

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอทองผาภูมิ
	จังหวัดกาญจนบุรี
ชื่อ -สกุลนักศึกษา	ณัฐพล วงษ์วิรัตน์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.กนกกร สดประไพ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของกรมราชทัณฑ์ และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมราชทัณฑ์ เรือนจำอำเภอทองผาภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่มาเยี่ยมผู้ต้องขังที่กรมราชทัณฑ์ เรือนจำอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 8,723 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์ยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที การทดสอบแบบเอฟ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของกรมราชทัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และ 2) ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรมราชทัณฑ์ เรือนจำอำเภอทองผาภูมิ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ เรื่องที่ติดต่อสอบถามแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการกรมราชทัณฑ์ เรือนจำอำเภอทองผาภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ความพึงพอใจ การบริการ กรมราชทัณฑ์ เรือนจำทองผาภูมิ

Title	Satisfaction of Service Users of the Department of Corrections, Thong Pha Phum District Prison, Kanchanaburi Province
Name	Nattapol Wongwirat
Advisor	Dr. Kanokros Sudprapai
Degree	Master of Business Administration
Year	2025

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of satisfaction with the services of the Department of Corrections and 2) compare the satisfaction levels of service users of the Department of Corrections, Thong Pha Phum District Prison, classified by personal factors. This research was quantitative in nature. The population used in the study consisted of people who visited inmates at the Department of Corrections, Thong Pha Phum District Prison, Kanchanaburi Province, totaling 8,723 people. The sample size was calculated using Taro Yamane's formula, resulting in 392 samples. The data were collected through purposive sampling. The research instrument was a questionnaire. The statistical methods used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The research findings revealed that 1) the overall level of satisfaction with the services of the Department of Corrections was at a high level. When considering each aspect from the highest to lowest mean score, all three aspects were rated at a high level. The highest mean was found in the service process aspect, followed by the service personnel aspect, and the facilities and environment aspect had the lowest mean score, and 2) the comparison of satisfaction levels of service users of the Department of Corrections, Thong Pha Phum District Prison, showed that those with different personal factors such as gender, age, education, occupation, and purpose of visit had significantly different levels of satisfaction with the services at the statistical significance level of .05

Keywords: Satisfaction, Service, Department of corrections, Thong Pha Phum district prison