

การสื้อสารระหว่างบุคคลภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี



นางสาวกัญญาณัฐ ศรีวีโอล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาในเกณฑ์มาตรฐาน  
สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2544

ISBN 974-281-641-7

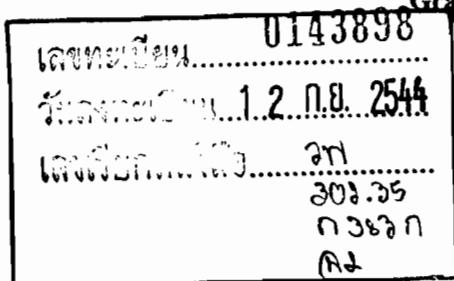
**Interpersonal communications inside Saraburi Provincial Relief and  
Comfort Home for Distressed Girls**



**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
For the Degree of Master of Arts**

**Department of development Communication Arts**

**Graduate School Dhurakijpundit University**



**2001**

**ISBN 974-281-641-7**



ใบรับรองวิทยานิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
ปริญญา นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์ การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในสถานส่งเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี

เสนอโดย น.ส.กัญญาณฐ์ ศรีวิไล<sup>1</sup>  
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.สมควร กวียะ  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม<sup>2</sup>  
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

..... ประธานกรรมการ  
(ศ.สุกัญญา ศุดบวรพาณิช)  
..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
(รศ.ดร.สมควร กวียะ)  
..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ  
(รศ.ดร.เสรียรา ขัยประทับ)  
..... กรรมการผู้แทนทบทวนมหาวิทยาลัย  
(อาจารย์ปิฎูน งามดี)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

..... คนบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รศ.ดร.วรากร สามโกเศศ)  
วันที่ 1 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2544

## กิจกรรมประจำ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ แนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ใน โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอาจารย์และผู้ทรงอุดมทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ เกี่ยวกับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ศาสตราจารย์สุกัญญา สุคบรรพต ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร.เสถียร เผยประทับ กรรมการ และ อ.อรุณ งามดี กรรมการผู้แทนทบทวนมหาวิทยาลัย ที่ได้ให้การสนับสนุนและได้ให้คำแนะนำการทั่ววิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

และความสำเร็จในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความร่วมนื้อจากคุณสมถวิล เมืองพระ ที่ช่วยแนะนำ และติดต่อสถานที่ในการทั่ววิจัย เจ้าหน้าที่ทุกท่านในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดระบูรีที่จัดที่ พักให้ คุณประไชชน์ และคุณค่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบเป็นเครื่องบูชาแด่บิดา มารดา ตลอดจน ครู-อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

กัญญาณัฐ ศรีวิไล

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๑
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๙
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญ.....	๘
สารบัญตาราง.....	๙
สารบัญแผนผัง.....	๖
บทที่ 1 บทนำ.....	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	๑
ปัญหาน่าวิจัย.....	๗
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	๗
ขอบเขตของการวิจัย.....	๘
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	๘
นิยามศัพท์.....	๘
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๙
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย.....	๑๐
แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กร.....	๑๐
แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	๑๔
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกของเด็กที่มีปัญหา.....	๑๗
แนวคิดเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์.....	๒๐
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของเด็ก.....	๒๑
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๒๒
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย.....	๒๕
วิธีวิจัย.....	๒๕
ประชากรในการวิจัย.....	๒๕
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	๒๕
เกณฑ์การให้คะแนน.....	๒๖

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
การทดสอบเครื่องมือ.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
การนำเสนอผลการวิจัย.....	29
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>30</b>
ข้อมูลการวิจัยแบบสังเกตและการสอบถามเพิ่มจากแบบสอบถาม.....	30
ข้อมูลที่ศึกษาจากเจ้าหน้าที่ในสถานส่งเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี.....	35
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางประชารณ์.....	35
ส่วนที่ 2 การติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน.....	41
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความต้องการของเด็ก ในสถานส่งเคราะห์.....	46
ส่วนที่ 4 การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็ก.....	48
ข้อมูลที่ศึกษาจากเด็กในสถานส่งเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี.....	54
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางประชารณ์.....	54
ส่วนที่ 2 ความต้องการของเด็ก.....	57
ส่วนที่ 3 การสื่อสารระหว่างเด็กกับเจ้าหน้าที่.....	60
ส่วนที่ 4 การสื่อสารระหว่างเด็กในสถานส่งเคราะห์.....	75
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>81</b>
สรุปผลการวิจัย.....	82
1. เจ้าหน้าที่ในสถานส่งเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี.....	82
2. เด็กในสถานส่งเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี.....	85
อภิปรายผลการวิจัย.....	92
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	100
ข้อเสนอแนะจากผลในการทำวิจัย.....	100
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	102
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>103</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>106</b>

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามเพศ.....	37
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอายุ.....	37
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามภูมิลำเนา.....	38
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามศาสนา.....	38
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามการศึกษา.....	39
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามสถานสภาพการสมรส.....	39
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามข้อมูลการมีบุตร.....	40
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามตำแหน่งหรือระดับงาน.....	40
ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระยะเวลาที่เข้ามาทำงาน.....	42
ตารางที่ 10 แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่จำแนกตามวิธีการที่หัวหน้าสั่งงาน หรือติดต่อสื่อสาร.....	43
ตารางที่ 11 แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่จำแนกตามวิธีการติดต่อสื่อสารในกรณี ที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจการสั่งงานของหัวหน้า.....	44
ตารางที่ 12 แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็น และสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน.....	45
ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับความต้องการของเด็ก.....	47
ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามการทำที่การสื่อสาร ระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็ก.....	49
ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความสัมพันธ์ของเด็ก.....	50
ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาด้านพฤติกรรม.....	51
ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีการลดปัญหาพฤติกรรมของเด็ก.....	51
ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ บุคคลที่สามารถสื่อสารกับเด็กที่มีปัญหาได้ดี.....	52
ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีการลงโทษที่เหมาะสมเมื่อเด็กทำผิด.....	53

## สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 20 แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความถี่ของการจัดกิจกรรมด้านนันทนาการให้กับเด็ก(เท่าที่ผ่านมา).....	54
ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามอายุ.....	55
ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามภูมิลำเนา.....	56
ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามการศึกษา.....	57
ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่ในสถานสงเคราะห์.....	57
ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามสาเหตุที่เข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์.....	58
ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามความต้องการของเด็ก.....	59
ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามความเพียงพอต่อความต้องการของตน.....	59
ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามความต้องการประกอบอาชีพ ในอนาคต.....	61
ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามพฤติกรรมที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ในสถานสงเคราะห์.....	62
ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามบุคคล(เจ้าหน้าที่)ที่เด็กเข้าไปพูดคุย หรือขอคำปรึกษาเป็นประจำ.....	67
ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามเรื่องที่ปรึกษากับเจ้าหน้าที่.....	68
ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามไทยที่เด็กเคยได้รับ.....	70
ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามกิจกรรมที่เข้ามีส่วนร่วม.....	71
ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามจำนวนเพื่อนสนิท.....	76
ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับ เด็กอื่นในสถานสงเคราะห์.....	77
ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามกิจกรรมเวลาว่าง.....	79
ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของเด็กที่จำแนกตามความรู้สึกในการเข้าอกซุ่ม เพื่อทำกิจกรรม.....	80

## สารบัญแผนผัง

หน้า

แผนผังที่ 1 การบริหารงานสถานส่งเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี.....4



ชื่อวิทยานิพนธ์	การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี
ชื่อนักศึกษา	นางสาวกัญญาณัฐ ศรีวิไล
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ.ดร.สมควร กวียะ
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา	2544

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาถึงการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี
2. ศึกษาถึงการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็กในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี
3. ศึกษาถึงการสื่อสารระหว่างเด็กในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี
4. ศึกษาถึงความต้องการของเด็กในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี

การศึกษารังนึ่งประเด็นที่ประชาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่และเด็กในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี วิธีการวิจัยครั้งนี้ทำโดยการศึกษาด้วยวิธีเอกสาร สำเนาทะเบียนประวัติของเด็ก ใช้แบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่และใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ในภาคสนามรวมทั้งการสังเกตพฤติกรรมของเด็ก ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแยกແงความถี่คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลด้วยตาราง ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพได้จัดเป็นหมวดหมู่ และใช้วิธีเชิงพรรณนาในการนำเสนอผลการวิจัยพบว่า

1. การสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับผู้ปฏิบัติงานภายในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี เป็นลักษณะการสื่อสารแบบเห็นหน้ากันและเป็นการสื่อสารแบบสองทางทั้งในลักษณะตัวต่อตัวและโดยการประชุม ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ยอมรับการสื่อสารจากหัวหน้า และมีความเชื่อถือ ไว้วางใจ ในตัวหัวหน้า

2. การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็ก ส่วนใหญ่เด็กจะให้ความเคารพและเชื่อฟังเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์ วิธีการที่เจ้าหน้าที่ใช้ลดปัญหาพฤติกรรมของเด็ก คือให้ความรัก ความเข้าใจ ความอบอุ่น เป็นพื้นฐานที่สำคัญ

3. การสื่อสารของเด็กในสถานสงเคราะห์ ส่วนใหญ่จะอยู่กันเป็นกลุ่ม และชอบเข้ากลุ่มทำเพื่อนเพื่อทำกิจกรรม รักใครรักนิทสัมภันดี แต่เด็กบางคนจะอยู่คนเดียว เพราะไม่สามารถเป็นที่ยอมรับของเพื่อนได้

4. เด็กส่วนใหญ่ได้รับความต้องการที่เพียงพอจากเจ้าหน้าที่ และยังมีเด็กมีกีดกันหนึ่งที่ยังต้องการความรัก ความอบอุ่นจากเจ้าหน้าที่ เพราะเนื่องจากปัญหาที่เด็กประสบอยู่จากสิ่งแวดล้อมเดิมมากับปัญหาการขาดความรัก ความอบอุ่น ความเอาใจใส่จากครอบครัวของเด็กเป็นสำคัญ



**Thesis Title** Interpersonal communications inside Saraburi Provincial Relief and Comfort Home for Distressed Girls

**Name** Kanyanat Srivilai

**Thesis Advisor** Assoc. Prof. Dr. Somkuan Kaviya

**Department** Development Communication Arts

**Academic Year** 2001

## **ABSTRACT**

This research study on the Interpersonal communication inside Saraburi Provincial Relief and Comfort Home for Distressed Girls was conducted under the following four major objectives:

1. To study the interpersonal communication among the officials inside the Home;
2. To study the interpersonal communication between the officials and the distressed girls inside the Home;
3. To study the interpersonal communication among the girls inside the Home; and
4. To study the demands of girls inside the Home.

In this study, the population comprised 30 officials and 84 girls inside the Home. The data, which were presented in tables, were collected from the documents, history records, questionnaires answered by the officials, questionnaires and interviews for girls, and observation of the girls' behaviors. They were analyzed by the frequency distribution, percentile and mean calculation. The descriptive method was applied to present the qualitative data, which were divided into groups.

After the study, the outcomes are as follows:

1. With regards to the officials, the chief and their subordinates inside the Home used the face-to-face and two-way communication in the forms of person-to-person and meeting. Most subordinates, not only accepted the communication from their chief, but also trusted them.

2. About the interpersonal communication between the officials and the girls, most girls respected and obeyed the officials. To alleviate the girls' problems, officials gave them loving, understanding and kindness.

3. Regarding the interpersonal communication among the girls, since most of them were in groups when doing various activities, they loved each other and were close friends. However, some of them, who were not accepted by others, were always left alone.

