

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครองที่มาใช้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง 2) ศึกษาพฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครองและพฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครอง โดยวิธีการเก็บข้อมูลคือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 100 ชุด การรวบรวมข้อมูลจากผู้ปกครองเด็กและเยาวชนทุกรายที่มาติดต่อขอรับบริการที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง โดยไม่ซ้ำกัน เดือนกันยายน ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2552 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า One –way ANOVA : F-test สรุปผลดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครองที่มาใช้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.00 อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา 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

2. พฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครอง ผลการวิจัยพบว่า เรื่องที่ผู้ปกครองมาขอรับบริการมากที่สุด คือเรื่องการขอลดยตัวชั่วคราว (ประกัน) เด็กและเยาวชนในเวลาราชการ ช่วงเวลาที่ผู้ปกครองขอรับบริการส่วนใหญ่ คือเวลา 08.31 – 12.00 นาฬิกา และเวลา 12.01 – 16.30 นาฬิกา โดยมาขอรับบริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ประเภทหลักทรัพย์ที่ใช้ในการประกันตัว คือ เงินสด วัตถุประสงค์ในการเบิกถอนเงินผู้เยาว์ คือ เป็นค่าการศึกษา และเหตุผลที่ขอถอนประกันตัว เด็กและเยาวชน คือ อัยการฯ สั่งฟ้อง

3. ผู้ปกครองมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง พบว่าเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นๆ นอกนั้นมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามพฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครอง พบว่า ผู้ปกครองที่มีเรื่องที่มาขอรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นๆ นอกนั้นมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กและเยาวชนที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง มีประเด็นที่ควรอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. พฤติกรรมขอรับบริการของผู้ปกครอง พบว่า ส่วนใหญ่เรื่องที่ผู้ปกครองมาขอรับบริการ คือเรื่องการขอลดยตัวชั่วคราว (ประกัน) เด็กและเยาวชนในเวลาราชการ ซึ่งอาจเป็นช่วงเวลาที่สะดวกในการเดินทางติดต่อขอรับบริการคือเวลา 08.31 – 12.00 นาฬิกา และเวลา 12.01 – 16.30 นาฬิกา เนื่องจากสถานพินิจเป็นหน่วยงานราชการที่มีเวลาให้บริการเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่นๆ และมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ปกครองจึงเห็นว่าการบริการช่วงเวลานี้จะมีความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ ความถี่ในการขอรับบริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้เพราะเด็กที่มาอยู่กับสถานพินิจฯเป็นเพียงชั่วคราว ไม่เกิน 3 เดือน ดังนั้นผู้ปกครองมาติดต่อ 1 – 2 ครั้งก็เป็นการเพียงพอแล้ว หลักทรัพย์ที่ใช้ในการประกันตัว คือเงินสด อาจเป็นเพราะวงเงินไม่สูงมาก ผู้ปกครองสามารถจัดหาได้ในเวลาสั้นๆ และน่าเชื่อถือ ไม่มีการตรวจสอบหลักฐานมากนัก เงินสดจึงสะดวกกว่าหลักทรัพย์อื่นๆ วัตถุประสงค์ในการเบิกถอนเงินผู้เยาว์ คือ เป็นค่าการศึกษา เพราะส่วนใหญ่ผู้เยาว์จะอยู่ในวัยศึกษาเล่าเรียน และเหตุผลที่ขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชนคือ อัยการฯ สั่งฟ้องเป็นจำเลยต่อศาลเพราะเห็นว่าเด็ก/เยาวชนกระทำความผิดจริงตามข้อกล่าวหา

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่ามีประกาศขั้นตอนการให้บริการให้ผู้ปกครองได้ตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการให้คำแนะนำในด้านต่าง ๆ เช่น ในด้านการประกันตัว การถอนประกัน จึงทำให้ผู้ปกครองได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วและตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ตลอดจนเอกสารเข้าใจง่าย การกรอกข้อมูลไม่ยุ่งยาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2550 : บทคัดย่อ) พบว่าการให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก แต่พอใจมากที่สุดต่อคุณภาพการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น สุภาพ รวมถึงมีการให้คำแนะนำและคอยช่วยเหลือเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน

2.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้มาติดต่อได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต รวมถึงมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า การให้บริการในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด

2.4 ด้านอาคารสถานที่ ผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบริเวณที่ตั้งอาคารสำนักงานมีรถผ่านไปมาสะดวกต่อการมาติดต่อราชการ มีการจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับผู้ปกครองมาติดต่อนั่งพักกับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ และสถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ผู้ปกครองจึงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหน่วยงานมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ เช่น มีการจัดเตรียมเอกสาร ปากกาไว้คอยบริการ มีน้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำที่สะอาดไว้บริการ มีที่พักนั่งคอยระหว่างรอรับบริการ และมีเอกสารประชาสัมพันธ์/หนังสือพิมพ์ไว้บริการผู้ที่มาติดต่อ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า การให้บริการในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก แต่มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ปกครอง พบว่า ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศชายมีความต้องการเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งรวมถึงแบบฟอร์ม และเอกสารที่อ่านแล้วต้องเข้าใจง่าย และชัดเจน มากกว่าเพศหญิง จึงทำให้เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของกัลลิตเพชร บัญชาพัฒนศักดิ์ (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ที่เพศต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่แตกต่างกันด้านอายุ บทบาท การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จะมีระดับความพึงพอใจต่อระดับการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนแตกต่างกัน

3.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามพฤติกรรมการขอรับบริการของผู้ปกครอง พบว่า ผู้ปกครองที่มีเรื่องที่มาขอรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ปกครองต้องการคำแนะนำรวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องที่มาขอรับบริการในเรื่องต่างๆที่เกิดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องมีความโปร่งใส และผู้ปกครองสามารถเข้าใจถึงข้อมูลในการให้บริการของสถานพินิจฯ ในเรื่องต่างๆที่มาขอรับบริการได้อย่างชัดเจน และตรงกับความต้องการที่มาขอรับบริการ จึงทำให้เรื่องและผู้ปกครองมาขอรับบริการนั้น มีความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเกษมสันต์ อัมพันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) เนื่องจากจะให้ความสำคัญกับการให้ครอบครัวและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขพฤติกรรมเด็กหรือเยาวชน ได้ผลดีกว่าการนำเด็กหรือเยาวชนเข้าสถานพินิจ เพราะถึงแม้ผู้ปกครองจะมีการเข้าเยี่ยมผู้เยาว์บ่อยครั้งเพียงใดก็ไม่อาจเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เยาว์ให้ดีขึ้นได้โดยทันที

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หน่วยงานควรให้มีการจัดทำกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติราชการในการให้บริการที่มีมาตรฐาน ตัวอักษรชัดเจนซึ่งจะทำให้อ่านง่ายและไม่ซ้ำรูดง่าย สำหรับแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ควรปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และอ่านเข้าใจง่าย สะดวกในการกรอกมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หน่วยงานควรมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ทุกคนให้มีจิตบริการ

1.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ หน่วยงานควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อจะได้เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการกับผู้ปกครองดียิ่งขึ้น

1.4 ด้านอาคารสถานที่ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ควรจัดหาสถานที่และงบประมาณในการก่อสร้างอาคารที่ทำการถาวรเพื่อที่หน่วยงานจะได้มีบริเวณอาคาร เพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์ การจัดบริเวณ ไว้คอยบริการประชาชนให้เพียงพอ

1.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หน่วยงานควรมีการจัดสรรเงินงบประมาณในการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านอื่น ๆ เช่น กระดาษชำระ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ในแต่ละด้านของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ให้ครอบคลุมทุกด้านและได้ข้อมูลเชิงลึก ซึ่งจะช่วยให้มีประโยชน์ต่อหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานแต่ละด้านในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเพื่อจะได้ทราบถึงคุณภาพของหน่วยงาน และเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานในแต่ละด้านให้ดียิ่งขึ้น