานพยาบาลส่วนใหญ่มีบุตร 2 คน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาได้แก่มีบุตร 1 คน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 และต่ำที่สุดได้แก่มีบุตรมากกว่า 3 คน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

7. ความถี่ในการเข้ารับการรักษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสถานพยาบาลส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้ารับบริการ 2-10 ครั้ง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาได้แก่ผู้ใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้ง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และต่ำที่สุดได้แก่ผู้เข้ารับบริการ 11-20 ครั้ง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6

8. โรคที่เข้ารับการรักษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสถานพยาบาลส่วนใหญ่เข้ารับการรักษาโรคทั่วไป จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาคือเข้ารับการรักษาโรคประจำตัว จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 และต่ำที่สุดคือ โรคเก๊าท์และนารีเวช จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

9. การทราบสิทธิประโยชน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสถานพยาบาลส่วนใหญ่ทราบสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับบริการของสถานพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 74.3 จำนวน 168 คน และรองลงมาคือ ไม่ทราบสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับบริการของสถานพยาบาล จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
18-25ปี	20	8.8
26-35 ปี	84	37.2
36-45 ปี	64	28.3
46-55 ปี	27	11.9
มากกว่า 55 ปี	31	13.7
2. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	70	31.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	69	30.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	46	20.4
อนุปริญญา	13	5.8
ปริญญาตรี	25	11.1
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.3
3. ประเภทผู้ต้องขัง		
ระหว่างสืบสวน	60	26.5
ระหว่างอุทธรณ์	9	4.0
เด็ดขาด	157	69.5
4. ระยะเวลากำหนดโทษ		

น้อยกว่า 1 ปี	63	27.9
1-3 ปี	79	35.0
3-6 ปี	34	15.0
6-10 ปี	20	8.8
10-25 ปี	25	11.1
มากกว่า 25 ปี	5	2.2
5. สถานภาพ		
โสด	125	55.3
หย่าร้าง	47	20.8
สมรส	54	23.9
ตารางที่ 1 (ต่อ)		
ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. การมีบุตร		
ไม่มี	46	20.4
1 คน	59	26.1
2 คน	70	31.0
3 คน	31	13.7
มากกว่า 3 คน	20	8.8
7. ความถี่ในการเข้ารับการรักษา		
น้อยกว่า 2 ครั้ง	38	16.8
2-10 ครั้ง	133	58.8
11-20 ครั้ง	24	10.6
มากกว่า 20 ครั้ง	31	13.7
8. โรคที่เข้ารับการรักษา		
โรคทั่วไป	149	65.9
โรคประจำตัว	45	19.9
เบาหวาน ความดัน	23	10.2
โรคเก๊าท์	1	0.4
ถอนฟัน/อุดฟัน	29	12.8
โรคเฉพาะทาง	6	2.7
จิตเวช	13	5.8
นารีเวช	1	0.4
โรคอื่น ๆ	13	5.8
9. การทราบสิทธิประโยชน์		
ทราบ	168	74.3
ไม่ทราบ	58	25.7

จากตารางที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ต้องขังหญิงต่อการรับสิทธิการรักษาพยาบาลในเรือนจำกลางสมุทรปราการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัย

เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ต้องขัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการได้รับยา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ต้องขังหญิงต่อการรับสิทธิการรักษาพยาบาลในเรือนจำกลางสมุทรปราการ

(n = 226)

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ต้องขังหญิงต่อการรับสิทธิการรักษาพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับปัจจัย	ลำดับ
1. ด้านการรักษาพยาบาล	3.68	1.05	ปานกลาง	1
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.33	1.14	ปานกลาง	3
3. ด้านการได้รับยา	3.05	1.09	ปานกลาง	5
4. ด้านสวัสดิการผู้ต้องขัง	3.18	1.02	ปานกลาง	4
5. ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ต้องขัง	3.36	1.08	ปานกลาง	2
เฉลี่ย	3.32	1.07	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่ต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะแบ่งตามระดับการศึกษา กลุ่มประเภทผู้ต้องขัง กลุ่มกำหนดโทษ สถานภาพของผู้ต้องขังหญิง จำนวนบุตร ความถี่การเข้ารับบริการ ก็มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ผู้ต้องขังหญิงที่ทราบสิทธิการรักษา หรือไม่ทราบสิทธิการรักษา ก็มีความพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า การให้บริการของสถานพยาบาลของแดนหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการมีความเสมอภาคกันสำหรับผู้ต้องขังหญิงในแต่ละรายโดยไม่แบ่งกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่ได้รับการให้บริการมากกว่ากัน

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรต้น	ผลการทดสอบสมมติฐาน		
	ค่า นัยสำคัญ	แตกต่าง (Sig)	ไม่แตกต่าง (Non Sig)
ปัจจัยส่วนบุคคล			
1. กลุ่มอายุ	.05	✓	
2. ระดับการศึกษา	.06		✓
3. ประเภทผู้ต้องขัง	.13		✓
4. ระยะเวลากำหนดโทษ	.73		✓
5. สถานภาพ	.09		✓
6. การมีบุตร	.87		✓

7. ความถี่ในการเข้ารับรักษา	.10	✓
8. ความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล	.76	✓

สรุปผลการศึกษา

1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ต้องขังหญิงภายในเรือนจำกลางสมุทรปราการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.2 มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.0 เป็นผู้ต้องขังเด็ดขาด คิดเป็นร้อยละ 69.5 มีกำหนดโทษ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 55.3 มีบุตร 2 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ระดับความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 2-10 ครั้ง โดยคิดเป็นร้อยละ 38.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการรักษาโรคทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 65.9 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล ถึงร้อยละ 74.3

2. ปัจจัยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานพยาบาลของผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลาง

สมุทรปราการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ต้องขังหญิง ต่อความพึงพอใจของผู้ต้องขังหญิงต่อการรับสิทธิการรักษาพยาบาล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) จากตารางที่ 4.10 ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ต้องขังหญิงต่อการรับสิทธิการรักษาพยาบาลในเรือนจำกลางสมุทรปราการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการรักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ต้องขังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการได้รับยามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$) ตามลำดับ

1. ด้านการรักษาพยาบาล จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำกลางสมุทรปราการที่เคยเข้ารับบริการสถานพยาบาล ด้านการรักษาพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อแพทย์และพยาบาลภายนอกที่เข้ามาให้บริการด้านการตรวจคัดกรองโรคเฉพาะทางของผู้หญิง เช่น โรคมะเร็งปากมดลูก โรคมะเร็งเต้านม ($\bar{X} = 3.80$) ลำดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อแพทย์และพยาบาลภายนอกที่เข้ามาให้บริการด้านการตรวจสุขภาพประจำปี ($\bar{X} = 3.70$) ลำดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อแพทย์และพยาบาลภายนอกที่เข้ามาให้บริการด้านการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต ($\bar{X} = 3.65$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อแพทย์และพยาบาลภายนอกที่เข้ามาให้บริการด้านพันธุกรรม ($\bar{X} = 3.60$)

2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำกลางสมุทรปราการที่เคยเข้ารับบริการสถานพยาบาล ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3

อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่พยาบาลมีความตั้งใจและใส่ใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.43$) ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่พยาบาลมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.34$) ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่พยาบาลมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.32$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การบริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลเป็นที่น่าพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.23$)

3.ด้านการได้รับยา จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำกลางสมุทรปราการที่เคยเข้าใช้บริการสถานพยาบาล ด้านการได้รับยา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ยาของสถานพยาบาลมีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.19$) ลำดับที่ 2 การจ่ายยาของสถานพยาบาลตรงต่อโรคที่ท่านเจ็บป่วย ($\bar{X} = 3.14$) ลำดับที่ 3 ปริมาณยาในการจ่ายยาแต่ละครั้งเพียงพอในการรักษา ($\bar{X} = 3.00$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การจ่ายยาของสถานพยาบาล ($\bar{X} = 2.95$)

4.ด้านสวัสดิการผู้ต้องขัง จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำกลางสมุทรปราการที่เคยเข้าใช้บริการสถานพยาบาล ด้านสวัสดิการผู้ต้องขัง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 พื้นที่สถานพยาบาลมีความสะอาด ($\bar{X} = 3.28$) ลำดับที่ 2 สถานที่ของสถานพยาบาล ($\bar{X} = 3.20$) ลำดับที่ 3 สถานที่ให้บริการของสถานพยาบาลมีความเหมาะสมสำหรับการใช้งาน ($\bar{X} = 3.17$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ พื้นที่ในการให้บริการของสถานพยาบาลเพียงพอ ($\bar{X} = 3.09$)

5.ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ต้องขังหญิงเรือนจำกลางสมุทรปราการที่เคยเข้าใช้บริการสถานพยาบาล ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ต้องขัง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 การมีสถานพยาบาลเป็นสิ่งที่ดี ($\bar{X} = 3.59$) ลำดับที่ 2 การมีสถานพยาบาลทำให้คุณภาพชีวิตของท่านดีขึ้น ($\bar{X} = 3.36$) ลำดับที่ 3 การที่มีสถานพยาบาลในเรือนจำ ทำให้ท่านมีความมั่นใจมากขึ้น ($\bar{X} = 3.30$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การให้บริการของสถานพยาบาลทำให้ความเป็นอยู่ในเรือนจำดีขึ้น ($\bar{X} = 3.25$)

3.การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของการได้รับการรักษาส่วนบุคคลของผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะแบ่งตามระดับการศึกษา กลุ่มประเภทผู้ต้องขังกลุ่มกำหนดโทษ สถานภาพของผู้ต้องขังหญิง จำนวนบุตร ความถี่การเข้ารับบริการ ก็มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ผู้ต้องขังหญิงที่ทราบสิทธิการรักษา หรือไม่ทราบสิทธิการรักษา ก็มีความพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าการให้บริการของสถานพยาบาลของแดนหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการมีความเสมอภาคกัน สำหรับผู้ต้องขังหญิงในแต่ละรายโดยไม่แบ่งกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่ได้รับการให้บริการมากกว่ากัน

อภิปรายผล

ปัจจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของการได้รับการรักษาผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการ

จากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของการได้รับการรักษาผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยคะแนนสูงสุดของความพึงพอใจคือ ปัจจัยด้านการรักษาพยาบาลที่ตอบสนองสอบถาม มีความพึงพอใจต่อแพทย์และบุคลากรจากภายนอกได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง

ทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบว่า ยังมีช่องว่างในการพัฒนาปรับปรุง การให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความพึงพอใจของการรับสิทธิการรักษาผู้ต้องขังหญิงของเรือนจำกลางสมุทรปราการ ถึงอย่างไรก็ตามแต่ในการพัฒนาการให้บริการของผู้รับสิทธิ อาจมีข้อจำกัดในเรื่องทรัพยากร หรืองบประมาณ อาทิ เช่น ปัจจัยที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการรับยาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องความรวดเร็ว หรือการจ่ายยาของสถานพยาบาล อาจมีข้อจำกัดในการพัฒนาการให้บริการแต่ยังคงมีปัจจัยในบางด้านที่ผู้ศึกษาสามารถนำไปพัฒนาได้เลย อย่างเช่น ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจสามารถจัดระดับการให้บริการให้มีความเหมาะสม ครอบคลุมกับผู้ต้องขังหญิงได้ รวมถึงอาจเพิ่มช่องทางในการสื่อสาร หรือการได้รับการแจ้งเตือนให้รวดเร็ว ทั้งถึงมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการของ Thanaphongsatorn Kunthon, (1999). ได้ชี้แจงให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ ซึ่งในข้อ 2. ระบุว่า หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน ถึงแม้ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาจจะมีข้อจำกัดของจำนวนผู้ต้องขังหญิง ต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน เป็นจำนวนมาก แต่หากมีการจัดการระบบการให้บริการก็อาจจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความพึงพอใจให้สูงขึ้นได้ทันที

นอกจากนี้ด้านสวัสดิการของผู้ต้องขังหญิง เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อย รองมาจากปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งปัจจุบันงานของสถานพยาบาลยังไม่ได้เข้าไปดูแลด้านสวัสดิการของผู้ต้องขังหญิง ในเรื่องการประกอบอาหารเฉพาะโรคแก่ผู้ต้องขังหญิงที่ป่วยซึ่งผู้ต้องขังหญิงที่ป่วยยังต้องรับประทานอาหารแบบผู้ต้องขังหญิงอื่นทั่วไปภายในเรือนจำ จึงเป็นปัญหาสำหรับการบำบัดรักษาผู้ต้องขังป่วยที่มาจากสารอาหาร เช่น โรคเบาหวาน ทำให้อาการผู้ต้องขังไม่บรรเทาอาการป่วยลง ก็เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากรในการให้บริการ อาทิ เช่น พื้นที่ในการให้บริการของสถานพยาบาลที่ไม่สามารถเพิ่มพื้นที่ได้ในทันที เนื่องจากพื้นที่ในแดนหญิงมีจำกัด หรือในเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือการให้บริการ ทั้งนี้สถานพยาบาลยังขาดแคลนเครื่องมือทางการแพทย์ที่เหมาะสม และทันสมัยในการบำบัดรักษาและวินิจฉัยอาการป่วยเบื้องต้นของผู้ต้องขังหญิง รวมถึงยังขาดแคลนยาเวชภัณฑ์ที่บำบัดอาการป่วยเฉพาะโรคของผู้ต้องขัง จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ต้องขังหญิงที่ป่วยมีอาการเรื้อรัง ก็อาจมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตามในด้านสวัสดิการ ก็มีบางเรื่องที่สามารถพัฒนาได้เลย คือความสะอาดของพื้นที่ในการให้บริการ เพราะฉะนั้นอาจเป็นเรื่องของสถานพยาบาลในการพัฒนาการให้บริการในอนาคต ให้สอดคล้องกับนโยบายของกรมราชทัณฑ์ อีกทั้งให้สอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำแห่งสหประชาชาติว่าด้วยการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังฉบับปรับปรุง ค.ศ. 2011 (Standard Minimum Rules for the Treatment of Prisoners-SMR) หรือที่เรียกว่าข้อกำหนดแมนเดลา และความเชื่อมโยงกับประเทศไทย รวมถึงให้สอดคล้องกับข้อกำหนดสหประชาชาติว่าด้วยการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำ และมาตรการที่มีใช้การคุมขังสำหรับผู้กระทำผิดหญิง หรือที่เรียกว่าข้อกำหนด

