

**ชื่อวิทยานิพนธ์** : คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและ  
เยาวชนจังหวัดนครสวรรค์  
**ผู้วิจัย** : นางสาวสวรรค์ ศรีบรรเทา  
**ปริญญา** : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)

#### **คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์**

: พระเทพปริยัติเมธี, ผศ.ดร. ป.ธ.๙, กศ.ม., พธ.ด., (พระพุทธศาสนา)  
: ผศ.ดร.วรภุช เลื่อนอ้าง ป.ธ.๙, ศษ.บ., ศศ.ม., ปธ.ด., (บริหารอุดมศึกษา)  
: ผศ.อานนท์ เมธีวรฉัตร พธ.บ., ศษ.บ., กศ.ม. (การบริหารการศึกษา)

**วันสำเร็จการศึกษา** : ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๕

#### **บทคัดย่อ**

การวิจัยวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ (๒) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์จำนวน ๒๗๙ คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ด้วยการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเอง วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบโดยการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยมีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

#### **ผลการวิจัยพบว่า**

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สรุปได้ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน (sig. = ๐.๐๑๑) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มีเพศระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นไม่แตกต่าง จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ผลการศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่มีอาชีพทำการเกษตรกรรม และรับจ้าง จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารจากทางราชการ และไม่รู้ถึงสิทธิและประโยชน์ที่พึงได้รับและโทษที่จะได้รับตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ราชการควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ และควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารจากทางราชการ และเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ และการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนนครสวรรค์ ควรนำหลักพุทธธรรมมาใช้เป็นยุทธวิธีประกอบการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป็นการส่งเสริมและสร้างศักยภาพในการบริการให้แก่ประชาชน ด้วยการจัดทำหลักสูตรอบรมข้าราชการให้มีความรู้ ความเข้าใจ ถึงหลักพุทธธรรม และแนวทางปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักพุทธธรรม โดยจัดให้มีการหมุนเวียนฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรพุทธธรรม เพื่อจะได้นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

**Thesis Title** : PUBLIC SERVICE QUALITY OF STAFFS AT JUVENILE  
OBSERVATION AND PROTECTION CENTRE OF NAKHONSAWAN  
PROVINCE

**Researcher** : Mrs Daowsawan Sribuntao

**Degree** : Master of Arts (Public Administration)

**Thesis Supervisory Committee**

- : Phratheppariyatmethee, Asst.Prof.Dr. Pali IX, M.Ed., Ph.D.
- : Asst.Prof. Dr. Worrakrit Thuenchang Pali IX,B.A., M.A.,Ph.D.
- : Asst.Prof. Anond Metheewarachatra B.A., B.Ed., M.Ed.

**Date of Graduation** : December 14, 2012

### **ABSTRACT**

The objectives of this study were : 1) to study levels of satisfaction toward public service quality of staffs at Juvenile Observation and Protection Centre of Nakhonsawan Province, 2) to compare the levels of the satisfaction toward the public service quality of staffs at Juvenile Observation and Protection Centre of Nakhonsawan Province by classifying the personal factors, and 3) to study problems, barriers and ways for the development of the public service quality of the staffs at Juvenile Observation and Protection Centre of Nakhonsawan Province.

The sample of the study was 279 people served from the staffs at Juvenile Observation and Protection Centre of Nakhonsawan Province by Accidental Sampling. The study applied Quantitative Research. The study applied Survey Research. The instrument of the study was the questionnaires. The statistics for data analysis used Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One Way ANOVA and Least Significant Difference : LSD.

### **Results of the Research :**

overall, the public service quality of the staffs at Juvenile Observation and Protection Centre of Nakhonsawan Province was high. When considering each aspect : process, service, accommodation, quality, and reliability, it was found that these were in high level.

For the comparison of the people's opinion toward the public service quality of staffs at Juvenile Observation and Protection Centre of Nakhonsawan Province by classifying the personal status, it was found that the people having different age had different opinion toward the public service quality of

staffs at Juvenile Observation and Protection Centre of Nakhonsawan Province at 0.05 of statistical significance. The hypothesis is accepted. However, the people having different sex, educational degree, occupation and income per month had no different opinion. The hypothesis is denied.

For the comparison of number of agriculturists and employees, it was found that the people did not get information for the public and know the rights and advantages and the disadvantages according to law. It was important that the public should provide the information and the proactive public relations. The service should apply the Buddha-Dhamma principles to be the strategy for the performance to promote the potential in the service for the people with training the staffs to know and understand the Buddha-Dhamma principles and the ways for the practice according to the Buddha-Dhamma principles to apply in the performance.