

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการศึกษามาผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของ เด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของศูนย์เพื่อนมิตร ใน เขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาออกเป็นลำดับขั้นดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของ เด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของศูนย์เพื่อนมิตร ในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาวจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้
 - 2.1 ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อเด็ก
 - 2.2 ด้านความเสมอภาค ของเจ้าหน้าที่
 - 2.3 ด้านการให้โอกาสในการมีส่วนร่วมแก่เด็ก
 - 2.4 ด้านความสะอาดและความปลอดภัยของอาคารสถานที่
3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของศูนย์เพื่อนมิตร ระหว่างกลุ่มชนเผ่า และ กลุ่มเพศ ดังนี้
 - 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ระหว่างกลุ่มชนเผ่า
 - 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ระหว่างกลุ่มเพศ
4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของของเด็กข้างถนน ผู้มารับบริการของศูนย์เพื่อนมิตรในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(N)	ร้อยละ
1. เพศ		
1. ชาย	78	65.00
2. หญิง	42	35.00
รวม	120	100.00
2. อายุ		
1. อายุ 7 – 11 ปี	28	23.30
2. อายุ 12 – 15 ปี	50	41.70
3. อายุ 16 ปีขึ้นไป	42	35.00
รวม	120	100.00
3. การศึกษา		
1. ไม่เคยเข้าโรงเรียน	12	10.00
2. ป1 – ป3	72	60.00
3. ป4 – ป5	30	25.00
4. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือสูงกว่า	6	5.00
รวม	120	100.00
4. ชนเผ่า		
1. ลาวลุ่ม	84	70.00
2. ชนเผ่าอื่นๆ ที่ไม่ใช่ลาวลุ่ม มารวมกัน	36	30.00
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 2 อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มเพศมีจำนวนไม่เท่ากัน จำนวนส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และเพศหญิงมีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รวม 120 คน อายุ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 12-15 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 16 ปีขึ้นไป มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และกลุ่มอายุ 7-11 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 การศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษา ป 1-ป 3 มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ป 4-ป 5 มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ไม่เคยเข้าโรงเรียน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และมีมัธยมศึกษาตอนต้นหรือสูงกว่า มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ชนเผ่า แยกเป็น 2 กลุ่มชนเผ่า คือ ชนเผ่าลาวลุ่ม มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และ ชนเผ่าอื่นๆ ที่ไม่ใช่ลาวลุ่ม รวมกันจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของเด็กข้างถนนต่อการให้บริการของศูนย์เพื่อนมิตร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของศูนย์เพื่อนมิตร ใน เขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว แยกเป็นรายด้าน คือ ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อเด็ก ด้านความเสมอภาคของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้โอกาสในการมีส่วนร่วมแก่เด็ก และ ด้านความสะดวกและด้านการให้บริการ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว โดยภาพรวม

ด้าน	การให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อเด็ก	4.36	0.74	มาก	3
2	ด้านความเสมอภาค ของเจ้าหน้าที่	4.51	0.47	มากที่สุด	2
3	ด้านการให้โอกาสในการมีส่วนร่วมแก่เด็ก	4.66	0.57	มากที่สุด	1
4	ด้านความสะอาดและความปลอดภัยของอาคารสถานที่	4.35	0.68	มาก	4
รวม		4.47	0.61	มาก	-

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ใน เขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) และแยกเป็นรายด้านเมื่อเทียบกับเกณฑ์ในบทที่ 3 แล้ว อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เรียงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปน้อย คือ ด้านการให้โอกาสในการมีส่วนร่วมแก่เด็ก ($\bar{X} = 4.66$) ด้านความเสมอภาค ของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.51$) ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อเด็ก ($\bar{X} = 4.38$) ด้านความสะอาดและด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าระดับความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของศูนย์เพื่อนมิตร อยู่ในระดับมาก ส่วนการวิเคราะห์รายละเอียดรายด้านต่าง ๆ แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อเด็ก

2.1 ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อเด็ก	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ที่สื่อคำพูดที่สุภาพเวลาคุยกับท่าน	4.23	0.99	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทีเป็นกันเอง และ ให้ความสำคัญกับท่าน	4.29	0.73	มาก
3. เวลาที่ท่านพบปัญหาหรือมีข้อข้องใจ เจ้าหน้าที่จะคอยให้คำแนะนำแก่ท่านอยู่เสมอ	4.28	0.72	มาก
4. เจ้าหน้าที่ได้อธิบายกฎระเบียบต่างๆ ของ ศูนย์เพื่อนมิตรให้ท่านฟัง	4.27	0.84	มาก
5. เจ้าหน้าที่ทำงานตรงต่อเวลา	4.72	0.45	มากที่สุด
รวม	4.36	0.75	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ในด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อเด็กโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ทำงานตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.72$) และ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทีเป็นกันเอง และ ให้ความสำคัญกับท่าน ($\bar{X} = 4.29$) เวลาที่ท่านพบปัญหาหรือมีข้อข้องใจ เจ้าหน้าที่จะคอยให้คำแนะนำแก่ท่านอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.28$) เจ้าหน้าที่ได้อธิบายกฎระเบียบต่างๆ ของ ศูนย์เพื่อนมิตรให้ท่านฟัง ($\bar{X} = 4.27$) และ เจ้าหน้าที่ที่สื่อคำพูดที่สุภาพเวลาคุยกับท่าน ($\bar{X} = 4.23$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านความเสมอภาค
ของเจ้าหน้าที่

2.2 ด้านความเสมอภาคของเจ้าหน้าที่	(\bar{X}) ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญระหว่างผู้หญิงและ ผู้ชาย เท่าเทียมกัน	4.42	0.74	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญระหว่างเด็กในทุกเกณฑ์ อายุ เท่าเทียมกัน	4.14	1.11	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญระหว่างเด็กที่มาจาก พื้นฐานครอบครัวต่างๆ เท่าเทียมกัน	4.62	0.50	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญระหว่างเด็กที่มาจากแต่ ละชนเผ่าเท่าเทียมกัน	4.66	0.47	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญระหว่างเด็กที่มีฐานะ ครอบครัวที่แตกต่างกัน เท่าเทียมกัน	4.72	0.50	มากที่สุด
รวม	4.51	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อ
การให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ในด้านความเสมอภาคของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก
ที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3
ข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญระหว่างเด็กที่มีฐานะ
ครอบครัวที่แตกต่างกัน เท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.72$) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญระหว่างเด็กที่มาจาก
แต่ละชนเผ่าเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.66$) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญระหว่างเด็กที่มาจากพื้นฐาน
ครอบครัวต่างๆ เท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.62$) และ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ
เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญระหว่างผู้หญิงและ ผู้ชายเท่า
เทียมกัน ($\bar{X} = 4.42$) และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญระหว่างเด็กในทุกเกณฑ์อายุเท่าเทียมกัน
($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการให้โอกาสในการมีส่วนร่วมแก่เด็ก

2.3 ด้านการให้โอกาสในการมีส่วนร่วมแก่เด็ก	\bar{X} ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เด็กมีส่วนร่วมในการออกแบบกิจกรรมประจำวันของศูนย์	4.63	0.80	มากที่สุด
2. เด็กมีส่วนร่วมในการออกกฐระเบียบต่างๆ ภายในศูนย์	4.75	0.43	มากที่สุด
3. เด็กมีส่วนร่วมในการออกแบบกิจกรรมต่างๆภายในศูนย์	4.50	0.62	มากที่สุด
4. เด็กมีส่วนร่วมในการออกแบบตกแต่งศูนย์	4.78	0.42	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับทุกความคิดเห็นของเด็กต่อการพัฒนาศูนย์	4.66	0.57	มากที่สุด
รวม	4.66	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ในด้านความเสมอภาคของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ เด็กมีส่วนร่วมในการออกแบบตกแต่งศูนย์ ($\bar{X} = 4.78$) เด็กมีส่วนร่วมในการออกกฐระเบียบต่างๆ ภายในศูนย์ ($\bar{X} = 4.75$) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับทุกความคิดเห็นของเด็กต่อการพัฒนาศูนย์ ($\bar{X} = 4.66$) เด็กมีส่วนร่วมในการออกแบบกิจกรรมประจำวันของศูนย์ ($\bar{X} = 4.63$) และ เด็กมีส่วนร่วมในการออกแบบกิจกรรมต่างๆภายในศูนย์ ($\bar{X} = 4.50$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจความสะอาด และ ด้าน
การให้บริการ

