

อรรถพร อรรถวิชัย. (2553). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและ
คุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครองที่มาใช้บริการ
ของสถานพินิจฯ 2) ศึกษาพฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถาน
พินิจฯ 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของสถานพินิจฯ และ
4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของสถานพินิจฯ จำแนกตาม
ปัจจัยพื้นฐานและพฤติกรรมการขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองที่มาติดต่อขอรับบริการ
ที่สถานพินิจฯ จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษา คือ
มัธยมศึกษา อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท
สถานภาพสมรส และมีความเกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนโดยเป็นบิดา มารดา/ผู้ปกครอง
เรื่องและผู้ปกครองมาขอรับบริการมากที่สุด คือเรื่องการขอลดอายุตัวชั่วคราว (ประกัน) เด็กและ
เยาวชนในเวลาราชการ ช่วงเวลาที่ผู้ปกครองขอรับบริการส่วนใหญ่ คือเวลา 08.31 – 12.00 นาฬิกา
และเวลา 12.01 – 16.30 นาฬิกา โดยมาขอรับบริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ประเภทหลักทรัพย์ที่ใช้
ในการประกันตัว คือเงินสด วัตถุประสงค์ในการเบิกถอนเงินผู้เยาว์ คือ เป็นค่าการศึกษา และ
เหตุผลที่ขอลดอายุตัวเด็กและเยาวชน คือ อัยการฯ สั่งฟ้อง และผู้ปกครองมีระดับความ
พึงพอใจต่อการให้บริการของสถานพินิจฯ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพ
การให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีระดับ
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน และ
ผู้ปกครองที่มีเรื่องที่มาขอรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพ
การให้บริการแตกต่างกัน