

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครองที่มาใช้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง 2) ศึกษาพฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง และพฤติกรรมการขอรับบริการ โดยวิธีการเก็บข้อมูลคือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 100 ชุด เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนที่มาขอรับบริการที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครอง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามพฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครอง

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของระดับการตัดสินใจ

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติทดสอบ t-test

F แทน ค่าสถิติทดสอบ F-test

\* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครองที่มารับบริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และความเกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน ผลการวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และร้อยละ แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าความถี่ และร้อยละของปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครองที่มารับบริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง	จำนวน (คน)	
	100	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	45	45.00
หญิง	55	55.00
<b>อายุ</b>		
21 – 30 ปี	5	5.00
31 – 40 ปี	50	50.00
41 – 50 ปี	35	35.00
51 ปีขึ้นไป	10	10.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	23	23.00
มัธยมศึกษา	41	41.00
ปวส./ปริญญาตรี	33	33.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.00
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	18.00
พนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป	36	36.00
เกษตรกร	27	27.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	17	17.00
อื่นๆ (ค้าขาย)	2	2.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	100	100.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	18.00
10,000 – 20,000 บาท	68	68.00
20,001 – 30,000 บาท	13	13.00
30,001 บาทขึ้นไป	1	1.00
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	7	7.00
สมรส	65	65.00
หย่าร้าง/หม้าย	28	28.00
<b>ความเกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน</b>		
บิดา มารดา/ผู้ปกครอง	86	86.00
ญาติ พี่น้อง	3	3.00
ผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง	11	11.00

จากตาราง 1 ผู้ปกครองที่มาใช้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.00 อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา ร้อยละ 41.00 อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 36.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 68.00 สถานภาพสมรส ร้อยละ 65.00 และความเกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนโดยเป็นบิดา มารดา/ผู้ปกครอง ร้อยละ 86.00

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครอง

พฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครอง ได้แก่ เรื่องที่มาขอรับบริการ ช่วงเวลาในการขอรับบริการ ความถี่ในการขอรับบริการ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการประกันตัว วัตถุประสงค์ในการเบิกถอนเงินผู้เยาว์ และเหตุผลที่ขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน แสดงรายละเอียดในตาราง 2 – 7

ตาราง 2 ค่าความถี่ และร้อยละของเรื่องที่มาขอรับบริการ

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	100	100.00
1. การขอปล่อยตัวชั่วคราว (ประกัน) เด็กและเยาวชนในเวลาราชการ	30	30.00
2. การขอปล่อยตัวชั่วคราว (ประกัน) เด็ก และเยาวชนนอกเวลาราชการ	12	12.00
3. การยื่นคำร้องขอถอนประกันตัว เด็กและเยาวชน	19	19.00
4. การดำเนินงานด้านกำกับการปกครอง (การเบิกเงินผู้เยาว์)	19	19.00
5. การขอเยี่ยมเด็กและเยาวชน	20	20.00

จากตาราง 2 ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เรื่องของผู้ปกครองมาขอรับบริการ คือเรื่อง การขอปล่อยตัวชั่วคราว (ประกัน) เด็กและเยาวชนในเวลาราชการ ร้อยละ 30.00 รองลงมา คือเรื่อง การขอเยี่ยมเด็กและเยาวชน ร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุด คือ เรื่องการขอปล่อยตัวชั่วคราว (ประกัน) เด็กและเยาวชนนอกเวลาราชการ ร้อยละ 12.00

ตาราง 3 ค่าความถี่ และร้อยละของช่วงเวลาในการขอรับบริการ

ช่วงเวลาในการขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	100	100.00
1. เวลา 08.31 – 12.00 นาฬิกา	45	45.00
2. เวลา 12.01 – 16.30 นาฬิกา	45	45.00
3. เวลา 16.31 – 22.00 นาฬิกา	8	8.00
4. เวลา 22.01 – 08.30 นาฬิกา	2	2.00

จากตาราง 3 ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่ผู้ปกครองขอรับบริการ คือ เวลา 08.31 – 12.00 นาฬิกา และเวลา 12.01 – 16.30 นาฬิกา ร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ เวลา 16.31 – 22.00 นาฬิกา ร้อยละ 8.00 และน้อยที่สุด คือ เวลา 22.01 – 08.30 นาฬิกา ร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าความถี่ และร้อยละของความถี่ในการขอรับบริการ(เดือนกันยายนถึงตุลาคม 2552)

ความถี่ในการขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	100	100.00
1. 1–2 ครั้ง	73	73.00
2. 3–4 ครั้ง	21	21.00
3. 5–6 ครั้ง	6	6.00

จากตาราง 4 ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ปกครองมีความถี่ในการขอรับบริการในช่วงเดือนกันยายน ถึงเดือนตุลาคม 2552 คือ 1–2 ครั้ง ร้อยละ 73.00 รองลงมา คือ 3–4 ครั้ง ร้อยละ 21.00 และน้อยที่สุด คือ 5–6 ครั้ง ร้อยละ 6.00

ตาราง 5 ค่าความถี่ และร้อยละของหลักทรัพย์ที่ใช้ในการประกันตัว

หลักทรัพย์ที่ใช้ในการประกันตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	100	100.00
1. โฉนดที่ดิน	9	3.78
2. การใช้บุคคลเป็นประกัน	1	0.42
3. เงินสด	31	13.02
4. หลักทรัพย์อื่นๆ	1	0.42
5. ไม่ได้มาขอประกันตัว	58	33.64

จากตาราง 5 ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ปกครองไม่ได้มาขอประกันตัว ร้อยละ 33.64 สำหรับหลักทรัพย์ที่ผู้ปกครองใช้ในการประกันตัว คือ เงินสด ร้อยละ 13.02 รองลงมาคือ โฉนดที่ดิน ร้อยละ 3.78 และน้อยที่สุด คือ การใช้บุคคลเป็นประกัน และหลักทรัพย์อื่นๆ ร้อยละ 0.42

ตาราง 6 ค่าความถี่ และร้อยละของวัตถุประสงค์ในการเบิกถอนเงินผู้เยาว์

วัตถุประสงค์ในการเบิกถอนเงินผู้เยาว์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	100	100.00
1. เป็นค่าการศึกษา	13	2.47
2. เป็นค่ารักษาพยาบาล	1	0.19
3. เป็นค่าใช้จ่ายอื่นๆ	5	0.95
4. ไม่ได้มาขอเบิกถอนเงินผู้เยาว์	81	65.61

จากตาราง 6 ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ปกครองไม่ได้มาขอเบิกถอนเงินผู้เยาว์ ร้อยละ 65.61 สำหรับวัตถุประสงค์ในการเบิกถอนเงินผู้เยาว์ คือ เป็นค่าการศึกษา ร้อยละ 2.47 รองลงมาคือ เป็นค่าใช้จ่ายอื่นๆ ร้อยละ 0.95 และน้อยที่สุด คือ เป็นค่ารักษาพยาบาล ร้อยละ 0.19

ตาราง 7 ค่าความถี่ และร้อยละของเหตุผลที่ขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน

เหตุผลที่ขอถอนประกันตัวเด็กเยาวชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	100	100.00
1. อัยการฯ สั่งไม่ฟ้อง	2	0.46
2. อัยการฯ สั่งฟ้องเป็นจำเลยต่อศาล	16	3.68
3. ขอคืนตัวเยาวชนฝากควบคุม	5	1.15
5. ไม่ได้มาขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน	77	59.29

จากตาราง 7 ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ปกครองไม่ได้มาขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน ร้อยละ 59.29 สำหรับเหตุผลที่ขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน คือ อัยการฯ สั่งฟ้องเป็นจำเลยต่อศาล ร้อยละ 3.68 รองลงมาคือ ขอคืนตัวเยาวชนฝากควบคุม ร้อยละ 1.15 และน้อยที่สุดคือ อัยการฯ สั่งไม่ฟ้อง ร้อยละ 0.46

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงรายละเอียดในตาราง 8 – 13

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติราชการในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	4.54	0.50	มากที่สุด
2. มีป้ายให้คำแนะนำเพียงพอและชัดเจน	4.59	0.49	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วและตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	4.65	0.48	มากที่สุด
4. เอกสารอ่านเข้าใจง่าย	4.73	0.45	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มสะดวกในการกรอก	4.64	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	4.63	0.26	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$  และ S.D. = 0.26) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ



ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพและการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาติดต่อ	4.58	0.50	มากที่สุด
2. ความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	4.54	0.50	มากที่สุด
3. อุทิสเวลา ความต่อเนื่องของการให้บริการ	4.63	0.49	มากที่สุด
4. การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการได้เข้าใจและได้รับความรู้ด้านการประกันตัวเด็กและเยาวชน	4.51	0.50	มากที่สุด
5. การบริการเขียนคำร้องของเจ้าหน้าที่สะดวก รวดเร็ว	4.65	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	4.58	0.30	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$  และ S.D. = 0.30) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.58	0.50	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงินสินบน	4.58	0.50	มากที่สุด
3. หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก	4.73	0.44	มากที่สุด
4. ได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.66	0.48	มากที่สุด
5. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	4.71	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	4.65	0.28	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$  และ S.D. = 0.28) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ที่ตั้งอาคาร สำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ	4.57	0.50	มากที่สุด
2. การจัดอาคารสถานที่มีความเหมาะสมและง่ายต่อการติดต่อ	4.54	0.50	มากที่สุด
3. การจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับผู้ปกครองมาติดต่อนั่งพักกับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.58	0.50	มากที่สุด
4. มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	4.79	0.41	มากที่สุด
5. สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.76	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	4.65	0.27	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$  และ S.D. = 0.27) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	4.61	0.49	มากที่สุด
2. การจัดเตรียมเอกสาร ปากกาไว้คอยบริการ	4.63	0.49	มากที่สุด
3. มีน้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำที่สะอาดไว้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด
4. มีที่พักนั่งคอยระหว่างรอรับบริการ	4.69	0.47	มากที่สุด
5. มีเอกสารประชาสัมพันธ์/หนังสือพิมพ์ไว้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	4.67	0.29	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$  และ S.D. = 0.29) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวม

ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.26	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.30	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.65	0.28	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่	4.65	0.27	มากที่สุด
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.29	มากที่สุด
รวม	4.64	0.17	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการโดยภาพรวมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$  และ S.D. = 0.17) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง**

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง แสดงรายละเอียดตามตาราง 14 ถึงตาราง 20 ซึ่งมีสมมุติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครองต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครองต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 45)		หญิง (n = 55)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.24	4.58	0.27	2.211	0.028*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.31	4.58	0.30	0.139	0.890
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.67	0.26	4.64	0.29	0.627	0.528
4. ด้านอาคารสถานที่	4.64	0.30	4.65	0.27	-0.119	0.905
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.29	4.68	0.30	-0.374	0.709
โดยรวม	4.65	0.15	4.62	0.19	0.758	0.450

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 15 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ  
จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.148	3	0.049	0.700	0.554
	ภายในกลุ่ม	6.762	96	0.070		
	รวม	6.910	99			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.080	3	0.027	0.287	0.835
	ภายในกลุ่ม	8.967	96	0.093		
	รวม	9.048	99			
3. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.019	3	0.006	0.082	0.970
	ภายในกลุ่ม	7.471	96	0.078		
	รวม	7.490	99			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.213	3	0.071	0.984	0.404
	ภายในกลุ่ม	6.917	96	0.072		
	รวม	7.130	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.043	3	0.014	0.162	0.921
	ภายในกลุ่ม	8.547	96	0.089		
	รวม	8.590	99			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.024	3	0.008	0.268	0.848
	ภายในกลุ่ม	2.831	96	0.029		
	รวม	2.855	99			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ 0.05 พบว่า อายุของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ  
ให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.084	3	0.028	0.393	0.758
	ภายในกลุ่ม	6.826	96	0.071		
	รวม	6.910	99			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.048	3	0.016	0.171	0.916
	ภายในกลุ่ม	9.000	96	0.094		
	รวม	9.048	99			
3. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.174	3	0.058	0.762	0.518
	ภายในกลุ่ม	7.316	96	0.076		
	รวม	7.490	99			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.139	3	0.046	0.638	0.593
	ภายในกลุ่ม	6.990	96	0.073		
	รวม	7.130	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.175	3	0.058	0.665	0.576
	ภายในกลุ่ม	8.415	96	0.088		
	รวม	8.590	99			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.013	3	0.004	0.146	0.932
	ภายในกลุ่ม	2.842	96	0.030		
	รวม	2.855	99			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ 0.05 พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มี  
ต่อการให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน



ตาราง 17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ  
จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.326	4	0.081	1.175	0.327
	ภายในกลุ่ม	6.584	95	0.069		
	รวม	6.910	99			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.167	4	0.042	0.446	0.775
	ภายในกลุ่ม	8.881	95	0.093		
	รวม	9.048	99			
3. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.390	4	0.097	1.304	0.274
	ภายในกลุ่ม	7.100	95	0.075		
	รวม	7.490	99			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.185	4	0.046	0.633	0.640
	ภายในกลุ่ม	6.945	95	0.073		
	รวม	7.130	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.094	4	0.024	0.264	0.901
	ภายในกลุ่ม	8.496	95	0.089		
	รวม	8.590	99			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.104	4	0.026	0.902	0.466
	ภายในกลุ่ม	2.750	95	0.029		
	รวม	2.855	99			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ 0.05 พบว่า อาชีพของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ  
ให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.048	3	0.016	0.224	0.879
	ภายในกลุ่ม	6.862	96	0.071		
	รวม	6.910	99			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.483	3	0.161	1.804	0.152
	ภายในกลุ่ม	8.565	96	0.089		
	รวม	9.048	99			
3. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.164	3	0.055	0.717	0.545
	ภายในกลุ่ม	7.326	96	0.076		
	รวม	7.490	99			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.096	3	0.032	0.439	0.726
	ภายในกลุ่ม	7.033	96	0.073		
	รวม	7.130	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.634	3	0.211	2.552	0.060
	ภายในกลุ่ม	7.956	96	0.083		
	รวม	8.590	99			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.081	3	0.027	0.930	0.430
	ภายในกลุ่ม	2.774	96	0.029		
	รวม	2.855	99			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ 0.05 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ  
ที่มีต่อการให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ  
จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.024	2	0.012	0.170	0.844
	ภายในกลุ่ม	6.886	97	0.071		
	รวม	6.910	99			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.186	2	0.093	1.019	0.365
	ภายในกลุ่ม	8.861	97	0.091		
	รวม	9.048	99			
3. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.325	2	0.162	2.199	0.116
	ภายในกลุ่ม	7.165	97	0.074		
	รวม	7.490	99			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.365	2	0.182	2.614	0.078
	ภายในกลุ่ม	6.765	97	0.070		
	รวม	7.130	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.314	2	0.157	1.843	0.164
	ภายในกลุ่ม	8.276	97	0.085		
	รวม	8.590	99			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.033	2	0.017	0.568	0.569
	ภายในกลุ่ม	2.822	97	0.029		
	รวม	2.855	99			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า สถานภาพสมรสของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ  
จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.168	2	0.084	1.205	0.304
	ภายในกลุ่ม	6.742	97	0.070		
	รวม	6.910	99			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.005	2	0.003	0.028	0.972
	ภายในกลุ่ม	9.042	97	0.093		
	รวม	9.048	99			
3. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.380	2	0.190	2.595	0.080
	ภายในกลุ่ม	7.109	97	0.073		
	รวม	7.490	99			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.041	2	0.020	0.279	0.757
	ภายในกลุ่ม	7.089	97	0.073		
	รวม	7.130	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.173	2	0.087	0.997	0.373
	ภายในกลุ่ม	8.417	97	0.087		
	รวม	8.590	99			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.019	2	0.010	0.331	0.719
	ภายในกลุ่ม	2.835	97	0.029		
	รวม	2.855	99			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ 0.05 พบว่า ความเกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการต่างกัน มีระดับ  
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน

**ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามพฤติกรรม การขอรับบริการของผู้ปกครอง**

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามพฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครอง แสดงรายละเอียดตามตาราง 21 ถึงตาราง 27 ซึ่งมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : พฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครองต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครองต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามเรื่องที่มาขอรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.152	4	0.038	0.535	0.711
	ภายในกลุ่ม	6.758	95	0.071		
	รวม	6.910	99			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.622	4	0.156	1.753	0.145
	ภายในกลุ่ม	8.426	95	0.089		
	รวม	9.048	99			
3. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.870	4	0.218	3.122	0.018*
	ภายในกลุ่ม	6.619	95	0.070		
	รวม	7.490	99			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.207	4	0.052	0.712	0.586
	ภายในกลุ่ม	6.922	95	0.073		
	รวม	7.130	99			

ตาราง 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.368	4	0.092	1.062	0.380
	ภายในกลุ่ม	8.222	95	0.087		
	รวม	8.590	99			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.198	4	0.049	1.769	0.142
	ภายในกลุ่ม	2.657	95	0.028		
	รวม	2.855	99			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้ปกครองที่มีเรื่องที่มาขอรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นๆ นอกนั้นมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน มีจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 22 ต่อไปนี้

ตาราง 22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านคุณภาพการให้บริการกับเรื่องที่มาขอรับบริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ประกันในเวลาราชการ	ประกันนอกเวลาราชการ	ถอนประกัน	การเบิกเงินผู้เยาว์	เยี่ยมเด็กและเยาวชน
- การขอลดยตัวชั่วคราว (ประกัน)เด็กและเยาวชนในเวลาราชการ					
- การขอลดยตัวชั่วคราว (ประกัน)เด็กและเยาวชนนอกเวลาราชการ					
- การยื่นคำร้องขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน		0.2382*		0.2632*	0.2016*
- การดำเนินงานด้านกำกับการปกครอง(การเบิกเงินผู้เยาว์)					
- การขอเยี่ยมเด็กและเยาวชน					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 22 พบว่า ผู้ปกครองที่ขอรับบริการในเรื่องการยื่นคำร้องขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ปกครองผู้ปกครองที่ขอรับบริการในเรื่องการขอลดยตัวชั่วคราว(ประกัน)เด็กและเยาวชนนอกเวลาราชการ (0.2382) มากกว่าผู้ปกครองผู้ปกครองที่ขอรับบริการในเรื่องการดำเนินงานด้านกำกับ การปกครอง(การเบิกเงินผู้เยาว์) (0.2632) และมากกว่าผู้ปกครองผู้ปกครองที่ขอรับบริการในเรื่อง การขอเยี่ยมเด็กและเยาวชน (0.2016)

ตาราง 23 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ  
จำแนกตามช่วงเวลาในการขอรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.80	3	0.027	0.376	0.771
	ภายในกลุ่ม	6.830	96	0.071		
	รวม	6.910	99			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.161	3	0.054	0.582	0.629
	ภายในกลุ่ม	8.886	96	0.093		
	รวม	9.048	99			
3. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.196	3	0.065	0.862	0.464
	ภายในกลุ่ม	7.293	96	0.076		
	รวม	7.490	99			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.209	3	0.070	0.966	0.412
	ภายในกลุ่ม	6.921	96	0.072		
	รวม	7.130	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.197	3	0.066	0.752	0.524
	ภายในกลุ่ม	8.393	96	0.087		
	รวม	8.590	99			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.048	3	0.016	0.547	0.652
	ภายในกลุ่ม	2.807	96	0.029		
	รวม	2.855	99			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ 0.05 พบว่า ผู้ปกครองที่มีช่วงเวลาในการขอรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ  
ให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน



ตาราง 24 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ  
จำแนกตามความถี่ในการขอรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.101	2	0.050	0.717	0.491
	ภายในกลุ่ม	6.809	97	0.070		
	รวม	6.910	99			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.239	2	0.119	1.314	0.274
	ภายในกลุ่ม	8.809	97	0.091		
	รวม	9.048	99			
3. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.090	2	0.045	0.590	0.556
	ภายในกลุ่ม	7.400	97	0.076		
	รวม	7.490	99			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.021	2	0.011	0.145	0.865
	ภายในกลุ่ม	7.108	97	0.073		
	รวม	7.130	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.245	2	0.123	1.424	0.246
	ภายในกลุ่ม	8.345	97	0.086		
	รวม	8.590	99			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.007	2	0.004	0.124	0.883
	ภายในกลุ่ม	2.847	97	0.029		
	รวม	2.855	99			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ 0.05 พบว่า ผู้ปกครองที่มีความถี่ในการขอรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ  
ให้บริการทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ  
จำแนกตามหลักทรัพย์ที่ใช้ในการประกันตัว

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.408	4	0.102	1.492	0.211
	ภายในกลุ่ม	6.502	95	0.068		
	รวม	6.910	99			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.648	4	0.162	1.832	0.129
	ภายในกลุ่ม	8.400	95	0.088		
	รวม	9.048	99			
3. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.458	4	0.115	1.548	0.195
	ภายในกลุ่ม	7.031	95	0.074		
	รวม	7.490	99			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.635	4	0.159	2.324	0.062
	ภายในกลุ่ม	6.494	95	0.068		
	รวม	7.130	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.213	4	0.053	0.604	0.661
	ภายในกลุ่ม	8.377	95	0.088		
	รวม	8.590	99			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.088	4	0.022	0.758	0.555
	ภายในกลุ่ม	2.766	95	0.029		
	รวม	2.855	99			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ 0.05 พบว่า ผู้ปกครองที่มีหลักทรัพย์ที่ใช้ในการประกันตัวต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อ  
การให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 26 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ  
จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเบิกถอนเงินผู้เยาว์

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.032	3	0.011	0.150	0.930
	ภายในกลุ่ม	6.878	96	0.072		
	รวม	6.910	99			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.084	3	0.028	0.298	0.827
	ภายในกลุ่ม	8.964	96	0.093		
	รวม	9.048	99			
3. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.173	3	0.053	0.755	0.522
	ภายในกลุ่ม	7.317	96	0.076		
	รวม	7.490	99			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.083	3	0.028	0.378	0.769
	ภายในกลุ่ม	7.046	96	0.073		
	รวม	7.130	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.223	3	0.074	0.851	0.469
	ภายในกลุ่ม	8.367	96	0.087		
	รวม	8.590	99			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.007	3	0.002	0.082	0.970
	ภายในกลุ่ม	2.847	96	0.030		
	รวม	2.855	99			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ 0.05 พบว่า ผู้ปกครองที่มีวัตถุประสงค์ในการเบิกถอนเงินผู้เยาว์ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่  
มีต่อการให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 27 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ  
จำแนกตามเหตุผลที่ขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.381	3	0.127	1.865	0.141
	ภายในกลุ่ม	6.529	96	0.068		
	รวม	6.910	99			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.464	3	0.155	1.728	0.166
	ภายในกลุ่ม	8.584	96	0.089		
	รวม	9.048	99			
3. ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.523	3	0.174	2.401	0.072
	ภายในกลุ่ม	6.967	96	0.073		
	รวม	7.490	99			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.313	3	0.104	1.471	0.227
	ภายในกลุ่ม	6.816	96	0.071		
	รวม	7.130	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.224	3	0.075	0.856	0.467
	ภายในกลุ่ม	8.366	96	0.087		
	รวม	8.590	99			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.161	3	0.054	1.911	0.133
	ภายในกลุ่ม	2.694	96	0.028		
	รวม	2.855	99			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ 0.05 พบว่า ผู้ปกครองที่มีเหตุผลที่ขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชนต่างกัน มีระดับความพึง  
พอใจที่มีต่อการให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน