ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของเด็กข้างถนนต่อการให้บริการของศูนย์เพื่อนมิตรในเขต เทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว

ผู้วิจัย กิตติศักดิ์ ดูหาทอง

ปริญญา ศศ.ม. (สังคมศาสตรเพื่อการพัฒนา)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผส.คร.รังสรรค์ สิงหเลิศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
 คร.ชาตรี ศิริสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
 อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึง พอใจของเด็กข้างถนนต่อการให้บริการของศูนย์เพื่อนมิตร ใน เขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เด็กข้างถนนที่มาใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ภายในศูนย์เพื่อนมิตร เฉลี่ยในแต่ละ เดือนจำนวนทั้งสิ้น 120 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า แล้ววิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ กวามถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี แอล เอส ดี (LSD) โดยตั้งระดับนัยสำคัญที่ .05

## ผลการวิจัยพบว่า

- ระดับความพึงพอใจของเด็กข้างถนนต่อการให้บริการของสูนย์เพื่อนมิตรในเขต เทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาชิปไตยประชาชนลาว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
- 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง เพศ และชนเผ่า พบว่า มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระคับ .05 กล่าวคือโดยทั้งเพสหญิง และ เพศชาย ชนเผ่าลาวลุ่ม และ ชนเผ่าอื่น ที่ไม่ใช่ลาวลุ่มรวมกันมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์เพื่อนมิตร ไม่ แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะระดับความความพึงพอใจของเค็กข้างถนนต่อการให้บริการของศูนย์ เพื่อนมิตรในเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว มีดังนี้ ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อเด็ก ควรให้เจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะแบบใหม่บ้าง เวลาที่เด็กไปขอคำปรึกษา ไม่ควรให้เป็นกันเอง มากกว่านี้เพราะเด็กจะคื้อ และไม่เชื่อฟัง และอธิบายช้าๆ ซ้ำบ่อยๆ เพราะเด็กฟังภาษาลาวลุ่ม ไม่ค่อยเก่ง ค้านความเสมอภาค ของเจ้าหน้าที่คือ ถึงเจ้าหน้าที่จะรักทุกคนเท่ากันหมด แต่ก็ ค้องให้เจ้าหน้าที่ลงโทษเด็กเบากว่าผู้ใหญ่เวลาที่พวกเขาทำความผิด และให้เจ้าหน้าที่รักเด็ก ที่ยากจน เพราะพวกเขามีปมด้อยมากกว่า ด้านการให้โอกาสในการมีส่วนร่วมแก่เด็ก คือให้ เจ้าหน้าที่ให้โอกาสเด็กมีส่วนร่วมดีแบบนี้ตลอดไป ค้านความสะควกและความปลอคภัยของ อาการสถานที่คือ ควรแยกห้องน้ำชาย หญิงต่างหาก ไม่อยากให้ศูนย์เพื่อนมิตรย้ายไปไหน เพราะตั้งอยู่บนทำเลที่ดีที่สุดแล้วให้เอาผู้เย็นไว้ข้างนอกเพราะห้องควรจะปิดหลัง 5 โมงเย็น และให้เจ้าหน้าที่เพิ่มปริมาณอาหารตอนมื้อค่ำเพราะไม่พอกินเฉพาะมื้อค่ำ ค้านความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไป ลือควรซ่อมแซมศูนย์เพื่อนมิตรใหม่พราะน้ำจะท่วมเวลาฝนตกหนัก มีเด็กในศูนย์เพื่อนมิตรมากเกินไป บางครั้งดูแลไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่บางคนควรหยุดใช้คำพูดที่ กระทบต่อเด็ก เพราะเด็กบางคนมีปมด้อยอยู่แล้ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY TITLE Satisfaction of Street Children on the Service of 'Phuan Mit Center' in Muang

Chantaburi Municipality, Nakhonluang Vientiane in the Loa People's Democratic

Republic

AUTHOR Kittisak Khoohathong DEGREE M. A. (Social Sciences for Development)

ADVISORS Asst. Prof. Dr. Rungsun Singhalert Chairman

Dr. Chatri Sirisawat Committee

Mr.Boonchuay Moonsarn Committee

## RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010 ABSTRACT

The objectives of this research aimed to: study and compare the satisfaction of street children on the services of 'Phuan Mit Center' in Muang Chantaburi Municipality, Nakhonluang Vientiane in the Loa People's Democratic Republic. Subjects for this research, selected through an accidental random sampling, were 120 street children who were using services and participating in activities within 'Phuan Mit Center' monthly. The instrument used in the research was a rating scale questionnaire. A computer program was used to analyze the data. The statistics used for analyzing data were frequency, percentage, standard deviation, *t*-test, multiple comparison test (LSD technique) with the testing significant difference at .05 level.

The results of the research were as follows:

- 1. The overall satisfaction of street children on the service of 'Phuan Mit Center' in Muang Chantaburi Municipality, Nakhonluang Vientiane in the Loa People's Democratic Republic was rated at a high level.
- The comparison of the satisfaction classified by gender and tribe was not significantly different at .05 level. Regarding female and male, Loa Lum tribe, and other tribes were not significantly different.
  - 3. The study participants also suggested several other aspects that could improve the

program. Concerning the officers' relationships with street children; the officers should take new counsel with them when they are asked. The officers should not be overly friendly because this will make the children naughty and disobey. In addition, the officers should explain things to them slowly since they might not understand Loa Lum language. Additionally, the officers should punish the children less than they would adults. The officers should show love to the children who were poor because they hadlow self esteem. For participating in opportunity within the program, the officers should let them participate as they did. For convenience and building safety, the toilet should be separated into male and female. Phuan Mit Center should not move to any other location because it was located in suitable area. The refrigerator should be moved outside because the rooms close after 5.00 p.m. The officers should give them more food, particularly for dinner because the children felt it was not enough. Regarding opinions and general suggestions, Phuan Mit Center should be repaired because it would flood when there were heavy rains. There were too many street children in Phuan Mit Center that made it difficult for the official to look after them well. And finally, the officers should not be sarcastic because the children had low self esteem.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY