

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษานโยบายและระบบการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ระดับความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี และแสวงหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำพิเศษธนบุรี โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นญาติผู้ต้องขังที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 286 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งใช้สถิติในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Desiccation) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS สามารถสรุปผลการศึกษาเป็นภาพรวมได้ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร

ผลการศึกษาพบว่า ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 81.82 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 32.86 ส่วนใหญ่มีครอบครัวร้อยละ 33.92 มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ร้อยละ 40.56 ภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 63.99 ประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 35.66 ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังเป็นมารดา เท่ากับเป็นภรรยา ร้อยละ 25.52 ประเภทของผู้ต้องขังที่ญาติมาเยี่ยมส่วนใหญ่ เป็นผู้ต้องขังเด็ดขาด ร้อยละ 64.34

2. การศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง

2.1 สถานที่

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ในเรื่องบริเวณที่พักญาติ ความพอเพียงของที่นั่งรอ การจัดป้ายประชาสัมพันธ์ ห้องน้ำสะอาดปริมาณเพียงพอ ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่

ในระดับพึงพอใจปานกลาง ส่วนเรื่องความสะอาดของสถานที่และเสียงประชาสัมพันธ์ได้ยินอย่างชัดเจนพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

สถานที่บริเวณห้องเยี่ยมผู้ต้องขัง

พบว่าในภาพรวมของความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ในเรื่องแสงสว่างภายในห้องเยี่ยม การระบายอากาศภายในห้องเยี่ยม การได้ยินเสียงสนทนา ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ส่วนเรื่องความสะอาดของห้องเยี่ยมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2.2 บุคลากรให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการผู้ต้องขัง ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ การแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ และการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจปานกลาง ส่วนเรื่องการแต่งกายสุภาพเป็นระเบียบเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่มีระดับพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2.3 กฎระเบียบการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ในเรื่องจำนวนครั้งที่อนุญาตให้เยี่ยมต่อวัน ระยะเวลาให้เยี่ยมต่อครั้ง ขั้นตอนการเยี่ยมเป็นระบบชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความรวดเร็วในการรอการเยี่ยม การแจ้งรายชื่อผู้ต้องขังออกศาลในแต่ละวัน ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ส่วนเรื่องขั้นตอนในการแจ้งเยี่ยม เช่น ต้องถ่ายเอกสารสำเนาบัตรประชาชน และข้อบังคับ เช่น ห้ามนำโทรศัพท์มือถือเข้าไปในบริเวณห้องเยี่ยม การแต่งกายสุภาพ เป็นต้น มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2.4 การจัดสวัสดิการให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ในเรื่องค่าบริการน้ำดื่มพอเพียง การให้บริการให้ความเพลิดเพลินระหว่างรอเยี่ยมผู้ต้องขัง การจองเยี่ยมทางโทรศัพท์ การจำหน่ายสินค้าสำหรับฝากผู้ต้องขังที่ร้านส่งเคราะห์ผู้ต้องขัง เช่น คุณภาพ ราคา และประเภทของสินค้า และสถานที่ให้จอดรถเหมาะสมเพียงพอ ญาติผู้ต้องขังส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

2.5 การรักษาความปลอดภัย

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความปลอดภัยของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยเพียงพอ การติดตั้งกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยเหมาะสม สถานที่เหมาะสมปลอดภัย ญาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ส่วนเรื่องมีความรู้สึกปลอดภัยต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

3. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ด้านสถานที่

- เรือนจำโดยส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง ควรปรับปรุงสถานที่นั่งรอบริเวณที่พักญาติให้มีปริมาณเพียงพอกับจำนวนญาติซึ่งอาจใช้เก้าอี้แบบพับได้มาเสริมในวันที่มีญาติมาเยี่ยมผู้ต้องขังจำนวนมาก
- เรือนจำควรมีการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชน
- เรือนจำควรจัดให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการบริการ ไปศึกษาดูงานด้านการให้บริการ และควรจัดการอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่เรื่องของการให้บริการ

ด้านกฎระเบียบ

- เรือนจำควรมาตรการในการผ่อนปรนในการอนุญาตให้ญาติผู้ต้องขังเยี่ยมผู้ต้องขังผิดวันเยี่ยม ซึ่งอาจเพิ่มช่องทางเยี่ยมพิเศษ เช่น เยี่ยมทางวงจรปิด เป็นต้น

ด้านสวัสดิการ

- เรือนจำโดยงานเยี่ยมญาติควรปรับปรุงบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ เช่น การตรวจเช็คสภาพและล้างทำความสะอาด ตามกำหนดเวลา เพื่อเป็นการยืดอายุการใช้งาน และสามารถใช้งานได้เต็มกำลัง
- เรือนจำโดยฝ่ายสงเคราะห์ผู้ต้องขัง ควรจัดจำหน่ายสินค้าฝากผู้ต้องขัง โดยควรจัดระบบการจำหน่ายให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ด้านการรักษาความปลอดภัย

- เรือนจำควรหมั่นซักซ้อมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ให้มีความพร้อมทุกด้าน ตลอดจนชี้แจงการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจถึงการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยควบคู่กับการให้บริการ ซึ่งเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีแก่ญาติผู้ต้องขังผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาด้านการบริหารงานด้านการบริการเยี่ยมญาติต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับญาติผู้ต้องขัง
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจ เช่น ความคาดหวังต่อการบริการ
3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องสนับสนุนการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง

ชื่อแฟ้ม: 13บทที่5
ไดเรกทอรี: G:\1กิตติศักดิ์
แม่แบบ: C:\Documents and Settings\admin\Application
Data\Microsoft\Templates\Normal.dot
ชื่อเรื่อง: บทที่ 5
เรื่อง:
ผู้เขียน: Oui
คำสำคัญ:
ข้อคิดเห็น:
วันที่สร้าง: 01/05/52 ๐๑/๐๕/๕๒ ๑๐:๕๘ น.
เปลี่ยนหมายเลข: 6
บันทึกล่าสุดเมื่อ: 10/06/52 ๑๐/๐๖/๕๒ ๑๓:๒๕ น.
บันทึกล่าสุดโดย: vip
เวลาในการแก้ไขทั้งหมด: 11 นาที
พิมพ์ครั้งสุดท้ายเมื่อ: 22/06/52 ๒๒/๐๖/๕๒ ๐๘:๓๕ น.
เป็นงานพิมพ์ที่เสร็จสิ้นขึ้นสุดท้าย
จำนวนหน้า: 4
จำนวนคำ: 799 (ประมาณ)
จำนวนอักขระ: 4,556 (ประมาณ)