

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการดำเนินการการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยศึกษากับประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน ๒๗๙ คน จากการสุ่มประชาชนด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน ๑,๐๑๙ คน ด้วยการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบโดยการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยมีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) และสรุปข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ โดยวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้ โดยจำแนกตามคุณภาพการให้บริการประชาชน

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยจะสรุปตามลำดับ ดังนี้

๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มารับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๐ มีอายุ ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๐ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน ๒๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ ประกอบอาชีพรับจ้างจำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๐ และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๐

๕.๑.๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ สามารถสรุปผลและอธิบายได้ดังนี้ คือ

โดยภาพรวม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๙$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๒$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๓$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๖$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๑$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๕.๑.๓ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวกัน

และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) นำไปสู่การตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ ๕.๑

ตารางที่ ๕.๑ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สถานภาพส่วนบุคคล		
-เพศ		✓
-อายุ	✓	
-ระดับการศึกษา		✓
-อาชีพ		✓
-รายได้ต่อเดือน		✓

จากตารางที่ ๕.๑ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยแยกตามสถานภาพส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน (sig. = ๐.๖๕๔) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อายุ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน (sig. = ๐.๐๑๑) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ระดับการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน (sig. = ๐.๓๑๘) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน (sig. = ๐.๒๐๔) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

รายได้ต่อเดือน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน (sig. = ๐.๑๓๔) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยจะอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

๕.๒.๑ ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ ๕) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการที่ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยของ **วนิดา ตัวอิน** ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้าน

เมื่อพิจารณารายด้านมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จิรวดี ภูวนารณรักษ์** ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา: กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการได้แก่ พนักงานสามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กมลมาศ ผือโย** ได้ศึกษาถึง การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพุทรา อำเภอป่าพุทรา จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า มาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กับคุณภาพการให้บริการประชาชนแสดงความสัมพันธ์ในระดับสูงทุกด้าน

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วิษโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี** ได้ศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของ สำนักงานเขตราชเทวี โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการจำนวน ๑๘๘ คน ผลการวิจัยได้พบว่าความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สยาม ธรรมชื่น** ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเจ.เอส.อี.เค็ทริคอล ในอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการได้แก่การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง

๕) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด นครสวรรค์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์** ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัยอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักอาศัยในเครือโชคชัยจังหวัด เชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการโดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจลูกค้าและด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม

๕.๒.๒ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาประชาชนที่มีเพศต่างกันในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กนิษฐา กุลกนิษฐ** ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสัณทิตถ์ ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” ผลการเปรียบเทียบ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปี ส่วนปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามระดับสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน (sig. = ๐.๐๑๑) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน (sig. = ๐.๐๔๖) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับอายุของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีผลกระทบต่อการตอบแบบสอบถามสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำความเข้าใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระมหานภสินธุ์ ยโสโร (ธีรณานนท์)** ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการตามหลักสัณทิตถ์ ๔ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (ขสมก.)” ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการตามหลักสัณทิตถ์ ๔ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (ขสมก.) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการแตกต่าง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน (sig. = ๐.๓๑๘) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระลักชัย จิตตสุโก (ลุ่มดี)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน (sig. = ๐.๒๐๔) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี** ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ มีผลไม่ต่างกัน

ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน (sig. = ๐.๑๓๔) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กนิษฐา กุลกนิษฐ** ซึ่งทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” ผลการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัย

ส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปี ส่วนปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามระดับสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

๕.๓ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ข้อสรุปและการเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้แยกเป็น ๒ ประเด็นไว้ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัย พบว่า มีประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ถือปฏิบัติเหมือนกัน ดังนี้

๑. ประชาชนที่มารับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ทั้งหมด เห็นว่ายังไม่มากนัก แต่เนื่องจากจำนวนประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม บางส่วนมีอาชีพรับจ้าง และอาชีพอื่น ๆ อยู่ห่างไกลจากการประชาสัมพันธ์ และขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากส่วนราชการที่ตนเกี่ยวข้อง ควรมีการจัดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับรู้ถึงสิ่งที่ควรดำเนินการ เมื่อได้เข้ามาอยู่ในกระบวนการดำเนินคดีอาญาของเด็กและเยาวชน รวมถึงโทษที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการมาติดต่อรับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ และส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นการป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะตาม การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่มีความเสี่ยงได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าว จึงเป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้เกี่ยวข้องโดยตรง และเป็นประโยชน์ต่อทางราชการในด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพอีกด้วย

๒. การให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ควรนำหลักพุทธธรรมมาใช้เป็นยุทธวิธีประกอบการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป็นการส่งเสริมและสร้างศักยภาพในการบริการให้แก่ประชาชน ด้วยการจัดทำหลักสูตรอบรมข้าราชการให้มีความรู้ความเข้าใจถึงหลักพุทธธรรม และแนวทางปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักพุทธธรรม โดยจัดให้มีการหมุนเวียนฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรพุทธธรรม เพื่อจะได้นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัยที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อสร้างแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคในคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ดังนี้

๑. เสนอแนะการเยี่ยมเด็กหรือเยาวชน

- ๑) ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างเด็ก/เยาวชนกับผู้ปกครอง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเด็ก/เยาวชนกับผู้ปกครองให้ใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น
- ๒) ควรมีการจัดสถานที่ในการเยี่ยมเด็ก/เยาวชนให้เหมาะสม
- ๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการเยี่ยมเด็ก/เยาวชนควรมีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องและยึดถือเป็นแนวปฏิบัติทางเดียวกัน เพื่อไม่ให้เกิดการเปรียบเทียบระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันและเป็นการสร้างภาพลักษณ์อันดีให้กับเจ้าหน้าที่

๒. เสนอแนะการเบิกเงินของผู้เยาว์

- ๑) ควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อทุกคนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และแสดงออกถึงความซื่อสัตย์และความซื่อตรงของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นและความเชื่อถือในการมาใช้บริการ
- ๒) ควรมีการจัดทำสมุดทะเบียนคุมการเบิกเงินของผู้เยาว์ พร้อมทั้งรายรับ รายจ่าย ยอดคงเหลือ และรอบระยะเวลาในการเบิกเงินของผู้เยาว์ตามกำหนดฉบับย่อ แทนสมุดบัญชีเงินฝาก ซึ่งต้องเก็บไว้ที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ มอบให้ผู้เยาว์/ผู้ปกครองไว้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการให้บริการ และเพื่อผู้เยาว์/ผู้ปกครองจะได้ทราบรายละเอียดในการเบิกเงินของผู้เยาว์และทราบระยะเวลาในการเบิกเงินครั้งต่อไป รวมทั้งเพื่อสร้างความสบายใจและความมั่นใจในการมาใช้บริการ

๓. เสนอแนะการปฐมนิเทศเด็กและเยาวชนกับผู้ปกครอง

- ๑) ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างเด็ก/เยาวชนกับผู้ปกครอง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเด็ก/เยาวชนกับผู้ปกครองให้ใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น
- ๒) ควรมีการเสริมความรู้ด้านหลักธรรมให้กับเด็ก/เยาวชนและผู้ปกครอง เพื่อสร้างความตระหนักในการเคารพเชื่อฟัง รักใคร่ ห่วงใยผูกพัน การรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เสียสละ แบ่งปัน และรับฟังปัญหาซึ่งกันและกันระหว่างเด็ก/เยาวชนกับผู้ปกครองให้มากยิ่งขึ้น

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อสร้างแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคในคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งได้มีทั้งปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะที่หลากหลายจึงได้ขอคิดสำหรับผู้วิจัยที่จะดำเนินการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

๑. ควรมีการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์
๒. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในรูปแบบขององค์กรเอกชนกับ องค์กรรูปแบบขององค์กรภาครัฐ
๓. ควรศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของรัฐ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ

๔. ควรมีการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงที่สุด

๕. ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัยตามสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน และปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของส่วนราชการที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนที่มารับบริการ เป็นการพัฒนาคุณภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐทุกหน่วยงาน