



ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี
Satisfaction of Visit Prisoners in Suphanburi Province Prison

พลกฤษณ์ ถนอมพุดชา

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ปีการศึกษา 2567

ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี
Satisfaction of Visit Prisoners in Suphanburi Province Prison

พลกฤษณ์ ถนอมพุดซา

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ปีการศึกษา 2567



ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจในการเยี่ยมชมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี
ผู้วิจัย นายพลกฤษณ์ ฌนอมพุดชา
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ ชัยทัศน์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งฤดี รัตนชัยศิลป์)

..... กรรมการและเลขานุการ
(ดร.สุนีย์ ยังสว่าง)

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก อนุมัติให้รายงาน
การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ

..... คณบดี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีระ พันธุ์งาม)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ดร.ปวินท์ เทพคุณหมิมิตต์ อาจารย์ที่ปรึกษา และ ดร.จารุวรรณ นาดัน อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไข ข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ไว้เป็นอย่างสูงและขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผกาภรณ์ บุสบัง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งฤดี รัตน์ชัยศิลป์ และ ดร.ณรงค์ ทมเจริญ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องและเที่ยงตรง ในด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ ญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม เพื่อการศึกษาอิสระครั้งนี้ ขอขอบพระคุณครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการ วางรากฐาน แก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณบิดามารดา ผู้บัญชาการเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อนร่วมงาน และท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ได้กรุณาให้ความร่วมมือ และข้อเสนอแนะในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้

พลกฤษณ์ ถนอมพุดซา

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี
ผู้วิจัย	: นายพลกฤษณ์ ถนนมพุดชา
ปริญญา	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ปวินท์ เทพคุณหมิมิตต์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร.จรรวรณ์ นาดัน
ปีที่สำเร็จการศึกษา	: 2567
สถาบัน	: สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

บทคัดย่อ

เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี มีหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังตามคำพิพากษาของศาล โดยปฏิบัติต่อผู้ต้องขังตามหลักมาตรฐานสากล และหนึ่งในสิทธิขั้นพื้นฐานที่ผู้ต้องขังพึงได้รับ คือสิทธิการได้รับการเยี่ยมจากบุคคลภายนอก ซึ่งการเยี่ยมผู้ต้องขังจากบุคคลภายนอกจึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้ต้องขังอยู่ในระเบียบวินัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี 2.เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ญาติผู้ต้องขังที่มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 341 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในความสม่ำเสมอในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าเพศที่แตกต่างกัน และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การเยี่ยมญาติ, ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

Title : Satisfaction of Visit Prisoners in Suphanburi Province Prison
Author : Mr.Ponkrit Thanompudsa
Degree : Master of Business Administration
Advisor : Dr.Pawin Thepgoonhanimitta
Co-Advisor : Dr.Jaruwan Naton
Graduated Year : 2024
Institute : Pacific Institute of Management Science

Abstract

Suphanburi province prison are responsible for controlling offenders according to court orders. They are according to international principles, and one thing visiting prisoners it creates motivation to the prisoners are orderly. This paper aimed to investigate satisfaction of visit prisoners in Suphanburi province prison and to compare the degree of visit prisoners in Suphanburi province prison classified by individual factors of relative prisoners. The sampling groups were those who relative prisoner from Suphanburi province prison. Questionnaires data collection tool. The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and One-way ANOVA

The result revealed that satisfaction of Visit Prisoners in Suphanburi Province Prison overall, It is at a high level when considering each aspect found that satisfaction with progress in improving service delivery at the highest level, satisfaction in equality in receiving services with the same standard at the highest level, satisfaction in providing adequate and appropriate services at a high level, satisfaction of the need to provide services on time at a high level, satisfaction in the consistency of service at a high level. The results of comparing satisfaction with visiting relatives of relatives of inmates at Suphanburi Provincial Prison found that the genders were different. and different careers

Keywords : Satisfaction, Visitor, Prisoner Suphanburi Province Prison

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 สมมุติฐานการวิจัย.....	4
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	17
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	18
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล.....	19
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	20
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	33
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	40
5.2 อภิปรายผล.....	35
5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้.....	37
5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	38
บรรณานุกรม.....	39
ภาคผนวก.....	42
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย.....	43
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย.....	48
ประวัติผู้วิจัย.....	50

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	21
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	21
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	22
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	22
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน...	23
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสัมพันธ์กับ ผู้ต้องขัง.....	23
4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติ ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี.....	24
4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ในการได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน.....	25
4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในความต้องการให้บริการ ที่ตรงตามกำหนดเวลา.....	25
4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการที่เพียงพอ และเหมาะสม.....	26
4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในความสม่ำเสมอในการ ให้บริการ.....	27
4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในความก้าวหน้าในการ ปรับปรุงการให้บริการ.....	28
4.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ.....	29
4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอายุ.....	29
4.15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	30
4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	30
4.17 การเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติ ของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	31
4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	32
4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง.....	32

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม มีหน้าที่สนับสนุน และปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ของกรมราชทัณฑ์ ภายใต้เงื่อนไขการมีอำนาจการควบคุมนักโทษระหว่าง นักโทษเด็ดขาด และผู้ต้องกักขัง ที่มีคำพิพากษาแล้ว กำหนดโทษจำคุกไม่เกิน 20 ปี ซึ่งจำนวนผู้ต้องขัง ณ วันที่ 1 มกราคม 2567 มีจำนวน 2,294 คน แบ่งเป็นชาย 2,026 คน และหญิง 268 คน(กรมราชทัณฑ์, 2567) ด้วยห้องเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี มีช่องเยี่ยมญาติทั้งหมด 20 ช่อง ทำให้มีศักยภาพในการรองรับญาติ มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง วันละประมาณ 400 คน แต่ในปัจจุบันเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี มีญาติผู้ต้องขังเข้ามาติดต่อเพื่อเยี่ยมผู้ต้องขัง เฉลี่ยวันละประมาณ 110-130 (เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี, 2567) เพื่อให้การขับเคลื่อนภารกิจของกรมราชทัณฑ์ และภารกิจของเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นไปตามหลักสากล สอดคล้อง กับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักอาชญาวิทยา หลักทัณฑวิทยา หลักสิทธิมนุษยชน ตลอดจนข้อกำหนดต่างๆ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศชาติ และผู้ต้องขัง เกิดเป็น การสร้างแรงจูงใจ แรงผลักดันให้ผู้ต้องขังอยู่ในระเบียบวินัย ภายใต้กฎหมาย ให้ผู้ต้องขังพยายามพัฒนาตนเอง เพื่อหวังจะได้กลับออกไปอยู่ภายนอกเรือนจำ ใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัว ใช้ชีวิตอยู่ในสังคมร่วมกับผู้อื่น อย่างปกติสุข กลับเนื้อกลับตัวเป็นคนดี เคารพกฎหมายบ้านเมือง และเป็นบุคลากร กำลังแรงงานที่ช่วยขับเคลื่อนประเทศ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ

การเยี่ยมผู้ต้องขังจากบุคคลภายนอก จึงเป็นหนึ่งในแรงจูงใจ แรงบันดาลใจในการใช้ชีวิตอยู่ภายในเรือนจำ หากผู้ต้องขังไม่ได้รับการเยี่ยมญาติอาจเกิดความเครียด วิตกกังวล เช่น สถานการณ์เรือนจำจังหวัดบุรีรัมย์(มติชนออนไลน์, 2563) ได้เกิดเหตุการณ์ความวุ่นวายขึ้นภายในเรือนจำจังหวัดบุรีรัมย์ มีการรวมตัวกันก่อเหตุจลาจล เผาอาคารภายในเรือนจำ มีไฟลุกไหม้ขึ้นภายในเรือนจำหลายจุด ซึ่งหนึ่งในเหตุจูงใจของการก่อจลาจลครั้งนี้ เกิดจาก เรือนจำจังหวัดบุรีรัมย์การประกาศงดเยี่ยมญาติทุกกรณี เพื่อเป็นการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 ตามประกาศ พ.ร.ก.การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน จนมีผู้ต้องขังบางกลุ่มนำประกาศงดเยี่ยมญาติไปใช้เป็นฉนวนเหตุปลุกปั่นผู้ต้องขังอื่นในการก่อความวุ่นวายภายในเรือนจำจังหวัดบุรีรัมย์

การเยี่ยมญาติจึงสร้างแรงจูงใจ ทัศนคติที่ดี และสร้างแรงผลักดันเชิงบวกให้ผู้ต้องขัง แต่อีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวกับการเยี่ยมญาติ คือการที่เรือนจำให้บริการการเยี่ยมอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน ภายใต้ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ญาติมาติดต่อขอเยี่ยมที่เรือนจำ มาใช้บริการเป็นประจำ

โดยการเยี่ยมผู้ต้องขังมีข้อดีที่แบ่งเป็นหัวข้อหลัก ดังนี้

1. การสนับสนุนทางจิตใจ การเยี่ยมจากญาติช่วยให้ผู้ต้องขังรู้สึกว่ามีคนห่วงใย เป็นห่วง ยังให้ความสนใจ ซึ่งสามารถช่วยลดความเครียด และความเหงาได้

2. ส่งเสริมการกลับเข้าสู่สังคม การมีปฏิสัมพันธ์กับญาติ หรือคนภายนอกช่วยให้ผู้ต้องขังมีโอกาสปรับตัว และเตรียมพร้อมสำหรับการกลับเข้าสู่สังคมหลังจากพ้นโทษ

3. เสริมสร้างความสัมพันธ์ การเยี่ยมช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ต้องขัง ญาติ และครอบครัว หรือเพื่อนยังคงเข้มแข็ง มั่นคง

4. ส่งเสริมการปรับปรุงพฤติกรรม การรู้ว่ามีคนห่วงใย และคอยติดตามเอาใจใส่ อาจช่วยกระตุ้นให้ผู้ต้องขังพยายามปรับปรุงพฤติกรรมของตนเองให้ดีขึ้น

5. สนับสนุนการฟื้นฟูสมรรถภาพ การเยี่ยมช่วยให้ผู้ต้องขังได้รับข้อมูลและการสนับสนุนที่จำเป็น เช่น การศึกษา การฝึกอาชีพ และการให้คำปรึกษา

การดูแลผู้ต้องขัง (กรมราชทัณฑ์, 2564) “กรมราชทัณฑ์ ได้ดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ต้องขังตามสิทธิขั้นพื้นฐานที่ผู้ต้องขังทุกคนพึงได้รับ ไม่ว่าจะเป็นสิทธิในการได้รับประทานอาหารที่ปรุงสุก และสะอาดในปริมาณที่เพียงพอ อีกทั้งยังมีคุณค่าทางโภชนาการ สิทธิในการอยู่อาศัยในเรือนจำที่ถูกสุขลักษณะ สิทธิในการได้รับการดูแลรักษาพยาบาล สิทธิในการได้รับการติดต่อกับบุคคลภายนอก ทั้งการเยี่ยมญาติ และพบทนาย ตลอดจนสิทธิได้รับเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย ผ้าห่มที่สะอาด ของใช้จำเป็นขั้นพื้นฐานให้กับผู้ต้องขังทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน” ซึ่งผู้ต้องขัง ส่วนใหญ่ไม่ต้องการความรู้สึกโดดเดี่ยว ความรู้สึกถูกทอดทิ้งจากคนใกล้ชิด ในขณะที่ถูกคุมขังภายในเรือนจำ ทำให้ผู้ต้องขังมีความประสงค์ที่อยากให้อาญาติ หรือบุคคลภายนอกที่เคารพ มาเยี่ยม มาพบเจอ พูดคุย เพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจในการใช้ชีวิตภายในเรือนจำ ทำให้ไม่เหงา ไม่เครียด ไม่โดดเดี่ยว ไม่ก่อเหตุจลาจล ไม่คิดหลบหนี หรือวิตกกังวลต่างๆ อีกทั้งยังเป็นการสร้างเสริมแรงจูงใจในการประพฤติตัวอยู่ในกฎระเบียบ กฎหมาย และเป็นการเตรียมความพร้อมของจิตใจก่อนออกไปใช้ชีวิตภายหลังจากพ้นโทษ

วิสัยทัศน์ กรมราชทัณฑ์ (กรมราชทัณฑ์, 2566) คือ “องค์กรที่มีประสิทธิภาพ ในการควบคุมและพัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขังตามมาตรฐานสากล เพื่อปกป้องคุ้มครองสังคม” ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางขององค์การสหประชาชาติที่ประเทศสมาชิกร่วมกันวางข้อกำหนด มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังในเรือนจำ (Standard Minimum Rule for the Treatment of Prisoners, 2498) ในหมวดการติดต่อกับภายนอกเรือนจำ ดังนี้

1. พึงอนุญาตให้ผู้ต้องขังติดต่อกับครอบครัว และเพื่อนที่เชื่อถือได้ของเขาตามกำหนดอย่างสม่ำเสมอ ทั้งทางจดหมาย และโดยการเยี่ยมเยียนในความควบคุมของเจ้าหน้าที่

2. พึงอนุญาตให้ผู้ต้องขังต่างสัญชาติ ติดต่อกับผู้แทนทางการทูต และกงสุลแห่งประเทศเขา

3. ผู้ต้องขังต่างสัญชาติที่ไม่มีสัมพันธไมตรีทางการทูตหรือกงสุล และผู้ลี้ภัยพลัดถิ่น ควรอนุโลมให้ติดต่อกับผู้แทนทางการทูต ซึ่งรับดูแลผลประโยชน์ของเขา หรือติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในประเทศนั้น หรือระหว่างประเทศซึ่งทำหน้าที่คุ้มครองเขา

4. ควรให้ผู้ต้องขังได้ทราบข่าวสารสำคัญเสมอ เช่น ให้อ่านหนังสือพิมพ์นิตยสาร หรือสิ่งพิมพ์ของเรือนจำเอง ให้ฟังวิทยุ หรือโดยวิธีอื่นใด ซึ่งอยู่ภายใต้การตรวจตรา และควบคุมของทางการเรือนจำ

การเยี่ยมเยียน, นัทธี จิตสว่าง(2540) กล่าวว่า การเยี่ยมเยียน และการติดต่อบุคคลภายนอก ญาติพี่น้อง และครอบครัวของผู้ต้องขัง นับว่าเป็นส่วนที่สำคัญในการที่จะช่วยอบรม แก่ไข ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้ต้องขัง เพื่อให้สามารถกลับเข้าสู่สังคมโดยปกติสุข หากผู้ต้องขังคนใดมีครอบครัวหรือญาติที่ยังให้ความสนใจ ใส่ใจหรือห่วงใย มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขังอยู่เสมอ จะทำให้ผู้ต้องขังมีที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ และช่วยประคับประคองให้ประพฤติตัวอยู่ในระเบียบ ไม่กระทำความผิดขณะที่ถูกคุมขัง เป็นการสร้างโอกาส ไม่ให้กลับมากระทำความผิดซ้ำอีกภายหลังจากได้รับการปล่อยตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ต้องขังประเภทที่กระทำความผิดไปโดยพลั้งพลาด ไม่ได้กระทำความผิดโดยเจตนา นอกจากนี้นี้ยังช่วยให้ญาติ และผู้ต้องขังคลายกังวลเกี่ยวกับการถูกขังอยู่ในเรือนจำ

จากความสำเร็จข้างต้นความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขัง เป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจ แรงผลักดันที่ผู้ต้องขังจะปฏิบัติตนอยู่ในวินัย ฎระเบียบ ฎหมาย ทำให้ง่ายต่อการปกครองผู้ต้องขัง และเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ ไปใช้เป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องตามระเบียบ และข้อบังคับตามที่ทางกรมราชทัณฑ์กำหนดไว้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรีต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการวิจัย ดังนี้

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี
- 1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของญาติที่ได้รับการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

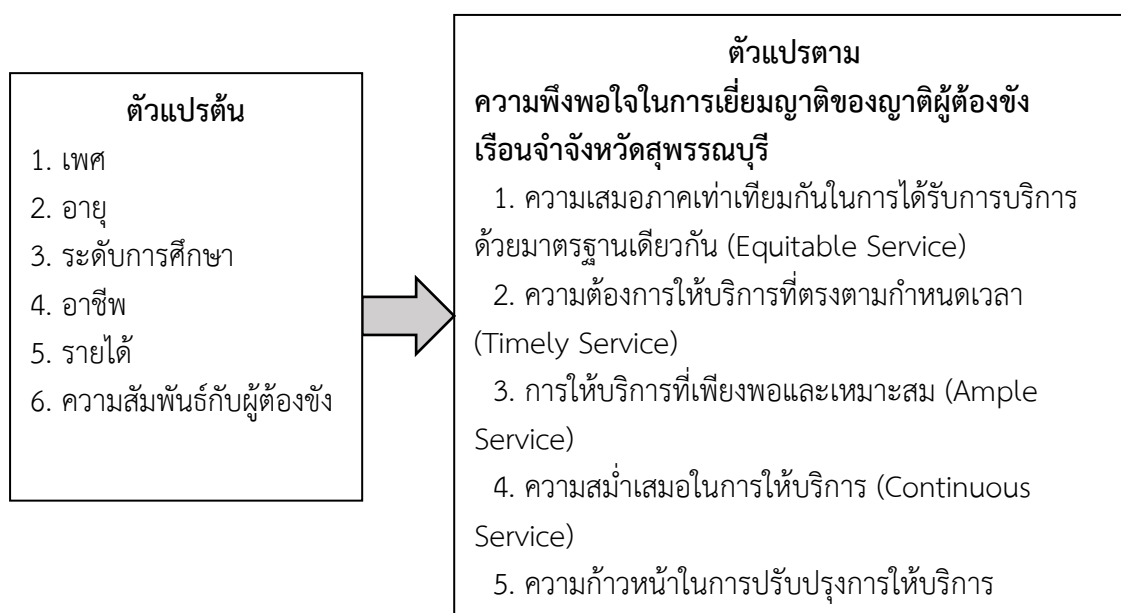
- 1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกญาติที่มาติดต่อรับบริการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นการเลือกพื้นที่ศึกษาแบบเจาะจง (Purposive Selective)
- 1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังที่มาติดต่อรับบริการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี
- 1.3.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ได้แก่ ญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรีที่มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขังเฉลี่ยเดือนละประมาณจำนวน 2,310 คน (เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี, 2567) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane กำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 341 คน
- 1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือน มิถุนายน 2567 ถึง เดือน สิงหาคม 2567

1.4 สมมุติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง มีความพึงพอใจต่อการได้รับการเยี่ยมญาติแตกต่างกัน

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดความพึงพอใจ John D. Millet (1954) ซึ่งได้กล่าวว่า เป้าหมายของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ อีกทั้งยังทำการศึกษา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้เพื่อ

1.6.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

1.6.2 ทราบถึงความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.6.3 ทราบข้อมูลเพื่อใช้ในการเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการ ให้เป็นที่พึงพอใจมากยิ่งขึ้น พัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.6.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ผู้ต้องขัง หมายถึง นักโทษเด็ดขาด นักโทษระหว่าง และผู้ต้องกักขัง

1.7.2 นักโทษเด็ดขาด หมายถึง นักโทษ หรือคนที่ถูกคุมขังภายในเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีการตัดสินคดีหรือมีคำพิพากษาศาลคดีถึงที่สุด หรือคดีสิ้นสุดจากศาลแล้ว

1.7.3 นักโทษระหว่าง หมายถึง นักโทษ หรือคนที่ถูกคุมขังภายในเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ที่ยังไม่มีการตัดสินคดี ผู้ที่ถูกคุมขังไว้ตามคำสั่งศาล หรือยังไม่ได้ตัดสิน

1.7.4 ผู้ต้องกักขัง หมายถึง บุคคล หรือคนที่ถูกกักขัง ไว้ภายในเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ในคดีหลัโทษ ตามคำพิพากษาของศาล แต่ไม่ให้ปะปนกับ นักโทษเด็ดขาด และนักโทษระหว่าง

1.7.5 ผู้ต้องขังตัดสินแล้วคดีเด็ดขาด หรือคดีถึงที่สุด หมายถึง นักโทษเด็ดขาด

1.7.6 ญาติ หมายถึง ญาติผู้ต้องขังโดยสายเลือดได้แก่ พ่อ แม่ ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา พี่ น้อง ลูก หลาน ญาติจากการสมรส เช่น สามี ภรรยา ญาติพี่น้องฝ่ายสามีหรือภรรยา และเพื่อน หรือบุคคลที่เคารพนับถือ

1.7.7 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังที่มาใช้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

1.7.8 สถานที่พักญาติ หมายถึง สถานที่เฉพาะที่เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรีจัดไว้เป็นที่สำหรับญาติ

1.7.9 กระบวนการให้บริการ หมายถึง การจูงใจในการเยี่ยม การลงทะเบียนเยี่ยมระยะเวลาในการเยี่ยม

1.7.10 บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ให้บริการจูงใจ ตรวจสอบเอกสาร ดูแลสถานที่อุปกรณ์ ให้คำปรึกษาและแนะนำระเบียบข้อกฎหมาย

1.7.11 เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี หมายถึง สถานที่ซึ่งใช้คุมขังผู้ต้องขัง โดยตั้งอยู่ที่ 296 หมู่ 3 ตำบลท่าระหัด อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

1.7.12 ความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน หมายถึง ญาติผู้ต้องขังที่มาติดต่อเยี่ยม ต้องได้รับการปฏิบัติในมาตรฐานเดียวกัน ตลอดการเยี่ยมในทุกครั้ง ไม่มีญาติคนใดได้รับอภิสิทธิ์เหนือผู้อื่น

1.7.13 ความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา หมายถึง การที่ญาติได้รับการเยี่ยมแต่ละสัปดาห์ ตามประกาศเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ในทุกครั้ง

1.7.14 การให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม หมายถึง จำนวนช่องเยี่ยม และระยะเวลาในการเยี่ยมแต่ละครั้งไม่เกิน 15 นาที มีความเพียงพอ

1.7.15 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ หมายถึง จำนวนในการเยี่ยมผู้ต้องขังแต่ละสัปดาห์

1.7.16 ความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ หมายถึง การให้บริการเยี่ยม มีการปรับปรุง หรือมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซม ให้ใช้งานได้สมบูรณ์ หรือพัฒนาให้ดีกว่าเดิม

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.1.3 บริบทเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ John D. Millet(1954, อ้างถึงใน จารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2564) ได้กล่าวว่า เป้าหมายของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีแนวทาง 5 ข้อ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอสมภาค (Equitable Service) คือ ความยุติธรรมในการปฏิบัติ ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการ โดยมีมาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ หากการบริการไม่ตรงเวลาซึ่งมีผลทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการจะต้องมีลักษณะการให้บริการ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างพอเพียงเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือเพิ่มความสามารถในการทำหน้าที่ได้มากกว่าเดิม

ความพึงพอใจในความหมาย พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่า พึงพอใจ หมายถึง ชอบใจ รัก

ความพึงพอใจ เป็นสิ่งสำคัญดังที่ ปราการ กรองแก้ว (2546, อ้างถึงใน ประกายดาว ไคร้มา 2564) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ บรรลุผลตามที่วางแผนไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้บริหารมีหน้าที่ต้องดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และยังจำเป็นที่จะต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ส่วนหนึ่งเกิดจากการบริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวบ่งชี้

ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดควรศึกษาอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจทั้งในผู้ทำงาน และผู้มาใช้บริการ

ความพึงพอใจ ส่วนใหญ่ก็ถูกอธิบายในรูปแบบของความรู้สึก น้ำล้น เทียมแก้ว (2561) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ สามารถสร้างทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกเชิงบวก หรือความรู้สึกเชิงลบ สอดคล้องกับ สุวิมล คำย่อย (2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดการแสดงออกของบุคคล ในทางบวก และทางลบ ที่มีความสัมพันธ์ ต่อการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

เช่นเดียวกันกับ Hinshaw and Atwood (1943 อ้างถึงใน เมษา เจริญโชติวิทยา, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติบวกและทัศนคติลบ ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ แตกต่างกัน ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow ชั้นสมมติฐาน 2 ประการ (Maslow, 1943) คือ

1. ความต้องการของมนุษย์เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามสถานะของชีวิต ความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่ใช่แรงบันดาลใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป มีอิทธิพลในการสร้างแรงบันดาลใจเพียงเมื่อความต้องการนั้นยังไม่ได้ได้รับการสนอง

2. ความต้องการของบุคคลมักมีลำดับความสำคัญ ตั้งแต่ความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่สูงขึ้น ซึ่งเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นก็จะเกิดขึ้น

อีกหนึ่งแนวคิดที่เป็นที่ยอมรับเกี่ยวกับความพึงพอใจ Maslow (1970,อ้างถึงใน อรทัย ปานคำ, 2561) ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์สามารถอธิบายได้ด้วยแนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และความหมายต่อตนเอง เขาเชื่อว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎี มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการ (wanting animal) และมนุษย์มีความยากที่จะพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ เมื่อมีความปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ จะเรียกร้องความพึงพอใจจากสิ่งอื่นๆ ต่อไป ความปรารถนาของมนุษย์ติดตัวมาแต่กำเนิดและเรียงลำดับขั้นความต้องการ ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ขั้นสูงขึ้นไปเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ Maslow กล่าวว่าความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ (The Need-Hierarchy Conception of Human Motivation)

สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายหลังการได้รับบริการ ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2559) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ผลักดันให้เกิดการแสดงออกของบุคคล ซึ่งมาจากความคาดหวังที่มีในผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการจะได้รับ บุคคลจะทำการประเมินโดยเปรียบเทียบระหว่างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับกับความคาดหวังที่มีไว้ล่วงหน้า และปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการสร้างมูลค่าและความพึงพอใจแก่ลูกค้าในธุรกิจ ได้แก่ การเพิ่มสำคัญลูกค้า การสร้าง และการ

ตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการบริการ การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การรักษาลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้, การให้ความสะดวกต่างๆ

การตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ คือ การบริการ จรัล ยศชัย (2564) กล่าวว่า การดำเนินการใดๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือของลูกค้า หมายถึง การบริการ นั่นคือการทำเพื่อผู้รับบริการได้รับความสุขและความสะดวกสบาย หรือเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในผลลัพธ์ของการกระทำ มักมีลักษณะเฉพาะของตนเองที่ไม่สามารถจับต้องได้โดยตรง การบริการเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนองค์กรให้สามารถขับเคลื่อนการพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

นอกเหนือจากการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ การสร้างมาตรฐาน สร้างคุณภาพ ยังเป็นองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการอีกด้วย Parasuraman, et al.,(1988, อ้างถึงใน ชีววรรณ เจริญสุข, 2563) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการที่มีการพัฒนามาจากการดูแลเอาใจใส่ ความไว้วางใจ และการตอบสนองตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการการกลับมาใช้บริการซ้ำได้โดยมีมิติที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ มิติทางภาพลักษณ์ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) มิติความสามารถและความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) มิติการตอบสนองความเต็มใจต่อการบริการ (Responsiveness) มิติการประกันคุณภาพ หรือการสร้างเชื่อมั่นในการบริการ (Assurance) และมิติความเข้าใจ ความเอาใจใส่ และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

ในส่วนของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ มอร์แกน และฮันท์ (Morgan & Hunt, 1994, อ้างถึงใน จรัล ยศชัย, 2563) กล่าวว่า การบริการเป็นส่วนของ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ประเมินได้จากความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละองค์กรมีโอกาสดำเนินการเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ แตกต่างกัน และการประเมินจะเกิดได้เมื่อรับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว การบริการนั้นจะถูกเปรียบเทียบกับข้อตกลง ก่อนการใช้บริการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้หากผู้รับบริการบรรลุวัตถุประสงค์ ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นความเชื่อมั่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการระบุข้อตกลง เพื่อแสดงสัมพันธภาพระหว่างลูกค้า และความเชื่อมั่นขององค์กร ยังเป็นสิ่งที่สร้างความเชื่อมั่น แรงจูงใจให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำ และการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความเชื่อถือ (Reliability) และความซื่อสัตย์ (Integrity) ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพและจิตวิทยา

การบริการที่ดีมักสร้างประสบการณ์ที่มีค่าให้แก่ผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2563) กล่าวว่า การบริการที่ดีมักสร้างประสบการณ์ที่มีค่าให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการควรมีความรู้ และทักษะที่จำเป็น การเข้าใจความต้องการของลูกค้า สามารถแก้ไขปัญหาตัดสินใจ จัดการกับข้อร้องเรียน มีมารยาท และมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความต้องการให้บริการอย่างจริงใจ และเป็นมิตร รวมไปถึงทักษะการปฏิเสธอย่างไรเพื่อให้ได้ใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยทักษะ ดังต่อไปนี้

1. ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลส่งข่าวสารไปอีกรูปบุคคล การสื่อสารหรือการสื่อสารข้อความจึงเป็นกระบวนการสร้างความเข้าใจ เพื่อให้การสื่อสารสมบูรณ์ ผู้ส่งสารจะต้องมีความรู้และทักษะเป็นอย่างดี สีสหน้า ท่าทางเป็นมิตร เพื่อป้องกันข้อผิดพลาด และความขัดแย้ง

2. ทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ แนวทางในการแก้ปัญหาในงานบริการ ผู้นำหรือผู้ที่ต้องทำหน้าที่แก้ปัญหาที่พบเห็นได้ ต้องมีศักยภาพ มีความรู้ความเข้าใจในปัญหา มีความเข้าใจในงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง และกล้าตัดสินใจ รวมถึงเทคนิคการหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหา

3. ทักษะการทำงานเป็นทีม คือการที่กลุ่มคนมีความรับผิดชอบร่วมกัน มีความไว้วางซึ่งกันและกัน ทำหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและเปิดเผย มีการสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกัน ผู้นำทีมหรือผู้นำกลุ่มต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับและศรัทธา

4. ทักษะการให้บริการ คือ การกระทำการใดๆ เพื่อช่วยเหลือ หรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติที่ดีต่องาน คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนเสมอ มีมาตรฐานเต็มใจให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

สมรรถนะของผู้ให้บริการกับคุณภาพการให้บริการนั้นสอดคล้องกันโดยตรงซึ่งกันและกัน ผู้พัฒนาพงศ์ (2561) ได้ทำการศึกษาและวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐและภาคเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานให้บริการอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับที่สูง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร

2.1.3 บริบทเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 296 หมู่ 3 ถนนสุพรรณบุรี-บางบัวทอง ตำบลท่าระหัด อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี สามารถควบคุมผู้ต้องขังชายและผู้ต้องขังหญิง กำหนดโทษจำคุกไม่เกิน 20 ปี โดยแบ่งการควบคุมเป็นแดนใหญ่ 2 แดน คือ แดนชายและแดนหญิง มีความจุตามมาตรฐานสากล ผู้ต้องขังชายไม่เกิน 1,411 คน ผู้ต้องขังหญิงไม่เกิน 447 คน มีการดูแลผู้ต้องขังภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ เพื่อควบคุมผู้ต้องขัง ตามคำสั่งศาล มีการศึกษาอบรม ฝึกอาชีพภายในเรือนจำ มีตรวจรักษาโรคตามสมควร และเปิดโอกาสให้ญาติได้เยี่ยม พบปะพูดคุย ตามวัน เวลาที่กำหนด

การเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยงานเยี่ยมญาติ สังกัดฝ่าย/ส่วนสวัสดิการผู้ต้องขัง รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการจัดให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมเยียนจากครอบครัว และญาติมิตร เป็นการเยี่ยมแบบมีแผ่นกระຈกใส่กัน และพูดคุยผ่านทางระบบโทรศัพท์ภายในเรือนจำ ซึ่งเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี มีช่องบริการเยี่ยมทั้งหมด 20 ช่องต่อ 1 รอบ เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.00 – 14.00 นาฬิกา ต่อเนื่องไม่มีพักเที่ยง ในวันราชการ โดยบุคคลภายนอกผู้ขอเยี่ยมจะต้องปฏิบัติตามระเบียบการเยี่ยมผู้ต้องขังของบุคคลภายนอกที่เรือนจำกำหนดไว้

1. การเยี่ยมญาติหรือติดต่อกับผู้ต้องขังแบบกรณีปกติ (Walk in) ผ่านทางห้องเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี มีหลักเกณฑ์และวิธีการเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง ดังนี้

1.1 ผู้ต้องขังรับการเยี่ยมได้คนละ 1 รอบ ต่อวัน ระยะเวลารอบละไม่เกิน 15 นาที และผู้ต้องขังที่ได้รับการเยี่ยมผ่านทางระบบแอปพลิเคชันไลน์ (Application Line) แล้ว จะไม่มีสิทธิเข้าเยี่ยมแบบกรณีปกติ (Walk in) ผ่านทางห้องเยี่ยมญาติของเรือนจำในวันนั้น

1.2 ใ้บุคคลภายนอกที่ได้รับอนุญาตเข้าเยี่ยมได้รอบละไม่เกิน 5 คน ต่อผู้ต้องขัง 1 คน

1.3 วันและเวลาในการเยี่ยมให้เป็นไปตามที่เรือนจำกำหนด ดังนี้

วันจันทร์ - วันศุกร์ ยกเว้น วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่ เวลา 08.00 – 14.00 นาฬิกา ไม่พักเที่ยง แบ่งเป็น

- ผู้ต้องขังหญิง เยี่ยมเวลา 08.00 – 09.00 นาฬิกา
- ผู้ต้องขังชาย เยี่ยมเวลา 09.00 – 14.00 นาฬิกา
- ผู้ต้องขังชายโทษสูง เยี่ยมได้เฉพาะวันพฤหัสบดี เวลา 13.00-13.45

นาฬิกา

- ผู้ต้องขังชายห้องมาตรการ (ห้องควบคุมพิเศษ) เยี่ยมได้เฉพาะวันพฤหัสบดี สัปดาห์ที่ 2 และ สัปดาห์ที่ 4 ของเดือน เวลา 13.45 – 14.00 นาฬิกา (ไม่อนุญาตให้ผู้ต้องขังปกติ เข้าเยี่ยมในเวลาดังกล่าว)

2. การเยี่ยมญาติหรือติดต่อกับผู้ต้องขังแบบออนไลน์ ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ (Application Line) มีหลักเกณฑ์และวิธีการเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขัง ดังนี้

2.1 ผู้ต้องขังรับการเยี่ยมได้คนละ 2 วัน ต่อสัปดาห์ วันละ 1 รอบ ระยะเวลา รอบละ 15 นาที ผู้ต้องขังที่ได้รับการเยี่ยมผ่านทางระบบแอปพลิเคชันไลน์ (Application Line) แล้ว จะไม่มีสิทธิเข้าเยี่ยมแบบกรณีปกติ (Walk in) ผ่านทางห้องเยี่ยมญาติของเรือนจำในวันนั้น

2.2 ผู้ต้องขังชายเข้าเยี่ยมได้วันละไม่เกิน 150 คน ผู้ต้องขังหญิงเข้าเยี่ยมได้ วันละไม่เกิน 30 คน

2.3 วันและเวลาเยี่ยมให้เป็นไปตามที่เรือนจำกำหนด ได้แก่ วันจันทร์ - วันศุกร์ ยกเว้น วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 08.00 – 14.00 นาฬิกา ไม่พักเที่ยง

2.4 บุคคลภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้เยี่ยม ต้องจองเยี่ยมล่วงหน้าผ่านทางเว็บไซต์ของเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี <http://www.suphanburiprison.com>

3. ขั้นตอนในการเยี่ยมผู้ต้องขังหรือติดต่อกับผู้ต้องขังแบบกรณีปกติ (Walk in) ผ่านทางห้องเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

3.1 ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยราชการที่ปรากฏภาพถ่ายมาแสดงทุกครั้ง

3.2 แต่งกายสุภาพ ชายไม่ใส่เสื้อกล้าม หญิงไม่ใส่เสื้อสายเดี่ยว เกะออก ไม่นุ่งกางเกงขาสั้น หรือกระโปรงสั้น

3.3 กดบัตรคิวที่เครื่องรับบัตรคิว บริเวณหน้าห้องเยี่ยมญาติเรือนจำจังหวัด สุพรรณบุรี

3.4 เจ้าหน้าที่เรียกเพื่อตรวจสอบรายชื่อบุคคลภายนอกที่มีสิทธิเข้าเยี่ยม แจ้งจำนวนญาติ พร้อมแสดงบัตรคิว และบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยราชการ ที่ปรากฏภาพถ่ายสำหรับเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

3.5 เจ้าหน้าที่ประกาศรอบในการเยี่ยมญาติ ตามบัตรคิวที่ได้รับ

3.6 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิ่งของไม่อนุญาตให้นำเข้าห้องเยี่ยม พร้อมทั้งตรวจ บัตรประจำตัวประชาชน พร้อมรายชื่อบุคคลภายนอกที่ได้รับอนุญาตให้เข้าเยี่ยม

3.7 เข้าห้องเยี่ยม นั่งที่จุดเยี่ยมญาติตามลำดับ เพื่อพูดคุยกับผู้ต้องขัง

4. หากประสงค์จากซื้อของฝาก หรือฝากเงินให้กับผู้ต้องขัง ให้กดบัตรคิวเพื่อซื้อของ ฝาก หรือฝากเงินอีกครั้ง

กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ.2560 ส่วนที่ 5 การ ติดต่อผู้ต้องขัง มาตรา 60 ผู้ต้องขังพึงได้รับการอนุญาตให้ติดต่อกับบุคคลภายนอกตามระเบียบกรม ราชทัณฑ์ บุคคลภายนอกซึ่งได้รับอนุญาตให้เข้าไปในเรือนจำเพื่อกิจธุระ เยี่ยมผู้ต้องขังหรือเพื่อ ประโยชน์อย่างอื่น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบกรมราชทัณฑ์ที่ประกาศไว้ โดยเปิดเผย และมาตรา 61 ให้เรือนจำจัดสถานที่ให้ผู้ต้องขังได้พบและปรึกษากับทนายความหรือผู้ซึ่งจะเป็นทนายความเป็นการ เฉพาะตัวได้ ตามที่กำหนดในระเบียบกรมราชทัณฑ์

ระเบียบกรมราชทัณฑ์ (พ.ศ.2561) ว่าด้วยการเยี่ยม การติดต่อกับบุคคลภายนอก กับผู้ต้องขัง และการเข้าดูกิจการหรือติดต่อกับเรือนจำ แยกออกเป็น 8 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 บุคคลภายนอกเข้าเยี่ยมหรือติดต่อผู้ต้องขัง

บุคคลภายนอกจะเข้าเยี่ยมหรือติดต่อกับผู้ต้องขังได้ เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้ บัญชาการเรือนจำ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย โดยในการเข้าเยี่ยมหรือติดต่อ จะต้องนำบัตรประจำตัว ประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยราชการที่ปรากฏภาพถ่ายไปแสดงต่อเจ้าพนักงานเรือนจำ และให้เจ้า พนักงานเรือนจำจดบันทึกข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน โดยเฉพาะความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง กิจธุระ หรือประโยชน์ในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง ซึ่งจะต้องเข้าเยี่ยมหรือติดต่อในวันและเวลาตามที่เรือนจำได้ กำหนดไว้ และเพื่อประโยชน์ต่อความมั่นคงของเรือนจำ ให้ผู้ต้องขังแจ้งรายชื่อบุคคลภายนอกที่จะเข้า พบหรือติดต่อไว้กับเรือนจำ จำนวนไม่เกิน 10 คน หากมีเหตุจำเป็นพิเศษอื่นให้ขออนุญาตต่อ

ผู้บัญชาการเรือนจำ และห้ามมิให้บุคคลภายนอกที่มีลักษณะต้องห้าม เยี่ยมหรือติดต่อกับ ผู้ต้องขัง ได้แก่ มีอาการมีนเมาหรือเมาสຸรา มีพฤติกรรมที่กระทบต่อความมั่นคง พยายามก่อการร้าย กระทำผิดกฎหมายต่อเรือนจำ แต่งกายผิดปกตินิยม ไม่สุภาพ สกปรกอย่างร้ายแรง กริยาวาจาไม่ สุภาพไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าพนักงานเรือนจำซึ่งปฏิบัติหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย อีกทั้งจะต้อง ไม่กระทำการใดๆ ให้สิ่งของเข้ามาหรือนำออกไปจากเรือนจำ รับสิ่งของหรือส่งมอบสิ่งของแก่ผู้ต้องขัง ไม่แนะนำชักชวนให้ผู้ต้องขังกระทำความผิดวินัย หรือผิดกฎหมาย ไม่ถ่ายภาพ เขียนภาพแบบแปลน หรือแผนที่เรือนจำ ไม่ใช้โทรศัพท์ หรือเครื่องมือสื่อสารใดในขณะเยี่ยมญาติ

หมวดที่ 2 หนายความเข้าพบผู้ต้องขังเกี่ยวกับคดี

หนายความหรือผู้ซึ่งจะเป็นหนายความ จะขอเข้าพบผู้ต้องขังเกี่ยวกับคดี จะต้องเป็นหนายความที่ได้รับใบอนุญาตให้เป็นหนายความตามกฎหมาย และจะเข้าพบได้ก็ต่อเมื่อผู้ต้องขังประสงค์จะให้พบเท่านั้น ซึ่งหนายความจะเข้าพบได้ตั้งแต่เวลา 09.00 นาฬิกา ถึง 15.30 นาฬิกา ของวันราชการ โดยหนายความต้องยื่นคำร้องขอพบผู้ต้องขังตามระเบียบ ในกรณีนี้ที่ผู้ต้องขังเป็นชาวต่างประเทศ หากหนายความประสงค์จะนำลามาเข้าพบผู้ต้องขัง ให้แสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรที่ออกโดยราชการที่ปรากฏภาพถ่ายประกอบคำร้องขอเข้าพบ

หมวดที่ 3 เจ้าหน้าที่สถานทูตและพนักงานกงสุลเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง

เจ้าหน้าที่สถานทูตและพนักงานกงสุลจะเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังในสังกัดเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บัญชาการเรือนจำ และจะต้องแต่งกาย มีกิริยาอันสุภาพ และไม่ออกไปนอกเขตที่เรือนจำกำหนด

หมวดที่ 4 การเยี่ยมผู้ต้องขังป่วย

ผู้ต้องขังคนใดที่เจ็บป่วยอาการหนักและได้รับการรักษาตัวอยู่สถานพยาบาลของเรือนจำหรือสถานที่อื่นใดอันสมควร สามารถเยี่ยมและสนทนากันอย่างใกล้ชิดได้ครั้งละ ไม่เกิน 30 นาที ซึ่งจะต้องเป็น บิดา มารดา ปู่ ย่า ตา ยาย สามี ภริยา บุตร หลาน พี่น้องร่วมบิดาหรือมารดาเดียวกัน ลุง ป้า น้า อา และบุคคลที่ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้ต้องขังป่วยร้องขอ เท่านั้น

หมวดที่ 5 บุคคลภายนอกเข้าดูกิจการหรือติดต่อการงานกับเรือนจำ

บุคคลภายนอกจะเข้าดูกิจการหรือติดต่อการงานกับเรือนจำได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บัญชาการเรือนจำ หรือผู้ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะต้องแต่งกายและมีกิริยาอันสุภาพ ไม่พูดจากับผู้ต้องขังทั่วไป เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานเรือนจำ และอยู่ภายในเขตที่เรือนจำกำหนดไว้ โดยให้นำความในหมวด 1 มาใช้บังคับเท่าที่พอจะบังคับโดยอนุโลม

หมวดที่ 6 การเยี่ยมโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เรือนจำอาจนำเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งระบบสื่อสารและเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเยี่ยมการติดต่อของบุคคลภายนอกต่อผู้ต้องขัง ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตามที่กรมราชทัณฑ์กำหนด

หมวดที่ 7 การรับฝากสิ่งของจากบุคคลภายนอกให้แก่ผู้ต้องขัง

การจะให้มีการรับหรือรับสิ่งของจากบุคคลภายนอกให้แก่ผู้ต้องขังต้องเป็นไปตามประกาศที่กรมราชทัณฑ์กำหนด ซึ่งจะต้องให้เจ้าพนักงานเรือนจำตรวจสอบก่อนโดยจะต้องมีปริมาณตามความจำเป็นเท่านั้น และสิ่งของที่ไม่ผ่านการตรวจค้นจากเจ้าพนักงานเรือนจำห้ามส่งมอบให้ผู้ต้องขังโดยเด็ดขาด และเจ้าพนักงานเรือนจำจะต้องชี้แจงเหตุผลให้บุคคลภายนอกทราบด้วย

หมวดที่ 8 อำนาจของอธิบดีกรมราชทัณฑ์

ในกรณีที่มีผู้มาติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องขัง หรือติดต่อการงานของเรือนจำ อธิบดีกรมราชทัณฑ์เห็นเป็นการสมควรจะอนุญาตให้ผู้นั้นเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังหรือติดต่อการงานของเรือนจำได้ก็ได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาใช้ในการอธิบายความพึงพอใจของญาติต่อการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง ในลักษณะของระเบียบปฏิบัติในการเยี่ยม คือ ระเบียบเกี่ยวกับการกำหนดวันเยี่ยม เอกสารที่ใช้ประกอบการขอเยี่ยม และข้อห้ามต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งระเบียบข้อปฏิบัติทั้งหมดจะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของญาติต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง การปฏิบัติตามระเบียบในการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่เสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้การเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังจากญาติ และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสิทธิตามหลักสากล และหลักกฎหมาย ซึ่งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ต้องขัง ให้กลับเป็นคนดีของสังคมภายหลังพ้นโทษ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยรัฐ จำแวง (2566) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเรือนจำอำเภอไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 51-60 ปี สถานภาพแต่งงานและอยู่ร่วมกัน ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเรือนจำอำเภอไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และน้อยที่สุด ด้านสถานที่ในการให้บริการ ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเรือนจำอำเภอไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาที่เข้าเยี่ยม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่ให้บริการจอดรถ และห้องน้ำที่ให้บริการญาติ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

วัชรศ คำปัน (2565) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการฝึกวิชาชีพของผู้ต้องขังในเรือนจำอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านประโยชน์ที่ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับ และจากผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัญหาข้อเสนอของญาติผู้ต้องขังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อยากให้วิทยากรจากหน่วยงานภายนอกให้มากขึ้น รองลงมาคืออยากให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับด้านการเกษตรให้กับผู้ต้องขัง

จรัส ยศชัย (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษา ระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,000 - 15,000 บาท ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความสัมพันธ์เป็นบิดาของผู้ต้องขัง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก โดยด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการมี

ค่าเฉลี่ยรองลงมา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นอย่างดี ระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านการรักษาสัญญาหรือคำพูด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เปรียบเทียบความเชื่อมั่นของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการของเรือนจำจังหวัดลำพูนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

เกษม อิทธิวุฒิ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 36-45 ปี จบการศึกษาระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และเข้ามารับบริการช่วงเวลา 13.00 – 14.30 นาฬิกา ระดับความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่ใช้บริการระบบการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพผ่านแอปพลิเคชันไลน์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการ คือ ระบบการจองเยี่ยมญาติสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยสูงสุดในการให้บริการที่ตรงต่อเวลา คือ ญาติผู้ต้องขังได้เข้าเยี่ยมตรงตามเวลาที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ ระบบสัญญาณ เครือข่าย มีความเสถียรในระหว่างการสนทนา ผลจากการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ และช่วงเวลาในการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จุฑาทิพย์ โชติพงศ์หิรัญย์ (2562) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา จำแนกตาม อายุ เพศ และระดับการศึกษา โดยได้เปรียบเทียบ จำนวน 3 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านพฤติกรรม จิตบริการของบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท เข้ามารับบริการจำนวน 1 ครั้ง ต่อเดือน และมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบ โดยภาพรวมไม่แตกต่าง

อนุวัช ไทยสุชาติ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องของทัศนคติของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อเรือนจำกลางคลองเปรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อเรือนจำกลางคลองเปรม โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับทัศนคติของญาติผู้ต้องขัง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับทัศนคติของญาติผู้ต้องขัง จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ระดับทัศนคติของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อเรือนจำกลางคลองเปรมในภาพรวมอยู่ระดับมาก ระดับการรับรู้ข่าวสารอยู่ใน

ระดับ ปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทศนคติของญาติผู้ต้องขัง อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ ได้แก่ เรือนจำมีการกำหนดเวลาในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังอย่างเหมาะสม เรือนจำควรมีการจัดงานวันพบญาติใกล้ชิดอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง การบริหารงานของเรือนจำควรมีความโปร่งใส ในทุกด้าน เรือนจำจัดสถานที่รับประทานอาหารให้กับญาติผู้ต้องขัง พร้อมทั้งควรมีบริการอาหารและเครื่องดื่ม เจ้าหน้าที่เรือนจำให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน และเรือนจำมีมาตรการในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินได้เป็นอย่างดี ผลการเปรียบเทียบทศนคติของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อเรือนจำกลางคลองเปรม จำแนกตามปัจจัยญาติผู้ต้องขังที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีทศนคติเรือนจำกลางคลองเปรมในห้วงเวลาปี พ.ศ.2555 โดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ด้านการบริหารองค์กร ด้านการป้องปรามการกระทำผิดของผู้ต้องขัง และด้านการพัฒนาพฤติกรรมนิสัยของผู้ต้องขัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชัยสิทธิ์ สุขประเสริฐ (2554) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อผู้ต้องขังศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางชลบุรี จากผลการศึกษาพบว่าญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-35 ปี สถานภาพสมรส มีภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออก มีความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังเป็นพี่น้อง และมารับบริการช่วงเวลา 08.30-12.00 นาฬิกา เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า ด้านกฎระเบียบในการบริการ และด้านการรักษาความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลจากการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำกลางชลบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ญาติที่มีอาชีพแตกต่างกัน ประเภทผู้ต้องขังแตกต่างกัน และช่วงเวลารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ประมวล นาคสมบูรณ์ (2550) ทำการศึกษาในส่วนของพัฒนาคุณภาพบริการ การเยี่ยมญาติของเรือนจำกลางฉะเชิงเทรา โดยศึกษาวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง มี 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ประชาชนที่มารับบริการเยี่ยมญาติของเรือนจำกลางฉะเชิงเทรา ก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ จำนวนกลุ่มละ 400 คน โดย ในครั้งแรกได้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของ ผู้ใช้บริการ ระดับคุณภาพบริการ สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำกลางฉะเชิงเทรา ภายหลังจากวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ และนำมาพัฒนาขั้นตอน วิธีการ กระบวนการเยี่ยมญาติ เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินการก่อนเยี่ยมญาติ โดยมีการจัดเก็บข้อมูลก่อนทำโครงการปรับปรุงการบริการ และภายหลังปรับปรุงการบริการ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เคยใช้บริการ มากกว่า 4 ครั้ง รับบริการช่วงเวลา 09.00-12.00 นาฬิกา มีระดับความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดี ภายหลังพัฒนาความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ในส่วนของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ พบว่า การไม่มีความเสมอภาคในการมาขอรับบริการ และการบริการในการเยี่ยมญาติล่าช้า ร้อยละ 31.50 ซึ่งมีแนวทางแก้ไข ได้จัดทำขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน มีการจัดทำบัตรคิวในการรับบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของญาติที่เยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของญาติ ที่เยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ผลข้อมูลและการแปลผล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคคลทั่วไป หรือญาติของผู้ต้องขัง ที่มาติดต่อรับบริการขอเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 2,310 คน (เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี, 2567)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในงานศึกษานี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรในการหาขนาดตัวอย่างของ Yamane (1967) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ตามสูตรคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากรที่ศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{2,310}{1 + 2,310(0.05)^2}$$

$$n = 340.95$$

จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane(1967) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% มีค่าเท่ากับ 340.95 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ได้แก่ ญาติที่มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 341 คน จึงสามารถประมาณค่าร้อยละโดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกตามความสะดวก (Convenience Sampling) คือ การเลือกตัวอย่างตามความสะดวกของผู้วิจัย หรือตามความเหมาะสมของเหตุการณ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดประเด็นหลักของแบบสอบถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งออกแบบสอบถาม ดังนี้

1. ความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน

2. ความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา

3. การให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม

4. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ

5. ความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นต่อปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ลักษณะคำถามในแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 2 รูปแบบ คือ

1. คำถามที่ให้เลือกตอบ โดยกำหนดข้อคำตอบที่มีความแตกต่างกัน (Choices)

2. คำถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) โดยใช้เทคนิคการวัดระดับความพึงพอใจต่อการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ในลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยเรียงข้อความที่จะศึกษาเป็นข้อความเชิงบวก (Positive Item) และสร้างมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอแบบสอบถาม จำนวน 341 ฉบับ ไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองโดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2567 ถึงเดือน สิงหาคม 2567

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

จากที่ทำการสำรวจ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาคำนวณเพื่อวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จ โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติ ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการด้วย มาตรฐานเดียวกัน ด้านความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา ด้านการให้บริการที่เพียงพอ และเหมาะสม ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ ด้านความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ กำหนดเป็นช่วงคะแนนได้ดังนี้

$$\text{การหาความกว้างของอัตราภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{ความกว้างอัตราภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ความกว้างอัตราภาคชั้น} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

3.4.1 ความความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage) เพื่อใช้ในการ อธิบายความถี่และร้อยละจากแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนบุคคล

3.4.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ

3.4.3 การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชาย และเพศหญิง

3.4.4 การทดสอบสมมติฐานด้วย F-test, one-way ANOVA, LSD เพื่อทดสอบระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 341 คน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตาราง และการแปลความของผลการวิจัย ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เบื้องต้น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันชัดเจนในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลผล ดังนี้

f	แทน ความถี่
$\bar{x}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Average)
N	แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
n	แทน จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่คำนวณจาก t-test
F	แทน ค่าสถิติที่คำนวณจาก F-test หรือวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
Sig	หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
LSD	หมายถึง ค่าสถิติสำหรับการทดสอบความแตกต่างด้วยการจับคู่พหุคูณ
*	แทน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
SS	แทน ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน ระดับความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

วิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง จำนวน 341 คน ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	115.00	33.72
หญิง	226.00	66.28
รวม	341.00	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 66.28 และเพศชาย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 33.72

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	61.00	17.88
21 – 30 ปี	112.00	32.84
31 – 40 ปี	93.00	27.27
41 – 50 ปี	39.00	11.44
51 – 60 ปี	19.00	5.58
61 ปี ขึ้นไป	17.00	4.99
รวม	341.00	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือกลุ่มอายุ 21-30 ปี ขึ้นไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.84 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 กลุ่มอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.88 กลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.44 กลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.58 และกลุ่มอายุที่มีน้อยที่สุด คือ กลุ่มอายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.99

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับชั้นประถมศึกษา	82.00	24.05
ระดับชั้นมัธยมศึกษา	142.00	41.64
ระดับชั้น ปวช./อาชีวศึกษา	59.00	17.30
ระดับชั้น ปวส./ปวท./อนุปริญญา	23.00	6.74
ระดับชั้นปริญญาตรี/สูงกว่า	19.00	5.57
อื่นๆ	16.00	4.70
รวม	341.00	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ ระดับชั้นมัธยมศึกษา จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 41.64 รองลงมาคือ ระดับชั้นประถมศึกษา จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 24.05 ระดับชั้นปวช./อาชีวศึกษา จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 ระดับชั้น ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74 ระดับชั้นปริญญาตรี/สูงกว่า จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.57 และน้อยที่สุด คือ อื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ว่างงาน	88.00	25.81
อาชีพอิสระ/เจ้าของธุรกิจ	94.00	27.56
ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	57.00	16.71
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15.00	4.40
เกษตรกร	48.00	14.08
นักเรียน/นักศึกษา	24.00	7.04
อื่นๆ	15.00	4.40
รวม	341.00	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ อาชีพอิสระ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 27.56 รองลงมาคือ ว่างงาน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.81 ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 เกษตรกร จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.04 น้อยที่สุดคือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	152.00	44.57
10,001 – 20,000 บาท	129.00	37.83
20,001 – 30,000 บาท	42.00	12.32
30,001 บาท ขึ้นไป	18.00	5.28
รวม	341.00	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือกลุ่ม ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 44.57 รองลงมา กลุ่ม 10,001-20,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.83 กลุ่ม 20,001-30,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.32 และน้อยที่สุดคือ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.28

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง	จำนวน	ร้อยละ
บิดา/มารดา	57.00	16.71
พี่/น้อง	92.00	26.98
ภรรยา/สามี	122.00	35.78
ปู่/ย่า/ตา/ยาย/ลุง/ป้า/น้า/อา	18.00	5.28
เพื่อน	13.00	3.81
บุตร	39.00	11.44
รวม	341.00	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ ภรรยา/สามี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 35.78 รองลงมา พี่/น้อง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.98 บิดา/มารดา จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 บุตร จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.44 ปู่/ย่า/ตา/ยาย/ลุง/ป้า/น้า/อา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.28 และน้อยที่สุด คือ เพื่อน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.81

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำค่าคะแนนเฉลี่ย ไปเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน	4.32	0.70	มากที่สุด
2. ความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา	4.24	0.78	มาก
3. การให้บริการที่เพียงพอ และเหมาะสม	4.26	0.76	มาก
4. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	4.13	0.94	มาก
5. ความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ	4.34	0.70	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.24	0.78	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.7 พบว่าความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดและความพึงพอใจมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจในความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ ($\bar{x} = 4.34$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจในความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ($\bar{x} = 4.32$) อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการที่เพียงพอ และเหมาะสม ($\bar{x} = 4.26$) อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา ($\bar{x} = 4.24$) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจในความสม่ำเสมอในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.13$) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน

ความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดลำดับบัตรคิวการให้บริการ	4.41	0.67	มากที่สุด
2. การได้รับบริการตามลำดับ	4.27	0.70	มาก
3. การให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.75	มาก
4. การแสดงถึงความเต็มใจในการให้บริการ	4.34	0.70	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.32	0.70	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8 พบว่าความพึงพอใจในความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ของการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดและความพึงพอใจมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจต่อการจัดลำดับบัตรคิวการให้บริการ ($\bar{x} = 4.41$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการแสดงถึงความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.34$) อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจการได้รับบริการตามลำดับ ($\bar{x} = 4.27$) อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจการให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.26$) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา

ความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การบริการเยี่ยมคู่คำตรงกับเวลา	4.19	0.80	มาก
2. ขั้นตอนในการรับบริการชัดเจน	4.34	0.70	มากที่สุด
3. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.20	0.82	มาก
โดยภาพรวม	4.24	0.78	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 พบว่าความพึงพอใจในความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา ของการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการรับบริการชัดเจน ($\bar{x} = 4.34$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้วยความรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.20$) อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจการบริการเยี่ยมคุ้มค่า ตรงกับเวลา ($\bar{x} = 4.19$) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในการให้บริการที่เพียงพอ และเหมาะสม

การให้บริการที่เพียงพอ และเหมาะสม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพอเพียงของที่นั่งพักผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง	4.30	0.74	มากที่สุด
2. เสียงประชาสัมพันธ์ได้ยินชัดเจน	4.40	0.69	มากที่สุด
3. ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.33	0.71	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของห้องน้ำ	4.31	0.74	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์เพียงพอ	3.99	0.94	มาก
6. แสงสว่างภายในห้องเยี่ยมญาติเพียงพอ	4.26	0.69	มาก
7. การระบายอากาศที่ดีในห้องเยี่ยมญาติ	4.26	0.78	มาก
โดยภาพรวม	4.26	0.76	มาก

การศึกษาตามตารางที่ 4.10 พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการที่เพียงพอ และเหมาะสมของการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดและความพึงพอใจมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจต่อเสียงประชาสัมพันธ์ได้ยินชัดเจน ($\bar{x} = 4.40$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.33$) อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของห้องน้ำ ($\bar{x} = 4.31$) อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อความพอเพียงของที่นั่งพักผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง ($\bar{x} = 4.30$) อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อแสงสว่างภายในห้องเยี่ยมญาติเพียงพอ และความพึงพอใจต่อการระบายอากาศที่ดีในห้องเยี่ยมญาติ ($\bar{x} = 4.26$) อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจต่อสถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ ($\bar{x} = 3.99$) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในความสม่ำเสมอในการให้บริการ

ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้ข้อมูลผู้ต้องขังผิดวินัย/งดเยี่ยม	4.11	0.77	มาก
2. ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการรับฝากเงิน	4.28	0.75	มาก
3. ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการส่งสินค้าให้ผู้ต้องขัง	4.26	0.79	มาก
4. การให้ข้อมูล/ขั้นตอนการเยี่ยมญาติ	3.85	1.28	มาก
โดยภาพรวม	4.13	0.94	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11 พบว่าความพึงพอใจในความสม่ำเสมอในการให้บริการของการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจต่อความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการรับฝากเงิน ($\bar{x} = 4.28$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการส่งสินค้าให้ผู้ต้องขัง ($\bar{x} = 4.26$) อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลผู้ต้องขังผิดวินัย/งดเยี่ยม ($\bar{x} = 4.11$) อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจการให้ข้อมูล/ขั้นตอนการเยี่ยมญาติ ($\bar{x} = 3.85$) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ

ความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การดูแลรักษาความสะอาดของที่นั่งพักผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง	4.30	0.70	มากที่สุด
2. การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำสำหรับผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง	4.31	0.71	มากที่สุด
3. การดูแลรักษาความสะอาดสถานที่จำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม สำหรับผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง	4.37	0.68	มากที่สุด
4. การดูแลรักษาความสะอาดของห้องที่ใช้เยี่ยมผู้ต้องขัง	4.37	0.72	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.34	0.70	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.12 พบว่าความพึงพอใจในความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ ของการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจต่อการดูแลรักษาความสะอาดสถานที่จำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม สำหรับผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง และความพึงพอใจต่อการดูแลรักษาความสะอาดของห้องที่ใช้เยี่ยมผู้ต้องขัง ($\bar{x} = 4.37$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำสำหรับผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง ($\bar{x} = 4.31$) อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อการดูแลรักษาความสะอาดของที่นั่งพักผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง ($\bar{x} = 4.30$) อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง โดยใช้สถิติค่า t-test และค่า F-test หรือวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน	4.36	0.54	4.30	0.59	.944	.264
2. ความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา	4.33	0.59	4.19	0.68	1.784	.012*
3. การให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม	4.32	0.52	4.24	0.61	1.256	.094
4. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	4.12	0.62	4.13	0.68	.116	.198
5. ความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ	4.35	0.57	4.33	0.61	.360	.533
ในภาพรวม	4.30	0.47	4.24	0.54	.985	.038*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ ที่มีเพศต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.499	5	.500	1.842	.104
	ภายในกลุ่ม	90.909	335	.271		
	รวม	93.408	340			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.14 ค่าสถิติ F-test มีค่า Sig เท่ากับ 0.104 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการ เยี่ยมญาติของญาติ ผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
	ระหว่างกลุ่ม	2.979	5	.596	2.207	.053
โดยภาพรวม	ภายในกลุ่ม	90.429	335	.270		
	รวม	93.408	340			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.15 ค่าสถิติ F-test มีค่า Sig เท่ากับ 0.053 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่าความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจในการ เยี่ยมญาติของญาติ ผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
	ระหว่างกลุ่ม	3.571	6	.595	2.213	.042*
โดยภาพรวม	ภายในกลุ่ม	89.837	334	.269		
	รวม	93.408	340			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.16 ค่าสถิติ F-test มีค่า Sig เท่ากับ 0.042 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) มีผลการทดสอบปรากฏ ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)
ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ว่างงาน	อาชีพ อิสระ/ เจ้าของ ธุรกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	รับ ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	นักเรียน / นักศึกษา	อื่นๆ
		4.17	4.25	4.22	4.57	4.22	4.44	4.43
ว่างงาน	4.17	-	0.080	0.041*	0.397	0.046*	0.269	0.262
อาชีพ อิสระ/ เจ้าของ ธุรกิจ	4.25	-	-	0.038*	0.318	0.034*	0.189	0.182
ลูกจ้าง/ พนักงาน เอกชน	4.22	-	-	-	0.356	0.004*	0.227	0.221
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.57	-	-	-	-	0.352	0.129	0.135
เกษตรกร	4.22	-	-	-	-	-	0.223	0.217
นักเรียน / นักศึกษา	4.44	-	-	-	-	-	-	0.006*
อื่นๆ	4.43	-	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีอาชีพว่างงาน มีความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกับอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05, อาชีพว่างงาน มีความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกับอาชีพ เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05, อาชีพอิสระ/เจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่าง กับอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05, อาชีพอิสระ/เจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกับ เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05, อาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัด

สุพรรณบุรี แตกต่างกับอาชีพ เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกับอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจในการ เยี่ยมญาติของญาติ ผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.118	3	.706	2.606	.052
	ภายในกลุ่ม	91.290	337	.271		
	รวม	93.408	340			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.18 ค่าสถิติ F-test มีค่า Sig เท่ากับ 0.052 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

ความพึงพอใจในการ เยี่ยมญาติของญาติ ผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.972	5	.594	2.202	.054
	ภายในกลุ่ม	90.436	335	.270		
	รวม	93.408	340			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.19 ค่าสถิติ F-test มีค่า Sig 0.054 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ระดับความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง ที่แตกต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่มีความแตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ได้รับการประเมินความพึงพอใจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรีที่มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Yamane(1967) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ได้แก่ จำนวน 341 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test , F-test หรือวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

5.1 สรุปผลการวิจัย

ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจในความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจในความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับการด้วยมาตรฐานเดียวกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการที่เพียงพอ และเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจในความสม่ำเสมอในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจในความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับการด้วยมาตรฐานเดียวกันของการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจต่อการจัดลำดับบัตรคิวการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการแสดงถึงความเต็มใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจการได้รับการบริการตามลำดับ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจการให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา ของการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการรับบริการชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจการบริการเยี่ยมคัมค่าตรงกับเวลา อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการให้บริการที่เพียงพอ และเหมาะสม ของการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจต่อเสียงประชาสัมพันธ์ได้ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของห้องน้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อความพอเพียงของที่นั่งพักผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อแสงสว่างภายในห้องเยี่ยมญาติเพียงพอ อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจต่อการระบายอากาศที่ดีในห้องเยี่ยมญาติ อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจต่อสถานที่ จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในความสม่ำเสมอในการให้บริการ ของการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการรับฝากเงิน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการส่งสินค้าให้ผู้ต้องขัง อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลผู้ต้องขังผิดวินัย/งดเยี่ยม อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจการให้ข้อมูล/ขั้นตอนการเยี่ยมญาติ อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ ของการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจต่อการดูแลรักษาความสะอาดสถานที่จำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม สำหรับผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง และความพึงพอใจต่อการดูแลรักษาความสะอาดของห้องที่ใช้เยี่ยมผู้ต้องขัง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำสำหรับผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อการดูแลรักษาความสะอาดของที่นั่งพักผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า

ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า เพศต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี ไม่มีความแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี ไม่มีความแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) พบว่า ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีอาชีพว่างงาน มีความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัด

สุพรรณบุรี แตกต่างกับอาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อาชีพว่างงาน มีความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกับอาชีพเกษตรกร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อาชีพอิสระ/เจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกับอาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อาชีพอิสระ/เจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกับอาชีพเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกับอาชีพเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกับอาชีพอื่นๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่มีความแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่มีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ ของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ขอให้จัดระเบียบสถานที่จอดรถจักรยานยนต์ เพิ่มสถานที่จอดรถยนต์ เพิ่มระยะเวลาในการเยี่ยม และเพิ่มพัสดุบริเวณที่นั่งพักผ่อนติดต่อย่อมผู้ต้องขัง

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับบริการด้วย มาตรฐานเดียวกัน การให้บริการที่เพียงพอ และเหมาะสม ความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา และความสม่ำเสมอในการให้บริการ สามารถอภิปรายรายได้ ดังนี้

ความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญต่อการดูแลรักษาความสะอาดสถานที่จำหน่ายอาหาร เครื่องดื่มสำหรับผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง และการดูแลรักษาความสะอาดของห้องที่ใช้เยี่ยมผู้ต้องขัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจรัส ยศชัย (2564) กล่าวว่า การดำเนินการใดๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือของลูกค้า หมายถึง การบริการ นั่นคือการทำเพื่อผู้รับบริการได้รับความสุขและความสะดวกสบาย หรือเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในผลลัพธ์ของการกระทำ

ความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญต่อการจัดลำดับบัตรคิวการให้บริการ การแสดงถึงความเต็มใจในการให้บริการ การได้รับบริการตามลำดับ และการให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกษม อิทธิวุฒิ (2562) ความพึงพอใจต่อการบริการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชัน

เคชั่นไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดด้านความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการ คือ ระบบการจองเยี่ยมญาติสะดวก รวดเร็ว

การให้บริการที่พอเพียง และเหมาะสม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อเสียงประชาสัมพันธ์ได้ชัดเจน ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย ความเพียงพอของห้องน้ำ ความพอเพียงของที่นั่งพักผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง แสงสว่างภายในห้องเยี่ยมญาติเพียงพอ การระบายอากาศที่ดีในห้องเยี่ยมญาติ และสถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชสรณ์ กาญจนศิลานนท์ (2559) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ผลักดันให้เกิดการแสดงออกของบุคคล ซึ่งมาจากความคาดหวังที่มีในผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการจะได้รับ บุคคลจะทำการประเมินโดยเปรียบเทียบระหว่างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับกับความคาดหวังที่มีไว้ล่วงหน้า และปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการสร้างมูลค่า และความพึงพอใจ

ความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อขั้นตอนในการรับบริการชัดเจน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว และการบริการเยี่ยมคุมค่าตรงกับเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี(2563) กล่าวว่า การบริการที่ดีมีโครงสร้างประสบการณ์ที่มีค่าให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการควรมีความรู้ และทักษะที่จำเป็น การเข้าใจความต้องการของลูกค้า สามารถแก้ไขปัญหา ตัดสินใจ จัดการกับข้อร้องเรียน มีมารยาท และมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความต้องการให้บริการอย่างจริงใจ และเป็นมิตร

ความสม่ำเสมอในการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการรับฝากเงิน ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการส่งสินค้าให้ผู้ต้องขัง การให้ข้อมูลผู้ต้องขังผิดวินัย/งดเยี่ยม และการให้ข้อมูล/ขั้นตอนการเยี่ยมญาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maslow (1970,อ้างถึงในอรรถีย์ ปานคำ, 2561: 6-12) ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) เชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการ (wanting animal) และมนุษย์มีความยากที่จะพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ เมื่อมีความปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ จะเรียกร้องความพึงพอใจจากสิ่งอื่นๆ ต่อไป

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ มีเพศที่แตกต่างกัน พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรศ คำปัน (2565) ผลการวิจัยพบว่าเพศที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการฝึกวิชาชีพของผู้ต้องขังในเรือนจำอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอายุ มีอายุที่แตกต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ โชติพงศ์หิรัญย์ (2562) ผลการศึกษาความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกษม อิทธิวุฒิ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง พบว่า ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับ ปวช/ปวส/ปริญญาตรี เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการบริการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน พบว่า อาชีพแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยสิทธิ์ สุขประเสริฐ (2554) ผลการวิจัยพบว่า อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อกับผู้ต้องขังเรือนจำกลางชลบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยสิทธิ์ สุขประเสริฐ (2554) ผลการวิจัยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อกับผู้ต้องขังศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ โชติพงศ์หิรัญย์ (2562) ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

จากการศึกษาในครั้งนี้ เมื่อสังเคราะห์ข้อมูลแล้วนำเสนอเป็นแนวทางพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพในการเยี่ยมญาติของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

5.3.1 ในการบริการที่เพียงพอ และเหมาะสม ควรปรับปรุงพัฒนา ด้านสถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ จัดสรรให้มีความเหมาะสม เป็นระเบียบ เพียงพอต่อการให้บริการ

5.3.2 ในความสม่ำเสมอในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลผู้ต้องขังผิดวินัย/งดเยี่ยม ควรประชาสัมพันธ์ แบบติดประกาศบริเวณหน้าเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี และแบบออนไลน์ทางสื่อโซเชียลมีเดีย ในขั้นตอนการบริการ กฎระเบียบ และข้อมูลผู้ต้องขังที่ดงเยี่ยม ให้ญาติทราบเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณโดยเครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อได้ข้อมูลเชิงลึกในการศึกษาความพึงพอใจ เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับข้อเท็จจริงเชิงลึก วิเคราะห์พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ ตอบสนอง ความต้องการของผู้มารับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

5.4.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ที่ไม่ใช่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจ เช่น ความคาดหวังต่อการบริการ ความคิดเห็นต่อการบริการ

บรรณานุกรม

- กรมราชทัณฑ์ (2561) ระเบียบว่าด้วยการเยี่ยม การติดต่อของบุคคลภายนอกกับผู้ต้องขัง และการเข้าดูกิจการหรือติดต่อการทำงานกับเรือนจำ พ.ศ.2561, หน้า 1-9
- กรมราชทัณฑ์.(2564). ข่าวประชาสัมพันธ์ ดูแลผู้ต้องขังทุกคนตามหลักสิทธิมนุษยชน, **ปีงบประมาณ 2564** ค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2567 จาก <http://www.correct.go.th/?p=97624>
- กรมราชทัณฑ์.(2566). วิสัยทัศน์อธิบดีกรมราชทัณฑ์ นายสทการณ เพ็ชรนรินทร์, **ปีงบประมาณ 2567** ค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2567, จาก http://www.correct.go.th/?page_id=9829
- กรมราชทัณฑ์ (2567) รายงานสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์ทั่วประเทศ ณ วันที่ 1 มกราคม 2567, ค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2567 จาก http://www.correct.go.th/rt103pdf/report_table.php?date=2024-01-01&area=7&report=
- เกษม อธิวิฐณ์. (2562). ความพึงพอใจต่อการบริการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพและผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำกลางบางขวาง. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- แก้วตา ผู้พัฒนพงษ์. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร. วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 19. บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง (2498), รับรองในการประชุมสมัชชาสหประชาชาติว่าด้วยการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง ผ่านการเห็นชอบโดยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนและสังคม มติที่ 2076 (LXII) ลงวันที่ 13 พฤษภาคม 2520.
- จรัส ยศชัย (2563) ศึกษาคุณภาพการให้บริการการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จุฑาทิพย์ โชติพงศ์หิรัญย์ (2562) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของญาติที่มีต่อการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดพะเยา, สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
- จารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา (2564) ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตจังหวัดมหาสารคาม, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, (2559) การสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ลูกค้าในธุรกิจโรงแรมวารสารวิชาการ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชลลดา เจียมจิตวานิชย์ จิรพล จิยะจันทร์ และนพดล พันธุ์พานิช, (2562) ตัวแบบการเป็นผู้ประกอบการใหม่ของนักศึกษาปริญญาตรีสังกัดมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพและปริมณฑล, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
- ชัยสิทธิ์ สุขประเสริฐ (2554) ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อผู้ต้องขังศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางชลบุรี, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชีวรรณ เจริญสุข (2563) แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Satisfaction) ค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2567 จาก <https://maymayny.wordpress.com/2020/04/07/แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง/>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นันทิ จิตสว่าง.(2540) **หลักพันธุวิทยา : หลักการวิเคราะห์ระบบราชพันธุ์**. มูลนิธิพิบูลสงเคราะห์. กรมราชพันธุ์.
- น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ**, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ปวินท์ เทพคุณหิมนิตต์ และนพดล พันธุ์พานิช (2562) **การพัฒนาการบริหารจัดการไอทีขนาดกลางและขนาดย่อมในสวนภูมิภาค**, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
- ปิยรัฐ จำเภาว (2566) **ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเรือนจำอำเภอไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี**, มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ประกายดาว ไคร้มา (2564) **ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่**, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- ประมวล นาคสมบูรณ์ (2550) **การพัฒนาคุณภาพบริการ การเยี่ยมญาติของเรือนจำกลางจะเข้เกรา**, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2567 จาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- มติชนออนไลน์. (2563) **เกิดเหตุจลาจลในเรือนจำบุรีรัมย์ เสียชีวิต 19 ทูบสิ่งของ ดังต่อเนื่อง**, ค้นเมื่อ 19 มิถุนายน 2567 จาก <https://mgronline.com/local/detail/9630000031881>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2563) **คู่มือเทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ** สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. **ผลการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร**. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, บทที่ 2 หน้า 12
- เมษา เจริญโชควิทยา, วิโรจน์ เจษฎาภรณ์. (2558) **การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก**. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. บทที่ 4 หน้า 62-75.
- เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี(2567) **รายงานงานเยี่ยมญาติประจำวัน ฝ่ายสวัสดิการ ส่วนสวัสดิการเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี**, เดือน มกราคม 2567
- วัชเรศ คำปัน (2565) **ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการฝึกวิชาชีพของผู้ต้องขังในเรือนจำอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย**, สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแพซิฟิก.
- สุวิมล คำย่อย. (2555) **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี**. การค้นคว้าอิสระ, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก, มหาวิทยาลัยสยาม.
- อรัญ ปานคำ, (2561) **ความพึงพอใจในการเลือกบริโภคกล้วยเดี่ยวในเขตพื้นที่ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**, สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแพซิฟิก. หน้า 6-12

บรรณานุกรม (ต่อ)

อนุวัช ไทยสุชาติ (2556) **ทัศนคติของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อเรือนจำกลางคลองเปรม**, มหาวิทยาลัยเกริก.

Maslow, Abraham. (1970). **Motivation and Personality**. New York: Harper and
RoPublishers.

John D. Millet. (1954) **Management in the Public Service: The Quest for Effective
Performance**. University of California.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เฉพาะเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย	☐ หญิง
---------------------------	----------------------------
2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี	☐ 21-30 ปี
☐ 31-40 ปี	☐ 41-50 ปี
☐ 51-60 ปี	☐ 61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา	☐ มัธยมศึกษา
☐ ปวช./อาชีวศึกษา	☐ ปวส/ปวท/อนุปริญญา
☐ สูงกว่า/ปริญญาตรี	☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. อาชีพ

☐ ว่างาน	☐ อาชีพอิสระ/เจ้าของธุรกิจ
☐ ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ เกษตรกร	☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....	
5. รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท	☐ 10,001- 20,000 บาท
☐ 20,001- 30,000 บาท	☐ 30,001 บาทขึ้นไป
6. ช่วงเวลาที่มารับบริการ

☐ 08.30 – 12.00 นาฬิกา	☐ 12.01 – 15.00 นาฬิกา
--	--
7. ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

☐ บิดา /มารดา	☐ พี่-น้อง
☐ ภรรยา/สามี	☐ ปู่/ย่า/ตา/ยาย/ลุง/ป้า/น้า/อา
☐ เพื่อน	☐ บุตร
8. ประเภทผู้ต้องขังที่มาติดต่อเยี่ยม

☐ ระหว่างพิจารณาคดี / ยังไม่ตัดสิน
☐ ผู้ต้องขังตัดสินแล้วคดีเด็ดขาด / คดีถึงที่สุด

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเยี่ยมชมเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการเยี่ยมชมของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน					
1.1 การจัดลำดับบัตรคิวการให้บริการ					
1.2 การได้รับบริการตามลำดับ					
1.3 การให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
1.4 การแสดงถึงความเต็มใจในการให้บริการ เช่น พุดจาไพเราะ					
2. ความต้องการให้บริการที่ตรงตามกำหนดเวลา					
2.1 การบริการเยี่ยมคุ้มค่าตรงกับเวลา					
2.2 ขั้นตอนในการรับบริการชัดเจน					
2.3 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
3. การให้บริการที่เพียงพอ และเหมาะสม					
3.1 ความพอเพียงของที่นั่งพักผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง					
3.2 เสียงประชาสัมพันธ์ได้ยินชัดเจน					
3.3 ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย					
3.4 ความเพียงพอของห้องน้ำ					

ความพึงพอใจในการเยี่ยมญาติของญาติ ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3.5 สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ เพียงพอ					
3.6 โทรศัพท์ที่ใช้สื่อสารเสียงดังชัดเจน					
3.7 แสงสว่างภายในห้องเยี่ยมญาติเพียงพอ					
3.8 การระบายอากาศที่ดีในห้องเยี่ยมญาติ					
4. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ					
4.1 การให้ข้อมูลผู้ต้องคดีวินัย / งดเยี่ยม					
4.2 ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ รับฝากเงิน					
4.3 ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ส่งสินค้าให้ผู้ต้องขัง					
4.4 การให้ข้อมูล/ขั้นตอนการเยี่ยม					
5. ความก้าวหน้าในการปรับปรุงการ ให้บริการ					
5.1 การดูแลรักษาความสะอาดของที่นั่งพักผู้ มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง					
5.2 การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สำหรับผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง					
5.3 การดูแลรักษาสถานที่จำหน่ายอาหาร เครื่องดื่มสำหรับผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ต้องขัง					
5.4 การดูแลรักษาความสะอาดของห้องที่ใช้ เยี่ยมผู้ต้องขัง					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัด สุพรรณบุรี

คำชี้แจง : โปรดเขียนปัญหา หรือข้อเสนอแนะในการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขัง

1. ด้านสถานที่.....

.....

.....

.....

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร.....

.....

.....

.....

3. ด้านการจัดสวัสดิการให้แก่ญาติ หรือผู้มาติดต่อเยี่ยม.....

.....

.....

.....

4. ด้านอื่นๆ.....

.....

.....

.....

**** ขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ผศ.ดร.ผกาภรณ์ บุสบัง

บธ.ด. ศษ.ม.

ป.บัณฑิต(วิชาชีพครู) ศศ.บ.

รองอธิการบดี

สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

ผศ.ดร.รุ่งฤดี รัตนชัยศิลป์

บธ.ด. ศษ.ม.

ป.บัณฑิต(วิชาชีพครู) ค.บ.

รองอธิการบดี

สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

ดร.ณรงค์ ทมเจริญ

บธ.ด.

บธ.ม (การจัดการโลจิสติกส์)

บธ.ม (การเงินและการธนาคาร)

ศศ.บ (รัฐศาสตร์-การปกครอง)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายพลกฤษณ์ ถนอมพุดซา
วัน เดือน ปี เกิด	11 กุมภาพันธ์ 2529
ที่อยู่ปัจจุบัน	360 หมู่ 3 ตำบลท่าระหัด อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี 72000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2547 มัธยมศึกษา โรงเรียนราชสีมาวิทยาลัย พ.ศ.2552 ปริญญาตรี วศ.บ (วิศวกรรมอุตสาหการ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ที่ทำงานปัจจุบัน	เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักทัณฑวิทยาชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายรักษาการณ์ เรือนจำจังหวัดสุพรรณบุรี