

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ต้องขัง ต่อการรักษาพยาบาลทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณี ทณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ต้องขังป่วยที่เข้ามารับการรักษาทางการแพทย์ จำนวน 222 คน ผลการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการรักษาพยาบาลทางการแพทย์ ของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ แบ่งออกเป็น

- ความพึงพอใจด้านการให้บริการ
- ความคาดหวังต่อการรับการรักษา
- ปัญหาของการบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ของทัณฑสถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์ แบ่งออกเป็น

- ทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์
- ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 อภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	174	78.4
หญิง	48	21.6
รวม	222	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 78.4 เป็นเพศชาย และร้อยละ 21.6 เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 4.2

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-25 ปี	29	13.1
26-30 ปี	33	14.8
31-35 ปี	50	22.5
36-40 ปี	41	18.5
41-45 ปี	23	10.4
46 ปีขึ้นไป	46	20.7
รวม	222	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมา มีอายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.7 อายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.5 อายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.8 อายุระหว่าง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.1 และมีอายุระหว่าง 41-45 ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.4

ตารางที่ 4.3

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	94	42.4
มัธยมศึกษา	88	39.6
อนุปริญญา/ปวช., ปวส	24	10.8
ปริญญาตรี	6	2.7
อื่น ๆ เช่น ไม่ได้ศึกษา	10	4.5
รวม	222	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมา คือจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.6 จบอนุปริญญา/ปวช. หรือปวส. คิดเป็นร้อยละ 10.8 ไม่ได้ศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.5 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.7

ตารางที่ 4.4

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ก่อนต้องโทษ

รายได้ก่อนต้องโทษ/เดือน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
5,000-10,000	132	59.4
10,001-15,000	23	10.4
15,001-20,000	19	8.6
มากกว่า 20,000	25	11.2
อื่น ๆ เช่น ไม่มีรายได้ รายได้ต่ำกว่า 5,000	23	10.4
รวม	222	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ก่อน
ต้องโทษ 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมา คือ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท
คิดเป็นร้อยละ 11.3 รายได้ 10,001-15,000 บาท และ อื่น ๆ เช่น ต่ำกว่า 5,000 บาท หรือไม่มี
รายได้ คิดเป็นร้อยละ 10.4 และรายได้ 15,001-20,000 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.6

ตารางที่ 4.5

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพก่อนต้องโทษ

อาชีพก่อนต้องโทษ	จำนวน	ร้อยละ
กรรมกร/รับจ้าง	79	35.6
ค้าขาย	73	32.9
พนักงานบริษัทเอกชน	29	13.1
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	20	9.0
เกษตรกรรม	11	4.9
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	4.5
รวม	222	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ
เป็นกรรมกร หรือรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ
32.9 เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 13.1 ไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 9.0
ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 4.9 และเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ น้อยที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.6
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	96	47.1
ภาคกลาง	56	27.5
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	20	9.8
ภาคเหนือ	19	9.3
ภาคตะวันออก	9	4.4
ภาคใต้	4	1.9
รวม	204	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ใน กรุงเทพฯ คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมา คือ มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 9.8 ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 9.3 ภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 4.4 และภาคใต้ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตารางที่ 4.7
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาต้องโทษ

ระยะเวลาต้องโทษ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	109	52.9
11-30 ปี	80	38.8
31 ปี ขึ้นไป	17	8.3
รวม	206	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ต้องโทษไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมา คือ ต้องโทษ 11-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.8 และต้องโทษ 31 ปี ขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตารางที่ 4.8
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาจำคุก

ระยะเวลาจำคุก	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	116	54.0
6-10 ปี	79	36.7
11-15 ปี	16	7.4
16-20 ปี	3	1.4
21 ปี ขึ้นไป	1	0.5
รวม	215	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ จำคุกมาแล้วไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมา คือ จำคุกมาแล้ว 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 จำคุกมาแล้ว 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.4 จำคุกมาแล้ว 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.4 และจำคุกมาแล้ว 21 ปี ขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.9
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเจ็บป่วย

ป่วยด้วยโรค	จำนวน	ร้อยละ
HIV/วัณโรค	63	35.0
โรคทั่วไป (เช่น คันสรีระ, ปวดตามข้อ ฯ เป็นต้น)	49	27.2
ระบบในช่องท้อง	28	15.5
ความดัน/เบาหวาน/หัวใจ	23	12.8
ระบบเกี่ยวกับเส้นประสาท/ไขข้อ	6	3.3
ระบบทางเดินหายใจ	5	2.8
มะเร็ง/เนื้องอก	3	1.7
ระบบเลือด	3	1.7
รวม	180	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ป่วยด้วยโรค HIV/วัณโรค คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา คือ ป่วยด้วยโรคทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 27.2 ป่วยด้วยโรคระบบในช่องท้อง คิดเป็นร้อยละ 15.5 ป่วยด้วยโรคความดัน/เบาหวาน/หัวใจ คิดเป็นร้อยละ 12.8 ป่วยด้วยโรคระบบเกี่ยวกับเส้นประสาท/ไขข้อ คิดเป็นร้อยละ 3.3 ป่วยด้วยโรคระบบทางเดินหายใจ คิดเป็นร้อยละ 2.8 ป่วยด้วยโรคมะเร็ง/เนื้องอก และระบบเลือด น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการรักษาพยาบาล
ทางการแพทย์ของทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์

ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการรักษาพยาบาลทางการแพทย์ ของทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ผู้ศึกษาแบ่งการสรุปผลการศึกษา ออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนของความพึงพอใจด้านการให้บริการ ส่วนของความคาดหวังต่อการรับการรักษา และส่วนของปัญหาของการบริการ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

ตารางที่ 4.10
ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการรักษาพยาบาล
ทางการแพทย์ ในด้านการรักษา

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. แพทย์รับฟังอาการป่วยของท่านเป็นอย่างดี	88 (39.6)	77 (34.7)	43 (19.4)	13 (5.9)	1 (0.4)	4.07	.929	มาก
2. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์	82 (36.9)	86 (38.7)	38 (17.1)	11 (5.0)	5 (2.3)	4.03	.972	มาก
3. ท่านได้รับการรักษาจากแพทย์ตรงตามอาการของโรค	75 (33.8)	86 (38.7)	47 (21.2)	10 (4.5)	4 (1.8)	3.98	.946	มาก
4. ทักษะสถานโรงพยาบาลฯ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเหมาะสมต่อการให้บริการทางการแพทย์	76 (34.2)	80 (36.0)	54 (24.3)	9 (4.1)	3 (1.4)	3.98	.934	มาก
5. ท่านได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนวิธีการรักษาโรคจากแพทย์ก่อนทำการรักษา	68 (30.6)	95 (42.8)	36 (16.2)	19 (8.6)	4 (1.8)	3.92	.985	มาก
6. ท่านมีส่วนร่วมให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับโรคของท่านกับแพทย์	58 (26.1)	82 (36.9)	55 (24.8)	20 (9.0)	7 (3.2)	3.74	1.04 4	มาก
รวม						3.95	.755	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษา พบว่า

1. แพทย์รับฟังอาการป่วยของท่านเป็นอย่างดี

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 39.6 พึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 34.7 พึงพอใจมาก และร้อยละ 19.4 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่แพทย์รับฟังอาการป่วยของท่านเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

2. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.7 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 36.9 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 17.1 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างรู้สึกเชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

3. ท่านได้รับการรักษาจากแพทย์ตรงตามอาการของโรค

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.7 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 33.8 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 21.2 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่ได้รับการรักษาจากแพทย์ตรงตามอาการของโรค อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

4. ทัศนสถานโรงพยาบาลฯ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเหมาะสมต่อการให้บริการทางการแพทย์

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.0 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 34.2 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 24.3 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่ทัศนสถานโรงพยาบาลฯ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเหมาะสมต่อการให้บริการทางการแพทย์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

5. ท่านได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนวิธีการรักษาโรคจากแพทย์ก่อนทำการรักษา

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.8 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 30.6 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 16.2 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่ได้รับคำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนวิธีการรักษาโรคจากแพทย์ก่อนทำการรักษา อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

6. ท่านมีส่วนร่วมให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับโรคของท่านกับแพทย์

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.9 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 26.1 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 24.8 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่มีส่วนร่วมให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับโรคของท่านกับแพทย์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

ตารางที่ 4.11
ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการรักษาพยาบาล
ทางการแพทย์ ในด้านการดูแล

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านได้รับการดูแล เช่น การกินยา, การทำแผลฯ ตรงตามเวลาที่แพทย์กำหนดและเหมาะสม	88 (39.6)	79 (35.6)	44 (19.8)	9 (4.1)	2 (0.9)	4.09	.913	มาก
2. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการ ดูแลผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี	78 (35.1)	95 (42.8)	37 (16.7)	8 (3.6)	4 (1.8)	4.06	.908	มาก
3. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาอาการป่วยจากพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ประจำตึกได้	88 (39.6)	70 (31.5)	45 (20.3)	14 (6.3)	5 (2.3)	4.00	1.02 9	มาก
4. ท่านได้รับการดูแลทางด้านอนามัยอย่างถูกต้อง สะอาด และถูกสุขอนามัย	77 (34.7)	85 (38.3)	48 (21.6)	6 (2.7)	6 (2.7)	4.00	.958	มาก
5. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำตึกเป็นอย่างดี	78 (35.1)	80 (36.0)	53 (23.9)	7 (3.2)	4 (1.8)	4.00	.939	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6. ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกฎระเบียบในการให้บริการของทันตสถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์	63 (28.4)	86 (38.7)	58 (26.1)	10 (4.5)	5 (2.3)	3.86	.956	มาก
รวม						4.00	.794	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษา พบว่า

1. ท่านได้รับการดูแล เช่น การกินยา, การทำแผลฯ ตรงตามเวลาที่แพทย์กำหนดและเหมาะสม

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 39.6 พึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 35.6 พึงพอใจมาก และร้อยละ 19.8 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่ได้รับการดูแล เช่น การกินยา, การทำแผลฯ ตรงตามเวลาที่แพทย์กำหนดและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

2. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการดูแลผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.8 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 35.1 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 16.7 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการ ดูแลผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

3. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาอาการป่วยจากพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ประจำตึกได้

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 39.6 พึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 31.5 พึงพอใจมาก และร้อยละ 20.3 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่สามารถปรึกษาปัญหาอาการป่วยจากพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ประจำตึกได้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

4. ท่านได้รับการดูแลทางด้านอนามัยอย่างถูกต้อง สะอาด และถูกสุขอนามัย

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.3 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 34.7 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 21.6 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่ได้รับการดูแลทางด้านอนามัยอย่างถูกต้อง สะอาด และถูกสุขอนามัย อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

5. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำตึกเป็นอย่างดี

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.0 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 35.1 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 23.9 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำตึกเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

6. ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.7 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 28.4 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 26.1 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ตารางที่ 4.12
ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการรักษาพยาบาล
ทางการแพทย์ฯ ในด้านการป้องกัน
และส่งเสริมสุขภาพ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับโรคของท่านและวิธีการปฏิบัติตัวอย่างถูกต้อง	73 (32.8)	77 (34.7)	57 (25.7)	11 (5.0)	4 (1.8)	3.92	.971	มาก
2. ท่านสามารถขอคำแนะนำหรือปรึกษาปัญหาสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ได้สะดวก	76 (34.2)	68 (30.6)	58 (26.1)	13 (5.9)	7 (3.2)	3.87	1.053	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีการจัดให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเบื้องต้นให้กับผู้ป่วย	65 (29.3)	77 (34.7)	52 (23.4)	24 (10.8)	4 (1.8)	3.79	1.040	มาก
4. มีการจัดมุมคู่มือหรือหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพ	44 (19.8)	66 (29.6)	73 (32.7)	23 (10.3)	17 (7.6)	3.44	1.147	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้ป่วยเพื่อส่งเสริมสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ	48 (21.6)	64 (28.8)	59 (26.6)	35 (15.8)	16 (7.2)	3.42	1.196	ปานกลาง
รวม						3.69	.906	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษา พบว่า

1. ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับโรคของท่านและวิธีการปฏิบัติตัวอย่างถูกต้อง

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 34.7 พึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 32.8 พึงพอใจมาก และร้อยละ 25.7 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่ได้รับความรู้เกี่ยวกับโรคของท่านและวิธีการปฏิบัติตัวอย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

2. ท่านสามารถขอคำแนะนำหรือปรึกษาปัญหาสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ได้สะดวก

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 34.2 พึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 30.6 พึงพอใจมาก และร้อยละ 26.1 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่สามารถขอคำแนะนำหรือปรึกษาปัญหาสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ได้สะดวก อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

3. เจ้าหน้าที่มีการจัดให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเบื้องต้นให้กับผู้ป่วย

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 34.7 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 29.3 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 23.4 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่มีการจัดให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเบื้องต้นให้กับผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

4. มีการจัดมุมคู่มือหรือหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ในด้านการดูแลสุขภาพ

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 32.7 พึงพอใจปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 29.6 พึงพอใจมาก และร้อยละ 19.8 พึงพอใจมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่มีการจัดมุมคู่มือหรือหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ในด้านการดูแลสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

5. เจ้าหน้าที่มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้ป่วยเพื่อส่งเสริมสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 28.8 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 26.6 พึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 21.6 พึงพอใจมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้ป่วยเพื่อส่งเสริมสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ตารางที่ 4.13
ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการรักษาพยาบาล
ทางการแพทย์ฯ ในด้านผลการรักษา

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นต่อ ผลการรักษาของ ทันตสถานโรงพยาบาล ราชทัณฑ์	77 (34.7)	86 (38.7)	46 (20.7)	10 (4.5)	3 (1.4)	4.01	.927	มาก
2. ท่านมีอาการดีขึ้น หลังจากได้รับการรักษา จากทันตสถานโรงพยาบาล ราชทัณฑ์	74 (33.3)	87 (39.2)	47 (21.2)	12 (5.4)	2 (0.9)	3.99	.920	มาก
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อ ผลการรักษา	68 (30.6)	93 (41.9)	51 (23.0)	9 (4.1)	1 (0.4)	3.98	.861	มาก
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อ การรักษาพยาบาลทาง การแพทย์ของทันตสถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์	74 (33.3)	84 (37.8)	53 (23.9)	6 (2.7)	5 (2.3)	3.96	.974	มาก
5. ท่านคิดว่าผลการรักษา ของทันตสถานโรงพยาบาล ราชทัณฑ์ไม่แตกต่างจาก โรงพยาบาลภายนอก	58 (26.1)	81 (36.5)	65 (29.3)	12 (5.4)	6 (2.7)	3.78	.984	มาก
รวม						3.95	.789	มาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษา พบว่า

1. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นต่อผลการรักษาของทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 8.7 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 34.7 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 20.7 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างรู้สึกเชื่อมั่นต่อผลการรักษาของทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

2. ท่านมีอาการดีขึ้นหลังจากได้รับการรักษาจากทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 39.2 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 33.3 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 21.2 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่มีอาการดีขึ้นหลังจากได้รับการรักษาจากทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

3. ท่านมีความพึงพอใจต่อผลการรักษา

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.9 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 30.6 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 23.0 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อผลการรักษา อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการรักษาพยาบาลทางการแพทย์ของทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.8 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 33.3 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 23.9 พึงพอใจปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการรักษาพยาบาลทางการแพทย์ของทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

5. ท่านคิดว่าผลการรักษาของทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ไม่แตกต่างจากโรงพยาบาลภายนอก

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.5 พึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 29.3 พึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 26.1 พึงพอใจมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่ผลการรักษาของทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ไม่แตกต่างจากโรงพยาบาลภายนอก อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ตารางที่ 4.14

สรุปความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการรักษาพยาบาล
ทางการแพทย์ฯ จำแนกตามรายด้าน และโดยรวม

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการดูแล	4.00	.794	มาก
2. ด้านผลการรักษา	3.95	.789	มาก
3. ด้านการรักษา	3.95	.755	มาก
4. ด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ	3.69	.906	มาก
รวม	3.90	.737	มาก

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษา สรุปว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรักษาพยาบาลทางการแพทย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการดูแล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านผลการรักษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ด้านการรักษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ความคาดหวังต่อการรับการรักษา

ตารางที่ 4.15

ความคาดหวังต่อการรับการรักษา ก่อนเข้ารับบริการ

ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
หายจากโรค หรืออาการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่	55	57.3
ได้รับการเอาใจใส่ และดูแลรักษาเป็นอย่างดี	16	16.7
อาการเจ็บป่วย หรือโรคที่เป็นอยู่ทุเลาลง	14	14.6
ได้รับยาที่ถูกต้องกับโรค หรืออาการที่เป็นอยู่จริง	5	5.2
ไม่เอาใจใส่กับผู้ป่วยเท่าที่ควร	4	4.2
ไม่ทันสมัย และไม่สะดวกเท่าที่ควร	2	2.0
รวม	96	100.0

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังมีทั้งในแง่บวก และแง่ลบ โดยส่วนใหญ่จะเป็นแง่บวก คือ ก่อนเข้ารับการรักษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าเมื่อมารักษากับทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์แล้ว จะหายจากโรค หรืออาการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา คือ คาดหวังว่าจะได้รับการเอาใจใส่ และดูแลรักษาเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 16.7 อาการเจ็บป่วย หรือโรคที่เป็นอยู่ทุเลาลง คิดเป็นร้อยละ 14.6 ได้รับยาที่ถูกกับโรค หรืออาการที่เป็นอยู่จริง คิดเป็นร้อยละ 5.2 ส่วนความคาดหวังในแง่ลบ คือ คาดหวังว่าจะไม่ได้รับการเอาใจใส่เท่าที่ควร คิดเป็นร้อยละ 4.2 และคาดว่าไม่ทันสมัย และไม่สะดวกเท่าที่ควร คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.16

ความคาดหวังต่อการรับการรักษา หลังเข้ารับบริการ

ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
หายจากโรค หรืออาการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่	134	88.7
ได้รับการเอาใจใส่ และดูแลรักษาเป็นอย่างดี	11	7.3
ได้รับการรักษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	6	4.0
รวม	151	100.0

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษา พบว่า หลังเข้ารับการรักษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่า จะหายจากโรค หรืออาการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ คิดเป็นร้อยละ 88.7 รองลงมา คือ คาดหวังว่าจะได้รับการเอาใจใส่ และดูแลรักษาเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 7.3 และได้รับการรักษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 4.0

ปัญหาของการบริการ

ตารางที่ 4.17
เหตุผลที่ทัศนสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์แตกต่างกับ
โรงพยาบาลภายนอก

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ความไม่พร้อม ไม่มีคุณภาพของเจ้าหน้าที่ การบริการ และ อุปกรณ์ทางการแพทย์	20	64.5
ข้อจำกัดที่เข้มงวด เช่น การห้ามญาตินำของเยี่ยมมาให้ผู้ป่วย เป็นต้น	4	12.9
การรักษาที่เป็นไปตามสถานภาพของผู้ต้องขัง	3	9.8
การเข้าถึงบริการลำบากในช่วงเวลาที่ปิดขัง	2	6.4
ความล่าช้าในการให้บริการ	2	6.4
รวม	31	100.0

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ให้เหตุผลที่ทัศนสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์แตกต่างกับโรงพยาบาลภายนอก ที่ความไม่พร้อม ไม่มีคุณภาพของเจ้าหน้าที่ การบริการ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ของทัศนสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมา คือ ข้อจำกัดที่เข้มงวด เช่น การห้ามญาตินำของเยี่ยมมาให้ผู้ป่วย เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 12.9 การรักษาที่เป็นไปตามสถานภาพของผู้ต้องขัง คือ ให้การรักษาที่แตกต่างกับคนทั่วไป มีการแบ่งแยก ทำให้ผู้ต้องขังรู้สึกไม่เท่าเทียม คิดเป็นร้อยละ 9.8 การเข้าถึงบริการลำบากในช่วงเวลาที่ปิดขัง และ ความล่าช้าในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 6.4

ตารางที่ 4.18

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างต้องการรับการรักษาที่โรงพยาบาลภายนอก

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ สถานที่ และเครื่องมือทางการแพทย์	18	47.4
ได้รับการรักษาที่ดี และละเอียด	7	18.3
ญาติมาเฝ้าดูอาการได้ใกล้ชิดกว่า	6	15.8
ต้องการความมั่นใจในการรักษา	3	7.9
ได้รับการรักษาที่เท่าเทียมกับคนปกติทั่วไป	2	5.3
ต้องการออกไปดูโลกภายนอก	2	5.3
รวม	38	100.0

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างต้องการรับการรักษาที่โรงพยาบาลภายนอกส่วนใหญ่ คือ โรงพยาบาลภายนอกมีความพร้อมของเจ้าหน้าที่ สถานที่ และเครื่องมือทางการแพทย์มากกว่าทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมา คือ จะได้รับการรักษาที่ดี และละเอียด คิดเป็นร้อยละ 18.3 ญาติมาเฝ้าดูอาการได้ใกล้ชิดกว่า คิดเป็นร้อยละ 15.8 ต้องการความมั่นใจในการรักษา คิดเป็นร้อยละ 7.9 ต้องการการรักษาที่เท่าเทียมกับคนปกติทั่วไป และต้องการออกไปดูโลกภายนอก คิดเป็นร้อยละ 5.3

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์
ของทัศนสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์

ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ของทัศนสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ผู้ศึกษาแบ่งการสรุปผลการศึกษา ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของทัศนคติเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ และส่วนข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ทัศนคติเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์

ตารางที่ 4.19

ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อแพทย์ของทัศนสถาน
โรงพยาบาลราชทัณฑ์

ทัศนคติต่อแพทย์	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี	78	69.6
เอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี	21	18.7
มีความเชี่ยวชาญในการรักษา	7	6.3
ไม่ค่อยใส่ใจผู้ป่วยเท่าที่ควร	6	5.4
รวม	112	100.0

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อแพทย์ในแง่บวกมากกว่า โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า แพทย์ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมา คือเอาใจใส่ ดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 18.7 มีความเชี่ยวชาญในการรักษา คิดเป็นร้อยละ 6.3 โดยมีเพียงร้อยละ 5.4 ที่คิดว่า แพทย์ไม่ค่อยใส่ใจผู้ป่วยเท่าที่ควร

ตารางที่ 4.20

ทัศนนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อทันตแพทย์ของทันตสถาน

โรงพยาบาลราชทัณฑ์

ทัศนนะต่อทันตแพทย์	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี	45	81.8
เอาใจใส่ผู้ป่วยเป็นอย่างดี	7	12.7
ทำงานไม่เต็มความสามารถ (บางท่าน)	3	5.5
รวม	55	100.0

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนนะต่อทันตแพทย์ในแง่บวกมากกว่า โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า ทันตแพทย์ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 81.8 รองลงมา เอาใจใส่ ดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 12.2 มีเพียงร้อยละ 5.5 ที่เห็นว่า มีทันตแพทย์บางท่านที่ทำงานไม่เต็มความสามารถ

ตารางที่ 4.21

ทัศนนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อพยาบาลของทันตสถาน

โรงพยาบาลราชทัณฑ์

ทัศนนะต่อพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี	64	58.7
เอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี	27	24.8
ให้คำแนะนำกับผู้ป่วยเป็นอย่างดี	11	10.1
ไม่ค่อยใส่ใจผู้ป่วยเท่าที่ควร	7	6.4
รวม	109	100.0

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อพยาบาลในแง่บวกมากกว่า โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า พยาบาลปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมา เอาใจใส่ ดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 24.8 และ ให้คำแนะนำกับผู้ป่วยเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 10.1 มีเพียงร้อยละ 6.4 ที่เห็นว่า พยาบาลไม่ค่อยใส่ใจผู้ป่วยเท่าที่ควร

ตารางที่ 4.22

ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อนักจิตวิทยาของทัณฑสถาน

โรงพยาบาลราชทัณฑ์

ทัศนคติต่อนักจิตวิทยา	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี	41	91.1
ให้คำปรึกษาด้วยความจริงใจ	4	8.9
รวม	45	100.0

จากตารางที่ 4.22 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า นักจิตวิทยาปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 91.1 และเห็นว่า นักจิตวิทยาให้คำปรึกษาด้วยความจริงใจ คิดเป็นร้อยละร้อยละ 8.9

ตารางที่ 4.23

ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อนักสังคมสงเคราะห์ของทัณฑสถาน

โรงพยาบาลราชทัณฑ์

ทัศนคติต่อนักสังคมสงเคราะห์	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี	58	89.2
เอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี	5	7.7
ไม่ค่อยมีบทบาทมากนัก	2	3.1
รวม	65	100.0

จากตารางที่ 4.23 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนעותักสัณคมสงเคราะห์ในแง่บวกมากกว่า โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า นักสัณคมสงเคราะห์ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 89.2 รองลงมา เอาใจใส่ ดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 7.7 มีเพียงร้อยละ 3.1 ที่เห็นว่า นักสัณคมสงเคราะห์ไม่ค่อยมีบทบาทมากนัก

ตารางที่ 4.24

ทัศนעותักสัณคมสงเคราะห์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่รังสีของทัณทสสถาน

โรงพยาบาลราชทัณท

ทัศนעותักสัณคมสงเคราะห์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่รังสี	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี	58	95.1
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3	4.9
รวม	61	100.0

จากตารางที่ 4.24 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนעותักสัณคมสงเคราะห์ในแง่บวก โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า เจ้าหน้าที่รังสีปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี (ร้อยละ 95.1) และให้บริการด้วยความรวดเร็ว (ร้อยละ 4.9)

ตารางที่ 4.25

ทัศนעותักสัณคมสงเคราะห์ที่มีต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้ของ

ทัณทสสถานโรงพยาบาลราชทัณท

ทัศนעותักสัณคมสงเคราะห์ที่มีต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้	จำนวน	ร้อยละ
- ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี	69	79.4
- เอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี	13	14.9
- ไม่ค่อยใส่ใจผู้ป่วยเท่าที่ควร	5	5.7
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 4.25 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้ทั้งในแง่บวก และแง่ลบ โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า ผู้ช่วยเหลือคนไข้ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 79.4 รองลงมา เอาใจใส่ ดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 14.9 มีเพียงร้อยละ 5.7 ที่เห็นว่า ผู้ช่วยเหลือคนไข้ไม่ค่อยใส่ใจผู้ป่วยเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.26

ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการทางการแพทย์
ของทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปรับปรุงเรื่องบริการให้ดีขึ้น เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ควรใส่ใจกับผู้ป่วยให้มากขึ้น	15	31.9
2. ปรับปรุงเรื่องความสะดวกของสถานที่ทั้งภายใน และบริเวณโดยรอบ	6	12.7
3. ควรจัดสถานที่ หรือมีอุปกรณ์ช่วยให้ผู้ป่วยฟื้นตัวเร็วขึ้น	5	10.6
4. ฝึกอบรมผู้ช่วยเหลือคนไข้ให้มากขึ้น	4	8.5
5. อนุญาตให้น้ำของเยี่ยมมาให้ผู้ป่วยได้	3	6.5
6. ต้องการให้มีแพทย์เฉพาะทางมารักษาโดยตรง	3	6.5
7. มีการให้ความรู้ในเรื่องโรคภัยกับผู้ป่วย และญาติผู้ป่วยมากขึ้น เพื่อปฏิบัติ ได้ถูกต้องเมื่อพ้นโทษ	3	6.5
8. ปรับปรุงเรื่องอาหารสำหรับผู้ป่วยให้น่ารับประทานมากขึ้น	2	4.2
9. ลดขั้นตอนการรักษาให้น้อยลงเพื่อความรวดเร็ว	2	4.2
10. ให้มีการตรวจร่างกายประจำปีแก่ผู้ต้องขัง	1	2.1
11. เพิ่มจำนวนผู้ช่วยเหลือคนไข้ให้เพียงพอกับจำนวนคนป่วย	1	2.1
12. ผู้บริหารควรเข้ามารับรู้ปัญหาอย่างแท้จริงและจริงจังกับการแก้ปัญหา	1	2.1
13. เพิ่มเครื่องมือทางการแพทย์ให้มีความทันสมัย ทันต่อโรคมากขึ้น	1	2.1
รวม	47	100.0

จากตารางที่ 4.26 ผลการศึกษา พบว่า ข้อเสนอแนะต่อการบริการทางการแพทย์ของทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เสนอแนะให้ปรับปรุงเรื่องการบริการให้ดีขึ้น โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ ควรใส่ใจกับผู้ป่วยมากขึ้น รับฟังความต้องการของผู้ป่วยมากขึ้น และให้บริการอย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมา เสนอแนะให้ปรับปรุงเรื่องของความสะอาดทั้งภายในทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ และบริเวณโดยรอบ คิดเป็นร้อยละ 12.7 เสนอให้มีการจัดสถานที่ หรือมีอุปกรณ์เพิ่มเติมเพื่อช่วยให้ผู้ป่วยฟื้นตัวได้เร็วขึ้น เช่น จัดพื้นที่สำหรับพักผ่อนให้กับผู้ป่วย จัดหาอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสมให้กับผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 10.6 ให้มีการฝึกอบรมผู้ช่วยเหลือคนไข้ให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.5 อนุญาตให้น้ำของเยี่ยมมาให้ผู้ป่วยได้ ต้องการให้มีแพทย์เฉพาะทางมารักษาโดยตรง มีการให้ความรู้ในเรื่องโรคภัยกับผู้ป่วย และญาติผู้ป่วยมากขึ้น เพื่อปฏิบัติได้ถูกต้องเมื่อพ้นโทษ คิดเป็นร้อยละ 6.5 ปรับปรุงเรื่องอาหารสำหรับผู้ป่วยให้น่ารับประทานมากขึ้น และลดขั้นตอนการรักษาให้น้อยลงเพื่อความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 4.2 นอกจากนี้ มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ให้มีการตรวจร่างกายประจำปีแก่ผู้ต้องขัง เพิ่มจำนวนผู้ช่วยเหลือคนไข้ให้เพียงพอกับจำนวนคนป่วย ผู้บริหารควรเข้ามารับรู้ปัญหาอย่างแท้จริงและจริงจังกับการแก้ปัญหา และเพิ่มเครื่องมือทางการแพทย์ให้มีความทันสมัย ทันต่อโรคมากขึ้น

ส่วนที่ 4 อภิปรายผลการศึกษา

1. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการรักษาพยาบาลทางการแพทย์ ของทันตสถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์

ผู้ศึกษาได้ศึกษาความพึงพอใจโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านการดูแล ด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ และด้านผลการรักษา
- 1.2 ความคาดหวังต่อการรับการรักษา
- 1.3 ปัญหาของการบริการ

1.1 ด้านการให้บริการ

ผลการศึกษา การให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่แพทย์รับฟังอาการป่วยของท่านเป็นอย่างดี มากที่สุด อาจเป็นเพราะ แพทย์ปฏิบัติงาน โดยยึดหลักการปฏิบัติว่าด้วยการอนามัยและสุขภาพของเรือนจำและทัณฑสถานซึ่งได้บัญญัติไว้อย่างชัดเจนใน พ.ร.บ. ราชทัณฑ์ กฎกระทรวงมหาดไทย ระเบียบกระทรวงมหาดไทย และหนังสือที่เกี่ยวข้อง พอสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ "... 2. ให้แพทย์เข้าตรวจเรือนจำในส่วนที่เกี่ยวข้องในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอนามัยของผู้ต้องขัง และการสุขภาพของเรือนจำโดยทั่ว ๆ ไปทุก 3 วัน พร้อมกับให้ชี้แจงแนะนำแพทย์ และจดหมายเหตุไว้ในสมุดตรวจการด้วย..." และสอดคล้องกับแนวคิดการประเมินคุณภาพของการบริการ ของ เชนจ์ (Chang, 1997 อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย "...2. ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ..."

เมื่อพิจารณาการบริการเป็นรายข้อ ด้านการดูแล พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่ได้รับการดูแล เช่น การกินยา, การทำแผลฯ ตรงตามเวลาที่แพทย์กำหนด และเหมาะสม มากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า ภารกิจหลักของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม มีหลักการปฏิบัติที่สำคัญโดยกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้ "...10. ดำเนินการจัดให้มีระบบการปฏิบัติงานราชทัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ และประหยัดส่งเสริมการใช้ระบบคุณธรรมประกอบการคัดเลือกบรรจุแต่งตั้ง เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งการฝึกอบรม และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทุกระดับให้มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่..." ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลราชทัณฑ์เป็นคนมีคุณภาพ ดูแลเอาใจใส่ต่อกลุ่มตัวอย่างเป็นประจำสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการของ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2542) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ ซึ่งในข้อ 2. ระบุว่า หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

ด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่ได้รับการรู้เกี่ยวกับโรคและวิธีการปฏิบัติตัวอย่างถูกต้อง มากที่สุด อาจเป็นเพราะ ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ปฏิบัติตามนโยบายและกฎข้อบังคับตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ โดยเฉพาะพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พุทธศักราช 2479 และพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พุทธศักราช 2482 ตลอดจนข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของสหประชาชาติในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง

ซึ่งระบุไว้ในข้อ 4 ดังนี้ “จัดสวัสดิการและการสงเคราะห์แก่ผู้ต้องขังที่อยู่ภายในเรือนจำในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดสวัสดิการด้านสุขอนามัย การรักษาพยาบาล การเยี่ยมญาติ การจัดเลี้ยงอาหารและการสงเคราะห์ผู้ต้องขังที่พ้นโทษ” และสอดคล้องกับการบริหารระบบงานของเรือนจำ (สมบุญ ประสพเนตร, 2543) เรื่องการบริหาร สวัสดิการ อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง ประกอบด้วย หน่วยงานระดับ “งาน” ต่าง ๆ ดังนี้

งานสุขาภิบาล รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการอนามัยของผู้ต้องขังและการสุขาภิบาลของเรือนจำ เช่น การดูแลรักษาอาคารสถานที่ต่าง ๆ ของเรือนจำให้ถูกสุขลักษณะ คือ มีความสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีการระบายอากาศที่ดี จัดให้มีส้วมและที่อาบน้ำเพียงพอกับจำนวนผู้ต้องขัง การจัดและรักษาความสะอาดบริเวณโดยทั่วไป ทางระบายน้ำทิ้ง การกำจัดขยะมูลฝอย ยุง เปรี้ยว แมลงวัน

ด้านผลการรักษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างรู้สึกเชื่อมั่นต่อผลการรักษาของทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ มากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า มาตรา 30 แห่ง พ.ร.บ. ราชทัณฑ์ 2479 และกฎกระทรวงมหาดไทย ข้อ 38 วรรค 4 บัญญัติไว้ว่า

เมื่อแพทย์ผู้คุมการอนามัยของผู้ต้องขังยื่นรายงานแสดงความเห็นว่า ผู้ต้องขังคนใดเจ็บป่วย และถ้าควรรักษาตัวอยู่ภายในเรือนจำจะไม่ทุเลาขึ้น อธิบดีอนุญาตให้ผู้ต้องขังคนนั้นไปรักษาตัวในสถานที่อื่นใดนอกเรือนจำโดยมีเงื่อนไขอย่างใดแล้วแต่จะเห็นสมควรก็ได้ ในกรณีดังกล่าวมิให้ถือว่าผู้ต้องขังนั้นพ้นโทษ และถ้าผู้ต้องขังไปเสียจากสถานที่ซึ่งได้รับอนุญาตให้ไปรักษาตัวให้ถือว่ามีความผิดฐานหลบหนีการควบคุม

ซึ่งเป็นสิ่งยืนยันได้ว่า การรักษาเป็นการรักษาเต็มความสามารถของแพทย์ และไม่ได้หยุดการรักษาในทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์เท่านั้น ถ้าแพทย์มีความเห็นให้ไปรักษาโรงพยาบาลภายนอกได้ ก็อาจมีโอกาสนายได้เช่นกัน

1.2 ความคาดหวังต่อการรับการรักษา

1.2.1 ก่อนเข้ารับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังว่าเมื่อมารักษาที่ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์แล้ว จะหายจากโรคหรืออาการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ มากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า มีความเชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์ ที่ทัณฑสถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่แพทย์รับฟังอาการป่วยของท่านเป็นอย่างดีมากที่สุดเช่นกัน และกรมราชทัณฑ์ ก็มีนโยบายในการจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ผู้ต้องขังในหลากหลายรูปแบบ เริ่มตั้งแต่การจัดบริการสงเคราะห์และสวัสดิการเกี่ยวกับความเป็นอยู่และ

สิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตประจำวัน นับตั้งแต่การจัดเรือนนอน ห้องซัง การอนามัย การสุขาภิบาล การเลี้ยงดู การบันเทิง กีฬา ตลอดจนการสงเคราะห์ผู้ต้องขังภายหลังการปลดปล่อยไปแล้ว เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตในสังคม ซึ่งเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเชื่อมั่นว่าต้องหายจากโรคแน่นอน

1.2.2 หลังเข้ารับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่า จะหายจากโรค หรืออาการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ มากที่สุด อาจเป็นเหตุผลเช่นเดียวกันกับก่อนเข้ารับบริการ และเมื่อเข้ารับบริการแล้ว ยังได้รับการดูแลเอาใจใส่ดูแลอย่างดีอีกด้วย ซึ่งสังเกตได้จากผลการศึกษาด้านการดูแล พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่ได้รับการดูแล เช่น การกินยา, การทำแผลฯ ตรงตามเวลาที่แพทย์กำหนด และเหมาะสม มากที่สุด

1.3 ปัญหาของการบริการ

1.3.1 ความแตกต่างระหว่างทัศนสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์กับโรงพยาบาลภายนอก พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่า แตกต่างกันที่ความไม่พร้อม เจ้าหน้าที่การบริการและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีคุณภาพไม่เท่ากัน อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารของสถานที่ 2 แห่ง กำหนดนโยบายการให้บริการไม่เท่ากัน สืบเนื่องจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องไม่สามารถทำให้เกิดผลตามเป้าหมายได้ เช่น งบประมาณ ทรัพยากร สถานที่ เป็นต้น ซึ่งถ้าผู้บริหารนำแนวคิดของกุลธนาพวงศ์ธร (2542) มาใช้บริหารจัดการเรื่องการบริการ อาจได้ดี โดยได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ 1.หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้มันนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยผลประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย 2.หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน 3.หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่าง ๆ จากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด 4.หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ 5.หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

1.3.2 ความต้องการรับการรักษาที่โรงพยาบาลภายนอก พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่า โรงพยาบาลภายนอกมีความพร้อมของเจ้าหน้าที่ สถานที่ และเครื่องมือทางการแพทย์มากกว่าทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ อาจมาจากความเชื่อส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่เกิดจากประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว เครื่องมือครบ จากโรงพยาบาลภายนอก ก่อนถูกคุมขัง จึงเชื่อว่าการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลภายนอกย่อมดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ ของโรคิช (Rokeach, 1968) โดยกล่าวถึงเจตคติของผู้คนต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง ความเชื่ออาจทำหน้าที่ 3 ประการคือ 1. พรรณนา (Describe) ถึงสิ่งของ ความคิดหรือสถานการณ์ว่า “จริง” หรือ ไม่จริง (True/Dales) 2. ประเมิน (Evaluate) ว่ามันดี หรือ ไม่ดี

3. สนับสนุน (Advocate) การกระทำบางอย่างเป็นสิ่งพึงปรารถนา หรือไม่ปรารถนา นอกจากนี้ยังมีผู้ให้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่าง ๆ กันหลายท่าน อาทิ หลุยส์ เรอส์โตน (Louis Thurstone, 1928) กล่าวว่า “เจตคติของคนหนึ่งคนต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ก็คือความรู้สึกชอบพอ หรือไม่ชอบพอของเขา” (Favorableness Or His Felling) ต่อสิ่งนั้นหรือเรื่องนั้น

2. ทัศนะต่อเจ้าหน้าที่ทางด้านการแพทย์ของทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์

ทัศนะต่อเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนะต่อแพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยาของทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ นักสังคมสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่รังสี และผู้ช่วยเหลือคนไข้ ว่าเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ การดูแลเอาใจใส่ในขณะที่มาใช้บริการ จากบุคคลดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับระบบการบริหารงานของเรือนจำ ที่สมบูรณ์ ประสพเนตร (2543) ได้ระบุไว้ว่า การบริหารสวัสดิการ อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง ประกอบด้วย หน่วยงานระดับ “งาน” ต่าง ๆ ดังนี้ 1. งานสุทธกรรม รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกอบอาหารและจัดเลี้ยงผู้ต้องขังด้วยเงินงบประมาณที่ได้รับจากทางราชการสำหรับเป็นค่าอาหารผู้ต้องขัง ซึ่งรวมทั้งค่าข้าว ค่ากับข้าวและค่าเชื้อเพลิงด้วย การจัดซื้อเชื้อเพลิงหุงต้ม ข้าวสาร อาหารดิบทุกเรือนจำ 2. งานเยี่ยมญาติ รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการจัดให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมเยียนจากครอบครัวและญาติมิตร ซึ่งจะเยี่ยมได้แต่เฉพาะผู้ต้องขังที่ได้รับอนุญาตให้รับการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อกับบุคคลภายนอกเท่านั้น ถ้าเป็นผู้ต้องขังที่ถูกลงโทษทางวินัยโดยการตัดการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อกับ

บุคคลภายนอก มีกำหนดระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือนก็จะเยี่ยมไม่ได้ นอกจากการเยี่ยมของ หน่วยงานตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา การเยี่ยมจะต้องเป็นไปตามวันเวลาที่เรือนจำ และทัณฑสถานแต่ละแห่งกำหนดไว้ กับจะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับอธิบดีกรมราชทัณฑ์ เจ้าหน้าที่ที่จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านนี้ควรเป็นผู้โอภาปราศรัยมีมนุษยสัมพันธ์ดี เนื่องจากต้องให้บริการแก่ญาติผู้ต้องขังอยู่เป็นประจำ ในขณะเดียวกันก็ต้องเป็นผู้ที่ยึดมั่นในระเบียบข้อบังคับซึ่งจะมีผลต่อความมั่นคงปลอดภัยหรือความสงบเรียบร้อยของเรือนจำได้ อาทิ การลักลอบนำสิ่งของต้องห้ามเข้าทางของเยี่ยม การนัดแนะกับผู้ต้องขังที่จะโยนยาเสพติดหรือสิ่งของต้องห้ามข้ามกำแพงเข้าไปให้กับผู้ต้องขังภายในเรือนจำ เป็นต้น 3. งานเงินฝากผู้ต้องขัง รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี รับ-จ่ายเงินสด ธนาณัติ ตัวเงินหรือเอกสารอื่นใดแทนตัวเงินที่บุคคลภายนอกหรือญาติผู้ต้องขังฝากไว้ให้ผู้ต้องขัง 4. งานร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขัง รับผิดชอบการดำเนินงานร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเพื่อเป็นการให้สวัสดิการแก่ผู้ต้องขังและเจ้าพนักงานเรือนจำที่จะซื้อหาเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นแก่การครองชีพได้โดยสะดวกในราคาที่ไม่แพงกว่าท้องตลาด อีกทั้งยังยังเป็นเครื่องกีดกันมิให้มีการลักลอบนำสิ่งของต้องห้ามต่าง ๆ เข้ามาภายในเรือนจำด้วย 5. งานสังคมสงเคราะห์ รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการให้การสงเคราะห์แก่ผู้ต้องขังในด้านต่าง ๆ อาทิ การดำเนินการเกี่ยวกับเด็กติดผู้ต้องขัง การให้คำปรึกษาแนะนำและความช่วยเหลือแก่ผู้ต้องขังที่มีปัญหา การประสานงานขอรับความช่วยเหลือจากองค์กรทางสังคมต่าง ๆ การประสานงานขอรับทุนการศึกษาแก่บุตรผู้ต้องขัง ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับการสงเคราะห์ ผู้ต้องขังภายหลังการปลดปล่อยเพื่อให้สามารถประกอบอาชีพได้โดยสุจริต 6. งานสันตินาการ รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสันตินาการด้านต่าง ๆ แก่ผู้ต้องขังเพื่อสุขภาพอนามัยและการพักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การฝึกและจัดแข่งขันกีฬากลางแจ้งและในร่มประเภทต่าง ๆ การจัดให้มีการแสดงดนตรีและการละเล่นเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด ความวิตกกังวล และความวุ่นวาย 7. งานสุขาภิบาล รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการอนามัยของผู้ต้องขังและการสุขาภิบาลของเรือนจำ เช่น การดูแลรักษาอาคารสถานที่ต่าง ๆ ของเรือนจำให้ถูกสุขลักษณะ คือ มีความสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีการระบายอากาศที่ดี จัดให้มีส้วมและที่อาบน้ำเพียงพอกับจำนวนผู้ต้องขัง การจัดและรักษาความสะอาดบริเวณโดยทั่วไป ทางระบายน้ำทิ้ง การกำจัดขยะมูลฝอย ยุ้ง เรือด แมลงวัน ซึ่งถ้าพิจารณาถึงการบริหารที่มีการระบุผู้รับผิดชอบอาจทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้นั้น เพราะสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว

3. ข้อเสนอแนะของผู้ต้องขังป่วย

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เสนอแนะให้ปรับปรุงเรื่องการบริการให้ดีขึ้น โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ ควรใส่ใจกับผู้ป่วยมากขึ้น รับฟังความต้องการของผู้ป่วยมากขึ้น และให้บริการอย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป มากที่สุด