

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นตามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือญาติผู้ต้องขังผู้มาใช้บริการเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 381 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบ การบรรยายความเรียง ตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตการแจกแจงแบบที (t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตการแจกแจงแบบ (F-Distribution)
df	แทน	ค่าที่ระดับความเป็นอิสระของการผันแปร (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของค่าเฉลี่ย (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean Square)
p	แทน	ค่า Significance ของการทดสอบสองทาง
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย(Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติ ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม
3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และการศึกษา
4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 ตัวอย่าง ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	284	74.54
	ชาย	97	25.46
	รวม	381	100
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	46	12.07
	20-29 ปี	179	46.98
	30-39 ปี	87	22.83
	40-49 ปี	45	11.81
	ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	24	6.30
	รวม	381	100
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	257	67.45
	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	124	32.55
	รวม	381	100

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 74.54 อายุ ช่วงอายุ 20-29 ปีมากที่สุดร้อยละ 46.98 รองลงมาคืออายุ 30-39 ปี, ต่ำกว่า 20 ปี, 40-49 ปี และตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.83, 12.07, 11.81 และ 6.30 ตามลำดับระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 67.45 รองลงมาคือระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 32.55

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติ ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

ระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- | | |
|--|-----------------------|
| 1. คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด | ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.75 |
| 2. คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย | ค่าเฉลี่ย 1.76 – 2.50 |
| 3. คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก | ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.25 |
| 4. คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด | ค่าเฉลี่ย 3.26 – 4.00 |

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามโดยภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ	ลำดับที่
ด้านการบริการและอำนวยความสะดวก	3.15	.45	มาก	3
ด้านบุคลากร	3.20	.46	มาก	1
ด้านอาคารสถานที่	3.16	.47	มาก	2
รวม	3.17	.41	มาก	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.17$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.20$) ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X}=3.16$) และด้านการบริการและอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.15$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการเชิงญาติ
ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม รายด้านด้านบริการและอำนวยความสะดวก

ด้านบริการและอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1 แบบฟอร์มคำขอรับการติดต่อเยี่ยมญาติมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.19	.62	มาก	5
2 ความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำขอรับการติดต่อเยี่ยมญาติ	3.12	.60	มาก	7
3 การให้บริการด้านการเข้าเยี่ยมมีมาตรฐานแน่นอน ชัดเจน เช่น จัดเรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.10	.69	มาก	8
4 ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงินให้กับผู้ต้องขัง	3.16	.69	มาก	6
5 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.20	.61	มาก	4
6 การให้บริการด้านเวลาที่มีมาตรฐานที่แน่นอน ชัดเจน เช่น เรื่องของเวลาที่อนุญาตให้เยี่ยมผู้ต้องขัง	3.23	.68	มาก	1
7 ช่วงเวลารับบริการมีความเหมาะสม ไม่นานเกินไป	3.09	.68	มาก	9
8 กำหนดเวลาในการเข้ารับการเยี่ยมผู้ต้องขังมีความเหมาะสม	3.02	.75	มาก	10
9 การปฏิบัติงานที่โปร่งใส ตามขั้นตอนหรือกระบวนการที่เปิดเผยแน่นอน และชัดเจน	3.21	.64	มาก	3

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านบริการและอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
10 ข้อกฎหมาย หรือระเบียบที่นำมาใช้กับญาติผู้ต้องขังสามารถปฏิบัติได้	3.22	.65	มาก	2
รวม	3.15	.45	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามด้านบริการและอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ผู้รับบริการความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรื่องการให้บริการด้านเวลาที่มีมาตรฐานที่แน่นอน ชัดเจน เช่น เรื่องของเวลาที่อนุญาตให้เยี่ยมผู้ต้องขัง ($\bar{X} = 3.23$) รองลงมาคือข้อกฎหมาย หรือระเบียบที่นำมาใช้กับญาติผู้ต้องขังสามารถปฏิบัติได้ ($\bar{X} = 3.22$) การปฏิบัติงานที่โปร่งใส ตามขั้นตอนหรือกระบวนการที่เปิดเผยมั่นนอนและชัดเจน ($\bar{X} = 3.21$) ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.20$) แบบฟอร์มคำขอรับการติดต่อเยี่ยมญาติมีความชัดเจนเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19$) ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน ($\bar{X} = 3.16$) ความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำขอรับการติดต่อเยี่ยมญาติ ($\bar{X} = 3.12$) การให้บริการด้านการเข้าเยี่ยมมีมาตรฐานแน่นอน ชัดเจน เช่น จัดเรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.10$) ช่วงเวลาให้บริการมีความเหมาะสมไม่นานเกินไป ($\bar{X} = 3.09$) กำหนดเวลาในการเข้ารับการเยี่ยมผู้ต้องขังมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.02$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการเชิงมณูติ
ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ราชด้าน ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่การบริการด้วยความตั้งใจ มีความถูกต้อง รวดเร็ว	3.25	.60	มาก	4
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.11	.61	มาก	9
3. เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยเจ้าหน้าที่จะเข้ามาช่วยแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยทันที	3.04	.73	มาก	10
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีการการเชื่อมญาติอย่างละเอียดถูกต้อง	3.15	.67	มาก	8
5. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและความน่าไว้วางใจ เป็นมิตร	3.24	.61	มาก	5
6. เจ้าหน้าที่มีการพูดจาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและสุภาพเรียบร้อย	3.21	.68	มาก	6
7. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบนจากญาติผู้ต้องขัง	3.30	.62	มากที่สุด	2
8. การรับฝากของให้ผู้ต้องขังมีมาตรฐานชัดเจน ไว้วางใจได้	3.31	.60	มากที่สุด	1
9. เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลของญาติผู้ต้องขังรายหนึ่งรายใดให้ญาติผู้ต้องขังรายอื่นทราบ	3.27	.66	มากที่สุด	3
10. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากญาติผู้ต้องขัง	3.09	.71	มาก	7
รวม	3.20	.46	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมชมวัดของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ผู้รับบริการความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรื่องการรับฝากของผู้ต้องขังมีมาตรฐานชัดเจนไว้ใจได้ ($\bar{X} = 3.31$) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบนจากญาติผู้ต้องขัง ($\bar{X} = 3.30$) และเจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลของญาติผู้ต้องขังรายหนึ่งรายใดให้ญาติผู้ต้องขังรายอื่นทราบ ($\bar{X} = 3.27$) ข้อที่พบว่าอยู่ระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่การบริการด้วยความตั้งใจ มีความถูกต้อง รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.25$) เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและความน่าไว้วางใจ เป็นมิตร ($\bar{X} = 3.24$) เจ้าหน้าที่มีการพูดจาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.21$) มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากญาติผู้ต้องขัง ($\bar{X} = 3.09$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีการการเยี่ยมชมอย่างละเอียด ถูกต้องและชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.15$) จำนวนเจ้าหน้าที่ มีเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.11$) และ เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยเจ้าหน้าที่จะเข้ามาช่วยแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยทันที ($\bar{X} = 3.04$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมชมวัดของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม รายด้าน ด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ความชัดเจนของป้ายบริการต่างๆภายในเรือนจำ	3.23	.63	มาก	4
2.สภาพแวดล้อมโดยรอบเรือนจำมีความสะอาด ความร่มรื่นและสวยงาม	3.28	.58	มากที่สุด	2
3.ความเหมาะสมและความสะดวกภายในอาคารพักญาติเช่นเก้าอี้ที่นั่งรอมีจำนวนเพียงพอ	3.05	.75	มาก	9
4.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอสำหรับให้บริการ	2.97	.76	มาก	10
5 ความสะอาดและเรียบร้อยภายในอาคาร	3.14	.61	มาก	6

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
6.ความชัดเจนของสัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็นว่าการมาติดต่อเรือนจำจังหวัดมหาสารคามได้ถูกต้อง	3.25	.67	มาก	3
7.สถานที่ตั้งอยู่ในที่ที่สามารถเดินทางมาติดต่อ ได้อย่างสะดวก	3.29	.65	มากที่สุด	1
8. อุปกรณ์ที่เรือนจำใช้มีความทันสมัยต่อการให้บริการ	3.12	.72	มาก	7
9.ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัย	3.21	.65	มาก	5
10. การบริการอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ - ร้านค้า สะอาด สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	3.07	.81	มาก	8
รวม	3.16	.47	มาก	10

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้านคือ ผู้รับบริการความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรือนจำสถานที่ตั้งอยู่ในที่ที่สามารถเดินทางมาติดต่อได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 3.29$) และ รองลงมาคือสภาพแวดล้อม โดยรอบเรือนจำมีความสะอาด ความร่มรื่นและสวยงาม ($\bar{X} = 3.28$) ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนของสัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็นว่าการมาติดต่อเรือนจำจังหวัดมหาสารคามได้ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.25$) ความชัดเจนของป้ายบริการต่างๆภายในเรือนจำ ($\bar{X} = 3.23$) ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.21$) ความสะอาดและเรียบร้อยภายในอาคาร ($\bar{X} = 3.14$) อุปกรณ์ที่เรือนจำใช้มีความทันสมัยต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.12$) การบริการอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ - ร้านค้า สะอาด สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.07$) ความเหมาะสมและความสะดวกภายในอาคารพักญาติเช่น เก้าอี้นั่งรอมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.05$) สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอสำหรับให้บริการ ($\bar{X} = 2.97$)

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการ
เยี่ยมญาติ ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศอายุ และระดับ
การศึกษา

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติ
ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามโดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	หญิง		ชาย		t	df.	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ด้านบริการและอำนวยความสะดวก	3.12	.45	3.25	.44	-2.56	379	.01*
ด้านบุคลากร	3.17	.46	3.27	.44	-1.82	379	.07
ด้านอาคารสถานที่	3.15	.45	3.19	.53	-.65	150.47	.52
รวม	3.15	.40	3.24	.42	-1.89	379	.06

* หมายถึงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า ญาติผู้ต้องขังที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีเพียงด้านบริการและอำนวยความสะดวกที่มีความ
คิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติ
ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	แหล่งแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านการบริการและ อำนวยความสะดวก	ภายในกลุ่ม	0.67	4	0.17	0.83	0.51
	ระหว่างกลุ่ม	75.70	376	0.20		
	รวม	76.37	380			
ด้านบุคลากร	ภายในกลุ่ม	1.27	4	0.32	1.53	0.19
	ระหว่างกลุ่ม	77.86	376	0.21		
	รวม	79.13	380			
ด้านอาคารสถานที่	ภายในกลุ่ม	1.42	4	0.36	1.60	0.17
	ระหว่างกลุ่ม	83.75	376	0.22		
	รวม	85.17	380			
รวม	ภายในกลุ่ม	0.91	4	0.23	1.37	0.24
	ระหว่างกลุ่ม	61.95	376	0.16		
	รวม	62.86	380			

จากตารางที่ 10 พบว่า ญาติผู้ต้องขังที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติ
ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี ขึ้นไป		t	df.	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ด้านบริการและอำนวยความสะดวก	3.16	.45	3.15	.44	.16	379	.87
ด้านบุคลากร	3.21	.46	3.18	.45	.54	379	.59
ด้านอาคารสถานที่	3.17	.48	3.14	.47	.47	379	.64
รวม	3.18	.41	3.16	.41	.45	379	.66

จากตารางที่ 11 พบว่าญาติผู้ต้องขังที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก	ยอมรับสมมติฐาน
2. ผู้ที่มารับบริการจำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้ที่มารับบริการจำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้ที่มารับบริการจำแนกตามการศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่าง กัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 12 ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการเชื่อมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับมากผลการทดสอบ คือ ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ที่มารับบริการจำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเชื่อมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่างกันผลการทดสอบ คือ ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ที่มารับบริการจำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเชื่อมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่างกันผลการทดสอบ คือ ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ผู้ที่มารับบริการจำแนกตามการศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเชื่อมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่างกันผลการทดสอบ คือ ปฏิเสธสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเชื่อมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 13 สรุปข้อเสนอแนะของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเชื่อมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่
ด้านบริการและอำนวยความสะดวก	
1. ต้องการให้เพิ่มโทรศัพท์ในห้องเยี่ยมให้เพียงพอต่อจำนวนญาติที่มาเยี่ยม	142
2. ต้องการให้ทางเรือนจำอนุญาตให้นำเสื้อผ้าเก่าของผู้ต้องขังที่มีอยู่แล้วมาใช้ได้ เพราะญาติบางคนไม่มีรายได้ที่จะนำเงินมาซื้อเสื้อผ้าใหม่	79
3. สินค้าที่มีบริการมีจำนวนน้อยเกินไป	52
4. ห้องน้ำไม่สะอาด	33

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน ความถี่
ด้านบุคลากร	
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับลูกค้าไม่สุภาพ มองญาติผู้ต้องขังด้วยหางตา	41
2. ควรคัดเลือกบุคลากรที่มาทำหน้าที่ให้เป็นคนที่มีอัธยาศัยมากกว่านี้	39
ด้านอาคารสถานที่	
1. ต้องการให้ขยายห้องเยี่ยมญาติให้กว้างกว่านี้	130
2. ที่จอดรถแคบเกินไป ต้องการให้สร้างที่จอดรถเพิ่ม	67
3. ต้องการให้สร้างห้องน้ำเพิ่มเพราะห้องน้ำไม่เพียงพอ	50

จากตารางที่ 13 ข้อเสนอแนะของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติ ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม สรุปได้ ดังนี้

1. ด้านบริการและอำนวยความสะดวก

1.1 ต้องการให้เพิ่ม โทรศัพท์ในห้องเยี่ยมให้เพียงพอต่อจำนวนญาติที่มาเยี่ยม 142 คน

1.2 ต้องการให้ทางเรือนจำอนุญาตให้นำเสื้อผ้าเก่าของผู้ต้องขังที่มีอยู่แล้วมาให้ได้เพราะญาติบางคน ไม่มีรายได้ที่จะนำเงินมาซื้อเสื้อผ้าใหม่ 79 คน

1.3 สินค้าที่มีบริการมีจำนวนน้อยเกินไป 52 คน

1.4 ห้องน้ำไม่สะอาด 33 คน

2. ด้านบุคลากร

2.1 เจ้าหน้าที่ต้อนรับลูกค้าไม่สุภาพ มองญาติผู้ต้องขังด้วยหางตา 41 คน

2.2 ควรคัดเลือกบุคลากรที่มาทำหน้าที่ให้เป็นคนที่มีอัธยาศัยมากกว่านี้ 39 คน

3. ด้านอาคารสถานที่

3.1 ต้องการให้ขยายห้องเยี่ยมญาติให้กว้างกว่านี้ 130 คน

3.2 ที่จอดรถแคบเกินไป ต้องการให้สร้างที่จอดรถเพิ่ม 67 คน

3.3 ต้องการให้สร้างห้องน้ำเพิ่มเพราะห้องน้ำไม่เพียงพอ 50 คน