

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาเด็กและเยาวชนกระทำความผิดในประเทศไทยเป็นปัญหาที่ทุกภาคส่วนของสังคมจะต้องร่วมกันพิจารณาหาทางแก้ไขกันอย่างจริงจังและต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ประเทศไทยในสมัยที่ใช้กฎหมายลักษณะอาญา ร.ศ. 127 การปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดกฎหมาย ศาลจะใช้การพิเคราะห์ถึงความรู้สึกผิดชอบของเด็กและเยาวชน ประกอบกับลักษณะของความผิดที่เด็กได้กระทำให้แล้วกำหนดโทษไปตามความเหมาะสมกับความผิดและความรู้สึกผิดชอบของเด็กและเยาวชนเท่านั้น หลักการที่จะค้นหาสาเหตุที่เด็กและเยาวชนกระทำความผิด เพื่อหาทางแก้ไขเหตุอันยังไม่อาจปฏิบัติได้ในศาลธรรมดาหรือศาลผู้ใหญ่เพราะขาดหน่วยงานพิเศษสำหรับประสานงานกับศาลในการที่จะสืบเสาะข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเด็กหรือเยาวชนเพื่อทราบสาเหตุที่กระทำความผิด ตลอดจนดำเนินการฝึกและอบรมให้เด็กและเยาวชนกลับตนเป็นคนดีได้ (กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. 2550 : 21)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2494 รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 กระทรวงยุติธรรมจึงได้จัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชนกลาง พร้อมทั้งสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลางขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2495 ซึ่งเป็นการเริ่มต้นแห่งระบบการแก้ไขเยียวยาเด็กและเยาวชนที่ถูกต้องและเหมาะสม โดยให้แยกการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดออกจากกระทำความผิดของผู้ใหญ่โดยสิ้นเชิง อย่างไรก็ตามนับแต่ประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ตั้งแต่นั้นมาได้จัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวขึ้นเพียง 10 แห่ง กับเปิดดำเนินการแผนกคดีเยาวชนและครอบครัวในศาลจังหวัดได้เพียง 43 แห่งเท่านั้น ซึ่งยังมีจังหวัดต่างๆ อีก 33 จังหวัดที่ยังไม่มีหน่วยงานศาลเยาวชนและครอบครัวกับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเปิดดำเนินการส่งผลให้การดำเนินคดีอาญาแก่เด็กและเยาวชนมีมาตรฐานและการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน โดยเด็กและเยาวชนที่อยู่นอกเขตพื้นที่ที่มีศาลเยาวชนและครอบครัวตั้งอยู่จะถูกดำเนินคดีอาญาในศาลชั้นต้นอื่นที่มีใช้ศาลเยาวชนและครอบครัว อันเป็นเหตุให้เด็กและเยาวชนต้องถูกกักขังปะปนกับผู้ใหญ่อาจถูกใช้เครื่องพันธนาการ ไม่ได้รับการตรวจร่างกายและสภาพจิตใจ ไม่มีการสืบเสาะสภาพแวดล้อม สภาพครอบครัวและอื่นๆ ซึ่งจำเป็นสำหรับผู้พิพากษาในการใช้ดุลยพินิจ

ที่เหมาะสมในการแก้ไขเด็กและเยาวชนเป็นรายๆ ไป ทั้งนี้เนื่องจากการจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวให้ครบทุกแห่งมีเหตุขัดข้องหลายประการ

ปรัชญาในการแก้ไขเด็กและเยาวชนกระทำผิดในปัจจุบันรัฐเข้ารับการระงับที่ทั้งหมดในการดำเนินการฟื้นฟูผู้กระทำผิดให้กลับตนเป็นพลเมืองดี โดยตัดครอบครัวและชุมชนออกจากกระบวนการแก้ไขปัญหาหรือให้มีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาน้อยมากทำให้ครอบครัวและชุมชนซึ่งควรมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาร่วมกับภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความรู้สึกว่าไม่มีส่วนร่วมหรือต้องรับผิดชอบ จึงปล่อยให้เป็นการของรัฐแต่เพียงฝ่ายเดียวขณะที่ภาครัฐเองก็มีจำนวนเจ้าหน้าที่และทรัพยากรอันจำกัดส่งผลให้เกิดปัญหาในการดูแลฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดให้กลับเป็นคนดีสู่สังคมได้ นอกจากนี้ พลังอำนาจแห่งกระแสโลกาภิวัตน์และการแพร่ระบาดของยาเสพติด ภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและแพร่กระจายลงไปสู่ทุกอณูพื้นที่และองค์ประกอบของสังคมโลกอย่างรุนแรง ก่อให้เกิดความแปรปรวนในทุกองค์การยากที่ทุกสังคมจะอยู่นิ่งเฉยโดยไม่ปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกได้

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรก ที่รัฐพึงกระทำยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centered) ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบต่อในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชนและการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกจึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าวแต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัด เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนในบริบทใหม่ได้ตระหนักต่อสถานการณ์สังคม รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จึงได้กำหนดกลยุทธ์การทำงานซึ่งมีทิศทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน รวมทั้งพัฒนารูปแบบวิธีการทำงานให้หลากหลายและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น กล่าวคือ เปลี่ยนภาระให้เป็นพลัง ด้วยการคิดค้นและนำมาตรการการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนกระทำผิดที่เหมาะสมและหลากหลายมาใช้ในการบำบัดแก้ไข พื้นฟูเด็กและเยาวชนให้สามารถกลับไปใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข ส่งเสริมการให้ประชาชนและชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งผลักดันให้พ้นจากระบบเร็วกว่ากำหนด ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้ นับเป็นการคืนคนดีสู่สังคม รวมทั้งพลังแก้ไขปัญหายาเสพติดให้ได้ผลอย่างยั่งยืน ด้วยการทำงานในลักษณะองค์รวมและบูรณาการระหว่างภาครัฐ เอกชน ประชาชน เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสถาบันครอบครัวและชุมชน โดยเปิดโอกาสให้เข้ามามีบทบาทในการบำบัดแก้ไข พื้นฟูเด็กและเยาวชนที่ติดยาเสพติดหรือเกี่ยวข้องกับยาเสพติด เพื่อการเอาชนะยาเสพติดอย่างยั่งยืน เสริมสร้างสมรรถภาพในการบริหารองค์กรด้วยระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้วยการมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการดำเนินงานและยึดถือประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

ในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ได้กำหนดให้สถานพินิจฯ ทุกแห่ง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการที่เป็นภารกิจหลักของสถานพินิจฯ โดยมีประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ เช่น ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการดำเนินงานที่กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนให้ความสำคัญเป็นพิเศษ เนื่องจากการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด และการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองว่าผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนนั้นมีความพึงพอใจเพียงใดและเพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงรูปแบบในการดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนอ่างทองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

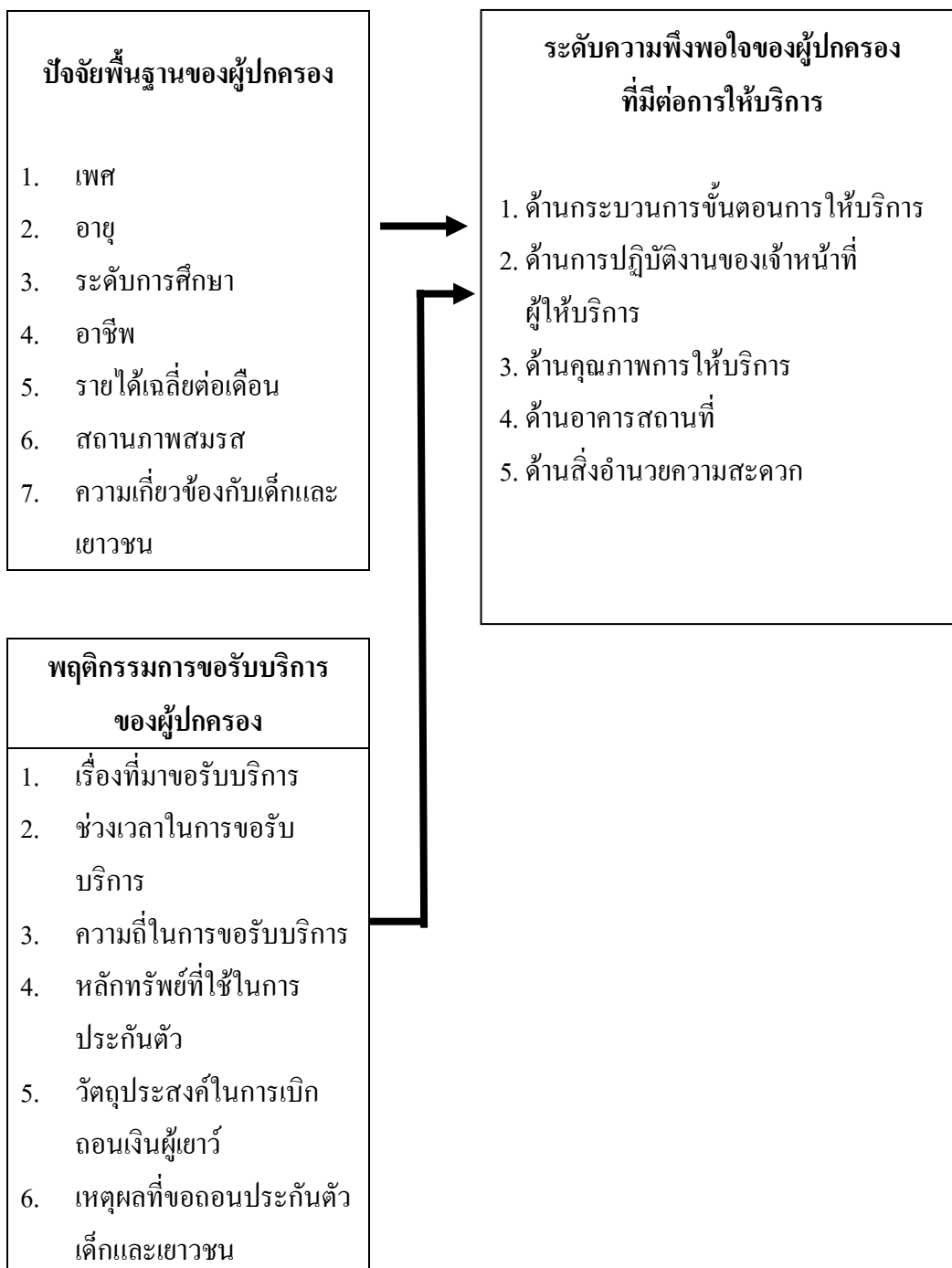
1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครองที่มาใช้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง และพฤติกรรมการขอรับบริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง โดยกำหนดเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครองต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครองต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตประชากร คือ ผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนที่มาขอรับบริการที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง

ขอบเขตเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานพินิจ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

1.1. ปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง คือ

1.1.1. เพศ

1.1.2. อายุ

1.1.3. ระดับการศึกษา

1.1.4. อาชีพ

1.1.5. รายได้ต่อเฉลี่ยเดือน

1.1.6. สถานภาพสมรส

1.1.7. ความเกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน

1.2 พฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครอง

1.2.1 เรื่องที่มาขอรับบริการ

1.2.2 ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

1.2.3 ความถี่ในการขอรับบริการ

1.2.4 หลักทรัพย์ที่ใช้ในการประกันตัว

1.2.5 วัตถุประสงค์ในการเบิกถอนเงินผู้เยาว์

1.2.6 เหตุผลที่ขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable)

2.1. ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ

- 2.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2.1.2 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.1.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 2.1.4 ด้านอาคารสถานที่
- 2.1.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตพื้นที่ คือ สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง
ที่ผู้ปกครองมาใช้บริการ

ขอบเขตด้านเวลา เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2552

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง พฤติกรรมการขอรับบริการ และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มาใช้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง
2. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้การปฏิบัติงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อหน่วยงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง หมายถึง ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ปกครองเด็กและเยาวชน ที่มารับบริการที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และความเกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน

ความพึงพอใจของผู้ปกครอง หมายถึง การที่ผู้ปกครองมาใช้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง มีความรู้สึกได้รับการตอบสนองความต้องการที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยวัดเป็น 5 ระดับ จากแบบสอบถามและมาตราส่วนประมาณค่า

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง หมายถึง หน่วยงานระดับกองสังกัดกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม ประจำจังหวัดอ่างทอง ซึ่งมีภารกิจ

ในด้านการสืบเสาะประมวลข้อเท็จจริง คดีอาญา คดีครอบครัว และการกำกับดูแลทรัพย์สิน และสิทธิประโยชน์ของผู้เยาว์ตามคำพิพากษา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การจัดให้มีกระบวนการขั้นตอนภารกิจของหน่วยงานในแต่ละงานไว้บริการประชาชนเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ เช่น การจัดทำเอกสารหรือแบบฟอร์มที่เข้าใจได้ง่าย

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การบริหารจัดการของหน่วยงานด้านเจ้าหน้าที่ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง เช่น ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำหรับการติดต่อราชการแต่ละด้าน ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริหารจัดการของหน่วยงานด้านการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง เช่น การให้บริการกับผู้ปกครองโดยไม่เลือกปฏิบัติ โปร่งใสตรวจสอบได้

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง การบริหารจัดการของหน่วยงานด้านอาคารสถานที่ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง เช่น อาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสมกับการทำงานของเจ้าหน้าที่และสถานที่สำหรับผู้ปกครองขณะรอรับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การบริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองที่ได้จัดการบริหารจัดการของหน่วยงาน ที่จัดให้แก่ผู้ปกครองเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเตรียมเอกสาร ปากกา มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ เป็นต้น

พฤติกรรมบริการ หมายถึง การเข้าไปขอรับบริการของผู้ปกครองที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองที่ได้จัดการบริหารจัดการของหน่วยงาน ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เรื่องที่มาขอรับบริการ ช่วงเวลาในการขอรับบริการ ความถี่ในการขอรับบริการ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการประกันตัว วัตถุประสงค์ในการเบิกถอนเงินผู้เยาว์ และเหตุผลที่ขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน

การให้บริการ หมายถึง การบริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ที่จัดให้แก่ผู้ปกครองเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น มีน้ำดื่มที่สะอาด มีพัดลมไว้บริการ เป็นต้น

เรื่องการขอรับบริการ หมายถึง การเข้าใช้บริการที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองในเรื่องการขอลปล่อยตัวชั่วคราว(ประกัน) เด็กและเยาวชนในเวลาราชการ การขอลปล่อยตัวชั่วคราว(ประกัน) เด็กและเยาวชนนอกเวลาราชการ การยื่นคำขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน การดำเนินงานด้านกำกับกรครอง (การเบิกเงินผู้เยาว์ และการขอเยี่ยมเด็กและเยาวชน

ช่วงเวลาในการขอรับบริการ หมายถึง การเข้าไปใช้บริการที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ในเวลาราชการ คือ ช่วงเวลา 08.31-12.00 นาฬิกา และเวลา 12.01-16.30 นาฬิกา และนอกเวลาราชการ คือ ช่วงเวลา 16.31 – 22.00 นาฬิกา และ เวลา 22.01-08.30 นาฬิกา (การให้บริการ 24 ชั่วโมง ตามนโยบายของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน) ไม่เว้นวันหยุดราชการ

ความถี่ในการขอรับบริการ หมายถึง การเข้าไปใช้บริการที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง นับตั้งแต่เด็กและเยาวชนเข้ามาอยู่ในสถานพินิจ จำนวน 1-2 ครั้ง 3-4 ครั้ง 5-6 ครั้ง หรือ 6 ครั้งขึ้นไป

หลักทรัพย์ที่ใช้ในการประกันตัว หมายถึง หลักทรัพย์ที่ใช้ในการประกันตัวเด็กและเยาวชนที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทองเพื่อปล่อยตัวเด็กและเยาวชน ได้แก่ โฉนดที่ดิน การใช้หนังสือรับรองโดยการใช้บุคคลเป็นหลักประกัน เงินสด หลักทรัพย์ อื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ เช่น สมุดเงินฝากธนาคาร กรมธรรม์ประกันชีวิต

วัตถุประสงค์ในการเบิกถอนเงินผู้เยาว์ หมายถึง จุดมุ่งหมายในการเบิกถอนเงินผู้เยาว์ ได้แก่ เป็นค่าการศึกษา เป็นค่ารักษาพยาบาล เป็นค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ของผู้เยาว์

เหตุผลที่ขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน หมายถึง การขอถอนหลักทรัพย์ค้ำประกันหรือไม่ประสงค์จะประกันตัวเด็กและเยาวชน ได้แก่ อัยการฯ สั่งไม่ฟ้อง อัยการฯ สั่งฟ้องเป็นจำเลย ต่อศาล ขอคืนตัวเยาวชนฝากควบคุม

ผู้ปกครอง หมายถึง บิดา มารดา หรือบุคคลอื่นซึ่งถูกแต่งตั้งขึ้นเพื่อปกครองผู้เยาว์ ซึ่งผู้ปกครองถือเป็นผู้แทนโดยชอบธรรม

การกำกับการปกครอง หมายถึง การปกครองทรัพย์สินของผู้เยาว์ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งให้ผู้อำนวยการสถานพินิจฯ รวบรวมทรัพย์สินของผู้เยาว์มาเก็บรักษาไว้ โดยพิจารณาเกี่ยวกับการขอใช้จ่ายทรัพย์สินของผู้เยาว์ ควบคุมดูแล การจัดทำนิติกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับทรัพย์สินของผู้เยาว์ จนกว่าผู้เยาว์จะบรรลุนิติภาวะ พร้อมทั้งรวบรวมและรายงานข้อเท็จจริงและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้กำกับการปกครองและผู้ปกครองต่อศาล

เด็ก หมายถึง บุคคลที่กระทำความผิดและพนักงานสอบสวนจับกุมตัวมาส่งควบคุมยังสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง มีอายุระหว่าง 10 ปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกิน 14 ปีบริบูรณ์

เยาวชน หมายถึง บุคคลที่กระทำความผิดและพนักงานสอบสวนจับกุมตัวมาส่งควบคุมยังสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ที่มีอายุเกิน 14 ปีบริบูรณ์แต่ยังไม่ถึง 18 ปีบริบูรณ์

ผู้เยาว์ หมายถึง บุคคลที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งในคดีครอบครัวให้กำกับการปกครองและผู้อำนวยการสถานพินิจฯ ได้ดำเนินการให้มีการจัดทำข้อกำหนดในการกำกับการปกครองตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล ที่มีอายุยังไม่ถึง 20 ปีบริบูรณ์ หรือเรียกว่าเป็นบุคคลที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ด้านการประกันตัวเด็กและเยาวชน หมายถึง การขอลปล่อยตัวผู้ต้องหาในระหว่างการสอบสวนหรือขอให้ปล่อยจำเลยในระหว่างพิจารณา อุทธรณ์ ฎีกา เป็นการชั่วคราว

ด้านการประกันตัวเด็กและเยาวชนนอกเวลาราชการ หมายถึง การขอลปล่อยตัวผู้ต้องหาในระหว่างการสอบสวนหรือขอลปล่อยตัวจำเลยในช่วงเวลา 16.30-08.30 นาฬิกา โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการประกันตัวเด็กและเยาวชน

ด้านการขอลถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน หมายถึง การขอรับหลักประกันคืน โดยผู้ปกครองยื่นคำร้องขอลถอนหลักประกันตัวเด็กและเยาวชน ซึ่งผู้อำนวยการสถานพินิจพิจารณา คำร้องขอลถอนหลักประกันตัว และงานธุรการคดี/เจ้าหน้าที่การเงินทำหลักฐานคืนหลักประกัน โดยออกเช็คส่งจ่ายในนามนายประกันเท่านั้น

ด้านการเบิกถอนเงินผู้เยาว์ หมายถึง การเบิกจ่ายเงินตามข้อกำหนดในการกำกับการปกครอง โดยผู้ปกครอง/ผู้เยาว์ขอเบิกเงินและเหตุผล เช่น ค่าอุปการะเลี้ยงดู หมายถึง ค่าใช้จ่ายเป็นรายเดือนในการอุปการะเลี้ยงดูผู้เยาว์ รวมถึงค่าเครื่องแต่งกาย โดยกำหนดตามฐานารูปของผู้เยาว์ พิจารณากำหนดให้เหมาะสมแก่ผู้เยาว์แต่ละราย ค่าการศึกษา หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการศึกษาเล่าเรียน ค่าเรียนพิเศษ ค่าวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น ค่าเครื่องแต่งกายที่เกี่ยวกับการศึกษา ค่าคอมพิวเตอร์ ค่าเครื่องดนตรี ค่าอุปกรณ์กีฬาที่เกี่ยวกับการศึกษาของผู้เยาว์ ค่ารักษาพยาบาล หมายถึง ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการตรวจวินิจฉัย และบำบัดรักษาอาการเจ็บป่วย หรืออาการผิดปกติของร่างกาย จิตใจ ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามความเหมาะสมตามฐานารูป หรือหน้าที่ตามกฎหมาย หรือศีลธรรมอันดี

ด้านการเยี่ยมเด็กและเยาวชน หมายถึง ผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนขอพบเด็กและเยาวชนที่อยู่ในความควบคุมดูแลของสถานพินิจฯ