

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ในการนำเสนอข้อมูลในการวิจัยมีดังต่อไปนี้

| | | |
|-----------|-----|---|
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| S.S | แทน | ผลบวกยกกำลังสอง (Sum of Squares) |
| df | แทน | ระดับชั้นความอิสระ (Degree of Freedom) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสอง (Mean of Squares) |
| t | แทน | ค่าวิกฤติใน t -distribution |
| F | แทน | ค่าวิกฤติใน F -distribution |
| sig | แทน | ค่าระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ (Significance) |

2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ ต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยเสนอผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของ

สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยการแจกแจงแบบที (t -test) จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

4. วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์ความถี่ (Frequency) และพรรณนาคความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| คุณลักษณะทั่วไปของผู้ถูกถามความประพฤติ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1. เพศ | | |
| 1.1 ชาย | 198 | 66.00 |
| 1.2 หญิง | 102 | 34.00 |
| รวม | 300 | 100.00 |
| 2. อายุ | | |
| 2.1 18 – 25 ปี | 104 | 34.67 |
| 2.2 26 – 40 ปี | 147 | 49.00 |
| 2.3 41 ปีขึ้นไป | 49 | 16.33 |
| รวม | 300 | 100.00 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| 3.1 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | 108 | 36.00 |
| 3.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | 161 | 53.67 |
| 3.3 อนุปริญญาหรือ ปวส.ขึ้นไป | 31 | 10.33 |
| รวม | 300 | 100.00 |
| 4. อาชีพ | | |
| 4.1 เกษตรกร | 112 | 37.33 |
| 4.2 ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว | 62 | 20.67 |
| 4.3 นักเรียนหรือนักศึกษา | 29 | 9.67 |
| 4.4 พนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน | 81 | 27.00 |
| 4.5 ไม่มีอาชีพ | 16 | 5.33 |
| รวม | 300 | 100.00 |

จากตาราง 3 พบว่าคุณลักษณะทั่วไปของผู้ถูกคุมความประพฤติส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 198 คน (ร้อยละ 66.00) และเพศหญิงจำนวน 102 คน (ร้อยละ 34.00) มีอายุ 26 – 40 ปี จำนวน 147 คน (ร้อยละ 49.00) อายุ 18 – 25 ปี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 34.67) และอายุ 41 ปีขึ้นไปจำนวน 49 คน (ร้อยละ 16.33) มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าจำนวน 161 คน (ร้อยละ 53.67) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่าจำนวน 108 คน (ร้อยละ 36.00) และอนุปริญาหรือ ปวส.ขึ้นไปจำนวน 31 คน (ร้อยละ 10.33) มีอาชีพเกษตรกรจำนวน 112 คน (ร้อยละ 37.33) พนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชนจำนวน 81 คน (ร้อยละ 27.00) ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัวจำนวน 62 คน (ร้อยละ 20.67) นักเรียนหรือนักศึกษาจำนวน 29 คน (ร้อยละ 9.67) และไม่มีอาชีพจำนวน 16 คน (ร้อยละ 5.33)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ ต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2.1 ผลของการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม

| การให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|-------|------------------|
| 1. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม | 4.13 | 0.536 | มาก |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ | 4.21 | 0.442 | มาก |
| 3. ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร | 4.10 | 0.505 | มาก |
| 4. ด้านความเสมอภาค | 4.05 | 0.533 | มาก |
| รวม | 4.12 | 0.342 | มาก |

จากตาราง 4 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อ

จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.21$) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.13$) ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.10$) และด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.05$)

2.2 ผลของการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ ต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด แยกเป็นรายด้าน

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมจำแนกเป็นรายชื่อ

| การให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|--|-----------|-------|----------------------|
| 1. ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสะดวกในการติดต่อ | 4.23 | 0.800 | มาก |
| 2. สถานที่ภายในสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสะอาด | 4.22 | 0.764 | มาก |
| 3. ที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการมีพอเพียง | 3.98 | 0.895 | มาก |
| 4. การจัดสถานที่ภายในสะดวกในการติดต่อ | 4.09 | 0.817 | มาก |
| 5. ป้ายประชาสัมพันธ์ระบุสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน | 4.10 | 0.879 | มาก |
| รวม | 4.12 | 0.536 | มาก |

จากตาราง 5 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) และเมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 4.23$) สถานที่ภายในสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสะอาด ($\bar{X} = 4.22$) ป้ายประชาสัมพันธ์ระบุสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน

($\bar{X} = 4.10$) การจัดสถานที่ภายในสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 4.09$) และที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการมีพอเพียง ($\bar{X} = 3.98$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

| การให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|--|-----------|-------|----------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่รับฟังเรื่องราวของผู้ถูกคุมความประพฤติ | 4.21 | 0.791 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่สามารถรักษาความลับของผู้ถูกคุมความ ประพฤติ | 4.14 | 0.763 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่แสดงความยอมรับต่อผู้ถูกคุมความประพฤติ | 4.18 | 0.825 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเป็นกลางต่อผู้ถูกคุมความ ประพฤติ | 4.28 | 0.773 | มาก |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ถูกคุมความประพฤติด้วย ความเอาใจใส่ | 4.21 | 0.785 | มาก |
| รวม | 4.20 | 0.442 | มาก |

จากตาราง 6 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) และเมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเป็นกลางต่อผู้ถูกคุมความประพฤติ ($\bar{X} = 4.28$) เจ้าหน้าที่รับฟังเรื่องราวของผู้ถูกคุมความประพฤติ และ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ถูกคุมความประพฤติด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.21$) เจ้าหน้าที่แสดงความยอมรับต่อผู้ถูกคุมความประพฤติ ($\bar{X} = 4.18$) และเจ้าหน้าที่สามารถรักษาความลับของผู้ถูกคุมความประพฤติ ($\bar{X} = 4.14$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ
ต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ
และข้อมูลข่าวสาร จำแนกเป็นรายชื่อ

| การให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|-----------|-------|----------------------|
| 1. การให้บริการเป็นขั้นตอนเข้าใจได้ง่าย | 4.18 | 0.792 | มาก |
| 2. แผนภูมิแสดงขั้นตอนการบริการมีความชัดเจน | 4.14 | 0.806 | มาก |
| 3. มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน | 4.08 | 0.799 | มาก |
| 4. การให้บริการหนังสือพิมพ์และวารสารมีพอเพียง | 3.99 | 0.888 | มาก |
| 5. มีผู้ให้แสดงความคิดเห็นการให้บริการ | 4.09 | 0.860 | มาก |
| รวม | 4.09 | 0.505 | มาก |

จากตาราง 7 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติต่อการให้
บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) และเมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด
5 ข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ การให้บริการเป็นขั้นตอนเข้าใจได้ง่าย
($\bar{X} = 4.18$) แผนภูมิแสดงขั้นตอนการบริการมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.14$) มีผู้ให้แสดง
ความคิดเห็นการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน
($\bar{X} = 4.08$) และการให้บริการหนังสือพิมพ์และวารสารมีพอเพียง ($\bar{X} = 3.99$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ
ต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาค
จำแนกเป็นรายชื่อ

| การให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาค | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|-----------|-------|----------------------|
| 1. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม | 3.92 | 0.975 | มาก |
| 2. การให้การแนะนำและดูแลอย่างเสมอภาค | 4.03 | 0.933 | มาก |
| 3. การได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาค | 4.06 | 0.901 | มาก |
| 4. การแก้ไขปัญหาที่มีความเสมอภาค | 4.16 | 0.857 | มาก |
| 5. การให้บริการทุกคนมีความเท่าเทียมกัน | 4.10 | 0.945 | มาก |
| รวม | 4.05 | 0.533 | มาก |

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ ต่อการให้
บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาคโดยรวม อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.05$) และเมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย
มากไปน้อยได้ดังนี้ การแก้ไขปัญหาที่มีความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.16$) การให้บริการทุกคน
มีความเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.10$) การได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาค
($\bar{X} = 4.06$) การให้การแนะนำและดูแลอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.03$) การให้บริการตามลำดับ
ก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 3.92$)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ, อายุ, ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ จำแนกตามเพศโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

| การให้บริการของสำนักงาน คุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด | เพศชาย | | | เพศหญิง | | |
|--|-----------|-------|--------------------------|-----------|-------|--------------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความพึง พอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความพึง พอใจ |
| 1. ด้านอาคารสถานที่และ สภาพแวดล้อม | 4.14 | 0.525 | มาก | 4.06 | 0.594 | มาก |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ | 4.22 | 0.430 | มาก | 4.14 | 0.510 | มาก |
| 3. ด้านกระบวนการบริการ และข้อมูลข่าวสาร | 4.11 | 0.501 | มาก | 4.05 | 0.531 | มาก |
| 4. ด้านความเสมอภาค | 4.06 | 0.531 | มาก | 3.98 | 0.542 | มาก |
| รวม | 4.13 | 0.333 | มาก | 4.05 | 0.392 | มาก |

จากตาราง 9 พบว่าผู้ถูกคุมความประพฤติเพศชายมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.22$) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.14$) ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.11$) และด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.06$)

ผู้ถูกคุมความประพฤติเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ

ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.14$) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.06$)

ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.05$) และด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.98$)

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีเพศแตกต่างกัน

| เพศ | ระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ | | | | | t | Sig. |
|--|---|-------|-----------|-------|------|-----|------|
| | ชาย | | หญิง | | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | | |
| 1. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม | 4.14 | 0.515 | 4.06 | 0.594 | 1.01 | .31 | |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ | 4.22 | 0.430 | 4.14 | 0.510 | 1.16 | .25 | |
| 3. ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร | 4.11 | 0.501 | 4.05 | 0.531 | 0.70 | .29 | |
| 4. ด้านความเสมอภาค | 4.06 | 0.531 | 3.98 | 0.542 | 0.96 | .29 | |
| โดยรวม | 4.13 | 0.333 | 4.05 | 0.392 | 1.17 | .24 | |

จากตาราง 10 พบว่าผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย เบนนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติจำแนกตามอายุโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

| การให้บริการของสำนักงาน คุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด | อายุ | | | | | | | | | | | |
|--|-------------|--------------|----------------------|-------------|--------------|----------------------|-------------|--------------|----------------------|-------------|--------------|----------------------|
| | 18 - 25 ปี | | | 26 - 40 ปี | | | 41 ปีขึ้นไป | | | | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
| 1. ด้านอาคารสถานที่และ สภาพแวดล้อม | 3.98 | 0.509 | มาก | 4.20 | 0.525 | มาก | 4.27 | 0.560 | มาก | 4.27 | 0.560 | มาก |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ | 4.17 | 0.426 | มาก | 4.23 | 0.434 | มาก | 4.26 | 0.498 | มาก | 4.26 | 0.498 | มาก |
| 3. ด้านกระบวนการบริการและ ข้อมูลข่าวสาร | 4.05 | 0.481 | มาก | 4.10 | 0.492 | มาก | 4.24 | 0.576 | มาก | 4.24 | 0.576 | มาก |
| 4. ด้านความเสมอภาค | 3.98 | 0.509 | มาก | 4.06 | 0.532 | มาก | 4.18 | 0.570 | มาก | 4.18 | 0.570 | มาก |
| รวม | 4.04 | 0.318 | มาก | 4.14 | 0.333 | มาก | 4.23 | 0.395 | มาก | 4.23 | 0.395 | มาก |

จากตาราง 11 พบว่าผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีอายุ 18 – 25 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.17$) ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.05$) ด้านความเสมอภาคและด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.98$)

ผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีอายุ 26 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.23$) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.20$) ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.10$) และด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.06$)

ผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยคือ ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.27$) ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.26$) ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.24$) และด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.18$)

ตาราง 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุม
ความประพฤติที่มีอายุแตกต่างกัน

| การให้บริการของ สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดร้อยเอ็ด | SS | df | MS | F | Sig |
|--|--------|-----|-------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.886 | 2 | 0.443 | 3.86 | .29 |
| ภายในกลุ่ม | 32.195 | 297 | 0.115 | | |
| รวม | 33.081 | 299 | | | |

จากตาราง 12 พบว่าผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน
ทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติจำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

| การให้บริการของสำนักงาน คุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด | ระดับการศึกษา | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|--------------|-------------------------|-------------|-------------------------|----------------------|-------------|--------------|----------------------|--|
| | ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | | มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | | อนุปริญญาหรือปวส.ขึ้นไป | | | | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | |
| 1. ด้านอาคารสถานที่และ สภาพแวดล้อม | 4.12 | 0.562 | มาก | 4.18 | 0.494 | มาก | 3.95 | 0.621 | มาก | |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ | 4.27 | 0.462 | มาก | 4.19 | 0.418 | มาก | 4.12 | 0.481 | มาก | |
| 3. ด้านกระบวนการบริการและ ข้อมูลข่าวสาร | 4.12 | 0.443 | มาก | 4.12 | 0.518 | มาก | 3.97 | 0.623 | มาก | |
| 4. ด้านความเสมอภาค | 4.13 | 0.550 | มาก | 4.03 | 0.480 | มาก | 3.92 | 0.698 | มาก | |
| รวม | 4.16 | 0.336 | มาก | 4.13 | 0.312 | มาก | 3.99 | 0.465 | มาก | |

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.27$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.13$) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมและด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.12$)

ผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.19$) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.18$) ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.12$) และด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.03$)

ผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือปวส.ขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.97$) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.95$) และด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.92$)

ตาราง 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุม
ความประพฤติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

| การให้บริการของ สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดร้อยเอ็ด | SS | df | MS | F | Sig |
|--|--------|-----|-------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.765 | 2 | 0.382 | 3.33 | .37 |
| ภายในกลุ่ม | 32.361 | 297 | 0.115 | | |
| รวม | 33.081 | 299 | | | |

จากตาราง 14 พบว่าผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกันทาง
สถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย เบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ถูกควบคุมความประพฤติ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

| การให้บริการของ สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดร้อยเอ็ด | อาชีพ | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|-------|-------------|-------------------------|-------|-------------|----------------------|-------|-------------|--------------------|-------|-------------|------------|-------|-------------|
| | เกษตรกร | | | ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว | | | นักเรียนหรือนักศึกษา | | | พนักงานหรือลูกจ้าง | | | ไม่มีอาชีพ | | |
| | \bar{X} | S.D. | มาก น้อย | \bar{X} | S.D. | มาก น้อย | \bar{X} | S.D. | มาก น้อย | \bar{X} | S.D. | มาก น้อย | \bar{X} | S.D. | มาก น้อย |
| 1. ด้านอาคารสถานที่และ สภาพแวดล้อม | 4.12 | 0.523 | มาก | 4.15 | 0.562 | มาก | 4.04 | 0.505 | มาก | 4.18 | 0.535 | มาก | 4.08 | 0.623 | มาก |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ | 4.26 | 0.435 | มาก | 4.15 | 0.474 | มาก | 4.08 | 0.469 | มาก | 4.25 | 0.417 | มาก | 4.19 | 0.416 | มาก |
| 3. ด้านกระบวนการบริการ และข้อมูลข่าวสาร | 4.14 | 0.500 | มาก | 4.09 | 0.512 | มาก | 3.98 | 0.569 | มาก | 4.15 | 0.493 | มาก | 3.89 | 0.391 | มาก |
| 4. ด้านความเสมอภาค | 4.08 | 0.525 | มาก | 3.98 | 0.567 | มาก | 4.01 | 0.464 | มาก | 4.09 | 0.558 | มาก | 4.06 | 0.460 | มาก |
| รวม | 4.15 | 0.317 | มาก | 4.09 | 0.401 | มาก | 4.02 | 0.296 | มาก | 4.16 | 0.353 | มาก | 4.05 | 0.272 | มาก |

จากตาราง 15 พบว่าผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.26$) ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.14$) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.12$) และด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.08$)

ผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.15$) ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.09$) และด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.98$)

ผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.08$) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.04$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.01$) และด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.98$)

ผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.25$) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.18$) ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.15$) และด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.09$)

ผู้ถูกคุมความประพฤติที่ไม่มีอาชีพมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.19$) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.08$) ด้านความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.06$) และด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.89$)

ตาราง 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุม
ความประพฤติที่มีอาชีพแตกต่างกัน

| การให้บริการของ สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดร้อยเอ็ด | SS | df | MS | F | Sig |
|--|--------|-----|-------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.546 | 4 | 0.137 | 1.17 | .32 |
| ภายในกลุ่ม | 32.534 | 295 | 0.117 | | |
| รวม | 33.081 | 299 | | | |

จากตาราง 16 พบว่าผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน
ทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 ข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด

| ข้อเสนอแนะการให้บริการ | ความถี่ |
|---|---------|
| 1. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม | |
| 1.1 ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ | 32 |
| 1.2 ควรเพิ่มการบริการเครื่องรับโทรศัพท์ | 15 |
| 1.3 ควรปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มความร่มรื่นให้กับสำนักงาน | 9 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ | |
| 2.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยรอยยิ้ม | 44 |
| 2.2 เจ้าหน้าที่ควรพูดไพเราะกับผู้มาใช้บริการ | 12 |
| 2.3 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเป็นกันเอง | 6 |
| 3. ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร | |
| 3.1 ควรเพิ่มจำนวนหนังสือพิมพ์และวารสารให้กับผู้มาใช้บริการ | 20 |
| 3.2 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจุดที่มีผู้ใช้บริการมาก | 11 |
| 4. ด้านความเสมอภาค | |
| 4.1 ควรปรับปรุงระบบบัตรคิวในการให้บริการ | 23 |

จากตาราง 17 พบว่าผู้ถูกคุมความประพฤติมีข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ดเรียงตามลำดับจากข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุดไปน้อยดังนี้

ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ ควรเพิ่มการบริการเครื่องรับโทรศัพท์และควรปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มความร่มรื่นให้กับสำนักงาน ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยรอยยิ้ม เจ้าหน้าที่ควรพูดไพเราะกับผู้มาใช้บริการและเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ด้านกระบวนการบริการและข้อมูลข่าวสาร ควรเพิ่มจำนวนหนังสือพิมพ์และวารสารให้กับผู้มาใช้บริการและควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจุดที่มีผู้ใช้บริการมาก ด้านความเสมอภาค ควรปรับปรุงระบบบัตรคิวในการให้บริการ