กรุงเทพ (Bangkok Rules) อีกด้วย จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ครั้งนี้ได้ทราบถึง ระดับความพึงพอใจในการเข้าใช้ บริการสถานพยาบาลของผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการ ที่อยู่ในระดับปานกลางจะเป็นประโยชน์ต่อการ พัฒนาความพึงพอใจมากขึ้น ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

1.1 สถานพยาบาลควรปรับปรุงแนวทางปฏิบัติในการติดต่อประสานงานกับสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลแม่ข่ายที่ให้บริการทางการแพทย์ภายในเรือนจำ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องต่อความต้องการของผู้ต้องขัง หญิงที่ป่วย ซึ่งปัจจุบันแพทย์เข้ามาตรวจรักษาโรภายในเรือนจำ 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการในการ ตรวจรักษาของผู้ต้องขังหญิงในเรือนจำกลางสมุทรปราการ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการทางการแพทย์ ด้านการตรวจรักษา เพิ่มรอบความถี่ในการเข้ามาให้บริการด้านการตรวจรักษาภายในเรือนจำอย่างน้อย อาทิตย์ละ 1 ครั้ง น่าจะเพียงพอต่อความต้องการในการตรวจรักษาของผู้ต้องขังหญิง

1.2 สถานพยาบาลควรประสานงานกับโรงพยาบาลแม่ข่าย เพื่อเพิ่มการให้บริการของแพทย์และ พยาบาลภายนอกที่เข้ามาให้บริการเชิงป้องกัน อาทิ เช่น ด้านทันตกรรม ซึ่งปัจจุบันมีการตรวจคัดกรองฟันประจำปี กับผู้ต้องขังหญิงภายในเรือนจำกลางสมุทรปราการ ในเรื่องการตรวจสุขภาพทางช่องปาก การทำฟันปลอม ถอนฟัน/ อุดฟัน แต่ในส่วนของ การดูดหินปูน ยังไม่มีการให้บริการในเรื่องนี้ และด้านสุขภาพจิต ให้เข้ามาให้คำปรึกษาและ แนะนำปัญหาด้านสุขภาพจิตแก่ผู้ต้องขังหญิงภายในสถานพยาบาลเรือนจำกลางสมุทรปราการ ซึ่งยังไม่เพียงพอ กับ จำนวนผู้ต้องขังหญิงที่ต้องการรับคำปรึกษา และดูแลทางด้านสุขภาพจิตเนื่องจากปัจจุบันต้องรอพบจิตแพทย์โดยการ ตรวจรักษาด้วย Telemedicine เดือนละ 1 ครั้ง ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการทางด้านทันตกรรม ในเรื่องการดูดหินปูน และการให้บริการทางด้านสุขภาพจิต ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการเข้ามาให้บริการมากกว่า ปัจจุบันซึ่งน่าจะเพียงพอต่อความต้องการของผู้ต้องขังหญิง

1.3 สถานพยาบาลควรประสานงานกับโรงพยาบาลแม่ข่าย ให้มีการจัดโครงการและกิจกรรมอบรม ความรู้ อาทิ เช่น ด้านสุขภาพเพศหญิง โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคติดต่อทางเลือดโดยเฉพาะโรคเอดส์แก่ ผู้ต้องขังหญิงและอาสาสมัครเรือนจำ

1.4 สถานพยาบาลควรมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาในด้านการให้บริการ รวมถึงจัดอบรมให้มีการพัฒนา บุคคลากรเพื่อให้ความพร้อมและมีศักยภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น และอาจสามารถพัฒนาให้เป็นปัจจัยด้านที่โดดเด่นได้ในอนาคต เพราะจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการให้บริการ และทำให้การบริการของสถานพยาบาลแดน หญิงมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 เจ้าหน้าที่พยาบาลควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมชาติ เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และยึด หลักเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองที่มีต่อความสำเร็จของ สถานพยาบาลแดนหญิง เพื่อการให้บริการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

1.6 สถานพยาบาลควรมีระบบการติดตามผล และประเมินการทำงานของสถานพยาบาลแดนหญิงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การติดตามผลการดำเนินงานนี้จะ

สามารถช่วยในเรื่องการปรับปรุงบริการให้สอดคล้อง ทั้งยังเป็นนโยบายหลักเชิงปฏิบัติอีกด้วย เพราะฉะนั้นสถานพยาบาลแดนหญิง ควรจัดระบบการติดตามการทำงาน เพื่อประเมินประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ

1.7 สถานพยาบาลควรปรับปรุงระบบการจ่ายยารักษาโรคร่วมกับผู้ต้องขังหญิงป่วย เพื่อลดความผิดพลาดในการจ่ายยา และให้ได้รับยาตามแผนการรักษา

1.8 สถานพยาบาลแดนหญิงควรจัดพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนในการให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการอยู่เสมอ

1.9 เรือนจำกลางสมุทรปราการควรมีแนวทางการดูแลเรื่องโภชนาการและอาหารสำหรับผู้ต้องขังหญิงป่วยเฉพาะโรค ปัจจุบันแนวทางของเรือนจำกลางสมุทรปราการ ยังไม่มีการพิจารณาเรื่องอาหารเฉพาะโรคแก่ผู้ต้องขังหญิงป่วย ซึ่งผู้ต้องขังหญิงที่ป่วยยังต้องรับประทานอาหารแบบผู้ต้องขังอื่นทั่วไปภายในเรือนจำ จึงเป็นปัญหาสำหรับการบำบัดรักษาผู้ต้องขังหญิงป่วยที่มาจากสารอาหาร เช่น โรคเบาหวาน ทำให้อาหารไม่บรรเทาอาการป่วยลง

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาคั้งถัดไป

1) การวิจัยควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังเรือนจำ/ทัณฑสถานอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบและวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในแต่ละพื้นที่

2) ในการศึกษาครั้งถัดไป ผู้ศึกษาควรพิจารณาใช้เครื่องมือในการวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น อาทิ การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

3) การวิจัยควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่กว้างขึ้น อาทิ ผู้ต้องขังชาย เพราะอาจจะทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและตรงกับความเป็นจริง

4) การวิจัยควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในด้านปัจจัยอื่น ๆ อาทิ สภาพจิตใจของผู้ต้องขังหญิง ประสบการณ์ชีวิต สภาพแวดล้อมก่อนต้องโทษ เป็นต้น

REFERENCES

- Chodao Muangphrom. (2019). **Public satisfaction with the service quality of Thonburi Hospital**. Master of Public Administration, Political Science Prisoners Siam University.
- Itthiphan Chantasakorn (2022). **A Study of the satisfaction of service users towards the public utility system in the office building of the President of Rajamangala University of Technology Thanyaburi**. Pathum: Thani Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Kornpong Kosonniratwong and Sumet Thuwadaratrakul. (2023). **Factors affecting satisfaction in using court services in Region 7**. *Rajapark Journal* 17 (52): 228-237.
- Thailand Institute of Justice. (2019). **The United Nations Standard Minimum Rules for the Treatment of Prisoners (Revised Edition) (Mandela Rules)**. A Concise Guide. Bangkok: Thailand Institute of Justice.
- _____. (2019). **United Nations Rules for the Treatment of Women Prisoners and Non - custodial Measures for Women Offender**, Bangkok: Thailand Institute of Justice.
- Sanit Poyim et al. (2017). **Factors affecting satisfaction in using government services** *Journal of Political Science and Political Science*. Buriram Rajabhat University. 7 (2): 11-22.
- Thanaphongsatorn Kunthon, (1999). **Administrative benefits in personnel management** *Bangkok: Sukhothai Thammathirat Open University*.
- Samutprakan Central Prison. (2023). **General information about Samut Prakan Central Prison (Online)**. <http://www.correct.go.th/copsamp/index.ph> p., 26 June 2023.
- Sanya Kenabhum (2019). **Improving the quality of service of government agencies**, *Journal of the University of the Thai Chamber of Commerce*. 39 (1): 1-16.
- Wichitra Phonsamrong et al. (2018). **People's satisfaction with the services of Nong Mek Subdistrict Health Promotion Hospital**, Nong Song Hong District, Khon Kaen Province. Nakhon Pathom: Mahamakut Buddhist University.