Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (2), March-April 2025
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index

Factors Affecting the Quality of Services Provided by Maha Sarakham Provincial Prison Hospital

Koravit Hongtup, Phakdee Phosing and Yupaporn Yupass
Master of Public Administration, Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand
[1]E-mail: koravit.hongtup@outlook.co.th, ORCID ID: https://orcid.org/0009-0004-6209-349X
[2]E-mail: elip_ana@hotmail.com, ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-1596-9653
[3]Corresponding e-mail: yupaporn_yu1@yahoo.com, ORCID ID: https://orcid.org/0000-0003-3532-0808
Received 08/10/2024 Revised 11/10/2024 Accepted 11/11/2024

Abstract

Background and Objective: The hospital within the Mahasarakham Provincial Prison plays a crucial role as it serves as a primary healthcare provider for inmates, significantly impacting their quality of life and well-being. Ensuring the provision of high-quality healthcare services is essential. This research aims to: (1) assess the quality of services provided at the hospital, (2) identify factors influencing the quality of service, and (3) offer recommendations for improving the healthcare services at Mahasarakham Provincial Prison.

Research Methodology: This study utilized a quantitative research approach. The sample consisted of 337 service recipients from the Mahasarakham Provincial Prison healthcare facility. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, followed by stratified sampling using proportional stratification, and obtained through simple random sampling. The data collection instrument was a questionnaire, with a reliability coefficient of 0.86. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple linear regression analysis.

Results: The overall quality of healthcare services provided in the hospital was rated as high. (1) Six key factors were found to significantly influence service quality at a .05 level of significance, ranked from most to least influential: personnel, cooperation with other organizations, service recipient participation, resources, technology, and performance. These factors collectively predicted 80% of the variation in service quality. (2) Recommendations for improving the quality of services include: installing more bathrooms in the hospital area, encouraging staff to communicate more politely and clearly, and ensuring staff are more responsive to questions.

Conclusion: The study found that the overall quality of services at the Mahasarakham Provincial Prison Hospital is at a high level. Personnel, inter-organizational cooperation, service recipient participation, resources, technology, and performance are critical factors influencing this quality. These factors can predict 80% of service quality variation. Key recommendations for improvement include adding more facilities, fostering polite communication, and increasing staff responsiveness to inmate inquiries.

Keywords: Factors Affecting; Service Quality; Health Facility; Maha Sarakham Provincial Prison

Citation:
Hongtup, K., Phosing, P., & Yupass, Y. (2025). Factors Affecting the Quality of Services Provided by Maha Sarakham Provincial Prison Hospital. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (2), 879-890;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.282340

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (2), March-April 2025
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

กรวิชญ์ หงทัพ, ภักดี โพธิ์สิงห์ และยุภาพร ยุภาศ
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: สถานพยาบาลในเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม มีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากสถานพยาบาลในเรือนจำเป็นที่พึ่งพาสำหรับผู้ต้องขัง การให้บริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ต้องขัง การวิจัยครั้นี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม และ (3) ข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

ระเบียบวิธีการวิจัย: ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการจากสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 337 ตัวอย่าง กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ จากนั้นทำการแบ่งชั้นภูมิกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การแบ่งชั้นภูมิ แบบเป็นสัดส่วน และได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเชิงเส้นตรง

ผลการวิจัย: 1) ระดับคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำ ทั้ง 6 ปัจจัย มีความสัมพันธ์พหุคูณกับการคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำ โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก และมีผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 6 ปัจจัย เรียงลำดับปัจจัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ปัจจัยบุคลากร, ปัจจัยการมีความร่วมมือกับองค์การอื่น, ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ, ปัจจัยทรัพยากร, ปัจจัยเทคโนโลยี และปัจจัยการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยทั้ง 6 ตัวแปร สามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพ การให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ได้อย่างถูกต้องร้อยละ 80 3) ข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ควรมีห้องน้ำสำหรับ ผู้ต้องขังในพื้นที่สถานพยาบาล ควรให้ผู้ปฏิบัติงานพูดคุยด้วยภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย และต้องการ ให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจในการตอบคำถามมากขึ้น

สรุปผล: คุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลในเรือนจำโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลสำคัญ ต่อคุณภาพบริการ คือ บุคลากร การร่วมมือกับองค์การอื่น การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ทรัพยากร, เทคโนโลยี และการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถทำนายคุณภาพการบริการได้ร้อยละ 80 ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ได้แก่ การเพิ่มห้องน้ำ การใช้ภาษาที่สุภาพ และการมีท่าทีเต็มใจในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผล; คุณภาพการให้บริการ; สถานพยาบาล; เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

บทนำ

หลักการและแนวคิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ต้องขัง ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และวิวัฒนาการของการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องขัง โดยเฉพาะสิทธิในการได้รับการรักษา พยาบาล เนื่องจากเป็นสิทธิในการดำเนินชีวิตอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ผู้ต้องขังพึงได้รับการปฏิบัติในฐานะของการเป็นมนุษย์ ซึ่งควรได้รับการบริการที่เหมาะสมและมาตรฐานเดียวกับประชาชนทั่วไป โดยรัฐธรรมนูญแห่ง

Citation: Hongtup, K., Phosing, P., & Yupass, Y. (2025). Factors Affecting the Quality of Services Provided by Maha Sarakham Provincial Prison Hospital. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (2), 879-890;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.282340

ราชอาณาจักรไทย ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ สำหรับนโยบายด้านสุขภาพจัดอยู่ในแนวด้านนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐด้านสังคมเป็นหลัก ซึ่งนโยบายด้านสุขภาพดังกล่าวถือได้ว่าเป็นรากฐานของการพัฒนาสุขอนามัย มาตรา 82 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้ระบุว่า “รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการ ที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพเพียงพอ” (ราชกิจจานุเบกษา (2560, 6 เมษายน)

สำหรับประเทศไทย ตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2558 มอบหมายให้ กระทรวงยุติธรรมเป็นหน่วยงานหลักรับข้อเสนอเรื่องสิทธิของผู้ต้องขังและสิทธิในการได้รับบริการ สาธารณสุขจากรัฐไปพิจารณาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วนซึ่งกระทรวงยุติธรรม ได้จัดประชุมหารือสิทธิของผู้ต้องขังและสิทธิในการรับบริการสาธารณสุขจากรัฐ โดยที่ประชุมได้มีมติให้กระทรวงสาธารณสุขร่วมกับกรมราชทัณฑ์และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขสำหรับผู้ต้องขังในเรือนจำให้สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลและปัญหาด้านสุขภาพของผู้ต้องขังที่พบในปัจจุบัน ตลอดจนการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขสำหรับผู้ต้องขังในเรือนจำต่อไป โดยกระทรวงสาธารณสุขเห็นความสำคัญว่าประชาชนทุกคนควรมีโอกาสเข้าถึงโรงพยาบาล เมื่อเจ็บป่วยและโดยเฉพาะในกลุ่มผู้ต้องขังที่เจ็บป่วยในเรือนจำ การให้บริการทางการแพทย์เรือนจำทุกแห่งต้องจัดให้มีแพทย์ อย่างน้อย 1 คน ที่มีความรู้ทางจิตบำบัด การบริการด้านการแพทย์ในเรือนจำนั้น ควรมีการเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับโรงพยาบาลของชุมชนและศูนย์จิตบำบัด ในกรณีที่พบผู้ต้องขังมีปัญหา สุขภาพจิตจะได้มีการประสานงานและบำบัดรักษาได้อย่างเหมาะสมและเรือนจำจะต้องจัดบริการ ด้านทันตกรรมให้แก่ผู้ต้องขังทุกคนด้วย โดยแต่ละวันควรตรวจอาการของผู้ต้องขังที่เจ็บป่วยหรือแจ้งว่า เจ็บป่วยติดตามดูแลเป็นพิเศษ หากพบว่าผู้ต้องขังรายใดมีความจำเป็นต้องส่งไปรักษาภายนอกเรือนจำ ให้รายงานต่อผู้บัญชาการเรือนจำ เจ้าหน้าที่ด้านการแพทย์ในเรือนจำจะต้องตรวจตราและเสนอความเห็น ต่อผู้บัญชาการเรือนจำเสมอ ผู้บัญชาการเรือนจำจะต้องพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับข้อเสนอนั้นทันที (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2564)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานของสถานพยาบาลในเรือนจำนั้น เป็นสิ่งจำเป็นทั้งในด้านการปกครองเหตุผลทางการแพทย์ และหลักมนุษยธรรม ทั้งยังมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการอนามัย สุขาภิบาล ตามข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการปฏิบัติต่อนักโทษขององค์การสหประชาชาติ โดยมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานเรือนจำและสามารถอธิบายให้บุคคลภายนอก ที่เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เนื่องจากการเจ็บป่วยเป็นภาวะวิกฤตของแต่ละคน หากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมและทันเวลาอาจทำให้เกิดการสูญเสียชีวิต อวัยวะเกิดความบกพร่องในการทำงานของอวัยวะ สำคัญได้ การรักษาพยาบาลในเรือนจำจะไม่เกิดผลดี หากมีความล่าช้า ผู้ป่วยในเรือนจำอาจเสียโอกาส ในการอยู่รอดทุกนาทีที่ผ่านไป จึงมีความพยายามในการจัดระบบบริการที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง ดังกล่าวซึ่งการรักษาพยาบาลผู้ต้องขังนี้จะรวมไปถึงการรักษาพยาบาลผู้ต้องขังทั้งในขณะที่ถูกควบคุมอยู่ภายในเรือนจำและการอนุญาตให้ผู้ต้องขังออกรักษาตัวภายนอกเรือนจำด้วยและในส่วนนี้ก็รวมถึงการอนามัยและสุขาภิบาลเรือนจำ การป้องกันโรคระบาดในเรือนจำเช่นกัน (ชัชชัย นาลี และคณะ, 2562) เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ในฐานะที่เป็นส่วนราชการในสังกัดของกรมราชทัณฑ์ มีภารกิจสำคัญ ในการดำเนินงานควบคุมผู้ต้องขังที่กระทำผิดและได้ส่งตัวเข้ามาสู่เรือนจำตามกฎหมาย โดยมีหน้าที่และภารกิจสำคัญในการดำเนินการทางทัณฑปฏิบัติ จัดการศึกษาในระดับต่าง ๆ จัดสวัสดิการสงเคราะห์ ตลอดจนการดำเนินงานทางด้านสาธารสุขให้แก่ผู้ต้องขัง ซึ่งมีสถานพยาบาลของเรือนจำเป็นผู้ขับเคลื่อน การดำเนินงานให้บริการทางการแพทย์ ตรวจรักษาโรค และให้บริการทางสาธารณสุขทั้งแก่เจ้าหน้าที่ บุคลากรของเรือนจำ และผู้ต้องขังทั่วไปของเรือนจำ โดยมีบทบาทและภารกิจหลัก

Citation: Hongtup, K., Phosing, P., & Yupass, Y. (2025). Factors Affecting the Quality of Services Provided by Maha Sarakham Provincial Prison Hospital. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (2), 879-890;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.282340

ที่เป็นไปเพื่อตอบสนอง ต่อแนวนโยบายของกรมราชทัณฑ์ (ธงชัย ทองคำ, 2563) ทั้งนี้จากการดำเนินงานที่ผ่านมาของสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ได้มีการประสบกับปัญหาสำคัญในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การขาดการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ความชัดเจนของหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ปัญหาความเพียงพอและทั่วถึงของผู้ปฏิบัติงาน ปัญหางบประมาณในการรักษาพยาบาลมีอยู่จำนวนจำกัดทรัพยากรในการดูแลรักษาผู้ต้องขังป่วยที่ได้รับจากโรงพยาบาลปฐมภูมิในพื้นที่ไม่เพียงพอ การขาด ความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกทางด้านสาธารณสุขเข้ามาช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน ปัญหาการขึ้นทะเบียนสิทธิในการรักษาพยาบาลสำหรับผู้ต้องขังเพื่อให้เข้าถึงบริการฯลฯ ล้วนแต่เป็นปัญหาที่ยังต้องเร่งให้การแก้ไข (เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม, 2566)

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเป็นการจำเป็นและสำคัญที่จะต้องมีการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม และนำไปสู่ความเข้าใจถึงปัจจัยทางการบริหารในฐานะที่เป็นตัวแปรอันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคามให้มีคุณภาพ มาตรฐาน สามารถตอบสนอง ต่อภารกิจของเรือนจำและกรมราชทัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ปัจจัยการมีเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรอื่นปัจจัยการปฏิบัติงาน ปัจจัยบุคลากร ปัจจัยเทคโนโลยี และปัจจัยทรัพยากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทบทวนวรรณกรรม

1. ความหมายของการบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการไว้ว่า หมายถึง การบริการเป็นกระบวนการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการ

วิชัย อุระอิต (2559) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการไว้ว่า หมายถึง ลักษณะของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่าแต่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้

Zeithaml et al (2018) อธิบายว่า การบริการคือกิจกรรมหรือกระบวนการ ที่มีความไม่จับต้องได้ ซึ่งดำเนินการเพื่อให้เกิดคุณค่าแก่ลูกค้าหรือผู้บริโภค การบริการมักจะมีลักษณะเป็นการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกันและมักต้องการการมีส่วนร่วมจากลูกค้า

Kotler (2003) ได้ให้ความหมายของคำว่าการบริการไว้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในงาน ด้านต่าง ๆ ทั้งบริการภายในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ

Citation:
Hongtup, K., Phosing, P., & Yupass, Y. (2025). Factors Affecting the Quality of Services Provided by Maha Sarakham Provincial Prison Hospital. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (2), 879-890;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.282340

Gronroos (2007) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยชุดของกิจกรรม ที่เกิดขึ้นในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการและมีเป้าหมายเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ ให้กับลูกค้า

ทั้งนี้จากนิยามความหมายของคำว่าการบริการข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของการบริการได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่าแต่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้ โดยเป็นกระบวนการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการ และเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ ทั้งบริการภายในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขตพื้นที่ของการวิจัย

เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผู้วิจัยได้นำปัจจัยการบริหารองค์การตามแนวคิดของ (Tilles, 1963 and Leavitt and Pondy, 1964) จำนวนทั้งสิ้น 6 ปัจจัย ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ
2.1.2 ปัจจัยการมีเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรอื่น
2.1.3 ปัจจัยการปฏิบัติงาน
2.1.4 ปัจจัยบุคลากร
2.1.5 ปัจจัยเทคโนโลยี
2.1.6 ปัจจัยทรัพยากร

2.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดการประเมินคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลหรือ SERVQUAL ตามแนวคิดของ Babakus, et. al. (1991), Scardina, (1991), Zeithaml et al (1990) and Parasuraman et al (1985) ซึ่งประกอบด้วยการประเมินคุณภาพ การให้บริการของสถานพยาบาล จำนวนรวม 5 ด้าน ได้แก่

2.2.1 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
2.2.2 ด้านความเชื่อมั่น
2.2.3 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2.2.4 ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ
2.2.5 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

3. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร ได้แก่ ประชากรที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการจากสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งประกอบด้วย ดังนี้ (เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม, 2566)

3.1.1 เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 93 คน

3.1.2 ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 2,021 คน แบ่งเป็นผู้ต้องขังชาย จำนวน 1,814 คน และผู้ต้องขังหญิง จำนวน 207 คน

รวมจำนวนประชากรที่ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 2,114 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนผู้รับบริการจากสถานพยาบาลเรือนจำ จังหวัดมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 337 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยสูตรของ (Yamane, 1973) จากนั้นทำการแบ่งชั้นภูมิกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การแบ่งชั้นภูมิ แบบเป็นสัดส่วน (Stratified

Citation: Hongtup, K., Phosing, P., & Yupass, Y. (2025). Factors Affecting the Quality of Services Provided by Maha Sarakham Provincial Prison Hospital. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (2), 879-890;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.282340

Proportional Sampling) และได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ประกอบด้วยดังนี้

3.2.1 เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 15 คน
3.2.2 ผู้ต้องขังชายเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 289 คน
3.2.3 ผู้ต้องขังหญิงเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 33 คน
รวมจำนวนทั้งสิ้น 337 คน

เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผล ต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่าของ ลิเคิร์ท (Likert's Five Rating Scales) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) โดยมี 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสถาน พยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา คุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องแบบสอบถามที่ได้รับคืนปรากฏว่าสมบูรณ์ถูกต้อง ทั้งหมดนำแบบสอบถาม ลงรหัส (Coding Form) การวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ 5 ระดับตามวิธีการของ ลิเคิร์ท (Likert) และกำหนดการแปลความหมายคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ดังนี้ (รังสรรค์ สิงหเลิศ, 2551)

