

คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง
ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง

QUALITY OF SERVICE AND SATISFACTION OF PRISONER VISITATION
RELATIVES OF LAMPANG CORRECTIONAL INSTITUTION FOR DRUG-ADDICTS

พัชรารณ ชัยปัญญา
Patcharaporn Chaipanya

สาขาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
Department of Business Administration, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง 2) ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง และ 3) คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรของการวิจัย ได้แก่ ญาติผู้ต้องขังที่เข้ารับบริการเยี่ยมญาติ ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง จำนวน 5,947 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ญาติผู้ต้องขังที่เข้ารับบริการเยี่ยมญาติ ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ T-Test และ One-Way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง อยู่ในระดับมากที่สุด (3) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปางที่ไม่แตกต่างกัน และผู้ที่มาใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ความสัมพันธ์ และช่วงเวลาที่มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (4) คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของทัณฑสถาน บำบัดพิเศษลำปาง มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก ด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การตอบสนองของ ผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ การเอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการ และการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง ร้อยละ 80.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, การใช้บริการเยี่ยมญาติ, ทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ร.ศ. พ.ต.ท. ดร.กฤษณพงศ์ พูตระกูล (2564) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยกำลังเผชิญปัญหาการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ต้องขังในเรือนจำที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรือนจำ ทำให้เรือนจำไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากลที่คำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน จากสถิติผู้ต้องขังของกรมราชทัณฑ์ที่สำรวจเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2565 พบว่า ประเทศไทยมีจำนวนผู้ต้องขัง 264,325 คน ในเรือนจำและทัณฑสถานทั่วประเทศรวม 143 แห่ง ซึ่งเป็นจำนวนผู้ต้องขังที่สูงที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ผู้ต้องขังส่วนใหญ่เป็นผู้ต้องขัง คดีอาชญากรรมมีจำนวนทั้งสิ้น 189,861 คนหรือร้อยละ 81.45 ของผู้ต้องขังทั่วประเทศ (กรมราชทัณฑ์, 2565)

กรมราชทัณฑ์จึงได้จัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี อันประกอบด้วยนโยบายหลัก 4 ด้าน คือ รัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านองค์กร และด้านผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติตามนโยบายหลักด้านต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติราชการของกรมราชทัณฑ์มีระบบการบริหารจัดการที่ดีมีความชัดเจน โปร่งใส มีธรรมาภิบาล เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นการเสริมสร้างความมีศักดิ์ศรีของการเป็นหน่วยงานภาครัฐ พร้อมสร้างความไว้วางใจและศรัทธาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดไป อย่างไรก็ตาม กระบวนการเยี่ยมเยียนนี้ต้องอาศัยการจัดการและบริการที่มีคุณภาพจากเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

คุณภาพการให้บริการขององค์กร เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของญาติผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขัง หากการบริการมีความเป็นระบบ รัดกุม และตอบสนองต่อความต้องการของผู้เยี่ยมได้อย่างเหมาะสม จะช่วยให้กระบวนการเยี่ยมญาติเป็นไปอย่างราบรื่น และลดความตึงเครียดหรือความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ในทางตรงกันข้าม หากการบริการขาดคุณภาพ เช่น การจัดการที่ไม่เป็นระบบหรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน อาจส่งผลให้ผู้เยี่ยมรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาการร้องเรียนหรือความขัดแย้งได้

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานที่มีการให้บริการเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากในการปรับปรุง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานบริการ การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นอีกทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง

สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศ, อายุ, อาชีพ, ภูมิลำเนา, ความสัมพันธ์, ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังในทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง
2. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังในทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ญาติผู้ต้องขังที่มาใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง ปี 2567 ตั้งแต่เดือน มกราคม - กันยายน รวมทั้งหมด 5,947 คน (ที่มา: รายงานกรมราชทัณฑ์ในปี 2567 ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง ทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยข้อมูลตัวแปร ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองของผู้ให้บริการต่อการให้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และการเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

2.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ดำเนินการเริ่มตั้งแต่เดือน กันยายน ถึง ธันวาคม 2567

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

พาราซูรามานและคณะ (Parasuraman. et al. 1990; Parasuraman and Grewal. 2000) ได้กล่าวไว้ว่า ในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจโดยจำแนกคุณลักษณะของคุณภาพการบริการไว้ทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการงานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ และวัสดุต่างๆ เป็นต้น

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ คือ การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการงานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ

3. การตอบสนอง คือ การให้บริการผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการได้ทันทีและผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ การบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ คือ ผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Aday and Andersen (1975) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจและความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้บริการนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุด ซึ่งนำมาใช้ในการประเมิน สํารวจ ในด้านของระบบบริการในการเข้าถึงผู้ให้บริการ มี 6 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่ออรรถาัยและความสนใจของผู้ให้บริการ คือ การแสดงออกจากการกระทำที่มีความอรรถาัยที่ดี เป็นมิตรมีความเป็นกันเอง ใส่ใจ ดูแลห่วงใยต่อผู้ให้บริการ เช่น มีคำพูดเชิงบวก มนุษย์สัมพันธ์ มีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือ และมีความเอาใจใส่

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ มีดังนี้ การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่นั้นๆ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการสนใจใส่ใจต่อผู้ให้บริการ และได้รับการติดตามผลงาน

3. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ มีดังนี้ การไปใช้บริการในสถานที่นั้นๆ ซึ่งต้องรอคอย ได้รับการดูแล ขณะที่ลูกค้ามีความต้องการช่วยเหลือ และมีความสะดวกสบายในสถานที่ใช้บริการ

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of Care) คือ คุณภาพของการ ให้บริการ มีดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณภาพสินค้าหรือบริการ

5. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket Cost) คือ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ มีดังนี้ ราคามีความยุติธรรม และมีความสมเหตุสมผลไม่เอาัดเอาเปรียบลูกค้าหรือผู้บริโภค

6. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information) เช่น ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมชัย สารภาพ และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารสาขา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามลักษณะลูกค้าด้านอายุ ($F = 20.25$, Sig.000) ระดับการศึกษา ($F = 4.49$, Sig.004) การประกอบอาชีพ ($F = 4.18$, Sig.000) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม คุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับมาก ($r = .72$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนองค์ประกอบที่จับต้องได้ โดยมีค่า $r = .69$ การรับรอง ($r = .67$) ความรับผิดชอบ ($r = .58$) และความเห็นอกเห็นใจมีความสัมพันธ์เท่ากับ $r = .48$ ตามลำดับ

ธนา พิพัฒน์วิศาล (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล ผลการศึกษา พบว่า 1.ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล จำแนกตามปัจจุบันประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจุบันประชากรศาสตร์ด้านเพศและด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านประเภทของผู้ใช้บริการ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ต่อเดือน และด้านเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2.ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ได้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมฤทัย แก้วใจ และคณะ (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนงในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก

โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

2) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานะของผู้มาติดต่อราชการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Qquestionnaire) โดยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวคิดในการออกแบบ แบบสอบถาม ซึ่งจะมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ความสัมพันธ์ และช่วงเวลาที่มารับบริการ แบบสอบถามเป็นแบบรายการ (Check List) และให้กรอกรายละเอียดและตอบคำถามลงในช่องว่างที่กำหนด โดยให้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลแบบมาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) มีจำนวน 6 ข้อ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ 1.ชาย 2.หญิง และ 3.อื่นๆ

คำถามข้อที่ 2 อายุ ได้แก่ 1. ไม่เกิน 20 ปี 2. 21 – 30 ปี 3. 31 – 40 ปี 4. 41 – 50 ปี และ 5. 51 ปีขึ้นไป

คำถามข้อที่ 3 อาชีพ ได้แก่ 1. รับราชการ 2. รัฐวิสาหกิจ 3. ธุรกิจส่วนตัว 4. พนักงานบริษัท 5. เกษตรกรรม 6. นักเรียน/นักศึกษา 7. ว่างาน และ 8. อื่นๆ

คำถามข้อที่ 4 ภูมิลำเนา ได้แก่ 1. ภาคเหนือราชการ 2. ภาคกลาง 3. ภาคใต้ 4. ภาคตะวันออก และ 5. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำถามข้อที่ 5 ความสัมพันธ์ ได้แก่ 1. บิดา/มารดา 2. บุตร 3. พี่น้อง 4. เพื่อน 5. สามเณร/ภรรยา 6.ญาติ และ 7. อื่นๆ

คำถามข้อที่ 6 ช่วงเวลาที่มารับบริการ ได้แก่ 1. 08.30 – 12.00 น. และ 2. 13.00 – 15.00 น.

ส่วนที่ 2. เป็นคำถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ประเภทแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) เกณฑ์การวัดแบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย 1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2. ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ 3. การตอบสนองของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และ 5. การเอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 3. เป็นคำถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ประเภทแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) เกณฑ์การวัดแบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย 1. อรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ 2. การประสานงานของการบริการ 3. ความสะดวกที่รับจากการบริการ 4. คุณภาพของการบริการ และ 5. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อขออนุญาตเกี่ยวกับการทำวิจัยในหน่วยงานกับผู้อำนวยความสะดวกสถาบันบำบัดพิเศษลำปาง เพื่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลผู้เข้ามาใช้บริการเยี่ยมญาติ ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง
2. ติดต่อประสานงานกับทางบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อออกหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
3. แจกแบบสอบถามจำนวน 375 ชุด ให้ประชาชนที่มาเยี่ยมญาติ ที่ทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง โดยผู้วิจัยจะรับแบบสอบถามคืนด้วยตัวเอง เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลในแต่ละส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ความสัมพันธ์ และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. คุณภาพการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ, ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ, การตอบสนองของผู้ให้บริการต่อการให้บริการ, การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และการเอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการ โดยนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ญาติผู้ต้องขัง ได้แก่ อรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ, การประสานงานของการบริการ, ความสะดวกที่รับจากการบริการ, คุณภาพของการบริการ และข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

4.1 ใช้สถิติการวิเคราะห์แบบ Independent Samples T-Test และ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1

4.2 ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41 ปี – 50 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 มีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 ภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ จำนวน 323 คิดเป็นร้อยละ 86.1 มีความสัมพันธ์เป็นบิดา/มารดา จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 และมารับบริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.50) การเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.47) การตอบสนองของผู้ให้บริการต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.46) และด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.40) ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) รองลงมา คือ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) คุณภาพของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) การประสานงานของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.50) และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1 ด้านเพศ (p =.561)	T-Test	ไม่แตกต่าง
สมมติฐานที่ 1.2 ด้านอายุ (p =.001)	Oneway ANOVA	แตกต่าง
สมมติฐานที่ 1.3 ด้านอาชีพ (p <.001)	Oneway ANOVA	แตกต่าง
สมมติฐานที่ 1.4 ด้านภูมิภาค (p =.018)	Oneway ANOVA	แตกต่าง
สมมติฐานที่ 1.5 ด้านความสัมพันธ์ (p =.034)	Oneway ANOVA	แตกต่าง
สมมติฐานที่ 1.6 ด้านช่วงเวลาที่มารับบริการ (p =.002)	T-Test	แตกต่าง

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 เพศ, อายุ, อาชีพ, ภูมิลำเนา, ความสัมพันธ์, ช่วงเวลาที่มารับบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังในทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง พบว่า

ผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปางที่ไม่แตกต่างกัน และผู้ที่มาใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ความสัมพันธ์ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ($p < .001$)	Multiple Regression	พบผล
มีความน่าเชื่อถือถือของการให้บริการ ($p = .660$)	Multiple Regression	ไม่พบผล
การตอบสนองของผู้ให้บริการต่อการให้บริการ ($p < .001$)	Multiple Regression	พบผล
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ($p < .001$)	Multiple Regression	พบผล
การเอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการ ($p < .001$)	Multiple Regression	พบผล

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจผู้ให้บริการ ของ ทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง พบว่า คุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $F(5,369)$, $p < .001$, $R^2 = .804$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณ $R = 0.898^a$ และมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .807 แสดงว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของทัณฑสถาน บำบัดพิเศษลำปาง มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 4 ด้าน คือ การตอบสนองของผู้ให้บริการต่อการให้บริการ ($\beta = .380$) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ($\beta = .277$) การเอาใจใส่ดูแลผู้ให้บริการ ($\beta = .246$) และการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ($\beta = .162$) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง ร้อยละ 80.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติ

แก้วใจ และคณะ (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนงในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ แสดงว่า ในการรับบริการแต่ละครั้งผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อการให้ความมั่นใจผู้มาใช้บริการและความน่าเชื่อถือของการให้บริการ เนื่องจากอาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการมองว่า ต้องมีการยืนยันข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นความลับที่ไม่อยากเปิดเผย ดังนั้น การเข้ามาใช้บริการตั้งแต่ครั้งแรกจนถึงปัจจุบัน ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นไม่มีการรั่วไหล ถูกเปิดเผยหรือนำเอกสารไปแอบอ้างใช้ในทางที่ผิด ประกอบกับการบริการที่มี service mind จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังในทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปางที่ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้มาใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ ภูมิสำเนา ความสัมพันธ์ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ธนา พิพัฒน์วิศาล (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล ผลการศึกษา พบว่า ปัจจุบันประชากรศาสตร์ด้านเพศและด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านประเภทของผู้ใช้บริการ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ต่อเดือน และด้านเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกัน แสดงว่า ความแตกต่างระหว่างเพศไม่ได้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญหรือตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจต่อการบริการ แต่อาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ เป็นองค์ประกอบ ได้แก่ อายุ อาชีพ ภูมิสำเนา ความสัมพันธ์ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะความเป็นปัจเจกบุคคล จึงทำให้เกิดความรู้สึกและความคาดหวังต่อการใช้บริการแต่ละครั้งที่แตกต่างกันออกไป

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของทัณฑสถาน บำบัดพิเศษลำปาง มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก ($r = .802$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ เฉลิมชัย สารภาพ และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารสาขา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับมาก ($r = .72$) แสดงว่า การบริการที่ดี

มีเป้าหมาย มีมาตรฐานจะส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดีขึ้นไปด้วย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะความน่าเชื่อถือของการให้บริการอาจไม่มีผลโดยตรงต่อการมารับการเยี่ยมของญาติ เนื่องจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมาเยี่ยมมักเกี่ยวข้องกับความเป็นของบุคคลหรือบริบททางสังคมมากกว่าความน่าเชื่อถือของระบบการให้บริการของทางทัศนสถานบำบัดพิเศษลำปาง ผู้ใช้บริการมักให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่น แม้ระบบจะมีปัญหาญาติก็ยังคงเยี่ยม เพื่อแสดงความห่วงใย พุดคุย ให้กำลังใจ รวมไปถึงเพื่อรักษาความสัมพันธ์ เป็นต้น โดยเฉพาะเมื่อไม่มีทางเลือกอื่น หรือความคุ้นชินกับระบบเดิมที่ใช้งานอยู่แล้ว ทำให้ความน่าเชื่อถือของบริการมีผลกระทบเพียงเล็กน้อยต่อการตัดสินใจ มีความสอดคล้องกับ (รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต” พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลด้านคุณภาพบริการด้านการสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.692 เมื่อบุคลากรในโรงพยาบาลมีทักษะที่ดีในการให้บริการ มีการสื่อสารข้อมูลที่ตรงประเด็น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกมั่นใจในสิ่งที่ได้รับ ผู้รับบริการจะเกิดความเชื่อมั่นของการบริการ ส่งผลถึงการรับรู้ถึงความคุ้มค่า และความเชื่อมั่นในการให้บริการที่ได้รับมีคุณภาพ และจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งที่มาเข้ารับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ศึกษาปัจจัยเพิ่มเติม ด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง เช่น ทักษะต่อการให้บริการ, ความคาดหวังต่อการบริการ
2. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังโดยละเอียด เพื่อสำรวจความต้องการและปัญหาที่ผู้ให้บริการเยี่ยมญาติกำลังพบเจอและแนวทางในการแก้ปัญหา
3. ศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาโดยวิเคราะห์ความรู้สึกเชิงลึกทางความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้เยี่ยมญาติ เพื่อพัฒนาการบริการของการให้บริการเยี่ยมเพื่อลดความกังวล และช่วยยกระดับความพึงพอใจอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎพงษ์ พุทธะกุล. (2564). ปัญหาการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ต้องขังในเรือนจำ. สืบค้น เมื่อ 12 ธันวาคม 2567. จาก <http://researchcafe.tsri.or.th/judicial-process>.
- กรมราชทัณฑ์. (2565). สถิติผู้ต้องขังของกรมราชทัณฑ์. รายงานกรมราชทัณฑ์ในปี 2565. กรุงเทพมหานคร.
- _____. (2567). สถิติผู้ต้องขังของกรมราชทัณฑ์. รายงานกรมราชทัณฑ์ในปี 2567. ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง ทัณฑสถานบำบัดพิเศษลำปาง จังหวัดลำปาง.
- เฉลิมชัย สารภาพ และคณะ. (2565). อิทธิพลคุณภาพบริการในการให้บริการสินเชื่อที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร. วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 3 (กัญญาณ-ธันวาคม 2565).
- ธนา พิพัฒน์วิศาล. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต. การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมฤทัย แก้วใจ และคณะ. (2567). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเซาท์อีสต์บางกอก).
- Aday, L.A. and R. Andersen. (1975). Development of indices of Access to Medical Care. Michigan: Ann arbor Administration Press.
- Parasuraman. et.al.,Z, (1990). Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions And expectations. New York: Free Press.
- Parasuraman, A. & Grewal, D. (2000). The impact of technology on the quality–value–loyalty chain: A research agenda. Journal of academic of marketing science, 28, 168–174.