

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	18
งานคุมประพฤติกระทรวงยุติธรรม	22
สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดร้อยเอ็ด	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย	42

สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การสร้างเครื่องมือ	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
สรุปผล	71
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	87
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	93
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	97
ประวัติผู้วิจัย	103

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม	46
2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อ	47
3 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ ต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม	53
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ ต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่และ สภาพแวดล้อม จำแนกเป็นรายข้อ	54
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ ต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ	55
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ ต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการให้บริการ และข้อมูลข่าวสาร จำแนกเป็นรายข้อ	56
8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ ต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ	57
9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ จำแนกตามเพศโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	58
10 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ ที่มีเพศแตกต่างกัน	59
11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ จำแนกตามอายุโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ถูกคุมความประพฤติที่มีอายุแตกต่างกัน	62
13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	63
14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ถูกคุมความประพฤติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	65
15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ถูกคุมความประพฤติ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	66
16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ถูกคุมความประพฤติที่มีอาชีพแตกต่างกัน	68
17 ข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด	69

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

I กรอบแนวคิดการวิจัย	42
----------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY