

**คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเยี่ยมผู้ต้องขัง
ผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษมินบุรี**
**Quality of Service Affecting Satisfaction in Visiting Prisoners
through the Monitors with the Min Buri Remand Prison's Line application**

โชคชัย พันธุ์พล¹ ชินโสณ วิสิฐนิติกิจ² อิงอร ต้นพันธ์³

Chokechai Phanthuphon, Chinnaso Visitnitikija, Ingorn Thanphan

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมินบุรี 2) ความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมินบุรี 3) คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมินบุรี เลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพมหานครและมีความเกี่ยวข้องเป็นเพื่อนกับผู้ต้องขัง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการสำคัญมาก คุณภาพการให้บริการในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษมินบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อญาติผู้ต้องขัง ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อญาติผู้ต้องขัง และด้านการรู้จักและเข้าใจญาติผู้ต้องขัง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะ หน่วยงานควรพัฒนาแอปพลิเคชันไลน์ให้มีความสะดวกและง่ายในการใช้งานสำหรับผู้ให้บริการเยี่ยมญาติ ติดตั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตของเรือนจำให้มีความเร็วสูง สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี คอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ต้องขังที่เข้ารับการเยี่ยม และมีการกำหนดเวลาในการเยี่ยมญาติที่แน่นอน

คำสำคัญ (Keywords) : คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; เรือนจำพิเศษ มินบุรี

Abstract

The objectives of this study were to study: 1) the service quality of visiting prisoners through the monitors with a LINE application Min Buri Remand Prison; 2) satisfaction with the service of inmate visits through the monitors with Line application Min Buri Remand Prison;

Received: 2023-04-23 Revised: 2023-05-12 Accepted: 2023-05-13

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Advisor Master of Business Administration, Kasem Bundit University. E-mail : Chokeaveo@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Advisor Master of Business Administration, Kasem Bundit University. E-mail : Chinnaso12@gmail.com

³ อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Advisor Master of Business Administration, Kasem Bundit University. E-mail : Ingorn55@gmail.com

and 3) service quality affecting satisfaction in providing service for visiting inmates through the monitors with Line application of Min Buri Remand Prison. 400 questionnaires were used as a research tool to collect data. The results showed that the majority of respondents were male, aged 31 to 40, contractors or company employees with a bachelor's degree, and their monthly income with below 20,000 baht. They lived in Bangkok and had close friendships with the inmates. Service quality and service satisfaction were very important. The quality of service in the prisoner visits through the monitors with the Line application of Min Buri Remand Prison was important: concrete aspect of services, reliability, trust, response to relatives of inmates, confidence of relatives, knowing and understanding them. It had service satisfaction with the statistical significance at 0.05 level Suggestively, the agency should develop the Line application to be more convenient and easy for visiting relatives to use, and install the prison's Internet network with high speed. It can operate well. There should be enough computers for the visiting detainees. Also, there should be a fixed time to visit relatives.

Keywords: service quality; satisfaction; Min Buri remand prison

บทนำ (Introduction)

ในยุคปัจจุบันนี้ถือได้ว่าเป็นยุคของการให้บริการในทุกองค์กร การบริการถือเป็นสิ่งที่สำคัญต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในส่วนองภาครัฐและภาคเอกชนต่างมีเป้าหมายที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจหรือวัตถุประสงค์ของตัวเองให้ดีที่สุด การบริการถือว่าเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กรเพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในขณะเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการให้บริการทุกด้านไม่จะเป็นการให้บริการทั่วไปที่รัฐให้เปล่าหรือการให้บริการในเชิงพาณิชย์ก็ตาม (จิรประภา มีเจริญ, 2553)

เรือนจำเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม และเป็นหนึ่งในสถาบันทางสังคมที่ทุกคนรู้จักกันโดยทั่วไป อีกทั้งยังเป็นตัวแทนของรัฐดำเนินงานในด้านการป้องกันสังคมในส่วนของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นหน่วยงานที่ช่วยควบคุมผู้ที่กระทำความผิดตามคำพิพากษาของศาล เพื่อเป็นการลงโทษให้ผู้กระทำความผิดนั้นเกิดความหยาบจำ เพื่อให้สังคมมีความรู้สึกที่ตัวเองปลอดภัยจากการอาชญากรรม อีกทั้งยังทำการอบรมแก้ไข บำบัดและฟื้นฟูผู้ต้องขังก่อนที่จะกลับสู่สังคมตามเดิม ซึ่งการเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังและญาติได้พบปะและพูดคุยกัน จะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ต้องขังได้สัมผัสกับญาติที่อยู่ภายนอกเรือนจำผ่านการพูดคุยและได้ปรับทุกข์กับญาติ ทำให้ผู้ต้องขังได้รู้สึกผ่อนคลายและช่วยลดความกดดันลงได้ในระดับหนึ่ง ดังนั้นการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังจึงเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังและญาติได้มีความใกล้ชิดผูกพันและถือเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้ต้องขัง ในการพยายามปรับพฤติกรรมของตนเพื่อที่จะได้กลับเข้าสู่สังคมตามปกติต่อไป ภารกิจดังกล่าวสอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังขององค์การสหประชาชาติ และนโยบายของกรมราชทัณฑ์เกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังอย่างมีมนุษยธรรม ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความเห็นค่าความเป็นมนุษย์ ดังนั้นการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังและญาติของ

ผู้ต้องขังด้วยความเห็นอกเห็นใจและให้เขาได้มีความสุขเมื่อได้พบปะพูดคุยกับญาติของตน ทำให้ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจต่อการมาเยี่ยม หากมีการให้เยี่ยมญาติด้วยอัตราค่าไมตรีที่ดี สะดวกสบาย รวดเร็ว ก็จะเป็นแรงจูงใจให้ญาติของผู้ต้องขังมาเยี่ยมผู้ต้องขังบ่อยขึ้น ซึ่งเป็นตัวช่วยลดความกดดันของผู้ต้องขังได้อีกด้วย

การดำเนินงานของเรือนจำพิเศษมีนบุรี ซึ่งนอกจากจะดำเนินการด้านการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังแล้วยังมีหน้าที่ในด้านการให้บริการประชาชนหรือญาติผู้ต้องขังในการเยี่ยมผู้ต้องขังซึ่งจากสถิติจำนวนญาติที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำพิเศษมีนบุรี ในรอบ 1 สัปดาห์ คือระหว่างวันที่ 4-8 มกราคม พ.ศ.2564 จำนวน 560 คน ซึ่งจำนวนญาติผู้ต้องขังเฉลี่ยที่ใช้บริการเรือนจำพิเศษมีนบุรีในรอบ 3 เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2563 จำนวน 33,490 คน ซึ่งจำนวนญาติผู้ต้องขังเฉลี่ยที่ใช้บริการเรือนจำพิเศษมีนบุรี จำนวน 11,163 คน ต่อเดือน ดังนั้น การให้บริการภายใต้ข้อจำกัดของกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับต่างๆ อาจเป็นสาเหตุที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกคนได้ครบถ้วน อาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของญาติผู้ต้องขัง เรือนจำจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุง พัฒนา กระบวนการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร และป้องกันปัญหาการร้องเรียนจากญาติผู้ต้องขัง และส่งผลดีต่อการปกครองและการควบคุม ดูแล ผู้ต้องขังภายในเรือนจำอีกด้วย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการของเรือนจำพิเศษมีนบุรี เพื่อการบริการที่มีคุณภาพและเป็นທີ່ประทับใจแก่ญาติผู้ต้องขัง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์เรือนจำพิเศษมีนบุรีและที่อื่นๆต่อไป

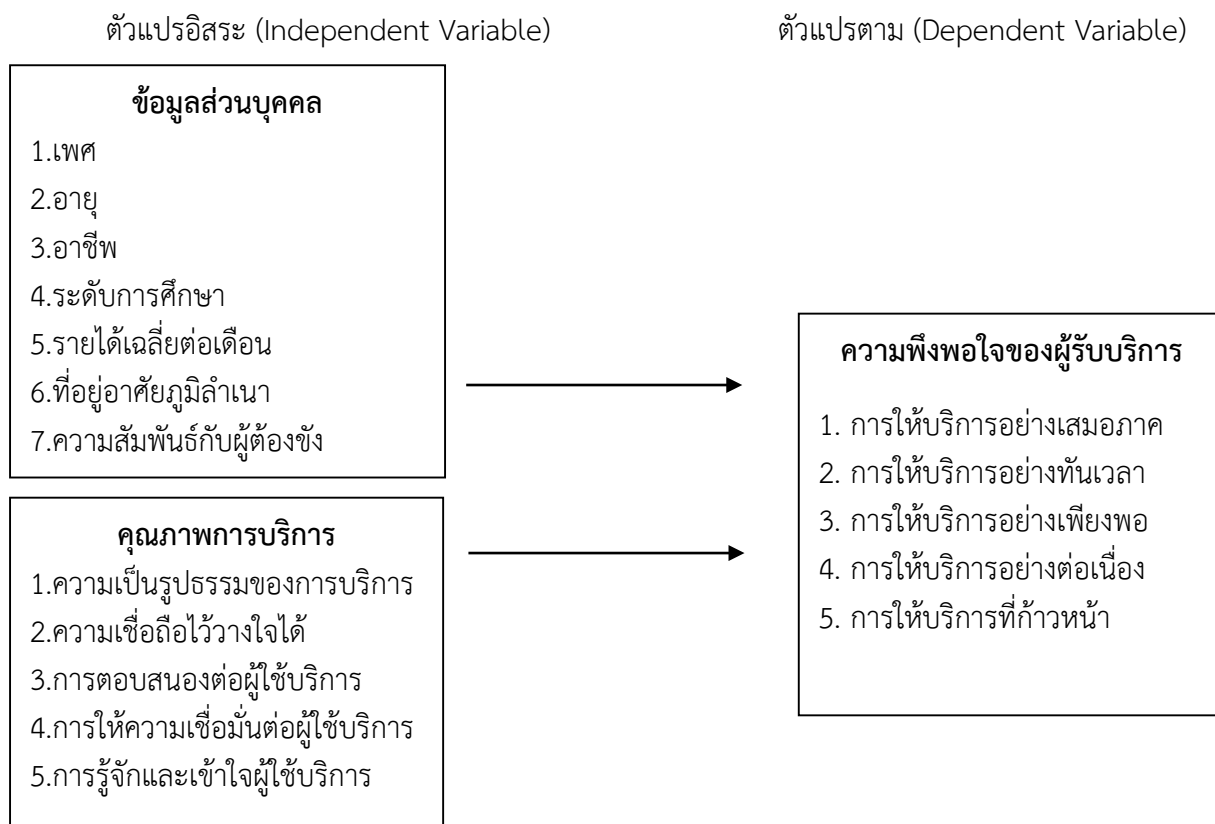
วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

คุณภาพการให้บริการในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษมันบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมันบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมันบุรีและคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมันบุรี ข้อมูลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยจอภาพผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมันบุรี ได้กำหนดวิธีในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาศัยทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ และศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีของ Millet ซึ่งประกอบไปด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่ก้าวหน้า

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ญาติผู้ต้องขังที่มารับการบริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี เลือกตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด การศึกษาในครั้งนี้ ใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample size) แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ของ W.G.Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการคำนวณ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ราย แต่ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ผู้ศึกษาจึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ราย

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ เรือนจำพิเศษมีนบุรี

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มต้นเดือน พฤศจิกายน 2565-กุมภาพันธ์ 2566

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แบบสอบถามของผู้มารับบริการเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำพิเศษมีนบุรี ที่สร้างขึ้นเองจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามในเรื่อง เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่อยู่อาศัยภูมิสำเนา และความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง การสร้างลักษณะคำถามเป็นลักษณะ นามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่มๆ ตามคุณสมบัติที่กำหนดโดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบแต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียวข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณคือค่าร้อยละ โดยในส่วนข้อมูลส่วนที่ 1 ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 7 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ การเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ โดยลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในการประมาณค่าได้มีการกำหนดค่าไว้ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	สำคัญมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	สำคัญมาก
ระดับ 3	หมายถึง	สำคัญปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	สำคัญน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	สำคัญน้อยที่สุด

การประเมินผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความพึงพอใจออกเป็น

5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ละในการประมาณค่าได้มีการกำหนดค่าไว้ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	พอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

การประเมินผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่างๆ ทั้งตำรา เอกสาร และผลการศึกษาวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ข้อมูลที่ได้จาก การตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มเป้าหมาย และรับกลับคืนมาด้วยตนเอง ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 คุณภาพในการให้บริการ การเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านแอปพลิเคชันไลน์ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ การเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยจอภาพผ่านแอปพลิเคชันไลน์ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยวิธีทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ภูมิลำเนาอยู่ที่กรุงเทพมหานครและมีความเกี่ยวข้องเป็นเพื่อนกับผู้ต้องขัง

1. คุณภาพในการให้บริการ การเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านแอปพลิเคชันไลน์ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = .62) ประกอบด้วยด้านให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = .61) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = .65) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = .63) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = .64) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = .64) ตามลำดับ รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับความสำคัญคุณภาพคุณภาพในการให้บริการ การเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.28	.65	มาก	2
2	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.25	.64	มาก	5
3	การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	4.27	.64	มาก	4
4	การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.30	.61	มาก	1
5	การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	4.27	.63	มาก	3
ค่าเฉลี่ย		4.27	.62	มาก	

2. ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ การเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยจอภาพผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = .63) ประกอบด้วย การให้บริการที่ก้าวหน้า ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = .61) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = .61) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = .61) การให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = .61) และการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = .62) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ การเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยจอภาพผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี

ข้อที่	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1	การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.30	.62	มาก	5
2	การให้บริการอย่างทันเวลา	4.31	.61	มาก	4
3	การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.33	.61	มาก	3
4	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.33	.61	มาก	2
5	การให้บริการที่ก้าวหน้า	4.33	.61	มาก	1
ค่าเฉลี่ย		4.32	.63	มาก	

3. คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมินบุรี

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p-value
	B	SE	Beta		
ค่าคงที่	1.910	.235		8.125	.000
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1)	.116	.115	.119	1.011	.313
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X2)	-.255	.120	-.259	-.2133	.034*
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (X3)	.054	.121	.055	.444	.657
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (X4)	.037	.114	.038	.324	.746
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (X5)	-.121	.116	-.124	-1.050	.295

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

$R^2 = .88$, Adjust $R^2 = .78$, $F = 354.67$, $SE = .32$, $P = .00$, Durbin-Watson = 1.87

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมินบุรี โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 354.67$, $p = .00$) โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าคะแนนมาตรฐานมากที่สุด (Beta = .119, $p > .05$) รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Beta = .055, $p > .05$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Beta = .038, $p > .05$) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (Beta = -.124, $p > .05$) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Beta = -.259, $p < .034$) วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ด้วยวิธีการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณจะอธิบายคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเยี่ยมผู้ต้องขัง ผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมินบุรี ได้ร้อยละ 78.2 (Adjusted R Square = .78) ที่เหลืออีกร้อย 21.80 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ $Y = 1.910 + .119 (X1) + .055 (X3) + .038 (X4) + -.124 (X5) + -.259 (X2)$

หรือ $Y = 1.910 + .119$ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1) + .055 การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (X3) + .038 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (X4) + -.124 การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (X5) + -.259 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X2)

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน $Z = .116 (X1) + .054 (X3) + .037 (X4) + -.121 (X5) + .255 (X2)$

หรือ $Y = .116$ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1) + .054 การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (X3) + .037 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (X4) + -.121 การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (X5) + .255 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X2)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเยี่ยมผู้ต้องขัง ผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ประกอบด้วยด้านให้ความเชื่อมั่นต่อ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทรเกิด (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชนพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะ การบริการที่มีคุณภาพในด้านต่างๆ มีความสำคัญต่อผู้มารับบริการการเข้าเยี่ยม ซึ่งจะเป็นผลที่ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่มีความทันสมัยและหลากหลายในปัจจุบันต่างๆ เช่น แอปพลิเคชันไลน์มีความสะดวกและง่ายในการใช้งานสำหรับผู้ให้บริการเยี่ยมญาติ ระบบคอมพิวเตอร์ของเรือนจำที่ให้บริการเยี่ยมญาติมีมาตรฐานและทันสมัย อีกทั้งการบริการมีความน่าเชื่อถือ เช่น เจ้าหน้าที่ห้องเยี่ยมญาติสามารถตอบข้อสงสัยของญาติและให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่รับรองคิวเยี่ยมสามารถให้กำหนดเวลาในการเยี่ยมที่เหมาะสม และแก้ปัญหาการจองคิวได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีการตอบสนองต่อญาติผู้ต้องขัง อำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การบริการมีคุณภาพมากขึ้น พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ผู้เข้าเยี่ยมและเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่

2. ความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วย การให้บริการที่ก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างทันเวลา และการให้บริการอย่างเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลภา โปหา และ สมพล พุ่มหว่า (2563) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาโดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะ การบริการต่างๆที่มีความตรงไปตรงมา และให้บริการเพียงพอต่อการใช้บริการจะส่งผลให้ผู้มาใช้บริการนั้นเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการ อีกทั้งมีความทันสมัย ทันเวลาและมีความเป็นธรรม เช่น มีการจัดลำดับคิวในการจองการเข้าเยี่ยม ไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีอุปกรณ์ หรือช่องทางในการเข้าเยี่ยม ที่เพียงพอและหลากหลายต่อการใช้บริการ รวมถึง มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกและสามารถตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี

3. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โตพล กมลรัตน์ (2564) ศึกษาเรื่องคุณภาพให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เป็นเช่นนี้เพราะ การบริการที่บริการด้วยความเต็มใจนั้นมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของผู้มาใช้บริการ ที่จะรู้สึกพึงพอใจและประทับใจเมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง เช่น เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีการจัดการที่เป็นระบบ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และผู้มาใช้บริการเกิดความไว้วางใจในการจัดการของพนักงาน มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี บทความวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง และผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ องค์ความรู้จากการวิจัย กล่าวคือ ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ และคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เช่น พัฒนาแอปพลิเคชันไลน์ให้มีความสะดวกและง่ายในการใช้งานสำหรับผู้ใช้บริการเยี่ยมญาติ ติดตั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตของเรือนจำให้มีความเร็วสูง สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี ระบบคอมพิวเตอร์มีมาตรฐานและทันสมัย และมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ต้องขังที่เข้ารับการเยี่ยม เจ้าหน้าที่รับจองคิวเยี่ยมสามารถให้กำหนดเวลาในการเยี่ยมที่เหมาะสม และแก้ปัญหาการจองคิวได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ ให้มีคุณภาพ พร้อมให้บริการต่อผู้มารับบริการ โดยหน่วยงานควรให้บริการด้วยความเต็มใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ แจ้งกำหนดวัน เวลาและขั้นตอนในการเยี่ยมญาติให้ทราบลำดับการเยี่ยมที่แน่นอน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความเอาใจใส่รับฟังปัญหาการใช้บริการ พร้อมเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาหน่วยงานอำนวยความสะดวกให้ผู้จองเยี่ยมสามารถเลือก วันที่ เวลาในการเยี่ยม สามารถลงทะเบียนเยี่ยมได้แน่นอน หากไม่สามารถให้เยี่ยมตามกำหนดได้ จะมีการแจ้งให้ทราบโดยเร็วเพื่อเลื่อนกำหนดการเยี่ยมใหม่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานและหลักการบริการที่ดี รวมถึงในเรื่องของเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

เพื่อที่จะสามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง หมั่นตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาและปรับปรุงแก้ไข หรือมีการเพิ่มช่องทางในการรับฟังข้อร้องเรียน ช่องทางรับฟังคำแนะนำการให้บริการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ การเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ในเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการและการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น ต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- จิระประภา มีเจริญ. (2553). **ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการเยี่ยมเยียนผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดพะเยา**. การศึกษาอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- โตพล กมลรัตน์. (2564). **คุณภาพให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนานิเบศร์**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยณัฐ จันทรเกิด. (2560). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัลภา โปหา และ สมพล พุ่มหว่า. (2563). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

