

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญแผนภูมิ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ	44
กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกรมราชทัณฑ์	47
บริบททั่วไปของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
กรอบแนวคิดในการวิจัย	54
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56

หัวข้อเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	61
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม	68
ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม	71
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	73
สรุปผล	73
อภิปรายผล	74
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	85
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	86
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของเครื่องมือ.....	94
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	97
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	100
ประวัติผู้วิจัย	106

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ตัวอย่างหน่วยบริการในการประเมินระดับคุณภาพ.....	19
2 พฤติกรรมและสาเหตุที่ทำให้พนักงานเป็นบริกรทำการผิด ๆ.....	26
3 ขั้นตอนแห่งพัฒนาการผู้บริการที่ผูกใจูกค้า.....	30
4 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติ ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม และรายด้าน.....	62
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายด้าน ด้านบริการและอำนวยความสะดวก.....	63
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายด้าน ด้านบุคลากร.....	65
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายด้าน ด้านอาคารสถานที่.....	66
9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติ ของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	68
10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของ เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	69
11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติของ เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	70
13 สรุปข้อเสนอแนะของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติ ของเรือนจำจังหวัด มหาสารคาม.....	71

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 แบบประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ	17
2 วงจรบริการ	23
3 ขอบเขตการใช้หลัก 3E.....	39
4 หลักการ 3E.....	41
5 โครงสร้างการบริหารของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม.....	51
6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	54



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY