



คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

Service quality of the prison welfare shop in Maha Sarakham Provincial Prison

ศิริสิทธิ์ โจ้ยสา

เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอมพร

สัณญา เคนาภูมิ

นักศึกษาปริญญาโท รม. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Sirasith Juoisa

Saovalak Kosonkittumporn

Sanya Kenaphoom

M.P.A. Student (Public Administration), Rajabhat Mahasarakham University

Lecturer of Political Science and Public Administration, Rajabhat Mahasarakham University

Lecturer of Political Science and Public Administration, Rajabhat Mahasarakham University

E-mail : smankesi63@gmail.com

วันที่รับบทความ: 8 ตุลาคม 2567; วันที่แก้ไขบทความ 6 พฤศจิกายน 2567; วันที่ตอบรับบทความ: 11 พฤศจิกายน 2567

Received: October 8, 2024; Revised: November 6, 2024; Accepted: November 11, 2024

บทคัดย่อ

การให้บริการของร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังในเรือนจำเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการฟื้นฟูและปรับตัวของผู้ต้องขัง เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อสังคม ซึ่งส่งผลต่อการกลับสู่สังคมและการใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่าในอนาคต การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระยะเวลาที่ถูกคุมขัง และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.932 สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.61, S.D. = 0.24) 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระยะเวลาที่ถูกคุมขัง มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ข้อเสนอแนะ ควรจัดให้สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการตลอดเวลา ควรมีกiosk แสดงความเห็นหรือช่องทางที่ผู้ต้องขังสามารถแนะนำ ดิชม เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของร้านสงเคราะห์ได้ ควรเพิ่มสินค้าประเภท

เดียวกันโดยมีหลากหลายยี่ห้อให้เลือกมากขึ้นและควรคัดเลือกผู้ต้องขัง ที่เป็นพนักงานขายที่สุภาพ มีอัธยาศัยดี และมีจิตอาสาบริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขัง; เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

Abstract

The services provided by prison welfare shops play a vital role in supporting the rehabilitation and adjustment of inmates. These services help foster positive attitudes towards society, which ultimately influences inmates' reintegration and their ability to lead meaningful lives after release. This study aims to: 1) assess the quality of services provided by the prison welfare shop in Maha Sarakham Provincial Prison, 2) compare the service quality based on gender, age, and length of incarceration, and 3) gather recommendations for improving the shop's services. This quantitative study sampled 335 inmates at Maha Sarakham Provincial Prison, utilizing a questionnaire with a reliability coefficient of 0.932. Statistical analyses included frequency distribution, percentages, means, standard deviation, t-tests, and one-way ANOVA.

The findings revealed that: 1) the overall service quality of the welfare shop was rated at a moderate level ($\bar{X}$ = 2.61, S.D. = 0.24), 2) perceptions of service quality varied significantly by gender, age, and length of incarceration at a 0.05 level of statistical significance, and 3) recommendations included ensuring adequate stock to meet demand, providing feedback mechanisms for inmates, offering a wider variety of brands for similar products, and selecting courteous, service-minded inmates as shop staff.

Keywords: Service Quality; Prisoner Welfare Shop; Maha sarakham Provincial Prison

บทนำ

เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ในฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมราชทัณฑ์ที่ต้องรับผิดชอบควบคุมผู้ต้องขัง ที่กระทำความผิดและได้ส่งตัวเข้ามาสู่เรือนจำตามกฎหมาย มีอำนาจในการควบคุมผู้ต้องขังที่มีอัตราโทษไม่เกิน 20 ปี โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบควบคุมผู้ต้องขัง ซึ่งถูกฝากขังตามหมายศาล ผู้ต้องขังระหว่างพิจารณาคดีที่อยู่ในอำนาจ ของศาลจังหวัดมหาสารคาม และนักโทษเด็ดขาดที่มีกำหนดโทษซึ่งอยู่ในอำนาจการควบคุมของเรือนจำ โดยมีการดำเนินการทางพัฒนปฏิบัติแก่ผู้ต้องขัง จัดการศึกษาในระดับต่าง ๆ อบรม

พัฒนา ปรับปรุง แก้ไขพฤติกรรม และฝึกวิชาชีพให้แก่ผู้ต้องขัง ดำเนินงานเกี่ยวกับการทำงานและการใช้แรงงานผู้ต้องขัง การจัดสวัสดิการ การสงเคราะห์ การรักษาสุขอนามัย การดำเนินการเกี่ยวกับสุขภาพให้แก่ผู้ต้องขัง (เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม, 2566, น. 5)

การให้บริการแก่ผู้ต้องขังเป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญของระบบราชทัณฑ์ที่เน้นการช่วยเหลือ ฟื้นฟู และเตรียมความพร้อมให้ผู้ต้องขังสามารถกลับคืนสู่สังคมได้อย่างมีคุณภาพ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของร้านสงเคราะห์ ผู้ต้องขังภายในเรือนจำจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนทั้งด้านจิตใจ สังคม และเศรษฐกิจของผู้ต้องขัง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันการให้บริการของร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังยังคงเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ รวมถึงความพึงพอใจและการเข้าถึงบริการของผู้ต้องขังอย่างทั่วถึง 1) การขาดทรัพยากรและบุคลากรที่เพียงพอ การบริหารจัดการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังมักประสบปัญหาขาดแคลนทรัพยากรที่จำเป็น เช่น งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลากรที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ด้านนี้ ทำให้การดำเนินงานไม่ราบรื่นและเกิดความล่าช้าในการให้บริการแก่ผู้ต้องขัง 2) ข้อจำกัดด้านการเข้าถึง บริการ เนื่องจากผู้ต้องขังส่วนใหญ่ถูกจำกัดด้วยสภาพแวดล้อมและกฎระเบียบของเรือนจำ การเข้าถึงบริการของร้านสงเคราะห์จึงไม่สะดวกและไม่ทั่วถึง เช่น จำนวนชั่วโมงการให้บริการที่ไม่เพียงพอหรือสถานที่ตั้งของร้าน ที่ไม่สะดวกต่อการเข้าถึงของผู้ต้องขัง 3) ความไม่ต่อเนื่องในการฝึกอาชีพ: ร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังควรมีบทบาท ในการฝึกอาชีพและทักษะที่จำเป็นสำหรับการกลับเข้าสู่สังคม แต่พบว่าความต่อเนื่องในการฝึกอาชีพยังไม่เพียงพอ และไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานภายนอก ซึ่งทำให้ผู้ต้องขังขาดโอกาสในการปรับตัวหลังพ้นโทษ (สมชาย ภูมิเพชร, 2565)

ร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม เป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง มีหน้าที่จำหน่าย สินค้าอุปโภค-บริโภคที่จำเป็นแก่การครองชีพให้แก่ผู้ต้องขัง ในราคาที่ถูกรวมกับคุณภาพที่ดีของสินค้าเพื่อเป็น การสงเคราะห์ผู้ต้องขังให้มีความเป็นอยู่ที่ดีตามอัตภาพ (กรมราชทัณฑ์, 2513) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้มาตรฐานรับรองของ P.S.O. 1107 (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2541) เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร สามารถ นำไปปรับปรุงให้ตรงจุดและให้ผู้รับบริการร้านสงเคราะห์ฯได้รับความพึงพอใจ ทั้งนี้จากผลการศึกษาสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเรือนจำเกี่ยวกับการให้บริการในด้านอื่น ๆ ได้อีกด้วย ผู้วิจัยจึงถือโอกาสนี้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และเป็นประโยชน์ ต่อองค์กรและประเทศชาติสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

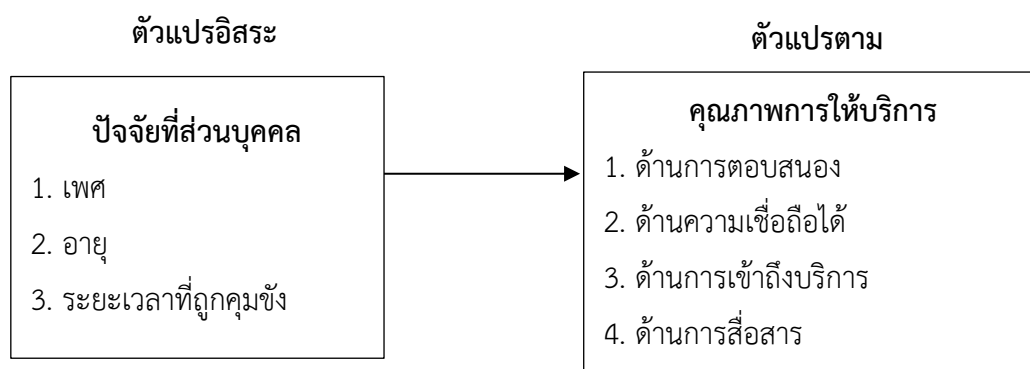
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ และระยะเวลาที่ถูกคุมขัง

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Penchansky & Thomas (1981) และ Millet (1993) มาใช้เป็นตัวกำหนดตัวแปรตามของกรอบแนวคิด ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2,031 คน แบ่งเป็นผู้ต้องขังชาย 1,823 คน และผู้ต้องขังหญิง 208 คน (เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 335 ตัวอย่าง ซึ่งกำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยสูตรของ (Yamane, 1973, pp.727-728) จากนั้นทำการแบ่งชั้นภูมิกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สัดส่วน (Stratified Proportional Sampling) และได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัย ดังนี้ เครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเชิงปริมาณ (Quantitative Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้อธิบายถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อคำถาม ได้แก่ ประเภท เพศ อายุ และระยะเวลาที่ถูกคุมขัง ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการสื่อสาร โดยลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของ (Likert, 1967, pp. 223-225)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขัง เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อคำถาม โดยลักษณะของเครื่องมือเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire)

ผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามพบที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) พบว่ามีค่า $IOC = 1.00$ และ 3) การทดลองใช้เครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 ชุด ซึ่งผลการประเมินมีอำนาจจำแนกระหว่าง .245-.746 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของ Cronbach (1951, p. 274, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2558) ซึ่งผลการประเมินค่าความเชื่อมั่น มีค่าความเชื่อมั่น 0.932

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติทางการวิจัย กำหนดเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ยและเกณฑ์การแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย**ความหมาย**

1.00-1.80	คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81-2.60	คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังอยู่ในระดับน้อย
2.61-3.40	คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังอยู่ในระดับปานกลาง
3.41-4.20	คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังอยู่ในระดับมาก
4.21-5.00	คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังอยู่ในระดับมากที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ สามารถจำแนกได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัด มหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระยะเวลาที่ถูกคุมขัง มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขัง เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ t-test (Independent)

5.3.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขัง เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม อายุ และระยะเวลาที่ถูกคุมขัง ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน ด้วยการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว หรือ F-test (One-way ANOVA) โดยหากผลการทดสอบ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าที่กำหนดไว้ (Sig. < .05) ผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างในรายคู่ด้วยวิธีการ ของ LSD. ต่อไป

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และทำการสรุปข้อสนเทศที่ได้รับในเชิงพรรณนา ต่อไป

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อของแต่ละด้าน สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดมหาสารคาม	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการตอบสนอง	2.45	0.38	น้อย

คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
2. ด้านความเชื่อถือได้	2.72	0.35	ปานกลาง
3. ด้านการเข้าถึงบริการ	2.57	0.31	น้อย
4. ด้านการสื่อสาร	2.70	0.37	ปานกลาง
โดยรวม	2.61	0.24	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.61, S.D. = 0.24) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายด้าน จะพบว่า คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับรายด้านตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.72, S.D. = 0.35), ด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.70, S.D. = 0.37), ด้านการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.57, S.D. = 0.31) และด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.45, S.D. = 0.38)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระยะเวลาที่ถูกคุมขัง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศที่ต่างกัน

คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดมหาสารคาม	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการตอบสนอง	3.38	0.83	3.46	0.70	-.981	.327
2. ด้านความเชื่อถือได้	3.40	1.11	2.94	1.35	3.433	.001*
3. ด้านการเข้าถึงบริการ	3.65	0.57	3.01	1.02	6.853	.000*
4. ด้านการสื่อสาร	3.64	0.88	3.53	0.73	1.277	.202
รวม	3.52	0.63	3.24	0.90	3.309	.001*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศที่ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุที่ต่างกัน

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดมหาสารคาม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	SS	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	5.61	3.00	1.87	45.81	0.00**
โดยรวม	ภายในกลุ่ม	13.51	331.00	0.04	-	-
	รวม	19.11	334.00	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมจำแนกตามอายุ พบว่า มีนัยสำคัญของการทดสอบทางสถิติเท่ากับ 0.00 (Sig. = 0.00) ซึ่งน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (Sig. < .05) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม ระยะเวลาที่ถูกคุมขังที่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดมหาสารคาม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	SS	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	5.20	2.00	2.60	62.09	0.00**
โดยรวม	ภายในกลุ่ม	13.91	332.00	0.04	-	-
	รวม	19.11	334.00	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคามโดยรวมจำแนกตามระยะเวลาที่ถูกคุมขัง พบว่า มีนัยสำคัญของการทดสอบทางสถิติเท่ากับ 0.00 (Sig. = 0.00) ซึ่งน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (Sig. < .05) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ต้องขังเรือนจำ จังหวัดมหาสารคามที่มีระยะเวลาต้องโทษต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังรายด้านต่อไป

3. การศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ควรจัดให้สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการตลอดเวลา ควรมีกiosk แสดงความเห็นหรือช่องทาง ที่ผู้ต้องขังสามารถแนะนำ ดิชม เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของร้านสงเคราะห์ได้ ควรเพิ่มสินค้าประเภทเดียวกันโดยมีหลากหลายยี่ห้อให้เลือกมากขึ้น และควรคัดเลือกผู้ต้องขังที่เป็นพนักงานขายที่สุภาพ มีอัธยาศัยดี และมีจิตอาสาบริการ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระยะเวลาที่ถูกคุมขัง มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ข้อเสนอแนะ ควรจัดให้สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการตลอดเวลา ควรมีกiosk แสดงความเห็นหรือช่องทางที่ผู้ต้องขังสามารถแนะนำ ดิชมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของร้านสงเคราะห์ได้ ควรเพิ่มสินค้าประเภทเดียวกันโดยมีหลากหลายยี่ห้อให้เลือกมากขึ้น และควรคัดเลือกผู้ต้องขังที่เป็นพนักงานขายที่สุภาพ มีอัธยาศัยดีและมีจิตอาสาบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคามครั้งนี้ มีประเด็นผลการวิจัยที่ผู้วิจัยนำสู่การอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิจัยระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

จากผลการวิจัยระดับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านจะพบว่า คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับรายด้านตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการสื่อสาร ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการตอบสนอง

ทั้งนี้ผลการวิจัยดังกล่าวเป็นผลมาจากการที่ร้านค้าสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินการให้บริการจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพ ปริมาณเหมาะสมและมีมาตรฐานรับรอง มีราคาสินค้าถูก

กว่า ท้องตลาดเพื่อเป็นสวัสดิการแก่ผู้ต้องขัง รวมถึงมีการแสดงป้ายสินค้าทุกรายการหน้าร้านสงเคราะห์ส่งผลให้ผู้ต้องขังที่รับบริการรู้สึกคุ้มค่าจากการซื้อสินค้าและรับบริการร้านสงเคราะห์ฯ อีกทั้งการเบิกจ่ายเงินวันละ 500 บาท เพียงพอต่อการใช้จ่ายสินค้าของผู้ต้องขังในแต่ละวัน อย่างไรก็ตามการที่ผลการวิจัยดังกล่าว อยู่ในระดับปานกลาง ยังเป็นผลมาจากการที่ร้านค้าสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคามไม่มีสินค้าแต่ละประเภทที่เพียงพอต่อความต้องการตลอดเวลา สินค้าประเภทเดียวกันมีจำนวนยี่ห้อให้เลือกไม่หลากหลาย ช่องทางการสั่งซื้อสินค้า ของญาติยังมีจำกัด ผู้ต้องขังที่เป็นพนักงานขายบางครั้งไม่สุภาพและขาดธรรมาจริยธรรมการจัดระเบียบให้ผู้ต้องขัง รับบริการอย่างเสมอภาค จึงส่งผลให้คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน และอยู่ในระดับน้อย 2 ด้าน โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Marshall, et al. (2000) การประเมินบริการสุขภาพผู้ต้องขัง: บริการสุขภาพแห่งชาติในเรือนจำ (สหราชอาณาจักร) พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากข้อจำกัดด้านทรัพยากรและบุคลากร แม้ว่าจะมีความพยายามในการปรับปรุงแต่ก็ยังไม่เพียงพอที่จะเพิ่มคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sarre (2001) ผลกระทบของสภาพเรือนจำต่อสุขภาพและการฟื้นฟูผู้ต้องขัง: การศึกษาจากออสเตรเลีย พบว่า คุณภาพการให้บริการในเรือนจำออสเตรเลียอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในด้านบริการ ทางกายภาพและโอกาสในการพัฒนาตนเอง ผู้ต้องขังรายงานว่าบริการพื้นฐานนั้นมีอยู่ แต่ยังมีช่องว่างในเรื่องคุณภาพและการเข้าถึงบริการที่รวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Van Zyl Smit (2002) การรับรู้ของผู้ต้องขังต่อคุณภาพบริการในสถานพินิจของยุโรป พบว่า ผู้ต้องขังให้คะแนนการบริการโดยรวมในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องโภชนาการและสวัสดิการพื้นฐาน ซึ่งมักไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Anno (2004) บริการสุขภาพในเรือนจำและความพึงพอใจของผู้ต้องขัง: การศึกษาระบบเรือนจำ ของสหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้ต้องขังให้คะแนนความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องการเข้าถึงการรักษาพยาบาล เนื่องจากทรัพยากรที่มีจำกัดและกระบวนการทางราชการที่ล่าช้า และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ Johnsen (2011) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพเรือนจำของผู้ต้องขังและการปรับตัวในนอร์เวย์ พบว่า ผู้ต้องขังมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการในเรือนจำ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้ คุณภาพการบริการ ได้แก่ ความแออัดของเรือนจำ ข้อจำกัดด้านทรัพยากร และการดูแลทางจิตวิทยา

2. ผลการวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระยะเวลาที่ถูกคุมขัง

จากผลการวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระยะเวลาที่ถูกคุมขัง ซึ่งพบว่า ผู้ต้องขังที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาที่ถูกคุมขัง ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวเป็นเพราะปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ และสถานภาพนั้น เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลให้ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกิดความแตกต่างกัน เนื่องจากบุคคลที่มีเพศ อายุ และสถานภาพที่แตกต่างกันนั้น ย่อมจะต้องมีประสบการณ์และการรับรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่างกัน ตลอดจนมีความต้องการในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากความแตกต่างทางกายภาพ วัย และสภาพในการดำเนินชีวิต จึงส่งผลให้ผู้ต้องขังที่มี เพศ อายุ และระยะเวลาที่ถูกคุมขังต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของร้านค้า สงเคราะห์เรือนจำที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้จากการที่ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันแต่เนื่องจากเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรซึ่งมีมาตรฐานในการดำเนินงาน และมีนโยบายในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ต้องขังอย่างเท่าเทียม และเสมอภาคกัน โดยไม่ได้มีการเลือกหรือเน้นปฏิบัติต่อผู้ต้องขังกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งให้เกิดความแตกต่างกันเป็นพิเศษ จึงส่งผลให้เรือนจำฯ มีการดำเนินงานให้บริการของร้านค้า สงเคราะห์เรือนจำด้วยมาตรฐานเดียวกันต่อผู้ต้องขังทุกกลุ่ม โดยมิได้คำนึงถึงความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ต้องขังที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย จึงส่งผลให้ผู้ต้องขังในเรือนจำ จังหวัดมหาสารคามที่มี เพศ อายุ และระยะเวลาที่ถูกคุมขังต่างกัน ซึ่งมีการรับรู้ และความต้องการที่ต่างกัน ออกไปตามลักษณะเฉพาะของปัจจัยส่วนบุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของร้านค้าสงเคราะห์ เรือนจำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lattimore, et al. (2012) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริการสนับสนุนผู้ต้องขังและผลกระทบต่อการกระทำผิดซ้ำ เน้นการประเมินคุณภาพการให้บริการที่มอบให้แก่ผู้ต้องขังในระหว่างที่พวกเขาอยู่ในเรือนจำและการสนับสนุนหลังการปล่อยตัว ซึ่งพบว่าปัจจัย เช่น อายุและระยะเวลาที่ถูกคุมขังมีผลต่อการรับรู้และการใช้บริการต่าง ๆ ผลการวิจัย พบว่าผู้ต้องขังที่มีอายุน้อยกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Derksen, et al., (2013) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ต้องขังต่อการให้บริการในเรือนจำในประเทศแคนาดา พบว่า เพศและระยะเวลาการคุมขังเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการผู้ต้องขังหญิงมีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าในแง่การดูแลสุขภาพและจิตวิทยา เมื่อเทียบกับผู้ต้องขังชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Covington (2007) ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศในการรับรู้คุณภาพบริการของเรือนจำ การศึกษาในสหรัฐอเมริกา เน้นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ต้องขังชาย และหญิงเกี่ยวกับการให้บริการของเรือนจำ พบว่า ผู้ต้องขังหญิงมีรายงานความพึงพอใจในการบริการที่สูงกว่า เนื่องจากพวกเขามีการสนับสนุนทางอารมณ์มากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Saylor and Gaes (1996) ผลของลักษณะเฉพาะของผู้ต้องขังต่อการให้บริการในเรือนจำ ศึกษาปัจจัยของผู้ต้องขัง เช่น เพศ และอายุที่ส่งผลต่อการให้บริการและการสนับสนุนต่าง ๆ พบว่า ผู้ต้องขังที่มีอายุน้อยกว่ามีแนวโน้มที่จะต้องการบริการสุขภาพและการดูแลที่เฉพาะเจาะจงมากกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Coyle (2009) ได้ศึกษาเปรียบเทียบ การให้บริการในเรือนจำหลายประเทศในยุโรป พบว่า ผู้ต้องขังที่ถูกคุมขังนานกว่ามี

แนวโน้มที่จะรับรู้คุณภาพการให้บริการสูงขึ้น เนื่องจากพวกเขาใช้บริการเหล่านั้นบ่อยขึ้นในขณะที่ผู้ต้องขังใหม่มักจะมีความคิดเห็นเชิงลบ ต่อบริการเหล่านั้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย ซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการตอบสนอง มีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ควรจัดให้สินค้าประเภทต่าง ๆ มีเพียงพอ ต่อความต้องการของผู้ต้องขังตลอดเวลา

1.2 ควรมี หลากหลายยี่ห้อ ให้เลือกในสินค้าประเภทเดียวกัน และควรนำสินค้าใหม่ ๆ จากท้องตลาดมาจำหน่ายเพื่อให้ทันสมัย

1.3 ควรจัดให้ญาติสามารถ สั่งซื้อสินค้าได้หลายช่องทาง ตามความสะดวก

1.4 ควรจัดระเบียบให้ผู้ต้องขัง ได้รับการอย่างเสมอภาค

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาคุณภาพการให้บริการในเรือนจำอื่น ๆ ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังในเรือนจำที่มีบริบทพื้นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อทำความเข้าใจความแตกต่างในคุณภาพการให้บริการและสภาพแวดล้อมที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของร้านสงเคราะห์

2.2 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างเรือนจำ ควรมีการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังระหว่างเรือนจำต่าง ๆ เพื่อค้นหาจุดเด่นและจุดด้อยในการให้บริการ

2.3 ศึกษา รูปแบบการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ ควรศึกษารูปแบบการให้บริการของเรือนจำที่มีคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ในระดับสูง หรือที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อหาวิธีการและแนวทางที่สามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาร้านสงเคราะห์ของเรือนจำอื่น ๆ

2.4 แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน ผลการศึกษาเปรียบเทียบและการศึกษารูปแบบการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ ควรถูกนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขังของเรือนจำ เพื่อให้บริการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. (2566). รายงานประจำปี 2566. มหาสารคาม: เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม.

กรมราชทัณฑ์. (2513). ระเบียบกรมราชทัณฑ์ว่าด้วยร้านสงเคราะห์ผู้ต้องขัง พ.ศ. 2513. กรุงเทพฯ: กรมราชทัณฑ์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2558). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุริยาสาน.

- สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. (2541). **การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย**
ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ : สกยบฝึกอบรมและการพิมพ์.
- สมชาย ภูมิเพชร. (2565). การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารงานในเรือนจำขนาดกลาง: กรณีศึกษา จังหวัด
มหาสารคาม. **วารสารการบริหารการปกครอง**, 5(1), 45-63.
- Anno, B.J. (2004). Correctional healthcare services and prisoner satisfaction: A study of the U.S.
prison system. **Journal of Correctional Health Care**, 10(1), 1-15.
- Covington, S. (2007). **Women and addiction: A gender-responsive approach**. The Clinical
Innovators\Series. Center City, MN: Hazelden.
- Coyle, A. (2009). **Managing prisons in a time of change**. International Centre for Prison Studies,
King's College London. London: Harper Collins.
- Cronbach, L.J. (1951). **Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests**. Psychometrika,
16, 297 – 334.
- Derkzen, D., Booth, L., Taylor, K. and McMullen, T. (2013). Mental health needs of federal female
offenders. **Psychological Services**, 10(1), 24-36.
- Johnsen, B. (2011). The relationship between inmate perceptions of prison conditions and
inmate adjustment in Norway. **European Journal of Criminology**, 8(2), 95-111.
- Lattimore, P.K., Visher, C.A. and Lindquist, C.H. (2012). Reentry services for prisoners and their
impact on recidivism. **Justice Quarterly**, 34(1), 136-165.
- Likert, R. (1967). **The Human Organization : Its Management and Values**. New York: McGraw –Hill
Book Company.
- Marshall, T., Simpson, S. and Stevens, A. (2000). Health care in prisons: A health care needs
assessment. **BMJ**, 320(7240), 231-234.
- Sarre, R. (2001). The impact of prison conditions on inmate health and rehabilitation: A study
from Australia Australian and New Zealand. **Journal of Criminology**, 34(3), 364-379.
- Saylor, W.G. and Gaes, G.G. (1996). The effects of inmate characteristics on service delivery in
correctional institutions. **Journal of Criminal Justice**, 24(4), 365-379.
- Van, Z. and Smit, D. (2002). Prisoner perceptions of service quality in European correctional
facilities. **International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology**,
46(2), 169-183.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3^{ed}). New York : Harper and Row Publication.