

คุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์
ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง

Quality of Service for the Application Line Video Conference Televisit for Prisoners of
the Women Correctional Institutions for Drug Addicts

สุนันtha จันเกษม

สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล

พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

Sunanta Junkasem

Sanit Sirivisitkul

Pongsak Phetsatit

Master of Public Administration Program in Public and Private Management,

North Bangkok University

Email: sunanta.junk@northbkk.ac.th

วันที่รับบทความ: 1 กันยายน 2567; วันที่แก้ไขบทความ 22 กันยายน 2567; วันที่ตอบรับบทความ: 23 กันยายน 2567

Received: September 1, 2024; Revised: September 22, 2024; Accepted: September 23, 2024

บทคัดย่อ

ระบบการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ เป็นทางเลือกที่สำคัญในการติดต่อระหว่างญาติกับผู้ต้องขัง ทั้งช่วยอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในกระบวนการเยี่ยมญาติ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน สุ่มตัวอย่างอย่างง่ายใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ F-test

ผลการศึกษวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.32$, S.D =.603) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านความตรงตามกำหนดเวลา ด้านความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ และด้านความเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ; ระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ; แอปพลิเคชันไลน์; ทักษะสถานบำบัดพิเศษหญิง

Abstract

The video conference televisit was an important option for communication between relatives and inmates. It helped facilitate convenience and safety in the visitation process. The objective of this research were to: 1) examine the quality of service for the Application Line Video Conference Televisit for prisoners of the Women Correctional Institutions for Drug Addicts, and 2) compare the quality of service for the Application Line Video Conference Televisit categorized by personal factors. Data was collected from a sample of 300 participants using simple random sampling, and a questionnaire was employed as the data collection tool. Statistical methods for data analysis included percentage, frequency, mean, standard deviation, and F-test.

The research study found that the quality of service for the Application Line Video Conference Televisit for prisoners of the Women Correctional Institutions for Drug Addicts was, overall, at a moderate level ($\bar{x} = 3.32$, S.D = .603). When considering each aspect, the highest average was in the area of equity and fairness, followed by timeliness, progress in service improvement, consistency of service, and adequacy and appropriateness, which had the lowest averages.

The hypothesis testing revealed that personal factors did not significantly affect the opinions on quality of service for the Application Line Video Conference Televisit for prisoners of the Women Correctional Institutions for Drug Addicts.

Keywords: Quality of Service; Video Conference Televisit; Line Application; The Women Correctional Institutions for Drug Addicts

บทนำ

ในภาวะปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้การดำเนินงานภาครัฐของประเทศไทย มีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับกับยุคของการเปลี่ยนผ่านทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคและการให้บริการของประชาชน ที่มีแนวโน้มจะเปลี่ยนไปดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมานี้ ส่งผลให้

ภาครัฐจะต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลง ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายหลักในการสร้างการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใส รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานภาครัฐเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการให้บริการ ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561)

กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ได้มีแนวคิดดังกล่าวมากำหนดเป็นแนวปฏิบัติแก่เรือนจำและทัณฑสถานซึ่งเป็นหน่วยงานราชการในสังกัด โดยเฉพาะการเยี่ยมญาติของผู้ต้องขัง อันเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังและญาติมีความใกล้ชิดผูกพันอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวระหว่างผู้ต้องขังกับญาติ ซึ่งภารกิจดังกล่าวได้สอดคล้องกับนโยบายเน้นหนักของกรมราชทัณฑ์ ประจำปี พ.ศ.2562 ราชทัณฑ์ 4 S ข้อที่ 3 Service ข้อที่ 3.2 (1) การเยี่ยมญาติออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ และเป็นนโยบายที่ส่งถึงเรือนจำและทัณฑสถานทุกแห่งทั่วประเทศ เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับญาติและผู้ต้องโทษในเรือนจำและทัณฑสถาน (เกษม อิทธิวุฒิ, 2566)

ด้วยทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง เป็นเรือนจำที่รับย้ายระบายผู้ต้องขังหญิงจากเรือนจำ/ทัณฑสถานทั่วประเทศ ผู้ต้องขังจำนวนมากที่ถูกคุมขังอยู่ในทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง จึงเป็นผู้ต้องขังที่มีภูมิลำเนาออกเขตพื้นที่ ห่างไกลจากญาติมิตร ส่งผลให้ญาติไม่สะดวกในการเดินทางมาติดต่อเยี่ยมเยียน และผู้ต้องขังอีกส่วนหนึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ภูมิลำเนาเดิมของตน ที่ญาติไม่สามารถเดินทางมาเยี่ยมได้ ทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิงจึงมีอีกทางเลือกหนึ่งให้กับญาติที่มีความประสงค์เยี่ยม แต่ติดขัดในเรื่องของค่าใช้จ่าย และระยะทางในการที่จะเดินทางมาเยี่ยมผู้ต้องขัง จึงได้จัดให้มีบริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference Televisit) โดยแอปพลิเคชันไลน์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ญาติผู้ต้องขังในการเยี่ยม โดยไม่ต้องเดินทางมาเยี่ยมผู้ต้องขังถึงเรือนจำ/ทัณฑสถานของผู้ต้องขังที่ถูกคุมขัง และเพิ่มประสิทธิภาพในการเยี่ยมญาติ อันจะส่งผลให้ผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมญาติเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัญหาที่สำคัญที่สุดของผู้ต้องขังขณะต้องโทษ คือ ความเป็นห่วงครอบครัว บุตร สามี และ บิดามารดา การที่ผู้ต้องขังได้รับการติดต่อเยี่ยมเยียนจากญาติ จะเป็นการลดความตึงเครียด ความวิตกกังวลเกี่ยวกับครอบครัวได้ จะส่งผลให้ผู้ต้องขังประพฤติตนอยู่ในระเบียบวินัยง่ายต่อการควบคุมดูแล อีกทั้งเป็นการสร้างกำลังใจให้ผู้ต้องขังอยากกลับตัวเพื่อออกไปใช้ชีวิตกับครอบครัว

แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) เป็นแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบ ต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถพิมพ์ข้อความในการสนทนาโต้ตอบกันและความสามารถอีกอย่างหนึ่งคือ วิดีโอคอล (Video Call) เป็นการสนทนาผ่านภาพและเสียงในเวลาเดียวกันโดย

ไม่เสียค่าบริการขณะสนทนานอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต และยังถือว่าเป็นแอปพลิเคชันที่นิยมมากในประเทศไทย ทางทัศนสถานบำบัดพิเศษหญิง จึงเพิ่มช่องทางใหม่ในการเยี่ยมญาติโดยใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) เป็นตัวกลางในการสื่อสารโดยใช้ความสามารถในการสนทนาผ่านภาพและเสียงในเวลาเดียวกัน (Video Call) ซึ่งการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้เริ่มเปิดให้บริการมาตั้งแต่เดือนมกราคม ปี 2562 ถือเป็นแนวทางใหม่ของการเยี่ยมญาติของทัศนสถานบำบัดพิเศษหญิง และในระหว่างการดำเนินโครงการได้ปรับปรุงการดำเนินงานเรื่อยมาจนถึงปัจจุบันและญาติผู้ต้องขังที่ไม่สะดวกที่จะเดินทางเข้ามาเยี่ยมด้วยตนเองได้ให้ความสนใจในโครงการนี้เป็นจำนวนมาก และมีจำนวนการเยี่ยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (อรรควุฒิ ปันผาง และคณะ, 2566)

ผู้ศึกษาค้นคว้าในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงานเรือนจำ สังกัดทัศนสถานบำบัดพิเศษหญิง มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง ดังนั้นการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ของทัศนสถานบำบัดพิเศษหญิง จะช่วยให้ทราบคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้ต้องขังทัศนสถานบำบัดพิเศษหญิงต่อไป

วัตถุประสงค์

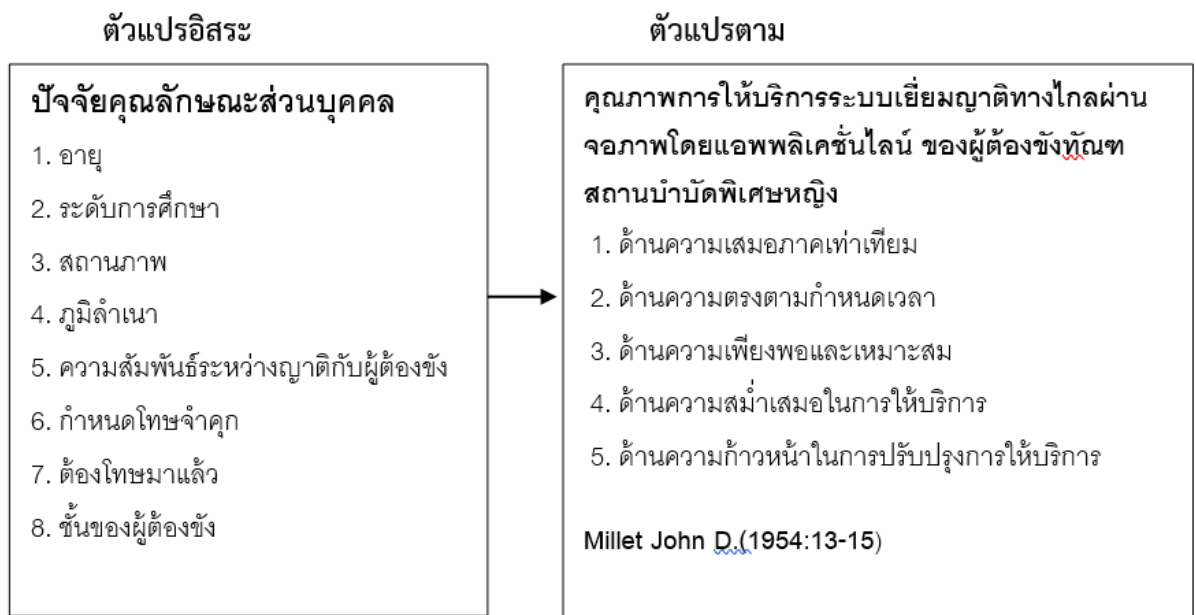
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ต้องขังทัศนสถานบำบัดพิเศษหญิง
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ต้องขังทัศนสถานบำบัดพิเศษหญิง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานในการศึกษา

ผู้ต้องขังที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพโดยแอปพลิเคชันไลน์ ของทัศนสถานบำบัดพิเศษหญิงแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพโดยแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้ต้องขังทัศนสถานบำบัดพิเศษหญิง ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษาดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. **ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ต้องขังหญิงในทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง จำนวน 960 คน ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2567

2. **กลุ่มตัวอย่าง** ผู้ต้องขังหญิงในทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง ที่ได้รับการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพโดยแอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 300 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง จำนวน 300 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของ ทาโรยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% จากนั้นนำมาสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แบบจับฉลากจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเลือกตอบ (Check list) ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, ภูมิลำเนา, ความสัมพันธ์ระหว่างญาติกับผู้ต้องขัง กำหนดโทษจำคุก, ต้องโทษมาแล้ว, ชั้นของผู้ต้องขัง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพโดยแอปพลิเคชันไลน์ ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ กำหนดให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียง 1 ตัวเลือกจาก 5 ตัวเลือก คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีจำนวนข้อคำถามดังต่อไปนี้

1. ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม

2. ด้านความตรงตามกำหนดเวลา
3. ด้านความเพียงพอและเหมาะสม
4. ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ
5. ด้านความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ

และแปลผลคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนของลิเคิร์ท Likert Scale (Likert, Rensis A.,1961)

ดังนี้

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

เกณฑ์ให้คะแนน คุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ของทัณฑ์สถานบำบัดพิเศษหญิง ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2534)

- | | |
|-------------|--|
| 4.21 – 5.00 | หมายถึง มากที่สุด (Very satisfied) |
| 3.41 – 4.20 | หมายถึง มาก (Satisfied) |
| 2.61 – 3.40 | หมายถึง ปานกลาง (Neutral) |
| 1.81 – 2.60 | หมายถึง น้อย (Dissatisfied) |
| 1.00 – 1.80 | หมายถึง น้อยที่สุด (Very dissatisfied) |

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentages) และเพื่อวิเคราะห์ระดับโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 สถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ สถิติการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

4.3 สถิติเชิงอนุมาน F- test ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, ภูมิลำเนา, ความสัมพันธ์ระหว่างญาติกับผู้ต้องขัง, กำหนดโทษจำคุก, ต้องโทษมาแล้ว, ชั้นของผู้ต้องขัง ซึ่งถ้าพบความแตกต่างในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Different)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมา มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27 และอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21 น้อยที่สุดในกลุ่มที่อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10 การศึกษา ส่วนใหญ่ในระดับมัธยมต้น(ม.3) คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29 ระดับมัธยมปลาย(ม.6)/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 23.7 ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. คิดเป็นร้อยละ 7 และน้อยที่สุดในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 9 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมา สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 20.3 สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 15 และสถานภาพหม้าย น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.7 ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนา กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 19 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 11.6 ภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 11 ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 5 น้อยที่สุดในกลุ่มภูมิลำเนา ภาคตะวันตก คิดเป็นร้อยละ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างญาติกับผู้ต้องขัง ส่วนใหญ่บิดามารดา พี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาสามี บุตร คิดเป็นร้อยละ 26.7 ปู่ย่า ตายาย ลุงป้า น้าอา คิดเป็นร้อยละ 6.3 และเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ส่วนกลุ่มอื่น ๆ อาทิเช่น หลาน แม่สามี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2 กำหนดโทษจำคุกส่วนใหญ่ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.7 และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20 น้อยที่สุดในกลุ่ม ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 1 ต้องโทษมาแล้วส่วนใหญ่ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมา มากกว่า 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.7 น้อยที่สุดในกลุ่ม ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.3 ชั้นของผู้ต้องขัง ส่วนใหญ่เป็นชั้นเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมา ชั้นดีมาก คิดเป็นร้อยละ 23.3 ชั้นดี คิดเป็นร้อยละ 15.3 น้อยที่สุดในกลุ่มชั้นกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.7

2. ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง

คุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง

คุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม	3.93	.684	มาก
2. ด้านความตรงตามกำหนดเวลา	3.76	.717	มาก
3. ด้านความเพียงพอและเหมาะสม	2.61	.834	ปานกลาง
4. ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ	3.13	.765	ปานกลาง
5. ด้านความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ	3.16	.780	ปานกลาง
รวม	3.32	.603	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมา คือ ด้านความตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ด้านความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม		ด้านความตรงตามกำหนดเวลา		ด้านความเพียงพอและเหมาะสม		ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ		ด้านความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ		ภาพรวม	
	t/F	P-value	t/F	P-value	t/F	P-value	t/F	P-value	t/F	P-value	t/F	P-value
1.อายุ	.399	.754	.372	.773	.671	.570	.740	.529	.381	.767	.447	.720
2.ระดับการศึกษา	.737	.567	.283	.889	1.500	.202	.546	.702	.487	.745	.267	.899
3.สถานภาพ	.252	.860	.194	.900	.672	.570	1.436	.232	1.306	.273	.646	.586
4.ภูมิลำเนา	.965	.449	.946	.463	1.642	.135	.411	.872	1.019	.413	.919	.481
5.ความสัมพันธ์ระหว่างญาติกับผู้ต้องขัง	.477	.753	.127	.973	.962	.429	.593	.668	.593	.707	.552	.698
6.กำหนดโทษจำคุก	2.227	.085	.226	.878	1.175	.319	.659	.578	.823	.482	.415	.742
7.ต้องโทษมาแล้ว	1.686	.170	1.706	.166	1.306	.273	.064	.979	.124	.946	.231	.875
8.ชั้นของผู้ต้องขัง	1.400	.243	.881	.451	.497	.685	.406	.749	.247	.864	.530	.662

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง ไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม รองลงมา คือ ด้านความตรงตามกำหนดเวลา ด้านความก้าวหน้า

ในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเพียงพอและเหมาะสม ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลการศึกษได้ ดังนี้ต่อไปนี้

1.1 ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากระเบียบปฏิบัติของราชทัณฑ์มีระเบียบที่เคร่งครัด ห้ามไม่ให้มีการแบ่งแยกในการปฏิบัติจึงทำให้ผลอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับบทความวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อมและคณะ (2564) ที่ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบว่า แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำกับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการ แก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่อง มือและ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการ จัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่เหมาะสมกับการให้บริการ และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการ ทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

1.2 ด้านความตรงตามกำหนดเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับบริการตรงตามวันและเวลาที่ญาติจองเยี่ยม ผ่านระบบออนไลน์ รองลงมา คือ ได้รับบริการที่ครบถ้วนตรงตามเวลาที่กำหนด และ การกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนในการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากระเบียบราชการเป็นไปอย่างเข้มงวดเพื่อรักษาความปลอดภัย ดังนั้นความตรงต่อเวลาจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญซึ่งสอดคล้องกับ Joseph M. Juran, (1989) ที่กล่าวว่าความตรงต่อเวลาเป็นสิ่งที่จำเป็นในงานบริการ

1.3 ด้านความก้าวหน้าในการปรับปรุงการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เสริมสร้างให้ผู้ต้องขังเข้าถึงการเยี่ยมญาติได้ โดยง่าย สะดวก รวดเร็วเพิ่มขึ้น รองลงมา มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น อุปกรณ์ในการสื่อสาร และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับ Joseph M. Juran, (1989) คุณภาพ คือ ความเหมาะสมกับการใช้งานของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือผู้รับบริการ Juran ได้เริ่มต้นแนวความคิดเกี่ยวกับลูกค้าภายในและให้ความสำคัญกับต้นทุนคุณภาพ (Cost of Quality) โดยพิจารณาประโยชน์ใช้สอยและการควบคุมด้วยการบริหารคุณภาพ ซึ่ง Juran มีความเชื่อว่า ร้อยละ 80 ของความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการผลิตและการดำเนินงานสามารถควบคุมได้ด้วยการจัดการที่ดี โดยการค้นหาปัญหาสำคัญ 2 – 3 ปัญหาที่แก้ไขแล้ว จะให้ผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพ นอกจากนี้ Juran ยังกล่าวว่าการจัดการคุณภาพจะประกอบด้วยการวางแผน การควบคุม และการปรับปรุงคุณภาพ

1.4 ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับการเยี่ยมญาติสม่ำเสมอ ตรงตามเกณฑ์ผู้ต้องขังที่ได้รับสิทธิการเยี่ยมญาติ รองลงมา คือ ระบบสัญญาณ เครือข่าย มีความเสถียรในระหว่างการสนทนาเยี่ยมญาติ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความต่อเนื่องของบริการไม่หยุดชะงักหรือติดขัด ในสัญญาณภาพและเสียง แนวทางการดำเนินการคือการปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด

1.5 ด้านความเพียงพอและเหมาะสม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้บริการเยี่ยมญาติ รองลงมา คือ เครื่องมืออุปกรณ์สื่อสาร สถานที่ มีความเพียงพอและเหมาะสม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คุณภาพของสัญญาณภาพและเสียงมีความเหมาะสมและชัดเจน ทักษะสถานจึงมีนโยบายในการปรับปรุงประสิทธิภาพของอินเทอร์เน็ต และตรวจสอบอุปกรณ์สำหรับการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

1.6 ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ และด้านความเพียงพอและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ โชคชัย พันธพล (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษธนบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษธนบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อญาติผู้ต้องขัง ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อญาติผู้ต้องขัง และด้านการรู้จักและเข้าใจญาติผู้ต้องขัง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ข้อเสนอแนะ หน่วยงานควรพัฒนาแอปพลิเคชันไลน์ให้มีความสะดวกและง่ายในการใช้งานสำหรับผู้ให้บริการเยี่ยมญาติ ติดตั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตของเรือนจำให้มีความเร็วสูง สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี คอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ต้องขังที่เข้ารับการเยี่ยม และมีการกำหนดเวลาในการเยี่ยมญาติที่แน่นอน

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการเยี่ยมญาติ ตามนโยบายกรมราชทัณฑ์ ดังนั้น การเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ กรมราชทัณฑ์จึงได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการเยี่ยมญาติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานสากล การให้บริการจะถูกควบคุมโดยข้อกำหนดและระเบียบข้อบังคับ ให้ทุกเรือนจำ/ทัณฑสถานนำไปปฏิบัติ จึงทำให้การให้บริการเยี่ยมญาติได้จัดเตรียมในลักษณะที่เป็นกลาง โดยมีขั้นตอนและวิธีการที่กำหนดไว้ล่วงหน้า และยังมีการประเมินและควบคุมคุณภาพการให้บริการ

อย่างเข้มงวด เช่น การตรวจสอบและการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิฐานะ ความสัมพันธ์ระหว่างญาติกับผู้ต้องขัง กำหนดโทษจำคุก ต้องโทษมาแล้ว ชั้นของผู้ต้องขัง ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davidson, A. C., และ Williams, R. M. (2015). คุณภาพการให้บริการในเรือนจำ โดยเน้นการประเมินความพึงพอใจของผู้ต้องขังในการเยี่ยมญาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการในเรือนจำ โดยมุ่งเน้นไปที่ผลกระทบของมาตรฐานการให้บริการและการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ต่อความ พึงพอใจของผู้ต้องขังในการเยี่ยมญาติ การศึกษานี้ใช้วิธีการสำรวจและสัมภาษณ์ผู้ต้องขังใน เรือนจำเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ต้องขังในการเยี่ยมญาติ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ต้องขัง เช่น อายุ, เพศ หรือระยะเวลาที่ต้องโทษอยู่ใน เรือนจำ ไม่แสดงผลกระทบต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการในเรือนจำมี มาตรฐานเดียวกันที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดย แอปพลิเคชันไลน์ ของผู้ต้องขังทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงและพัฒนาาระบบ ให้มีคุณภาพพร้อมให้บริการต่อผู้มารับบริการ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1 ควรมีการปรับปรุงคุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์สื่อสาร เพื่อให้ภาพและเสียงมี ความชัดเจนมากขึ้น
- 1.2 ควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายให้มีเสถียรภาพและ ความเร็วสูง เพื่อลดปัญหาสัญญาณขัดข้องหรือหยุดชะงัก
- 1.3 ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์สื่อสารให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ
- 1.4 ควรขยายระยะเวลาการให้บริการในแต่ละครั้ง จากระยะเวลา 7 นาที เป็น 15 นาที
- 1.5 ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาความคิดเห็นของญาติ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่าน จอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ในการเยี่ยมผู้ต้องขังของทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มา ปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการผู้ต้องขัง ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกล ผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง อย่างแท้จริง

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้ต้องขังเรือนจำ/ทัณฑสถานอื่น เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นข้อมูลในการที่จะกำหนดแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ โดยแอปพลิเคชันไลน์ ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิงต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เกษม อิทธิวุฒิ. (2566). ความพึงพอใจต่อการเยี่ยมญาติทางไกลผ่านจอภาพ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของเรือนจำกลางบางขวาง. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- โชคชัย พันธพล, ชิมโสณ วิสิฐนิจิกิจา, อิงอร ต้นพันธ์. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการเยี่ยมผู้ต้องขัง ผ่านจอภาพด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี. วารสารการบริหาร และสังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 6(4), 135-146.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2534). รูปแบบของการควบคุมวิทยานิพนธ์. ศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา, 4(2), 15-27.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). รายงานการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประจำปี 2561. กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, สามารถ อัยกรและชาติชัย อุดมกิจมงคล. (2564). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. วารสารบัณฑิตศึกษา, 18(80), 127-134.
- อรรควุฒิ ปันผาง, อรุณ ไชยนิทย์และ อนันต์ รุ่งพรทวิวัฒน์. (2566). ประสิทธิภาพโครงการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง. วารสารศิลปการจัดการ, 7(3), 1136-1155.
- Davidson, A. C., & Williams, R. M. (2015). Service quality in correctional facilities. *Journal of Correctional Health Care*. 21(3), 145-156.
- Juran. (1989). *Juran on Leadership for Quality*. Free Press, New York.
- Likert, R. (1932). A technique for measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, (140), 5-55.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book.