2.4 ความสะอาด และ ด้านการให้บริการ	(\bar{X}) ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ที่ตั้งของศูนย์เพื่อนมิตรสะดวกที่จะไปหา	4.62	0.58	มากที่สุด
2. มีน้ำดื่ม และ อาหารเพียงพอแก่เด็กข้างถนนที่มาเข้าสู่ศูนย์เพื่อนมิตร	4.64	0.48	มากที่สุด
3. ศูนย์เพื่อนมิตรมีความสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ และ ไม่มีกลิ่นอับชื้น.	3.95	0.68	มาก
4. ศูนย์เพื่อนมิตรมีเนื้อที่ เพียงพอ และ ไม่แออัด	4.39	0.66	มาก
5. ห้องสุขา (ส้วม) มีเพียงพอและมีป้ายบอกชัดเจน	4.15	1.00	มาก
รวม	4.35	0.68	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ในด้านความสะอาดของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ มีน้ำดื่ม และ อาหารเพียงพอแก่เด็กข้างถนนที่มาเข้าสู่ศูนย์เพื่อนมิตร ($\bar{X} = 4.64$) ที่ตั้งของศูนย์เพื่อนมิตรสะดวกที่จะไปหา ($\bar{X} = 4.62$) และ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ศูนย์เพื่อนมิตรมีเนื้อที่ เพียงพอ และ ไม่แออัด ($\bar{X} = 4.39$) ห้องสุขา (ส้วม) มีเพียงพอและมีป้ายบอกชัดเจน ($\bar{X} = 4.15$) และ ศูนย์เพื่อนมิตรมีความสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ และ ไม่มีกลิ่นอับชื้น ($\bar{X} = 3.95$)

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มชนเผ่า และกลุ่มเพศ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของศูนย์เพื่อนมิตร ใน เขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว ระหว่างกลุ่มชนเผ่าและกลุ่มเพศ ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มชนเผ่า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มชนเผ่า ได้แก่ ชนเผ่าลาวลุ่ม และชนเผ่าอื่น ที่ไม่ใช่ลาวลุ่มรวมกัน ผลการวิเคราะห์ดังในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มชนเผ่า

ชนเผ่า	จำนวน (คน)	(\bar{X})	S.D.	t	df	Sig
1. ชนเผ่าลาวลุ่ม	84	4.51	0.27	1.42	118	0.78
2. ชนเผ่าอื่น ที่ไม่ใช่ลาวลุ่มรวมกัน	36	4.43	0.29			
รวม	120	4.49	0.28			

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของ เด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ใน เขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว ระหว่างกลุ่มชนเผ่า ทั้ง 2 กลุ่ม เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ชนเผ่าลาวลุ่ม และ ชนเผ่าอื่น ที่ไม่ใช่ลาวลุ่มรวมกัน

ผลการศึกษาายังพบว่า ความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตรทั้ง 2 กลุ่มชนเผ่าไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าเด็กข้างถนน ที่มีชนเผ่า ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ไม่แตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของ เด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ใน เขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว จำแนกตามกลุ่มเพศ (เพศชาย และ เพศหญิง) ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังที่แสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามกลุ่มเพศ

เพศ	(\bar{X})	S.D.	t	Df	sig
1. เพศชาย	4.50	0.25	0.75	69.22	1.55
2. เพศหญิง	4.46	0.32			

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของ เด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามกลุ่มเพศ (เพศชาย และ เพศหญิง) มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ความพึงพอใจของเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าเด็กข้างถนน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ไม่แตกต่างกัน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

การศึกษาคความพึงพอใจของ เด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ใน เขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มตัวอย่าง ได้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิดซึ่งผู้วิจัยได้เรียงจำแนกตามความถี่และได้ผลสรุปดัง ตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน(คน)
1. ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อเด็ก	
1.1 อยากให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และ ข้อเสนอแนะแบบใหม่บ้างเวลาที่เด็กไปขอคำปรึกษา	61
1.2 ไม่อยากให้เป็นกันเองมากกว่านี้เพราะเด็กจะคือ และไม่เชื่อฟัง	57
1.3 อยากให้เจ้าหน้าที่อธิบายซ้ำๆ และ อธิบายซ้ำบ่อยๆ เพราะฟังภาษาลาวลุ่มไม่ค่อยเก่ง	46

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	จำนวน (คน)
2. ด้านความเสมอภาค ของเจ้าหน้าที่	
2.1 ถึงเจ้าหน้าที่ที่รักทุกคนเท่ากันหมด แต่อยากให้เจ้าหน้าที่ลงโทษเด็กมากกว่าผู้ใหญ่เวลาที่พวกเขาทำความผิด	19
2.2 อยากให้เจ้าหน้าที่รักเด็กที่ยากจน เพราะพวกเขามีปมด้อยมากกว่า	16
3. ด้านการให้โอกาสในการมีส่วนร่วมแก่เด็ก	
อยากให้เจ้าหน้าที่ให้โอกาสเด็กมีส่วนร่วมคิดแบบนี้ตลอดไป	47
4. ด้านความสะอาดและความปลอดภัยของอาคารสถานที่	
4.1 ควรแยกห้องน้ำชาย หญิงต่างหาก	50
4.2 ไม่อยากให้สุนัขย้ายไปไหนเพราะตั้งอยู่บนทำเลที่ดีที่สุดแล้ว	41
4.3 อยากให้เอาตู้เย็นไว้ข้างนอกเพราะห้องควรจะปิดหลัง 5 โมงเย็น	30
4.4 อยากให้เจ้าหน้าที่เพิ่มปริมาณอาหารตอนมื้อค่ำเพราะไม่พอกินเฉพาะมื้อค่ำ มื้ออื่นไม่เป็นไร	29
5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	
5.1 อยากให้ซ่อมศูนย์ใหม่เพราะน้ำจะท่วมเวลาฝนตกหนัก	79
5.2 มีเด็กในศูนย์มากเกินไป บางครั้งดูแลไม่ทั่วถึงเจ้าหน้าที่บางคน ควรหยุดใช้คำพูดที่กระทบต่อเด็ก เพราะเด็กบางคนมีปมด้อยอยู่แล้ว	68

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า เด็กข้างถนนของ ศูนย์เพื่อนมิตรใน เขตเทศบาลเมือง จันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ แต่ละด้านดังนี้ ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อเด็ก ควรให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และ ข้อเสนอแนะแบบใหม่บ้าง เวลาที่เด็กไปขอคำปรึกษา ไม่ควรให้เป็นกันเองมากกว่านี้เพราะเด็กจะคือ และไม่เชื่อฟัง และอธิบายซ้ำๆ ซ้ำบ่อยๆ เพราะเด็กฟังภาษาลาวดุ่มไม่ค่อยเก่ง ด้านความเสมอภาค ของเจ้าหน้าที่คือ ถึงเจ้าหน้าที่ที่รักทุกคนเท่ากันหมด แต่ก็ต้องให้เจ้าหน้าที่ลงโทษเด็กมากกว่าผู้ใหญ่เวลาที่พวกเขาทำความผิด และให้เจ้าหน้าที่รักเด็กที่ยากจน เพราะพวกเขามีปมด้อยมากกว่า ด้านการให้โอกาสในการมีส่วนร่วมแก่เด็ก คือให้เจ้าหน้าที่ให้โอกาสเด็กมีส่วนร่วมคิดแบบนี้ตลอดไป

ด้านความสะดวกและความปลอดภัยของอาคารสถานที่คือ ควรแยกห้องน้ำชาย หญิงต่างหาก ไม่อยากให้ศูนย์เพื่อนมิตรย้ายไปไหนเพราะตั้งอยู่บนทำเลที่ดีที่สุดแล้วให้เอาตู้เย็นไว้ข้างนอก เพราะห้องควรจะปิดหลัง 5 โมงเย็น และให้เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มปริมาณอาหารตอนมือค่ำ เพราะไม่พอกิน ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป คือควรซ่อมแซมศูนย์เพื่อนมิตร ใหม่เพราะน้ำจะท่วมเวลาฝนตกหนัก มีเด็กในศูนย์เพื่อนมิตรมากเกินไป บางครั้งดูแลไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่บางคนควรหยุดใช้คำพูดที่กระทบต่อเด็ก เพราะเด็กบางคนมีปมคืออยู่แล้ว



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY