

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติ ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามผู้วิจัยสรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

สรุปผล

คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติ ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 381 คน พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.54 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 25.46 อายุพบว่า ส่วนมากอยู่ในกลุ่มอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.98 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.83 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.07 กลุ่มอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.8 และน้อยที่สุดคือกลุ่มอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.30 ระดับการศึกษาพบว่า ส่วนมากการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 67.98 และกลุ่มระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.02

2. ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก

เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากรด้านอาคารสถานที่และด้านการบริการและ
 อำนวยความสะดวก

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติ ของ
 เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศอายุ และระดับการศึกษา

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติ ของ
 เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศอายุ และระดับการศึกษาพบว่าทุกด้านไม่แตกต่าง
 กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะของญาติผู้ต้องขังต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
 ให้บริการเยี่ยมญาติเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะของญาติผู้ต้องขังต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
 ให้บริการเยี่ยมญาติเรือนจำจังหวัดมหาสารคามสรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านบริการและอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะว่า ควรให้เพิ่ม
 โทรศัพท์ในห้องเยี่ยมให้เพียงพอต่อจำนวนญาติที่มาเยี่ยม ควรให้ทางเรือนจำอนุญาตให้นำ
 เสื้อผ้าเก่า ของผู้ต้องขังที่มีอยู่แล้วมาให้ได้ เพราะญาติบางคนไม่มีรายได้ที่จะนำเงินมาซื้อเสื้อผ้า
 ใหม่ ควรจัดให้มีสินค้าไว้บริการมากขึ้นควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด

4.2 ด้านบุคลากรมีข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับควรพูดจาให้สุภาพ อย่า
 มองญาติผู้ต้องขังด้วยสายตาที่ไม่สุภาพ เช่น มองด้วยหางตาควรคัดเลือกบุคลากรที่มาทำหน้าที่
 ให้เป็นคนที่มิตรอารยมากกว่านี้

4.3 ด้านอาคารสถานที่ มีข้อเสนอแนะว่าควรให้ขยายห้องเยี่ยมญาติให้กว้าง
 กว่านี้ควรจัดที่จอดรถเพิ่มควรสร้างห้องน้ำเพิ่มเพราะห้องน้ำไม่เพียงพอ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม
 มีประเด็นนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัด
 มหาสารคามโดยภาพรวม

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามโดยรวม อยู่ในระดับมากซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เรือนจำจังหวัดมหาสารคามได้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้มาใช้บริการ ให้ได้รับความสะดวกในการมารับบริการมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเป็นการปรับแต่งภูมิทัศน์บริเวณด้านหน้าและโดยรอบเรือนจำให้มีความสวยงามและสะอาดมากขึ้น ปรับปรุงร้านค้าสวัสดิการให้มีความสะอาดมีสินค้าและบริการที่หลากหลาย เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ญาติผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งจะช่วยลดภาระในการจัดเตรียมสิ่งของอุปโภคบริโภคมาฝากผู้ต้องขัง นอกจากนี้ยังเป็นการสนับสนุนนโยบายเกี่ยวกับการป้องกันการชุกซ้อนสิ่งของต้องห้ามเข้ามาภายในเรือนจำอีกด้วย โดยการดำเนินการดังกล่าวเป็นการดำเนินงานตามกระบวนการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่ต่อเนื่องนับจากที่ได้รับตัวผู้ต้องขังไว้ในเรือนจำไปจนถึงปล่อยตัวผู้ต้องขัง จึงครอบคลุมถึงภารกิจในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังทั้งในด้านการจัดบริการอบรม แก้ไข และการดูแลควบคุมผู้ต้องขัง ให้อยู่ในระเบียบวินัยและไม่หลบหนีภายใต้หลักการที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ.2475 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตลอดจนกฎกระทรวงมหาดไทยที่ออกตามมาตรา 55 แห่งพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ ซึ่งสามารถแยกพิจารณาขั้นตอนและมาตรการในการควบคุมและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังได้เป็น 3 ช่วงคือ

- 1) การรับตัวผู้ต้องขัง 2) การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังในขณะที่อยู่ในเรือนจำ และ 3) การปล่อยตัวผู้ต้องขัง ซึ่งให้หมายรวมถึงในกรณีที่ผู้ต้องขังเสียชีวิตโดยได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน 7 ประการคือ

- 1) การเยี่ยม และการติดต่อกับบุคคลภายนอก 2) การได้รับการรักษาพยาบาล 3) การซื้อของ
- 4) การแต่งกาย 5) การร้องทุกข์ 6) การศึกษา 7) การยื่นเรื่องทูลเกล้าถวายฎีกาขอพระราชทานอภัยโทษคั้งนั้น เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมราชทัณฑ์และเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่งซึ่งรู้จักกัน โดยทั่วไปในฐานะตัวแทนของรัฐที่ดำเนินงานรับผิดชอบด้านการป้องกันสังคมในส่วนของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยการทำหน้าที่ควบคุมผู้กระทำผิดไว้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งตามคำพิพากษาของศาล เพื่อเป็นการลงโทษให้ผู้กระทำผิดได้เกิดความหลาบจำสังคมรู้สึกความปลอดภัยจากผู้ก่ออาชญากรรมการอบรมแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ต้องขังเหล่านั้นจะต้องกลับสู่สังคมตามเดิม ฉะนั้นการเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังและญาติผู้ต้องขังได้พบกัน ในเรือนจำจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ต้องขังสามารถสัมผัสกับญาติที่อยู่นอกเรือนจำได้โดยผ่านการติดต่อพูดคุยและได้ปรับทุกข์กับญาติซึ่งเป็นการทำให้ผู้ต้องขังลดความกดดันลงได้ในระดับหนึ่ง

การวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ งานวิจัยของประมวลนาคสมบุรณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการการเยี่ยมชมฯของเรือนจำกลางจังหวัด ฉะเชิงเทรา

สอดคล้องกับงานวิจัยของรชชนท์ มูลมาก (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการการเยี่ยมชมฯของเรือนจำกลางเขาบินจังหวัด ราชบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการการเยี่ยมชมฯของเรือนจำกลางเขาบิน จังหวัดราชบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมชม ญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษาพบว่าทุก ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะว่า เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินการจัดบริการให้แก่ญาติผู้ต้องขังผู้มาติดต่อ ขอรับบริการทุกคน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านเพศที่มีความแตกต่างกัน ทั้งชายและหญิง ด้านอายุที่มีทุกระดับ ตั้งแต่ระดับอายุต่ำกว่า 20 ปี จนถึง อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป และระดับการศึกษา ที่มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จนถึงตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป โดยญาติผู้ต้องขัง ที่มาติดต่อขอรับบริการทุกคน ล้วนได้รับการบริการในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านการบริการและ อำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินการตามภารกิจหลักของกรมราชทัณฑ์ คือการ ควบคุมผู้ต้องขังให้เป็นไปตามคำพิพากษาของศาลในขณะที่เดียวกันก็ได้ดำเนินการแก้ไขฟื้นฟู พัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขังให้สามารถกลับไปดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข โดย ให้การอบรมและฝึกวิชาชีพและปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามหลักทัณฑ์วิธานออกจากรั้ว ก็นี้ยังต้องคำนึงถึงญาติผู้ต้องขัง ซึ่งถือว่าเป็นผู้มารับบริการจากเรือนจำจังหวัดมหาสารคามซึ่ง เป็นส่วนหนึ่งที่ต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่ให้บริการด้วยความเต็มใจตั้งใจทำให้เต็มที่เพราะ ผู้รับบริการมีความคาดหวังกับการ ได้รับการที่ดีและเกิดความพึงพอใจ

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิสักดิ์ สิงหเดโช (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนัก

ทะเบียนอำเภอผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกเป็นรายชื่อทั้งด้านสภาพภูมิทัศน์และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของทูลีวรรณ บัวอินทร์ (2551 : บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึงจังหวัดชลบุรี จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการและอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดีด้านบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด การทดสอบสมมติฐานผู้รับบริการที่มีอายุระดับการศึกษาอาชีพฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศมีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับ พิรุณ หน่อแก้ว (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ต้องขังต่อการจัดสภาพแวดล้อมและสวัสดิการในเรือนจำกรณีศึกษาเรือนจำกลางลำปาง พบว่า ด้านจัดสภาพแวดล้อม เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพก่อนต้องโทษ ฐานะความเป็นอยู่ และประวัติการต้องโทษต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัด สภาพแวดล้อมแตกต่างกัน ส่วนรายได้ก่อนต้องโทษภูมิฐานะเดิมก่อนต้องโทษ ฐานความผิด ระยะเวลากำหนดโทษ และระยะเวลาต้องโทษต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการจัดสวัสดิการ พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพก่อนต้องโทษ รายได้ก่อนต้องโทษ ภูมิฐานะเดิมก่อนต้องโทษ ประวัติการต้องโทษ ฐานความผิด ระยะเวลากำหนดโทษและระยะเวลาต้องโทษต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

ในการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อเสนอแนะที่จะได้นำเสนอให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบ อันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายวางยุทธศาสตร์หรือแนวทางปฏิบัติในการให้บริการในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูง เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ควรจะมีการรักษาระดับความคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ในระดับนี้ไว้ ขณะเดียวกันก็ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการญาติเยี่ยมญาติในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้มาใช้บริการ ให้ได้รับความสะดวกในการมารับบริการ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

1.2 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ รวม 3 ด้าน คือด้านบริการและอำนวยความสะดวกด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ โดยรวม อยู่ในระดับมากดังนี้

1.2.1 ด้านบริการและอำนวยความสะดวกข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการให้บริการด้านเวลามีมาตรฐานที่แน่นอน ชัดเจน เช่น เรื่องของเวลาที่อนุญาตให้เยี่ยมผู้ต้องขัง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ กำหนดเวลาในการเข้ารับการเยี่ยมผู้ต้องขังมีความเหมาะสมมีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก แต่ก็ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเรือนจำจังหวัดมหาสารคามควรเพิ่มโทรศัพท์ในห้องเยี่ยมให้เพียงพอต่อจำนวนญาติที่มาเยี่ยม รักษาความสะอาดของห้องน้ำ จัดให้มีจำนวนสินค้าไว้คอยบริการให้มากขึ้น และบางกรณีควรพิจารณาอนุญาตให้นำเสื้อผ้าเก่าที่มีอยู่แล้ว มาให้ผู้ต้องขังได้ เพื่อความประหยัดเพราะบางคน ไม่มีเงินมาซื้อเสื้อผ้าใหม่นั้นเอง

1.2.2 ด้านบุคลากรข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การรับฝากของให้ผู้ต้องขังมีมาตรฐานชัดเจน ไร้ข้อโต้แย้ง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยเจ้าหน้าที่จะเข้ามาช่วยแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยทันทีมีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมากแต่ก็ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเรือนจำจังหวัดมหาสารคามควรพิจารณาจัดเจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีและมีความเป็นกันเองกับญาติผู้ต้องขังมาให้บริการ

1.2.3 ด้านอาคารสถานที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ตั้งอยู่ในที่ที่สามารถเดินทางมาติดต่อได้อย่างสะดวก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอสำหรับให้บริการ มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมากแต่ก็ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเรือนจำจังหวัดมหาสารคามควรพิจารณาสร้างสถานที่จอดรถจากที่มีอยู่ในปัจจุบันนี้ให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อความสะดวกแก่ญาติผู้ต้องขังที่มาขอรับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบกับเรือนจำ และทัณฑสถานอื่น เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการเยี่ยมญาติ เพื่อผู้มารับบริการจะได้รู้สึกที่ดีกับองค์กร

2.2 ควรศึกษารายละเอียดคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติโดยนำตัวแปรอื่นๆ นอกเหนือจากตัวแปรที่ใช้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อที่ข้อมูลที่ได้จะได้นำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY