

บทที่ 4

ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ของเรือนจำพิเศษธนบุรี” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยจัดทำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีกลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นญาติผู้ต้องขังที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ที่เรือนจำพิเศษธนบุรี เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 286 คน โดยผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรที่ศึกษา

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง

ส่วนที่ 3 การอภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรที่ศึกษา

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามเพศ

รายการที่จำแนกตามเพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	234	81.82
ชาย	52	18.18
รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 81.82 และเป็นเพศหญิง และร้อยละ 18.18 เป็นเพศชาย

ตารางที่ 4.2
จำนวนร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามอายุ

รายการที่จำแนกตามอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	20	6.99
21-30	94	32.86
31-40 ปี	60	21.00
41-50 ปี	51	17.83
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	61	21.32
รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 32.86 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี รองลงมา ร้อยละ 21.32 อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป และร้อยละ 21.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 17.83 อายุ 41-50 ปี อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6.99 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่จะอยู่ในวัยผู้ใหญ่

ตารางที่ 4.3
จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามสถานภาพ

รายการที่จำแนกตามสถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีครอบครัว	97	33.92
โสด	83	29.02
สมรส	61	21.33
หย่าร้าง	37	12.94
อื่น ๆ	8	2.79
รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 33.92 มีครอบครัวแล้ว รองลงมา ร้อยละ 29.02 มีสถานภาพโสด สมรสแล้ว ร้อยละ 21.33 ร้อยละ 12.94 หย่าร้าง อื่น ๆ ร้อยละ 2.79

ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการที่จำแนกตามระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	17	5.95
ประถมศึกษา	46	16.08
มัธยมศึกษา	116	40.56
อาชีวศึกษา	43	15.03
อนุปริญญา	29	10.14
ปริญญาตรี	32	11.19
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	3	1.05
รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา 40.56 รองลงมา ร้อยละ 16.08 จบชั้นประถมศึกษา และร้อยละ 15.03 อยู่ในระดับอาชีวศึกษา ร้อยละ 11.19 จบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 10.14 จบอนุปริญญา และร้อยละ 5.95 ต่ำกว่าประถมศึกษา ส่วนอื่น ๆ ร้อยละ 1.05 แสดงว่าประชากรส่วนใหญ่จบการศึกษาน้อย คือ อยู่ในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาเท่านั้น

ตารางที่ 4.5

จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามภูมิลำเนา

รายการที่จำแนกตามภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	183	63.99
จังหวัดอื่น ๆ	103	36.01
รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.99 มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพมหานคร และร้อยละ 36.01 มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่น ๆ

ตารางที่ 4.6

จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามอาชีพ

รายการที่จำแนกตามอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ค้าขาย	102	35.66
ลูกจ้าง	98	34.26
ไม่ได้ทำงาน	33	11.54
อื่น ๆ	20	6.99
นักเรียน/นักศึกษา	18	2.80
เกษตรกร	8	6.30
รัฐวิสาหกิจ	4	1.40
รับราชการ	3	1.05
รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 35.66 มีอาชีพค้าขาย รองลงมา ร้อยละ 34.26 เป็นลูกจ้าง ร้อยละ 11.50 ไม่ได้ทำงาน และร้อยละ 6.99 ประกอบอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 6.30 ของนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 2.80 เป็นเกษตรกร ร้อยละ 1.40 รัฐวิสาหกิจ ส่วนร้อยละ 1.05 รับราชการ

ตารางที่ 4.7
จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตาม
ความสัมพันธ์ของญาติผู้ต้องขังกับผู้ต้องขัง

รายการที่จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง	จำนวน	ร้อยละ
มารดา	73	25.52
ภรรยา	73	25.52
พี่น้อง	66	23.08
บิดา	37	12.94
เพื่อน	18	6.29
อื่น ๆ	15	5.25
บุตร	4	1.40
รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง โดยเป็นมารดา และ ภรรยา เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.52 รองลงมา ร้อยละ 23.08 เป็นพี่น้อง ร้อยละ 12.94 เป็นบิดา ร้อยละ 6.29 เป็นเพื่อน และอื่น ๆ ร้อยละ 5.25 ส่วน ร้อยละ 1.40 เป็นบุตร

ตารางที่ 4.8
จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตาม
ประเภทของผู้ต้องขังที่ญาติมาเยี่ยม

รายการที่จำแนกตามประเภทของผู้ต้องขังที่มาเยี่ยม	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ต้องขังเด็ดขาด	184	64.34
ระหว่างพิจารณาคดี	102	35.66
รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเด็ดขาดถึงร้อยละ 64.34 และเป็นผู้ต้องขังระหว่างพิจารณาคดี ร้อยละ 35.66

**ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขัง
ต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง**

ตารางที่ 4.9

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรตัวอย่าง
เกี่ยวกับความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง
(สถานที่ให้บริการบริเวณที่พัทญาติ)

ข้อความ	จำนวน (ร้อยละ)					S.D.	\bar{X}	แปล ความ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ความสะอาด ของสถานที่	28 (9.79)	131 (45.80)	104 (36.36)	13 (4.55)	10 (3.50)	0.86	3.53	มาก
2. เสียง ประชาสัมพันธ์ ได้ยินอย่าง ชัดเจน	33 (11.54)	117 (40.90)	99 (34.62)	27 (9.44)	10 (3.50)	0.93	3.47	ปาน กลาง
3. ความพอเพียง ของที่นั่งรอ	21 (7.34)	109 (38.11)	127 (44.41)	29 (10.14)	-	0.77	3.42	ปาน กลาง
4. การจัดป้าย ประชาสัมพันธ์	28 (9.79)	77 (26.92)	136 (47.55)	37 (12.94)	8 (2.80)	0.90	3.27	ปาน กลาง
5. ห้องน้ำ สะอาด ปริมาณ เพียงพอ	11 (3.85)	66 (23.08)	122 (42.65)	52 (18.18)	35 (12.24)	1.02	2.88	ปาน กลาง

$\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.59

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพอเพียงของที่นั่งรถ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.41 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 38.11 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.14 และความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.34 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.42

ความสะอาดของสถานที่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมา ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.36 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.79 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.55 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.50 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.53

การจัดป้ายประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.55 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 26.92 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 12.94 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.79 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.80 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.27

เสียงประชาสัมพันธ์ได้ยินอย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมา ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.62 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.54 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.44 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.50 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.47

ห้องน้ำสะอาดปริมาณเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.65 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 23.08 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 18.18 ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.24 และความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.85 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.88

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง (สถานที่ให้บริการบริเวณที่พักราชการ) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.32 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง (สถานที่ให้บริการบริเวณที่พักราชการ) ปานกลาง

ตารางที่ 4.10

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรตัวอย่าง
เกี่ยวกับความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขัง (บริเวณห้องเยี่ยมผู้ต้องขัง)

ข้อความ	จำนวน (ร้อยละ)					S.D.	\bar{X}	แปล ความ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ความสะอาด ของห้อง เยี่ยม	47 (16.43)	122 (42.66)	98 (34.27)	19 (6.64)	-	0.82	3.68	มาก
2. แสงสว่าง ภายในห้อง เยี่ยม	56 (19.58)	96 (33.57)	106 (37.06)	17 (5.95)	11 (3.84)	0.99	3.59	มาก
3. การระบาย อากาศ ภายในห้อง เยี่ยม	21 (7.35)	65 (22.73)	128 (44.76)	58 (20.28)	14 (4.90)	0.95	3.07	ปาน กลาง
4. การได้ยิน การสนทนา	10 (3.50)	65 (22.72)	114 (39.86)	66 (23.08)	31 (10.84)	1.00	2.84	ปาน กลาง
5. ห้องเยี่ยมมี ความ เหมาะสม สำหรับการ สื่อสาร ระหว่าง ผู้ต้องขังกับ ญาติ	18 (6.29)	71 (24.83)	140 (48.95)	32 (11.19)	25 (8.74)	0.97	3.08	ปาน กลาง

$\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.73

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความสะอาดของห้องเยี่ยม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 42.66 รองลงมา ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.27 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.43 และความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.64 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.68

แสงสว่างภายในห้องเยี่ยม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.06 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 33.57 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.58 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.95 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.84 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.59

การระบายอากาศภายในห้องเยี่ยม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.76 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 22.73 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 20.28 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.35 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.90 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.07

การได้ยินการสนทนา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.86 รองลงมา ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 23.08 ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 22.72 ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.84 และความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.50 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.84

ห้องเยี่ยมมีความเหมาะสมสำหรับการสื่อสารระหว่างผู้ต้องขังกับญาติ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.95 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 24.83 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 11.19 ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.74 และความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.29 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.08

