

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากประชาชนที่มาใช้บริการจำนวน ๒๗๙ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ตามสถานภาพส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ผลศึกษาแบ่งการนำเสนอออกเป็น ๕ ส่วนดังนี้

๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

๔.๒ ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

๔.๓ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

๔.๔ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

๔.๕ สรุปองค์ความรู้จากการวิจัย

๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจากสถานพินิจ และคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๒๗๗)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน -คน	ร้อยละ
๑. เพศ	ชาย	๑๒๘	๔๕.๙๐
	หญิง	๑๔๑	๕๑.๑๐
รวม		๒๗๙	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖๖	๒๓.๗๐
	๒๐-๓๕ ปี	๖๙	๒๕.๗๐
	๓๖-๕๐ ปี	๘๒	๒๙.๔๐
	๕๑ ปีขึ้นไป	๖๒	๒๒.๒๐
รวม		๒๗๙	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๒๗	๘๑.๔๐
	ปริญญาตรี	๔๔	๑๕.๘๐
	สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๐๒.๙๐
รวม		๒๗๙	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ	รับจ้าง	๑๐๘	๓๘.๗๐
	นักเรียน/นักศึกษา	๕๔	๑๙.๔๐
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๑	๐๗.๕๐
	เกษตรกรกรรม	๔๓	๑๕.๔๐
	ค้าขาย/นักธุรกิจ	๔๔	๑๕.๘๐
	อื่น ๆ	๙	๐๓.๒๐
รวม		๒๗๙	๑๐๐.๐๐
๕. รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๗๐	๖๐.๙๐
	๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๗๘	๒๘.๐๐
	๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๒๖	๐๙.๓๐
	มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	๕	๐๑.๘๐
รวม		๒๗๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๐ เป็นเพศชายจำนวน ๑๒๘ คิดเป็น ร้อยละ ๔๕.๙๐ มีอายุ ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๐ มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน ๒๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ ประกอบอาชีพรับจ้างจำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๐ และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๐

๔.๒ ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม

(n = ๒๗๙)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๒	๐.๔๙	มาก
๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๒๓	๐.๔๑	มาก
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๑	๐.๔๘	มาก
๔.ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๒๗	๐.๖๓	มาก
๕.ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ	๔.๒๑	๐.๕๖	มาก
รวมทั้งหมด	๔.๑๙	๐.๓๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๙$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

(n=๒๗๙)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก และเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนเหมาะสมไม่ซับซ้อน	๔.๐๒	๐.๗๒	มาก
๒.มีประกาศขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานไว้อย่างชัดเจน	๔.๑๓	๐.๖๙	มาก
๓.มีระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม	๔.๒๒	๐.๗๔	มาก
๔.มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ	๔.๑๑	๐.๗๖	มาก
รวมทั้งหมด	๔.๑๒	๐.๔๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๒$) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(n = ๒๗๙)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก และเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและเอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	๔.๒๒	๐.๖๖	มาก
๒. เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ ไม่มีเสแสร้ง	๔.๒๙	๐.๖๘	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ได้ทักทายอย่างมีมารยาทและสุภาพ	๔.๒๔	๐.๖๗	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ได้ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อเป็นอย่างดี	๔.๑๖	๐.๖๙	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๒๒	๐.๖๙	มาก
๖. เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล เป็นประโยชน์ และเป็นกันเอง	๔.๒๙	๐.๗๒	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคน อย่างเหมาะสม	๔.๑๑	๐.๗๒	มาก
๘. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย และเหมาะสม	๔.๓๐	๐.๖๙	มาก
รวมทั้งหมด	๔.๒๓	๐.๔๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๓$) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = ๒๗๙)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีน้ำดื่ม พร้อมแก้วน้ำที่สะอาด	๔.๐๘	๐.๗๑	มาก
๒. มีห้องน้ำเพียงพอ	๔.๑๖	๐.๗๑	มาก
๓. มีห้องน้ำที่สะอาด	๔.๐๙	๐.๖๙	มาก
๔. จัดบริเวณที่พักคอยได้อย่างเหมาะสม สะดวกสบาย			
อากาศถ่ายเทได้ดี	๔.๒๓	๐.๗๓	มาก
๕. มีเอกสารประชาสัมพันธ์/หนังสือพิมพ์ไว้บริการ	๔.๑๐	๐.๗๗	มาก
๔. จัดสื่อต่าง ๆ ไว้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก	๓.๙๘	๐.๗๕	มาก
รวมทั้งหมด	๔.๑๑	๐.๔๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพการให้บริการ