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจง ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) ใช้การเลือกตัวแปร โดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression)

4. ข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

Citation: Hongtup, K., Phosing, P., & Yupass, Y. (2025). Factors Affecting the Quality of Services Provided by Maha Sarakham Provincial Prison Hospital. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (2), 879-890;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.282340

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (2), March-April 2025
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นราย

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการฯ โดยรวมและรายด้าน	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.78	0.28	มาก
2. ด้านความเชื่อมั่น	3.68	0.33	มาก
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.22	0.18	มากที่สุด
4. ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	3.46	0.21	มาก
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.19	0.19	มาก
โดยรวม	**3.87**	**0.16**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคามโดยรวม และรายด้านมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ($\overline{X}$ = 3.87, S.D. = 0.16) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายด้านจะพบว่า คุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับรายด้าน ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.18), ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.19, S.D. = 0.19), ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 3.78, S.D. = 0.28), ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 3.68, S.D. = 0.33) และสุดท้าย ได้แก่ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\overline{X}$ = 3.46, S.D. = 0.21)

2. ผลการวิเคราะห์การถดถอยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ปรากฏดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคามโดยรวม

ตัวแปรอิสระ	b	S.E.	β	t	Sig.
(Constant)	0.44	0.13	-	3.24	0.00
1. ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ (X_1)	0.19	0.02	0.37	10.48	0.00**
2. ปัจจัยการมีความร่วมมือกับองค์กรอื่น (X_2)	0.25	0.02	0.40	15.62	0.00**
3. ปัจจัยการปฏิบัติงาน (X_3)	0.10	0.03	0.14	3.80	0.00**
4. ปัจจัยบุคลากร (X_4)	0.32	0.02	0.47	16.75	0.00**
5. ปัจจัยเทคโนโลยี (X_5)	0.08	0.01	0.17	6.23	0.00**
6. ปัจจัยทรัพยากร (X_6)	0.13	0.02	0.36	8.24	0.00**
$R = 0.90$, $R^2 = 0.80$, $R^2_{adj.} = 0.80$					

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคามโดยรวมซึ่งใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) มีดังนี้

Citation:
Hongtup, K., Phosing, P., & Yupass, Y. (2025). Factors Affecting the Quality of Services Provided by Maha Sarakham Provincial Prison Hospital. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (2), 879-890;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.282340

1. ปัจจัยที่นำเข้ามาศึกษา ทั้ง 6 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม เท่ากับ 0.90 (R = 0.90) ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระ ทั้ง 6 ตัวรวมกัน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคามโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก คือ ร้อยละ 90.00

2. ปัจจัยที่นำเข้ามาศึกษา ทั้ง 6 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับคุณภาพ การให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคามโดยรวมเท่ากับ 0.80 (R^2 = 0.80) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระ ทั้ง 6 ตัว รวมกันสามารถอธิบายการผันแปรหรือการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพ การให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ 80.00 ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์จะสามารถสร้างสมการถดถอยเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ (Unstandardized) มีดังนี้

$$\hat{Y} = 0.44 + (0.32X_4) + (0.25X_2) + (0.19X_1) + (0.13X_6) + (0.10X_5) + (0.08X_3)$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized) มีดังนี้

$$\hat{Z} = 0.47Z_4 + 0.40Z_2 + 0.37Z_1 + 0.36Z_6 + 0.17Z_5 + 0.14Z_3$$

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย แนวทางการพัฒนาการกระทำผิดวินัยที่มีค่าความถี่จากมากที่สุดไปน้อย ที่ได้ดังนี้ ควรมีห้องน้ำในพื้นที่สถานพยาบาล ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานพูดคุยด้วยภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่ายมากขึ้น ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานสถานพยาบาลมีความยินดี-เต็มใจในการตอบคำถามมากขึ้น ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานใส่ใจต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น ควรรับฟังความคิดเห็นโดยไม่เลือก ปฏิบัติจากสถานะของผู้รับบริการ ควรมีการเก็บรักษาความลับของผู้รับบริการมากขึ้น ควรมีการอบรม ให้ผู้ช่วยงานมีความรู้ในงานพยาบาลมากขึ้น และควรคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ มีประเด็นผลการวิจัยที่ผู้วิจัยนำสู่การอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิจัยระดับคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

จากผลการวิจัยระดับคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคามโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผลการวิจัยดังกล่าวเป็นผลมาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานของสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ให้บริการตรงเป้าหมายที่สถานบริการแจ้งไว้ มีการแจ้งผลการตรวจรักษาและให้คำแนะนำทุกครั้ง มีความจริงใจต่อผู้ใช้บริการ ให้คำอธิบายเกี่ยวกับโรคอาการป่วยพร้อมแนะนำในการปฏิบัติตัวที่ชัดเจน รวมถึงสถานพยาบาลของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม มีสถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย มีห้องตรวจโรคแยกเป็นสัดส่วน มิดชิด มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์มีความทันสมัย อีกทั้งผู้ช่วยงานสถานพยาบาลมีความยืดหยุ่นบางเรื่องต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ โสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี โดยผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วริศรา เบ้านู และพาณี สีตกะลิน (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลหนองคาย โดยผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการงานอุบัติเหตุฉุกเฉินในทุกมิติ และภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

จากผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอย่างมี

Citation:
Hongtup, K., Phosing, P., & Yupass, Y. (2025). Factors Affecting the Quality of Services Provided by Maha Sarakham Provincial Prison Hospital. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (2), 879-890;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.282340

นัยสำคัญที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยบุคลากร (X_4 β = 0.47), ปัจจัยการมีความร่วมมือ กับองค์กรอื่น (X_2 β = 0.40), ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ (X_1 β = 0.37), ปัจจัยทรัพยากร (X_6 β = 0.36), ปัจจัยเทคโนโลยี (X_5 β = 0.17) และปัจจัยการปฏิบัติงาน (X_3 β = 0.14) สอดคล้อง กับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยสามารอภิปรายผลการวิจัยที่เกิดขึ้น ได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยบุคลากร (X_4) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้เป็นเพราะปัจจัยบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุด เนื่องจากความเชื่อมั่นนั้น เกิดจากความรู้ ความสามารถและทักษะของผู้ให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น โดยควรมีการมอบหมายงานให้แก่ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ การพูดโดยเฉพาะการสื่อสารต้องสามารถสื่อสาร เข้าใจ ต้องมีศิลปะในการพูดด้วยความสุภาพเรียบร้อย ระมัดระวังในการใช้สายตาให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดได้ การแต่งกาย ต้องคำนึงถึงความสะอาดเรียบร้อย ถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ สุภาพอ่อนโยนและทำหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลาและมีการสลับสับเปลี่ยนกันอยู่ตลอด ไม่ว่าจะเป็นช่วงเวลาใดและข้อจำกัดใด ๆ และมีการวางแผนงานด้านบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้ปัจจัยบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Leavitt and Pondy (1964) ที่ได้อธิบายถึงปัจจัยบุคลากรในฐานะปัจจัยการบริหารว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุด ที่ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการและนำไปสู่คุณภาพของการบริการ

2.2 ปัจจัยการมีความร่วมมือกับองค์กรอื่น (X_2) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคามโดยรวม ทั้งนี้เป็นเพราะสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคามได้มีการจัดทำความร่วมมือกับหน่วยงานทางการแพทย์อื่น ๆ ภายนอกเรือนจำ โดยหน่วยงานทางการแพทย์ภายนอกเรือนจำมีการเข้ามาเพื่อดำเนินงานรักษาพยาบาล ให้บริการทันตกรรม ฉีดวัคซีนและตรวจรักษาโรคตลอดจนให้ความรู้แก่ผู้รับบริการภายในเรือนจำ จึงส่งผลให้ปัจจัยการมีความร่วมมือกับองค์กรอื่น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Aday and Andersen (1975) ที่ได้ชี้ถึงปัจจัยที่งผลต่อคุณภาพการบริการที่วัดได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาลและความรู้สึกของผูปวยที่ไดรับจากการบริการของสถานพยาบาล ซึ่งการมีเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรอื่น โดยการจัดทำความร่วมมือกับหน่วยงานทางการแพทย์อื่น ๆ ภายนอกองค์กรเพื่อดำเนินงาน รักษาพยาบาล ให้บริการทันตกรรม ฉีดวัคซีนและตรวจรักษาโรค ตลอดจนให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการรักษาพยาบาล

2.3 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ (X_1) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้เป็นเพราะสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคามมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยไม่เลือกปฏิบัติจากสถานะหรือกลุ่มของผู้รับบริการ รวมถึงมีการนำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นของผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน ของสถานพยาบาล โดยมีการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยไม่เลือกปฏิบัติจากสถานะหรือกลุ่มของผู้รับบริการ จึงส่งผลให้ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำ จังหวัดมหาสารคาม โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Gothberg (1986) ที่ได้ให้ความเห็นว่า ปัจจัยซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพงานบริการขององค์กรให้บริการทางการแพทย์นั้น ประกอบด้วย ปัจจัยการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและมีการนำไปใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนา การดำเนินงานขององค์กรให้บริการทางการแพทย์

2.4 ปัจจัยทรัพยากร (X_6) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้เป็นเพราะสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์

Citation: Hongtup, K., Phosing, P., & Yupass, Y. (2025). Factors Affecting the Quality of Services Provided by Maha Sarakham Provincial Prison Hospital. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (2), 879-890;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.282340

และเวชภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานและมีจำนวนเพียงพอ รวมถึงอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น และช่วยชีวิตฉุกเฉินที่เพียงพอสามารถใช้งานได้จริง โดยมีการจัดสรรทรัพยากรทั้งทางด้านบุคลากร ทรัพยากร วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือตาง ๆ ที่จะต้องมีทั้งปริมาณ และกระจ่างอย่างเพียงพอต อการให้บริการ สาธารณสุข จึงส่งผลให้ปัจจัยทรัพยากร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด ของ Tilles (1963) ที่ได้ให้ความเห็นว่า ปัจจัยคุณภาพทรัพยากรเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพงาน บริการขององค์กรให้บริการทางการแพทย์ ทรัพยากรที่นำมาใช้นั้นจะต้องเลิกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพ โดยเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์จะต้องได้มาตรฐาน และมีจำนวนเพียงพอ รวมถึงอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นและช่วยชีวิตฉุกเฉินที่เพียงพอสามารถใช้งาน ได้จริง จึงจะทำให้คุณภาพงานบริการขององค์กรให้บริการทางการแพทย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดคุณภาพในการให้บริการในมิติของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

2.5 ปัจจัยเทคโนโลยี (X_5) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้เป็นเพราะสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคามมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ มีการจัดทำระบบอินเตอร์เน็ตหรืออินทราเน็ตมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การจัดเก็บรวบรวม ประมวลผลข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดความรวดเร็วและมีความถูกต้องของข้อมูลมาใช้ในการดำเนินงานของสถานพยาบาลและเป็นข้อมูลที่ได้รับการอัพเดตอยู่เสมอ จึงส่งผลให้ปัจจัยทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสถาน พยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้อง กับแนวคิดของ Leavitt and Pondy (1964) ที่ได้อธิบายถึงปัจจัยเทคโนโลยีในฐานะปัจจัยการบริหาร สำคัญที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการ ซึ่งหากองค์กรหรือผู้ให้บริการมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ มีการจัดทำระบบอินเตอร์เน็ตหรืออินทราเน็ตมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อความสะดวก ในการติดต่อสื่อสาร การจัดเก็บรวบรวม ประมวลผลข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดความรวดเร็ว และมีความถูกต้องของข้อมูลจะส่งผลให้เกิดคุณภาพในการให้บริการและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ต่อความรวดเร็วและความถูกต้องของการบริการ

2.6 ปัจจัยการปฏิบัติงาน (X_3) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้เป็นเพราะสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคามมีการมอบหมายงานให้แก่ ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีแผนผังที่แสดงถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม มีการมอบหมายงานให้แก่ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้ปัจจัยการปฏิบัติงานเป็นปัจจัย ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml et al (1990) ที่ได้อธิบายถึง การปฏิบัติงานว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพงานบริการขององค์กรให้บริการ ทางการแพทย์ โดยการมอบหมายงานให้แก่ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการมอบหมายงานให้แก่ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีแผนผังที่แสดงถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนของผู้ปฏิบัติงานและการมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเนื่องจาก ความเชื่อมั่นนั้นเกิดจากความรู้ ความสามารถและทักษะของผู้ให้บริการจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ในคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ และนำไปสู่การเกิดความพึงพอใจในงานบริการที่ได้รับ ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรให้ผู้บริหารสถานพยาบาลและผู้บริหารเรือนจำ กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนในแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

Citation: Hongtup, K., Phosing, P., & Yupass, Y. (2025). Factors Affecting the Quality of Services Provided by Maha Sarakham Provincial Prison Hospital. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (2), 879-890;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.282340

1.2 ควรมีการ สำรวจข้อมูลพื้นฐาน ของผู้ต้องขังที่กระทำผิดวินัยและจัดทำฐานข้อมูลสำหรับการวางแผนแก้ไขและช่วยเหลืออย่างเหมาะสม

1.3 ส่งเสริมให้ภาคเอกชน มีส่วนร่วมในการพัฒนานิสัยผู้ต้องขัง เพื่อให้การแก้ไขและพัฒนาผู้ต้องขังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรค ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานของสถานพยาบาลในเรือนจำ เพื่อทำความเข้าใจถึงสาเหตุและปัจจัยที่ทำให้การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2.2 ศึกษารูปแบบและแนวทางในการแก้ไขปัญหา ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินงานและแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสถานพยาบาล เพื่อหาวิธีการที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อแต่ละบริบทของเรือนจำ

2.3 พัฒนาแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสม จากผลการวิจัย ควรนำเสนอแนวทางและวิธีการที่ชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานของสถานพยาบาลภายในเรือนจำ เพื่อให้เรือนจำแต่ละแห่งสามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับทรัพยากรที่มี

2.4 การวิจัยแบบเปรียบเทียบ ควรมีการเปรียบเทียบปัญหาและแนวทางการแก้ไขในเรือนจำหลายแห่ง เพื่อหาส่วนที่สามารถนำไปปรับใช้ร่วมกันและสร้างแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน

เอกสารอ้างอิง

ชัชชัย นาลี สัญญา เคณาภูมิ และ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (2562). *การจัดการศึกษาแก่ผู้ต้องขังภายในเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ธงชัย ทองคำ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ปริญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

รังสรรค์ สิงหเลิศ. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ราชกิจจานุเบกษา (2560, 6 เมษายน). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560*. เล่ม 134, ตอนที่ 1: ก.

เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. (2566). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2566*. มหาสารคาม: เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม.

วริศรา เบ้านู และพาณี สีตกะลิน. (2562). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ที่งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลหนองคาย. *วารสารสุขศึกษา*, 42(1), 157-172.

วิชัย อุระอิต. (2559). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารบริหารธุกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2(1), 107-119.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2564). *คู่มือบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข.

โสรัจจะราช เถระพันธ์. (2561). *คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Aday, L.A., & Andersen, R. (1975). *Development of indices of Access to Medical Care*. Michigan: Ann Arbor Administration Press.

Citation: Hongtup, K., Phosing, P., & Yupass, Y. (2025). Factors Affecting the Quality of Services Provided by Maha Sarakham Provincial Prison Hospital. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (2), 879-890;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.282340

Babakus, E., Boller, G.W., & Mehta, S.C. (1991). The role of expectations in the measurement of service quality: An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 21(3), 253-268.

Gothberg, C. (1986). *Look at Factors Affecting.* U.S.A.: Monthly Labour.

Gronroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). John Wiley and Sons.

Harold, J.L., & Homa, B. (1964). *Managerial Psychology: Managing Behavior in Organizations* (5thed.). Chicago: University of Chicago.

Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Leavitt, H.J., & Pondy, L.R. (1964). *A Comparative Study of Departmental and General Management*. New York: Columbia University Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Scardina, S.A. (1991). SERVQUAL: A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care. *Journal of Nursing Care Quality*, 5(2), 38-46.

Tilles, S. (1963). How to Evaluate Corporate Strategy. *Harvard Business Review,* 41(4), 111-121.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Citation:
Hongtup, K., Phosing, P., & Yupass, Y. (2025). Factors Affecting the Quality of Services Provided by Maha Sarakham Provincial Prison Hospital. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (2), 879-890;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.282340