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง (บริเวณห้องเยี่ยมผู้ต้องขัง) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.25 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง (บริเวณห้องเยี่ยมผู้ต้องขัง) ปานกลาง

ตารางที่ 4.11

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรตัวอย่าง
เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง
(บุคลากรผู้ให้บริการ)

ข้อความ	จำนวน (ร้อยละ)					S.D.	\bar{X}	แปล ความ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. การแต่งกาย สุขภาพเป็น ระเบียบ เรียบร้อย	68 (23.78)	153 (53.50)	54 (18.87)	4 (1.40)	7 (2.45)	0.83	3.94	มาก
2. ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้ ถูกต้อง ชัดเจน	76 (26.57)	105 (36.71)	86 (30.07)	8 (2.80)	11 (3.85)	0.99	3.79	มาก
3. การ แสดงออกถึง ความเต็มใจ ในการ ให้บริการ เช่น การพูดจา ไพเราะ อ่อนหวาน ความรวดเร็ว ในการ ให้บริการ	49 (17.13)	100 (34.97)	105 (36.71)	24 (8.39)	8 (2.80)	0.96	3.55	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน (ร้อยละ)					S.D.	\bar{X}	แปล ความ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4. ให้บริการ ด้วยความ รวดเร็ว	32 (11.19)	93 (32.52)	119 (41.60)	30 (10.49)	12 (4.20)	0.95	3.36	ปาน กลาง
5. ความเสมอ ภาคในการ ให้บริการแก่ ทุกคน	47 (16.43)	67 (23.43)	131 (45.80)	12 (4.20)	29 (10.14)	1.11	3.31	ปาน กลาง
6. เจ้าหน้าที่มี จำนวน เพียงพอต่อ การให้บริการ	14 (4.90)	71 (24.82)	104 (36.36)	74 (25.87)	23 (8.05)	1.01	2.92	ปาน กลาง

$$\bar{X} = 3.48, S.D. = 0.77$$

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ทุกคน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 23.43 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.43 ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.14 และความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.20 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.31

เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมา ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 25.87 ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 24.82 ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.05 และความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.90 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.92

การแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ เช่น การพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน ความรวดเร็วในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ

36.71 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 34.97 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.13 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.39 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.80 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.55

การแต่งกายสุภาพเป็นระเบียบเรียบร้อย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.78 ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.45 และความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.40 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.94

ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 36.71 รองลงมา ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.07 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.57 ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.85 และความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.80 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.79

ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.60 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 32.52 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.19 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.49 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.20 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.36

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง (บุคลากรผู้ให้บริการ) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง (บุคลากรผู้ให้บริการ) ปานกลาง

ตารางที่ 4.12
 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 เกี่ยวกับความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการ
 เยี่ยมผู้ต้องขัง (กฎระเบียบการให้บริการ)

ข้อความ	จำนวน (ร้อยละ)					S.D.	\bar{X}	แปล ความ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ข้อบังคับ เช่น ห้ามนำ โทรศัพท์มือถือ เข้าไปบริเวณห้อง เยี่ยมผู้ต้องขัง การแต่งกายต้อง สุภาพ	80 (27.97)	85 (29.72)	71 (24.83)	26 (9.09)	24 (8.39)	1.22	3.59	มาก
2. การใช้เอกสาร ประกอบการเข้า เยี่ยม เช่น ต้อง ถ่ายเอกสาร สำเนาบัตร ประชาชน	62 (21.68)	98 (34.26)	87 (30.42)	14 (4.90)	25 (8.74)	1.14	3.55	มาก
3. ขั้นตอนในการ แจ้งเยี่ยมและ การเข้าเยี่ยม ผู้ต้องขัง	17 (5.94)	52 (18.18)	119 (41.61)	57 (19.93)	41 (14.34)	1.07	2.81	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน (ร้อยละ)					S.D.	\bar{X}	แปล ความ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4. ขั้นตอนในการ เยี่ยมเป็นระบบ ชัดเจนไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	41 (14.34)	79 (27.62)	140 (48.95)	20 (6.99)	6 (2.10)	0.89	3.45	ปาน กลาง
5. มีการตีประกาศ รายชื่อผู้ต้องขัง ออกศาลในแต่ละ วัน	38 (13.29)	69 (24.13)	109 (38.11)	51 (17.83)	19 (6.64)	1.08	3.19	ปาน กลาง
6. มีการแจ้งรายชื่อ ผู้ต้องขังผิดวินัย และงดการเยี่ยม	22 (7.69)	73 (25.52)	136 (47.55)	38 (13.29)	17 (5.95)	0.95	3.15	ปาน กลาง
7. ความรวดเร็วใน การรอเยี่ยม	16 (5.59)	68 (23.78)	129 (45.10)	62 (21.68)	11 (3.85)	0.92	3.06	ปาน กลาง
8. ระยะเวลาในการ ให้เยี่ยมต่อครั้ง	17 (5.95)	52 (18.18)	119 (41.60)	57 (19.93)	41 (14.34)	1.07	2.81	ปาน กลาง
9. จำนวนครั้งที่ อนุญาตให้เยี่ยม ต่อวัน	11 (3.85)	42 (14.69)	124 (43.35)	77 (26.92)	32 (11.19)	0.97	2.73	ปาน กลาง

$\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.66

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ขั้นตอนในการเยี่ยมและการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.61 รองลงมา ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 19.93 ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 18.18 ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.34 และความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.94 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.81

จำนวนครั้งที่อนุญาตให้เยี่ยมต่อวัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.35 รองลงมา ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 26.92 ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 14.69 ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.19 และความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.85 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.73

ระยะเวลาในการให้เยี่ยมต่อครั้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.60 รองลงมา ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 19.93 ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 18.18 ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.34 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.95 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.81

ขั้นตอนในการเยี่ยมเป็นระบบชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.95 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 27.62 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.34 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.99 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.10 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.45

ความรวดเร็วในการรอเยี่ยม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.10 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 23.78 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 21.68 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.59 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.85 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.06

มีการแจ้งรายชื่อผู้ต้องขังผิดวินัยและงดการเยี่ยม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.55 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 25.52 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 13.29 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.69 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.95 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.15

มีการติดประกาศรายชื่อผู้ต้องขังออกศาลในแต่ละวัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.11 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 24.13 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 17.83 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.29 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.64 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.19

การใช้เอกสารประกอบการเข้าเยี่ยม เช่น ต้องถ่ายเอกสารสำเนาบัตรประชาชน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 34.26 รองลงมา ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.42 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.68 ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.74 และความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.90 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.55

ข้อบังคับ เช่น ห้ามนำโทรศัพท์มือถือเข้าไปบริเวณห้องเยี่ยมผู้ต้องขัง การแต่งกาย ต้องสุภาพ เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 29.72 รองลงมา ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.97 ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.83 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.09 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.39 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.59

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง (กฎระเบียบการให้บริการ) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.23 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง (กฎระเบียบการให้บริการ) ปานกลาง

ตารางที่ 4.13

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรตัวอย่าง
เกี่ยวกับความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง
(การจัดสวัสดิการให้แก่ผู้มาใช้บริการ)

ข้อความ	จำนวน (ร้อยละ)					S.D.	\bar{X}	แปล ความ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. สถานที่จองตรวจ เหมาะสม เพียงพอ	25 (8.74)	89 (31.12)	112 (39.16)	29 (10.14)	31 (10.84)	1.08	3.16	ปาน กลาง
2. การจำหน่าย สินค้าสำหรับ ฝากผู้ต้องขังที่ ร้านสะดวกซื้อ ผู้ต้องขัง เช่น คุณภาพ ราคา และประเภท ของสินค้า	20 (6.99)	72 (25.17)	114 (39.86)	40 (13.99)	40 (13.99)	1.11	2.97	ปาน กลาง
3. การให้ข้อมูล ข่าวสารด้าน ทะเบียน ผู้ต้องขัง เช่น ผู้ต้องขังย้าย เรือนจำ หรือ ผู้ต้องขังไปศาล เป็นต้น	27 (9.44)	59 (20.63)	112 (39.16)	49 (17.13)	39 (13.64)	1.14	2.95	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน (ร้อยละ)					S.D.	\bar{X}	แปล ความ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4. การให้บริการ ให้ความ ผลิตเพลิน ระหว่างรอ เยี่ยมผู้ต้องขัง เช่น ทวี เสียง ตามสาย	20 (6.99)	74 (25.87)	86 (30.07)	53 (18.53)	53 (18.53)	1.20	2.84	ปาน กลาง
5. การบริการน้ำ ดื่มเพียงพอ	19 (6.64)	58 (20.28)	113 (39.51)	50 (17.48)	46 (16.09)	1.12	2.83	ปาน กลาง
6. การจองเยี่ยม ทางโทรศัพท์	6 (2.10)	47 (16.43)	96 (33.56)	42 (14.69)	95 (33.22)	1.16	2.39	น้อย

$$\bar{X} = 2.86, S.D. = 0.81$$

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การบริการน้ำดื่มเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.51 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 20.28 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 17.48 ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.09 และ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.64 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.83

การให้บริการให้ความผลิตเพลินระหว่างรอเยี่ยมผู้ต้องขัง เช่น ทวี เสียงตามสาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.07 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 25.87 ความพึงพอใจน้อย และน้อยที่สุด เท่ากับ คิดเป็นร้อยละ 18.53 และ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.99 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.84

การจองเยี่ยมทางโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.56 รองลงมา ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.22 ความพึงพอใจ

มาก คิดเป็นร้อยละ 16.43 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 14.69 และความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.10 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ 2.39

การจำหน่ายสินค้าสำหรับผู้ต้องขังที่ร้านสังเคราะห์ผู้ต้องขัง เช่น คุณภาพ ราคา และประเภทของสินค้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.86 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 25.17 ความพึงพอใจน้อย และน้อยที่สุด เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 13.99 และความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.99 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.97

สถานที่จอดรถเหมาะสมเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.16 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 31.12 ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.84 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.14 และความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.74 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.16

การให้ข้อมูลข่าวสารด้านทะเบียนผู้ต้องขัง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.16 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 20.63 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 17.13 ความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.44 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.95

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง (การจัดสวัสดิการให้แก่ผู้มาใช้บริการ) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.86 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง (การจัดสวัสดิการให้แก่ผู้มาใช้บริการ) ปานกลาง

ตารางที่ 4.14

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรตัวอย่าง
เกี่ยวกับความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการ
เยี่ยมผู้ต้องขัง (การรักษาความปลอดภัย)

ข้อความ	จำนวน (ร้อยละ)					S.D.	\bar{X}	แปล ความ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. สถานที่ เหมาะสม ปลอดภัย	54 (18.88)	99 (34.62)	129 (45.10)	4 (1.40)	-	0.78	3.70	มาก
2. ท่านรู้สึก ปลอดภัยต่อ มาตรการ รักษาความ ปลอดภัย	61 (21.333)	102 (35.66)	100 (34.97)	19 (6.64)	4 (1.40)	0.92	3.68	มาก
3. การติดกล้อง วงจรปิด เพื่อ รักษาความ ปลอดภัย เหมาะสม	59 (20.63)	99 (34.62)	110 (38.45)	10 (3.50)	8 (2.80)	0.93	3.66	มาก
4. ปริมาณ เจ้าหน้าที่ใน การรักษา ความ ปลอดภัย เพียงพอ	27 (9.44)	104 (36.36)	127 (44.41)	28 (9.79)	-	0.79	3.45	ปาน กลาง

$$\bar{X} = 3.63, S.D. = 0.75$$

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปริมาณเจ้าหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยเพียงพอกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.41 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 36.36 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.79 และความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.44 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.45

การติดกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.45 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 34.62 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.63 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.50 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.80 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.66

สถานที่เหมาะสมปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.10 รองลงมา ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 34.62 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.88 และความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.40 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.70

ท่านรู้สึกปลอดภัยต่อมาตรการรักษาความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 35.66 รองลงมา ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.97 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.33 ความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.64 และความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.40 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.68

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง (การรักษาความปลอดภัย) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง (การรักษาความปลอดภัย) มาก

การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำพิเศษธนบุรี ผลวิเคราะห์และอภิปรายผลโดยแบ่งออกเป็น ส่วน ๆ ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่าญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.82 มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.46 ส่วนใหญ่มีครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 33.92 มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 70.56 ภูมิลำเนา กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ

63.99 อาชีพ ปัจจุบัน ค่าขาย คิดเป็นร้อยละ 35.66 ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังปัจจุบัน ส่วนใหญ่เป็นมารดา และภรรยา เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.52 ประเภทของผู้ต้องขังที่มาเยี่ยม ปัจจุบัน เป็นผู้ต้องขังเด็ดขาด คิดเป็นร้อยละ 64.34

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง

จากการศึกษาการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ของเรือนจำ พิเศษธนบุรี สามารถแยกออกเป็นด้าน ๆ ได้ดังนี้

สถานที่

- สถานที่ให้บริการบริเวณที่พักญาติ

พบว่าในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ด้าน สถานที่ให้บริการบริเวณที่พักญาติ ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายชื่อมีผลดังนี้

ความพอใจของที่นั่งรอ พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ อยู่ใน ระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนที่นั่งรอมีปริมาณไม่เพียงพอกับจำนวนญาติ ผู้ต้องขังที่มารับบริการโดยเฉพาะหลังและก่อนวันหยุดที่มีปริมาณญาติมาทำการเยี่ยมผู้ต้องขัง จำนวนมากทำให้ผลระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความสะดวกของสถานที่ พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ อยู่ใน ระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะเรือนจำได้จัดเจ้าหน้าที่ในการทำความสะอาดอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งมีผู้ต้องขังที่ทำงานภายนอกเรือนจำเป็นผู้ทำความสะอาดเพิ่มเติมโดยมีเจ้าหน้าที่กำกับดูแล ตลอดเวลา

การจัดป้ายประชาสัมพันธ์ พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง ทั้งนี้ได้มีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์เป็นจุดๆ แต่พื้นที่อาจกว้าง มากทำให้ไม่สามารถเดินได้ทั่วถึงในการมองเห็นหรือสนใจป้ายประชาสัมพันธ์

เสียงประชาสัมพันธ์ได้ยินอย่างชัดเจน พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก ทั้งนี้เพราะมีการจัดและติดตั้งเครื่องเสียงลำโพงและปรับความดัง ของเสียงให้ชัดเจนให้การได้ตลอดเวลามีการทดสอบก่อนการใช้ทุกวัน

ห้องน้ำสะอาดปริมาณเพียงพอ พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความ พึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง ทั้งนี้เรือนจำได้จัดผู้ต้องขังที่ทำงานภายนอกเรือนจำเป็นผู้ทำ ความสะอาดตลอดเวลาและเจ้าหน้าที่ช่วยกำกับดูแลเรื่องความสะอาดอยู่ตลอดเวลา

- **สถานที่บริเวณห้องเยี่ยมผู้ต้องขัง**

พบว่าในภาพรวมของความพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ด้านบริเวณห้องเยี่ยมผู้ต้องขัง ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อมีผลดังนี้

ความสะอาดของห้องเยี่ยม พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับพึงพอใจมาก

แสงสว่างภายในห้องเยี่ยม พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับพึงพอใจปานกลาง

การระบายอากาศภายในห้องเยี่ยม พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับพึงพอใจปานกลาง

การได้ยินการสนทนา พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับพึงพอใจปานกลาง

ห้องเยี่ยมมีความเหมาะสมสำหรับการสื่อสารระหว่างผู้ต้องขังกับญาติ พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับพึงพอใจปานกลาง

เนื่องจากห้องเยี่ยมเป็นห้องที่ติดกับห้องที่ผู้ต้องขังเดินออกมาพบญาติทำให้การรักษาความปลอดภัยด้วยการด้วยการก่อสร้างอาคารที่มีดัดแปลงผลให้แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ จากภายนอกเข้าในในห้องได้น้อยลง การสนทนาระหว่างผู้ต้องขังเนื่องจากญาติมีปริมาณมากทำให้การพูดคุยเสียงดังมากทำให้รบกวนการสื่อสารและญาติ

สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยย่อยของการสร้างความพึงพอใจ โดยเฉพาะสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น การรักษาความสะอาด แสงสว่าง อากาศ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539, น. 24-37) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญประการหนึ่ง คือสถานที่บริการ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ

บุคคลากร

- **บุคคลากรผู้ให้บริการ**

พบว่าในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ด้านบุคคลากรผู้ให้บริการ ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อมีผลดังนี้

เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

การแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ เช่น การพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

