

คุณภาพการให้บริการในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติ
ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน

Quality of Service Visiting Prisoners Affecting Relatives' Service
Relatives in Lamphun Prison.

จรัส ยศชัย

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง ระดับความเชื่อมั่นต่อบริการของเรือนจำจังหวัดลำพูนของญาติผู้ต้องขัง โดยเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ต้องขัง และทดสอบปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขัง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ญาติผู้ต้องขังที่ถูกจองจำในเรือนจำจังหวัดลำพูน จำนวน 332 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบพหุคูณแบบแอลเอสดี (LSD) และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ ระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,000 - 15,000 บาท ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความสัมพันธ์เป็นบิดาของผู้ต้องขัง โดยผู้เข้ารับบริการให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านความน่าเชื่อถือรองลงมาคือความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ สำหรับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการรักษาสัญญาหรือคำพูดรองลงมาคือ ด้านการบริการมีคุณภาพดี ทั้งนี้ญาติของผู้ต้องขังที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการของเรือนจำที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นของญาติผู้ต้องขังในการรับบริการจากเรือนจำจังหวัดลำพูนมี 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

คำสำคัญ: เรือนจำจังหวัดลำพูน คุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ABSTRACT

This research aimed to study the level of service quality for visiting prisoners. And the level of confidence in the service of the Lamphun Province prison of the inmates. By comparing the quality of service that affects the belief in the service. Classified by personal factors of the inmates' relatives and to test the quality of service factors that influence the confidence in service of prisoners' relatives. This research is a quantitative research. The population of the study was 332 relatives of inmates incarcerated in Lamphun Province by using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. T-test, one-way ANOVA analysis, LSD, and multiple regression analysis.

The results of the study revealed that the relatives of the inmates who visited the inmates of Lamphun Prison Most of them are male, age between 31-40 years old, marital status, high school graduate / vocational certificate. Have an average monthly income of 10,000 - 15,000 baht for general employment. Have a relationship as the father of a prisoner. By the visitors providing the quality of service of the Lamphun prison Overall is at a high level. The side with the highest average Is the reliability side Followed by the understanding and empathy in clients. And the side with the lowest average was the concrete aspect of the service. For confidence in the service of the Lamphun prison Overall is at a high level. The side with the highest average Is the aspect of keeping promises or words, followed by good quality service. And the reliability of the agency and the side with the lowest mean is in terms of providing services that meet the needs of service recipients. Relatives of inmates with personal characteristics, sex, education level Marital status. Average monthly income, occupation and relationship with different prisoners They have confidence in the service of Lamphun prisons that are different. Statistically significant. The quality of prison service factors influencing the relatives' confidence in receiving services from the Lamphun prison were divided into four aspects: the concreteity of the service. Trust in providing confidence to service recipients and understanding and empathy in service recipients

Keywords: Lamphun Prison, Quality of Service and confidence in service

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมราชทัณฑ์ สังกัดกระทรวงยุติธรรมถือเป็นหน่วยงานหนึ่งในกระบวนการยุติธรรมที่มีบทบาทสำคัญในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ภารกิจหลักที่สำคัญประการหนึ่งของเรือนจำและทัณฑ

สถานการณ์ในปัจจุบันคือการให้บริการแก่ญาติผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ซึ่งเป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน หากแต่ว่าในปัจจุบันกรมราชทัณฑ์ประสบปัญหาการบริหารงานภายในจากหลากหลายปัญหา เช่น ปัญหาจำนวนผู้ต้องขังที่มีจำนวน 314,495 คน (เอกสารรายงานสถิตินักโทษเค็ดขาด:กรมราชทัณฑ์ ,ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2563) ในขณะที่เรือนจำรองรับจำนวนผู้ต้องขังได้เพียง 110,000 คน จากสถานะดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพในการควบคุมและการแก้ไขพัฒนาผู้ต้องขัง รวมถึงปัญหาด้านงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรให้ดูแลผู้ต้องขังที่ไม่เพียงพอ ทั้งนี้ตามแผนปฏิบัติการกรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2563-2565 กรมราชทัณฑ์มีความประสงค์ที่จะยกระดับคุณภาพมาตรฐานในการให้บริการเยี่ยมญาติในเรือนจำทั่วประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ญาติของผู้ต้องขังตามหลักการของสิทธิมนุษยชนโดยเท่าเทียมกัน

เรือนจำจังหวัดลำพูนมีจำนวนผู้ต้องขังทั้งหมด 1,957 คน ได้มีการดำเนินการงานบริการเยี่ยมผู้ต้องขังเป็นกระบวนการหนึ่งที่ตอบสนองตามยุทธศาสตร์ของกรมราชทัณฑ์ ซึ่งเรือนจำจังหวัดลำพูนได้ดำเนินการพัฒนาการบริการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยระบบคอมพิวเตอร์ พัฒนาระบบการเยี่ยมญาติ ระบบการฝากเงิน และระบบการซื้อสินค้าโดยใช้ฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อให้ญาติของผู้ต้องขังหรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้รับการบริการที่รวดเร็วถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ นับเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการให้กับญาติของผู้ต้องขังและผู้รับบริการมากขึ้น ทั้งนี้อาจจะมีญาติของผู้ต้องขังหรือผู้เข้ามาใช้บริการบางส่วนยังขาดการรับรู้และความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูน ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการเยี่ยมญาติของทางเรือนจำจังหวัดลำพูนได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเชื่อมั่นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดลำพูน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมกับญาติผู้ต้องขังในการให้บริการเยี่ยมญาติ ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องตามระเบียบ และข้อบังคับตามที่ทางกรมราชทัณฑ์ได้กำหนดไว้ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับญาติของผู้ต้องขังในการรับบริการจากเรือนจำจังหวัดลำพูนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน
2. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน
3. เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ต้องขัง
4. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ญาติของผู้ต้องขังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของทัณฑสถานจังหวัดลำพูนแตกต่างกัน
2. คุณภาพในการให้บริการของเรือนจังหวัดลำพูนมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นของญาติของผู้ต้องขังในการรับบริการจากเรือนจำจังหวัดลำพูน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการบริการในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน เพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูน โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรต้น (Independent variable) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง และคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al.(1990) ประกอบด้วย รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ในส่วนของตัวแปรตาม (Dependent variable) ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการ ตามทฤษฎีของ Morgan & Hunt (1994) ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน บริการมีคุณภาพดี การทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจก่อนเป็นเจ้าของ การรักษาสัญญาหรือคำพูด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ญาติผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดลำพูน มีจำนวนทั้งหมด 332 คน ใช้เวลาในการทำวิจัยช่วงเวลาเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 – มกราคม พ.ศ. 2564

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

การบริการ หมายถึง การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของเรือนจำจังหวัดลำพูนหรือเจ้าหน้าที่เพื่อมุ่งสนองตอบความต้องการของผู้เข้ารับบริการให้ได้รับความสุข และความสะดวก สบายหรือเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเองไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งนี้การบริการยังเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนองค์กรในการขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ โดยการบริการที่ดีจะต้องให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ รวดเร็ว เสมอภาคและเต็มใจให้บริการ มีความพยายามช่วยเหลือ แนะนำให้แก่ผู้เข้ารับบริการจนสิ้นสงสัยเพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจและเกิดการบอกต่อ

พาราสุรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ได้ศึกษาพัฒนาเครื่องมือ SERVQUAL เพื่อศึกษาความต้องการของผู้รับบริการที่สามารถตรวจวัด และประเมินผลศักยภาพของ

องค์กรในการสร้างผลผลิตและบริการ สาระสำคัญของเครื่องมือนี้คือ การหาคุณภาพ คุณลักษณะของผลผลิต และการบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทำให้เกิดการใช้บริการซ้ำหรือการบอกต่อซึ่งแสดงถึงความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์กร โดยมีมิติที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ มิติทางภาพลักษณ์ในการบริการ (Tangibles) มิติความสามารถในการบริการ (Reliability) มิติความเต็มใจในการบริการ (Responsiveness) มิติการสร้างเชื่อมั่นในการบริการ (Assurance) และมิติความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ซึ่งการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการยังคงใช้ฐานการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ของการบริการใน 3 ด้าน คือ ด้านความคาดหวังต่ำที่สุด ด้านความคาดหวังที่พึงปรารถนา และด้านบริการที่รับรู้ได้จริง เพื่อให้เห็นถึงความยอมรับคุณภาพการบริการขององค์กรในความรู้สึกของผู้ใช้บริการได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทฤษฎีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการ หรือพนักงานขององค์กร ความเชื่อมั่นอย่างสูงและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็น ซึ่งป็นลักษณะส่วนบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร และก่อให้เกิดความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งจะสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

มอร์แกน และฮันท์ (Morgan & Hunt, 1994) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคสามารถ ประเมินได้ จากความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละองค์กรมีโอกาสได้รับความเชื่อมั่น จากผู้รับบริการแตกต่างกัน และจะเกิดการประเมินได้เมื่อผู้รับบริการ รับประทานเสร็จเรียบร้อย การบริการนั้นจะถูกเปรียบกับข้อตกลงก่อนการให้บริการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ หากผู้รับบริการบรรลุวัตถุประสงค์ ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้น ความเชื่อมั่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการระบุข้อตกลง เพื่อแสดงสัมพันธภาพระหว่างลูกค้าและองค์กร ความเชื่อมั่นคือสภาพความเป็นจริงเมื่อคนจำนวนหนึ่งเกิดความเชื่อมั่น ในขณะที่ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความเชื่อถือ (Reliability) และความซื่อสัตย์ (Integrity) โดยมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและขนานกับกรอบแนวคิดที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพและจิตวิทยา

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของมอร์แกน และฮันท์ (Morgan & Hunt, 1994) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา คุณภาพการบริการในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวมีการกำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องมีความสอดคล้องกับการบริการของเรือนจำจังหวัดลำพูน อีกทั้งยังเป็นแนวคิดที่มีความครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เสรี ทองมา.(2559). เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางในจังหวัดเพชรบุรี สรุปได้ว่า ผู้มารับบริการเยี่ยมผู้ต้องขังมีความคาดหวังต่อการรับบริการกับการรับรู้การบริการในระดับที่มากเหมือนกัน ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ นั้นไม่แตกต่างกัน ในส่วนของความสัมพันธ์ผู้มาเยี่ยมกับผู้ต้องขังนั้นมีความแตกต่างกันในการรับรู้ในคุณภาพการบริการเยี่ยม ทั้งนี้ยังพบว่าคุณภาพในการบริการทั้ง 5 ด้านนั้นมีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจในบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อีกทั้งสิ่งที่ควรต้องปรับปรุงคือการติดตั้งพัดลมไม่เพียงพอ ห้องน้ำไม่สะอาด และควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการบริการมากขึ้น

อำพร สครรัมย์.(2557). เรื่อง ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด ในการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า ญาติของผู้ต้องขังมีความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการของเรือนจำอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ด้านความน่าเชื่อถือใ่วางใจในบริการ รองมาคือด้านความเข้าใจ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า เพศกับช่วงเวลาไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยอื่นมีความแตกต่างกัน

วรรณภา แก้ววิสัย.(2556). เรื่อง การศึกษาผู้บริ โภคส่วนประสมทางการตลาดบริการ และคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการบริการของนักท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยศึกษาในกรณีของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อความเชื่อมั่นเฉพาะด้านคุณภาพการบริการเท่านั้นที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ไม่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยว ดังนั้นคุณภาพการบริการถือได้ว่าสำคัญมากในการให้บริการ

นายชำนาญ แก่นท้าว.(2554). เรื่อง คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการ และเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รวมถึงการสอบถามความคิดเห็นในปัญหาและข้อเสนอแนะ จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ญาติของผู้ต้องขังมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ด้านกระบวนการได้รับคะแนนมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบรายกลุ่มตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่ปัญหาที่ผู้มาเยี่ยมต้องการให้ปรับปรุงคือ ที่พักรอที่ร้อนอบอ้าว ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นมีการพูดจาที่สุภาพขึ้น และขอให้มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องสิ่งของต้องห้ามให้ชัดเจนกว่านี้

Ching-Sheng.et.al. (2013). คุณภาพการบริการความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ป่วยในการรับบริการทางการแพทย์ระหว่างบุคคล การรับรู้การบริการทางการแพทย์ตามบุคคลมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ป่วย การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ป่วยมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความใ่วางใจ การรับรู้ความใ่วางใจของผู้ป่วยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของพวกเขา จาก

ผลการวิจัยพบว่า การเข้ารับการตรวจโดยตรงนั้นสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ป่วยในระดับมาก หากแต่ว่า ปัจจัยที่มีการส่งผลแทรกแซงในความพึงพอใจได้คือคุณภาพการบริการและความไว้วางใจในการรับบริการของผู้ป่วยโดยตรงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยซึ่งแสดงถึงผลทางอ้อม เนื่องจากความแตกต่างในขนาดทรัพยากรและค่าใช้จ่ายระหว่างสถาบันทางการแพทย์ในระดับต่างๆ จึงเป็นประเด็นเร่งด่วนที่สุดและเกี่ยวข้องกับวิธีควบคุมความต้องการและความชอบของลูกค้าและนำแนวคิดทางการตลาดที่ถูกต้องมาใช้ ภายใต้สถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงเพื่อตอบสนองความ สาธารณะและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับสถาบันทางการแพทย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร คือ ญาติของผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดลำพูน
2. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรในการหาขนาดตัวอย่างของ Yamane (1967) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวในการทำแบบสอบถามจำนวน 332 ตัวอย่าง
3. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มแบบแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือกลุ่มญาติผู้ต้องขังที่รับบริการเยี่ยมผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดลำพูน
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดประเด็นหลักสำคัญแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง มีลักษณะคำถามในรูปแบบตรวจสอบรายการ (Check List)
ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย รูปลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) และความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) มีลักษณะคำถามในรูปแบบ Likert Scale
ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของญาติผู้ต้องขัง
ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม มีลักษณะคำถามรูปแบบปลายเปิด (Opened Form)
ในส่วนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดการให้ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือก ดังนี้
คะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

คะแนน 3 หมายถึง เฉยๆ

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

5. การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 0.93 แล้วนำเครื่องมือที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรจำนวน 30 คนแล้ว นำมาหาความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.983

6. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบรายคู่ใช้สถิติแอลเอสดี (LSD) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 172 คน มีอายุ ระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,000 – 15,000 บาท ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความสัมพันธ์เป็นบิดาของผู้ต้องขัง

2. ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูนของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูนของญาติผู้ต้องขัง ภาพรวม

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของ เรือนจำจังหวัดลำพูน	Mean	SD	ระดับ	ลำดับที่
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.83	0.71	มาก	4
ความน่าเชื่อถือ	3.93	0.76	มาก	1
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.87	0.69	มาก	3
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.90	0.67	มาก	2
ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	3.90	0.77	มาก	2

รวม	3.89	0.66	มาก
-----	------	------	-----

3. ระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการรักษาสัญญาหรือคำพูดรองลงมาคือ ด้านการบริการมีคุณภาพดี และด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูนของญาติผู้ต้องขัง

ปัจจัยความเชื่อมั่นในการให้บริการ	Mean	SD	ระดับ	ลำดับที่
ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน	3.94	0.73	มาก	2
การบริการมีคุณภาพดี	3.94	0.74	มาก	2
การให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.92	0.71	มาก	3
การรักษาสัญญาหรือคำพูด	3.95	0.77	มาก	1
ภาพรวม	3.94	0.68	มาก	

4. ญาติผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดลำพูนที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนญาติผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดลำพูนที่มีอายุต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูนไม่แตกต่างกัน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าสถิติ	p-value	ผลการเปรียบเทียบ
เพศ	t = -1.993	.047*	แตกต่าง
อายุ	F = 0.416	0.742	ไม่แตกต่าง
สถานภาพ	F = 5.325	0.005*	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	F = 7.785	0.000*	แตกต่าง
รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	F = 13.525	0.000*	แตกต่าง
อาชีพ	F = 17.734	0.000*	แตกต่าง
ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง	F = 10.586	0.000*	แตกต่าง

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน ได้ร้อยละ 84.00 ($R^2 = .840$) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นแต่ละตัวกับความเชื่อมั่นในการรับบริการ พบว่าตัวแปรต้น ด้านการเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($\beta = 0.558$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\beta = 0.214$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\beta = 0.100$) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta = 0.100$) มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	Vif
ค่าคงที่	.419	.094		4.478	.000		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.095	.037	.100	2.560	.011*	.325	3.081
ความน่าเชื่อถือ	.090	.042	.100	2.125	.034*	.223	4.485
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.005	.044	.005	.115	.909	.248	4.025
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	.218	.050	.214	4.386	.000*	.207	4.831
ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	.495	.040	.558	12.281	.000*	.238	4.197
R = .916 $R^2 = .840$ Adjust $R^2 = .837$ F-ratio = 341.600 (.000*)							

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง สามารถอภิปรายผลของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูนของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถที่จะแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้กับญาติ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเต็มใจในการตอบคำถามเพื่อแก้ไขปัญหาในทันที ในขั้นตอนของการเข้าเยี่ยมมีการจัดลำดับคิวเข้าเยี่ยมอย่างโปร่งใส ไม่มีการเลือกปฏิบัติทั้งนี้ทางเรือนจำมีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกได้อย่างมีคุณภาพและครบถ้วน รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเอาใจใส่และมีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างกระตือรือร้น จึงทำให้ญาติของผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดลำพูน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานเรือนจำของกรมราชทัณฑ์ไทย ซึ่งทางเจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ สร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งยังตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ อําพร สครรัมย์.(2557). เรื่อง ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด ในการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า ญาติของผู้ต้องขังมีความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการของเรือนจำอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ รองมาคือด้านความเข้าใจ

2. ระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูนให้ความเชื่อมั่นในด้านการรักษาสัญญาหรือคำพูด ซึ่งทางเรือนจำจังหวัดลำพูนได้มีการให้ความช่วยเหลือในทันทีเมื่อผู้รับบริการมีการร้องเรียนหรือสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการภายใต้การบริหารงานด้วยความสุจริตและโปร่งใส รวมไปถึงมาตรการในการดูแลผู้ต้องขังตามระเบียบที่ได้กำหนดไว้ มีผลทำให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อหน่วยงานภายใต้การบริหารงานที่มีคุณภาพที่ดี หากญาติของผู้ต้องขังท่านใดมีความต้องการที่มีความประสงค์จะเข้าเยี่ยมก็สามารถที่จะขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน จึงทำให้ญาติของผู้ต้องขังมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูนเป็นอย่างมาก จากผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของเสรี ทองมา.(2559). เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางในจังหวัดเพชรบุรี สรุปได้ว่า ผู้มารับบริการเยี่ยมผู้ต้องขังมีความคาดหวังต่อการรับบริการกับการรับรู้การบริการในระดับที่มาก ทั้งในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ

3. เมื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ญาติผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดลำพูนที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่ต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน

4. ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดลำพูน พบว่า ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการใน

การเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังมีส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดลำพูนมีความสัมพันธ์ทางบวก ด้วยการพยากรณ์มีอำนาจในการอธิบายได้ร้อยละ 80.20 จากผลการศึกษาทำให้ผู้วิจัยทราบว่า ญาติผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จากปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการดังกล่าว ทำให้ญาติของผู้ต้องขังมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอำพร สครรัมย์.(2557). เรื่อง ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด ในการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า ญาติของผู้ต้องขังมีความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการของเรือนจำอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ รองมาคือด้านความเข้าใจที่มิเพียง 2 ด้านเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

1. ควรมีการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอหรือการมีกระบวนการในการจัดระเบียบที่จอดรถให้สอดคล้องกับเวลาการเยี่ยมผู้ต้องขังเพื่อลดการแออัดในการจอดรถ และการเพิ่มพื้นที่พักรอ และห้องน้ำอย่างเพียงพอ มีความสะอาด และเรียบร้อย รวมถึงมีการปรับปรุงภูมิทัศน์เพื่อให้มีพื้นที่ในการใช้งานเพิ่มมากขึ้นลดความแออัดและเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ
2. ควรจัดให้มีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการในช่วงเวลาของการจัดให้เข้าเยี่ยมเพื่อแก้ปัญหาในการเรื่องของความพร้อมของกำลังเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
3. เรือนจำจังหวัดลำพูนควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานการปฏิบัติงานของเรือนจำลำพูนยุคใหม่ที่โปร่งใสและสุจริต เสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานยุคใหม่
4. เรือนจำจังหวัดลำพูนควรมีการจัดรูปแบบในการอำนวยความสะดวกให้กับทางผู้มาเยี่ยม โดยมีการจัดพื้นที่ One stop service เพื่อที่จะจัดอำนวยความสะดวกในขั้นตอนต่างๆ ทั้งนี้มาจุดนี้ที่เดียวสามารถที่จะดำเนินการตามที่ต้องการถูกต้องตามระเบียบทำให้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น
5. มีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อเป็นแบบอย่างมาตรฐานในการปฏิบัติงานและใช้ในการแก้ปัญหาในงานด้านการบริการให้แก่ผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น
6. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานในกระบวนการเยี่ยมญาติของเรือนจำให้เป็นตามแบบที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ให้คำแนะนำที่ชัดเจนตามระเบียบการปฏิบัติงานในงานแต่ละด้าน เพื่อให้การบริการที่ดีตามมาตรฐานแก่ญาติของผู้ต้องขังที่มาเยี่ยม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำต่อประสิทธิภาพในการให้บริการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดลำพูน ทั้งนี้เพื่อต้องการที่จะทราบถึงแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เพราะบุคคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญหากมีความรู้สึกรวมดกำลังใจในการทำงานจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน จึงมีความน่าสนใจในการศึกษาข้อมูลดังกล่าว

2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพจากผู้ต้องขังถึงทัศนคติของผู้ต้องขังในเรือนจำต่อการพัฒนาตนเองในการเรียนรู้ในการประกอบอาชีพในอนาคต เพื่อต้องการทราบถึงทัศนคติของผู้ต้องขังต่อกิจกรรมการเรียนรู้ด้านอาชีพเพื่อใช้ในการประกอบสัมมาชีพภายหลังจากพ้นโทษ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะทำให้เรือนจำทราบถึงความต้องการของผู้ต้องขังในการเรียนรู้ สอดคล้องกับการภารกิจคืนคนดีสู่สังคม

เอกสารอ้างอิง

กรมราชทัณฑ์.(2563). เอกสารรายงานสถิตินักโทษเค็ดขาด: ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2563.

ค้นเมื่อ 8 กันยายน 2563, จาก <http://www.correct.go.th/>.

นายชำนาญ เก่งท้าว.(2554). คุณภาพในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางบางขวาง.

วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์.

เรือนจำจังหวัดลำพูน.(2563). รายงานจำนวนผู้ต้องขัง ณ วันที่ 29 กันยายน 2563.ค้นเมื่อ 29 กันยายน 2563, จาก <http://www.correct.go.th/poplapu>.

เสวี ทองมา.(2559). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดเพชรบุรี.วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมป์ฟอร์ด.

อำพร สครรัมย์.(2557). ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด.

วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Morgan. & Hunt. (1994). The Commitment - Trust Theory of Relationship Marketing. Journal of Marketing, 58 (July), 20-30

Taro Yamane. (1973). Statistics: An Introductory Analysis.3rd Ed. New York.Harper and Row Publications.

Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 1, p. 44.