(n=๒๗๙)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	๔.๒๘	๐.๗๔	มาก
๒. ได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	๔.๒๕	๐.๗๒	มาก
รวมทั้งหมด	๔.๒๖	๐.๖๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๔.๒๖) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ

(n = ๒๗๙)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โดยยึดกฎระเบียบของหน่วยงาน	๔.๒๒	๐.๖๗	มาก
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ(ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง)	๔.๒๒	๐.๖๙	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงินสินบน	๔.๒๗	๐.๗๐	มาก
๔. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	๔.๒๒	๐.๗๒	มาก
รวมทั้งหมด	๔.๒๑	๐.๕๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๑$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔.๓ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลตามสมมติฐาน ที่ ๑ - ๕

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ

(n = ๒๗๙)

คุณภาพการให้บริการ	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
๑. คุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	๑๒๘	๔.๐๙	๐.๕๒	-๐.๙๙	๐.๓๒๔
	หญิง	๑๕๑	๔.๑๔	๐.๔๕		
๒. คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ชาย	๑๒๘	๔.๒๔	๐.๔๕	๐.๓๑	๐.๗๕๕
	หญิง	๑๕๑	๔.๒๒	๐.๓๘		
๓. คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	๑๒๘	๔.๐๘	๐.๕๓	-๐.๙๘	๐.๓๓๑
	หญิง	๑๕๑	๔.๑๓	๐.๔๔		
๔. คุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ	ชาย	๑๒๘	๔.๒๖	๐.๖๙	-๐.๐๙	๐.๙๓๒
	หญิง	๑๕๑	๔.๒๗	๐.๕๘		
๕. คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ	ชาย	๑๒๘	๔.๒๒	๐.๕๘	๐.๑๐	๐.๙๒๐
	หญิง	๑๕๑	๔.๒๑	๐.๕๕		
รวมทั้งหมด	ชาย	๑๒๘	๔.๑๘	๐.๔๐	-๐.๔๕	๐.๖๕๔
	หญิง	๑๕๑	๔.๒๐	๐.๓๒		

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาประชาชนที่มีเพศต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ

(n=๒๗๙)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
๑. คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๘๙	๓	๐.๖๓	๒.๗๐*	๐.๐๔๖
	ภายในกลุ่ม	๖๔.๐๙	๒๗๕	๐.๒๓		
	รวม	๖๕.๙๗	๒๗๘			
๒. คุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๑	๓	๐.๓๓	๑.๙๘	๐.๑๑๗
	ภายในกลุ่ม	๔๖.๕๖	๒๗๕	๐.๑๗		
	รวม	๔๗.๕๗	๒๗๘			
๓. คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	๑.๔๖	๓	๐.๔๙	๒.๑๐	๐.๑๐๐
	ภายในกลุ่ม	๖๓.๗๕	๒๗๕	๐.๒๓		
	รวม	๖๕.๒๒	๒๗๘			
๔. คุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๒.๓๒	๓	๐.๗๗	๑.๙๔	๐.๑๒๓
	ภายในกลุ่ม	๑๐๙.๕๕	๒๗๕	๐.๔๐		
	รวม	๑๑๑.๘๗	๒๗๘			
๕. คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๒.๓๙	๓	๐.๘๐	๒.๕๕	๐.๐๕๖
	ภายในกลุ่ม	๘๕.๗๑	๒๗๕	๐.๓๑		
	รวม	๘๘.๑๐	๒๗๘			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	๑.๔๒	๓	๐.๔๗	๓.๗๘*	๐.๐๑๑
	ภายในกลุ่ม	๓๔.๓๖	๒๗๕	๐.๑๒		
	รวม	๓๕.๗๗	๒๗๘			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ความคิดเห็นประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์โดยรวมแตกต่างกัน (sig. = ๐.๐๑๑) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการ

ให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน ($\text{sig.} = 0.046$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและการให้บริการโดยรวม โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference:LSD) ดังตารางที่ ๔.๑๐ และ ๔.๑๑

ตารางที่ ๔. ๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด จำแนกตามกลุ่มอายุ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (LSD)

(n = ๒๗๙)

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐-๓๕ ปี	๓๖-๕๐ ปี	๕๑ ปี ขึ้นไป
		๓.๙๗	๔.๑๘	๔.๑๗	๔.๑๔
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓.๙๗	-	-๐.๒๑*	-๐.๒๐*	-๐.๑๗
๒๐-๓๕ ปี	๔.๑๘	-	-	๐.๐๑	๐.๐๔
๓๖-๕๐ ปี	๔.๑๗	-	-	-	๐.๐๓
๕๑ ปี ขึ้นไป	๔.๑๔	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าอายุ ๒๐-๓๕ ปี และอายุ ๓๖-๕๐ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด จำแนกตามกลุ่มอายุในการให้บริการโดยรวม(LSD)

(n =๒๗๙)

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐-๓๕ ปี	๓๖-๕๐ ปี	๕๑ ปี ขึ้นไป
		๔.๐๖	๔.๒๒	๔.๒๓	๔.๒๓
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔.๐๖	-	-๐.๑๖*	-๐.๑๗*	-๐.๑๗*
๒๐-๓๕ ปี	๔.๒๒	-	-	-๐.๐๑	-๐.๐๑
๓๖-๕๐ ปี	๔.๒๓	-	-	-	๐.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๔.๒๓	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าอายุ ๒๐-๓๕ ปี, อายุ ๓๖-๕๐ ปี และ ๕๑ ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ **จำแนกตามระดับการศึกษา**

(n=๒๗๙)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
๑. คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	๐.๘๒ ๖๕.๑๖	๒ ๒๗๖	๐.๔๑ ๐.๒๔	๑.๗๓	๐.๑๗๙
	รวม	๖๕.๙๗	๒๗๘			
๒. คุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	๐.๒๑ ๔๗.๓๕	๒ ๒๗๖	๐.๑๑ ๐.๑๗	๐.๖๒	๐.๕๓๗
	รวม	๔๗.๕๗	๒๗๘			
๓. คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	๐.๖๑ ๖๔.๖๐	๒ ๒๗๖	๐.๓๑ ๐.๒๓	๑.๓๑	๐.๒๗๑
	รวม	๖๕.๒๒	๒๗๘			
๔. คุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	๐.๓๑ ๑๑๑.๕๖	๒ ๒๗๖	๐.๑๕ ๐.๔๐	๐.๓๘	๐.๖๘๒
	รวม	๑๑๑.๘๗	๒๗๘			
๕. คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	๐.๒๑ ๘๗.๘๘	๒ ๒๗๖	๐.๑๑ ๐.๓๒	๐.๓๓	๐.๗๑๗
	รวม	๘๘.๑๐	๒๗๘			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	๐.๓๐ ๓๕.๔๘ ๓๕.๗๗	๒ ๒๗๖ ๒๗๘	๐.๑๕ ๐.๑๓	๑.๑๕	๐.๓๑๘

จากตารางที่ ๔. ๑๒ พบว่า ความคิดเห็นประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน (sig. = ๐.๓๑๘) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔. ๑๓ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอาชีพ

(n=๒๗๙)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
๑. คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่มภายในกลุ่ม	๒.๒๗ ๖๓.๗๐	๕ ๒๗๓	๐.๔๕ ๐.๒๓	๑.๙๕	๐.๐๘๗
	รวม	๖๕.๙๗	๒๗๘			
๒. คุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่มภายในกลุ่ม	๐.๗๕ ๔๖.๘๒	๕ ๒๗๓	๐.๑๕ ๐.๑๗	๐.๘๗	๐.๕๐๑
	รวม	๔๗.๕๗	๒๗๘			
๓. คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่มภายในกลุ่ม	๑.๐๘ ๖๔.๑๓	๕ ๒๗๓	๐.๒๒ ๐.๒๓	๐.๙๒	๐.๔๖๖
	รวม	๖๕.๒๒	๒๗๘			
๔. คุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่มภายในกลุ่ม	๒.๒๒ ๑๐๙.๖๕	๕ ๒๗๓	๐.๔๔ ๐.๔๐	๑.๑๑	๐.๓๕๖
	รวม	๑๑๑.๘๗	๒๗๘			
๕. คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระหว่างกลุ่มภายในกลุ่ม	๑.๔๓ ๘๖.๖๗	๕ ๒๗๓	๐.๒๙ ๑.๓๒	๐.๙๐	๐.๔๘๐
	รวม	๘๘.๑๐	๒๗๘			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่มภายในกลุ่ม	๐.๙๓ ๓๔.๘๔	๕ ๒๗๓	๐.๑๙ ๐.๑๓	๑.๔๖	๐.๒๐๔
	รวม	๓๕.๗๗	๒๗๘			

จากตารางที่ ๔. ๑๓ พบว่า ความคิดเห็นประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน (sig. = ๐.๒๐๔) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n = ๒๗๙)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
๑. คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๖๒	๓	๐.๕๔	๒.๓๐	๐.๐๗๗
	ภายในกลุ่ม	๖๔.๓๖	๒๗๕	๐.๒๓		
	รวม	๖๕.๙๗	๒๗๘			
๒. คุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	๐.๕๙	๓	๐.๒๐	๑.๑๖	๐.๓๒๗
	ภายในกลุ่ม	๔๖.๙๘	๒๗๕	๐.๑๗		
	รวม	๔๗.๕๗	๒๗๘			
๓. คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๒	๓	๐.๑๑	๐.๔๖	๐.๗๑๑
	ภายในกลุ่ม	๖๔.๘๙	๒๗๕	๐.๒๔		
	รวม	๖๕.๒๒	๒๗๘			
๔. คุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๒.๕๙	๓	๐.๘๖	๒.๑๗	๐.๐๙๑
	ภายในกลุ่ม	๑๐๙.๒๘	๒๗๕	๐.๔๐		
	รวม	๑๑๑.๘๗	๒๗๘			
๕. คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๕	๓	๐.๑๒	๐.๓๗	๐.๗๗๗
	ภายในกลุ่ม	๘๗.๗๕	๒๗๕	๐.๓๒		
	รวม	๘๘.๑๐	๒๗๘			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	๐.๗๒	๓	๐.๒๔	๑.๘๘	๐.๑๓๔
	ภายในกลุ่ม	๓๕.๐๖	๒๗๕	๐.๑๓		
	รวม	๓๕.๗๗	๒๗๘			

จากตารางที่ ๔. ๑๔ พบว่า ความคิดเห็นประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน (sig = ๐.๑๓๔) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๔.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

ตารางที่ ๔.๑๔ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานไว้ไม่ชัดเจน ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเสียเวลา ลำบาก สับสน และเบื่อหน่ายจนเกิดทัศนคติที่ไม่ได้ต่อการบริการ	๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและชี้แจงเสริมเพิ่มเติมถึงขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานก่อนการให้บริการ
๒) ประชาชนผู้มาใช้บริการ บางรายมีการศึกษาน้อยมีปัญหาทางด้านสายตาหรือพิการ	๒) เจ้าหน้าที่ควรมีการแนะนำและจัดให้มีบริการสำหรับประชาชนเหล่านั้นให้เป็นพิเศษ (กรณีที่ประชาชนแสดงตน)

ตารางที่ ๔.๑๕ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) การบริการขาดการเอาใจใส่ให้ บริการล่าช้า และไม่ทันต่อเวลา	๑) เจ้าหน้าที่ควรมีความตั้งใจเอาใจใส่ในการบริการ ให้การบริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเวลา
๒) เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ และไม่เหมาะสม	๒) เจ้าหน้าที่ควรแต่งกาย ด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย และเหมาะสม

ตารางที่ ๔.๑๖ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) การจัดสื่อต่าง ๆ ที่ไว้ให้บริการ ไม่ทันสมัย ๒) มีเอกสารสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ไม่เป็นปัจจุบัน ต่อความเคลื่อนไหวของกฎหมายและ แนวนโยบาย	๑) ควรมีการจัดสื่อต่าง ๆ ที่ไว้ให้บริการด้วย ความทันสมัยและก้าวทันต่อเทคโนโลยี ๒) ควรจัดเอกสารสิ่งพิมพ์ให้ทันต่อเหตุการณ์ และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

ตารางที่ ๔.๑๗ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
จังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพการให้บริการ

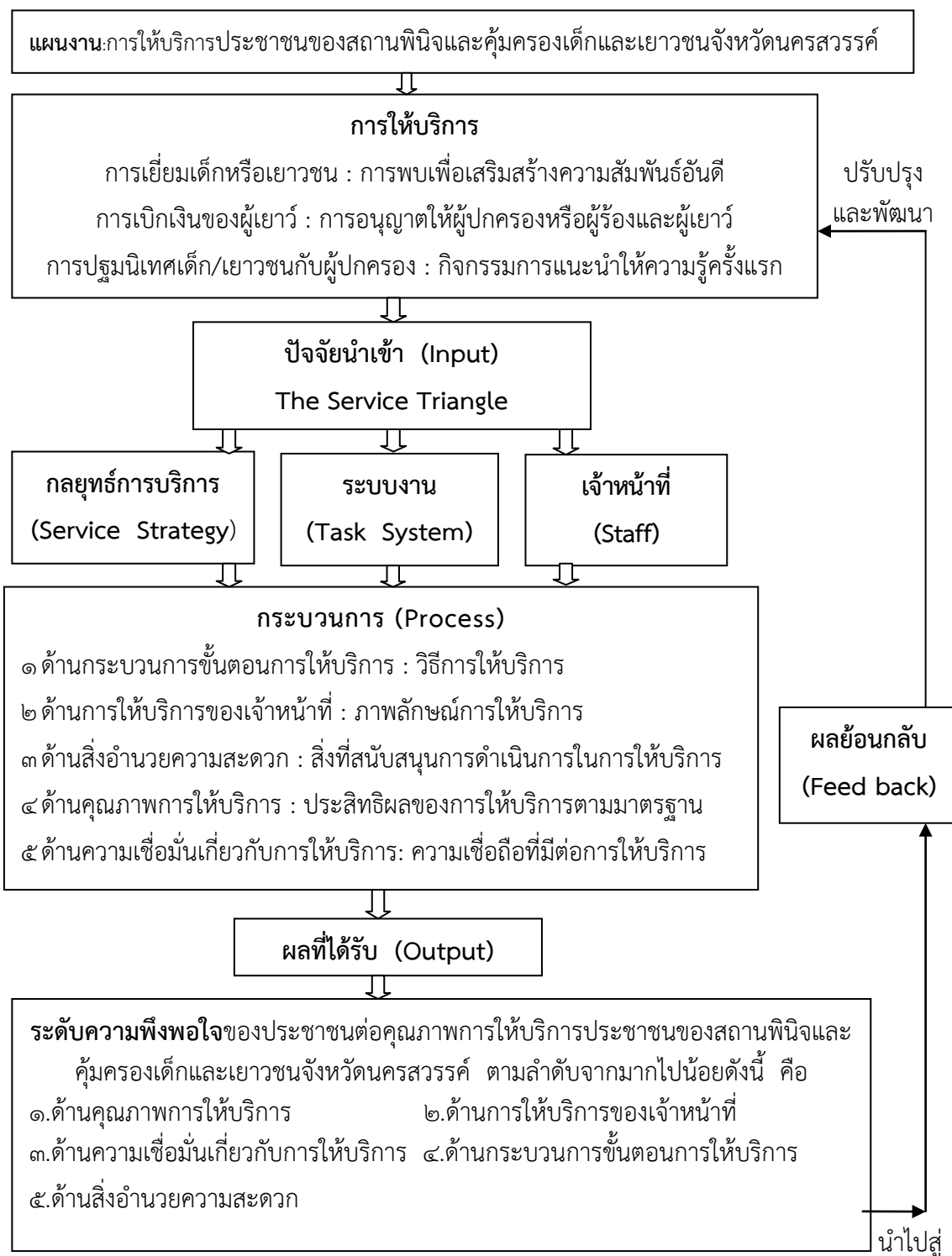
ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องกฎหมาย และขั้นตอนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องน้อย ไม่สามารถตอบข้อซักถามได้ตามความต้องการของประชาชนได้อย่างชัดเจน	๑) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อบรมความรู้ในเรื่องกฎหมาย และขั้นตอนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือแนะนำให้ไปพบกับเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการในเรื่องนั้น ๆ เพื่อสามารถตอบข้อซักถามตามความต้องการของประชาชนได้อย่างชัดเจน
๒) เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานล่าช้าและให้การบริการช้ากว่าเวลาที่กำหนดนัดไว้	๒) เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้ตรงเวลาที่กำหนดนัดไว้

ตารางที่ ๔.๑๘ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามอำเภอและมือคติดต่อประชาชนที่ผู้มาใช้บริการ โดยไม่ยึดกฎหมายและระเบียบของหน่วยงาน	๑) เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่ยึดกฎหมายและระเบียบของหน่วยงาน
๒) เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติงานโดยไม่ให้บริการกับประชาชนที่คุ้นเคยก่อน	๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันโดยไม่มี การเลือกปฏิบัติ

๔.๕ สรุปองค์ความรู้แนวทาง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

การศึกษางานวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้แสดงองค์ความรู้ให้ปรากฏดังต่อไปนี้



จากแผนภาพที่ ๔.๒ อธิบายได้ดังนี้ การให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ได้แก่การเยี่ยมเด็กหรือเยาวชนการเบิกเงินของผู้เยาว์และการปฐมนิเทศเด็กและเยาวชนกับผู้ปกครอง ซึ่งการสร้าง ความประทับใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ ต้องมีการจัดการการให้บริการ โดยเน้นการบริการที่เรียกว่า Total Quality Service (TQS) คือ ๑) กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย โดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มีความแม่นยำเที่ยงตรง และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี ๒) ระบบงาน (Task System) หรือกระบวนการ ต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ๓) ข้าราชการ /เจ้าหน้าที่ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกกระบวนงาน ต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชนและมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี การที่จะทำให้การบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรให้มีความชัดเจน โดยอาศัยกรอบกระบวนการบริการในด้านต่าง ๆ คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ ครั้นเมื่อผ่านกรอบกระบวนการเรียบร้อยแล้ว ก็จะนำไปสู่ผลที่ได้รับจากการบริการนั้นคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ และเมื่อการบริการดำเนินมาถึงขั้นตอนนี้ จึงสามารถทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนตามลำดับในทุกด้าน จากนั้นนำข้อมูลความพึงพอใจนำไปสู่ขั้นตอนผลตอบรับที่มีทั้งด้านที่ดีและไม่ดีอีกทั้งทราบปัญหาและข้ออุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น แล้วนำมาปรับปรุง แก้ไข และนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์สืบต่อไป