การแต่งกายสุภาพเป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เป็นเพราะจำนวนญาติผู้ต้องขังมีมากทุกวันทำการทำให้เจ้าหน้าที่ต้องรีบบริหารจัดการให้ญาติได้รับการเยี่ยมทุกคนในระยะเวลาที่ถูกจำกัดของการให้บริการ และเรือนจำมีข้อจำกัดของตำแหน่งของข้าราชการและพนักงานทำให้การบริการให้รวดเร็วเป็นไปได้น้อยทั้ง ๆ ที่เรือนจำได้พยายามใช้เทคโนโลยีมาช่วยรวมถึงใช้เงินนอกงบประมาณจัดจ้างคนมาช่วยบริหารจัดการในการให้บริการแก่ญาติผู้ต้องขังเพื่อหวังว่าจะให้บริการอย่างดี ที่สำคัญบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาในเรื่องของการให้บริการจึงไม่เกิดการขับเคลื่อน ดังนั้น การศึกษาดูงานด้านการให้บริการ อีกทั้งการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการก็สามารถยกระดับคุณภาพของการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพของการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสามารถสร้างความตระหนักทำให้การบริการได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เจ้าหน้าที่ของเรือนจำสามารถสร้างความประทับใจในการให้บริการได้เนื่องจากทุกคนของการให้บริการใส่ชุดข้าราชการเหมือนกันหมดทำให้ดูสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประพิน วัฒนกิจ (2541, น. 81-82) กล่าวว่า การสร้างการบริการที่ประทับใจ คือหัวใจที่จะส่งผลสำเร็จในการให้บริการ และสิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ การมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นจุดแรก มีความอ่อนน้อม รู้จักการวางตัว การใช้กิริยามารยาทให้เหมาะสม

กฎระเบียบ

- กฎระเบียบการให้บริการ

พบว่าในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ด้านกฎระเบียบการให้บริการ ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อมีผลดังนี้

ขั้นตอนในการแจ้งเยี่ยมและการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก

จำนวนครั้งที่อนุญาตให้เยี่ยมต่อวัน พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง

ระยะเวลาในการให้เยี่ยมต่อครั้ง พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ขั้นตอนในการเยี่ยมเป็นระบบชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความเร็วในการรอเยี่ยม พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

มีการแจ้งรายชื่อผู้ต้องขังผิดวินัยและงดการเยี่ยม พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

มีการติดประกาศรายชื่อผู้ต้องขังออกศาลในแต่ละวัน พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

การใช้เอกสารประกอบการเข้าเยี่ยม เช่น ต้องถ่ายเอกสารสำเนาบัตรประชาชน พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อบังคับ เช่น ห้ามนำโทรศัพท์มือถือเข้าไปบริเวณห้องเยี่ยมผู้ต้องขัง การแต่งกายต้องสุภาพ เป็นต้น พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ในด้านกฎระเบียบของการเยี่ยมเนื่องจากการเยี่ยมผู้ต้องขังมีกฎระเบียบจำนวนมากในการรักษาความปลอดภัยในการควบคุมผู้ต้องขังในเรือนจำ ไม่ว่าจะเป็นช่องทางของการติดต่อสื่อสาร การป้องกันสิ่งของต้องห้ามที่เกิดจากการลักลอบนำสิ่งของต้องห้ามเข้าเรือนจำโดยผ่านญาติ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการให้บริการ แต่เรือนจำได้พยายามอำนวยความสะดวกด้วยการติดป้าย ประชาสัมพันธ์ ตลอดเวลาที่สำคัญโดยเฉพาะการจัดเครื่องอำนวยความสะดวกไว้ที่เดียวกัน สามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการสูงขึ้น แต่ทั้งนี้เรือนจำพิเศษธนบุรีเป็นเรือนจำขนาดใหญ่มีผู้ต้องขังมากทำให้กฎระเบียบมากไปด้วย ซึ่งเรือนจำได้พยายามสร้างมาตรฐานของกฎระเบียบ ให้กระชับรวดเร็วทันเวลากับการเยี่ยมผู้ต้องขังที่มีมาก ในกำหนดเวลาของราชการ ซึ่งสอดคล้องกับ ประเสริฐ เมฆมณี (2526, น. 82-83) กล่าวถึงมาตรฐานในการอำนวยความสะดวกแก่ญาติผู้ต้องขัง ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาเยี่ยมผู้ต้องขัง

ย่อมแตกต่างกันไปตามขนาดของสถานที่ควบคุม จำนวนผู้ต้องขัง และขอบเขตความสามารถในการ
 แห่งการควบคุมสำหรับการกำหนดเวลาเยี่ยมประจำวัน

ด้านสวัสดิการการ

- จัดสวัสดิการให้แก่ผู้มาใช้บริการ

พบว่าในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ด้านการจัด
 สวัสดิการให้แก่ผู้มาใช้บริการ ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ
 มีผลดังนี้

การบริการน้ำดื่มเพียงพอ พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ
 อยู่ใน ระดับปานกลาง

การให้บริการให้ความเพลิดเพลินระหว่างรอเยี่ยมผู้ต้องขัง เช่น ทีวี เสียงตาม
 สาย พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

การจองเยี่ยมทางโทรศัพท์ พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับ
 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

การจำหน่ายสินค้าสำหรับฝากผู้ต้องขังที่ร้านสังเคราะห์ผู้ต้องขัง เช่น คุณภาพ
 ราคา และประเภทของสินค้า พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ
 ปานกลาง

สถานที่จอดรถเหมาะสมเพียงพอ พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความ
 พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

การจัดสวัสดิการในการดูแลญาติผู้ต้องขังที่มาทำการเยี่ยมผู้ต้องขังเนื่องจากเป็น
 บริการของรัฐ ที่ต้องขอความช่วยเหลือประสานงานจากหน่วยงานของรัฐ เช่น การขอติดตั้ง
 โทรศัพท์เพื่ออำนวยความสะดวกทำให้มีข้อจำกัดไม่อาจสามารถสร้างให้ได้จำนวนมาก ๆ ตาม
 จำนวนของผู้รับบริการได้ซึ่งทางเรือนจำได้ขอความอนุเคราะห์และประสานงานไปในหน่วยงานที่
 เกี่ยวข้อง อีกทั้งการให้สวัสดิการเป็นการให้เปล่าเป็นค่าใช้จ่ายที่ทางเรือนจำต้องเจียดเงินนอก
 งบประมาณมาดูแลซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่สูง อีกทั้งการจัดสถานที่จอดรถอาจไกลเนื่องจากการรักษา
 ความปลอดภัยที่เรือนจำได้คำนึงถึงมากกว่าการอำนวยความสะดวกของการบริหารจัดการ

- การรักษาความปลอดภัย

พบว่าในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ด้านการ
 รักษาความปลอดภัย ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อมีผล
 ดังนี้

ปริมาณเจ้าหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยเพียงพอ พบว่า ญาติผู้ต้องขัง ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

การติดกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยเหมาะสม พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

สถานที่เหมาะสมปลอดภัย พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ท่านรู้สึกปลอดภัยต่อมาตรการรักษาความปลอดภัย พบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

การรักษาความปลอดภัยกับการบริการบางครั้งดูสวนทางกันแต่เรือนจำพิเศษธนบุรีได้ใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วยเช่นกล้องวงจรปิด การใช้เครื่องมือตรวจโลหะ แต่ทั้งนี้การที่เจ้าหน้าที่ใช้ประสบการณ์ในการรักษาความปลอดภัยพร้อมกับการบริการเป็นสิ่งสำคัญทั้งนี้ต้องรักษาความปลอดภัยในการควบคุม การรักษาปลอดภัยแก่ญาติผู้ต้องขังที่มารับบริการซึ่งเป็นสิ่งที่เรือนจำได้ตระหนักเสมอ ทั้งนี้เรือนจำได้จัดจ้างหน่วยรักษาความปลอดภัยเพิ่มเติมในการดูแลความปลอดภัย

ชื่อแฟ้ม: 12บทที่4
ไดเรกทอรี: G:\1กิตติศักดิ์
แม่แบบ: C:\Documents and Settings\admin\Application
Data\Microsoft\Templates\Normal.dot
ชื่อเรื่อง: บทที่ 4
เรื่อง:
ผู้เขียน: Oui
คำสำคัญ:
ข้อคิดเห็น:
วันที่สร้าง: 01/05/52 ๐๑/๐๕/๕๒ ๑๐:๕๖ น.
เปลี่ยนหมายเลข: 9
บันทึกล่าสุดเมื่อ: 10/06/52 ๑๐/๐๖/๕๒ ๑๓:๒๘ น.
บันทึกล่าสุดโดย: vip
เวลาในการแก้ไขทั้งหมด: 65 นาที
พิมพ์ครั้งสุดท้ายเมื่อ: 22/06/52 ๒๒/๐๖/๕๒ ๐๘:๓๕ น.
เป็นงานพิมพ์ที่เสร็จสิ้นครั้งสุดท้าย
จำนวนหน้า: 27
จำนวนคำ: 5,001 (ประมาณ)
จำนวนอักขระ: 28,507 (ประมาณ)