4. Though most demands of the poor girls were satisfied by the officials, some of them still needed love and warmth from the officials since their problems were mainly stemmed from the lack of love, tenderness and care from their own families.



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพสังคมปัจจุบันสถาบันครอบครัวเปลี่ยนแปลงจากครอบครัวขยายเป็นครอบครัวเดี่ยวเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากพ่อแม่ต้องออกไปประกอบอาชีพนอกบ้าน เพื่อให้รายได้เพียงพอในการรองรับ ซึ่งปัญหาทางเศรษฐกิจทำให้เกิดปัญหาการอยู่พัฒนา การไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่ง ความยากจน การห่าร้าง และปัญหาสังคมอื่น ๆ อีกหลายประการ ทำให้สถาบันครอบครัวบางส่วนไม่สามารถแสดงบทบาทและหน้าที่ในการเลี้ยงดูสมาชิกของครอบครัวได้เต็มที่ (สกลด บุญคำ, 2540 : 1) ดังนั้น เด็กบางส่วนของครอบครัวอาจประสบปัญหาและจัดอยู่ในภาวะยากลำบาก เพราะความอ่อนแอกลางสถาบันครอบครัว

จากข้อมูลการสำรวจของกรมประชาสงเคราะห์ในกลางปี พ.ศ. 2538 ประมาณการว่าเด็กอายุ 0-4 ปี ที่อยู่ในภาวะยากลำบากนั้น เป็นเด็กในครอบครัวยากจนประมาณหกถ้านคน เด็กกำพร้าประมาณสามแสนห้าหมื่นคน เด็กเรื่อรอนประมาณสามแสนเจ็ดหมื่นคน เด็กพิการทางร่างกายและจิตใจประมาณสี่แสนคน และเด็กถูกทอดทิ้งมีมากกว่าหันหึ่งแสนคน (จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณและคณะ, 2541 : 12) และระหว่างปี พ.ศ. 2533 ถึงปี พ.ศ. 2537 กรมประชาสงเคราะห์ประมาณการว่ามีเด็กถูกทอดทิ้งเฉลี่ยวันละ 2 คน คาดว่าปัจจุบันจะมีเด็กถูกทอดทิ้งเฉลี่ยวันละ 5 คน และการสำรวจยังพบว่า แม่ที่ถูกทอดทิ้งเดือนนั้น ร้อยละ 80 มีอาชญากรรม ต้องคุ้มครองโดยลำพัง หรือตั้งครรภ์ก่อนสมรส ร้อยละ 70 ข่ายถิ่นฐานเข้ามารажงานในเมืองใหญ่ ร้อยละ 50 ตั้งครรภ์ขณะเรียนหนังสือหรือมีระดับการศึกษาต่ำ หรือเป็นแรงงานไร้มือที่มีรายได้ต่ำ ร้อยละ 10 แยกทางกับสามี ห่าร้าง ถูกข่มขืน หรือตั้งครรภ์กับคนในครอบครัว ซึ่งเด็กที่เกิดจากแม่ที่มีลักษณะดังกล่าวข้างต้นจำนวน 3 ใน 5 ของเด็กทั้งหมดจะถูกทอดทิ้งหลังคลอด (จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณและคณะ, 2541 : 44) จะเห็นได้ว่าปัจจุบันปัญหาการทอดทิ้งเด็กที่ความรุนแรงมากขึ้น จึงทำให้เด็กถูกทอดทิ้งได้รับผลกระทบอย่างด้านอาชีวศึกษา ด้านสุขอนามัย ด้านจิตใจ ด้านอารมณ์ และสังคม ด้านการศึกษาฯลฯ

ปรากฏการณ์ทางสังคมดังกล่าว ทำให้รัฐบาลต้องเข้ามารับผิดชอบแก้ไขปัญหาโดยจัดตั้งกองงสังเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมซึ่ง ซึ่งมีจำนวนเด็กที่ได้เข้ารับอุปการะในสังกัด 21 แห่งดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 1 จำนวนเด็กในสถานสงเคราะห์ปี 2542**

สถานสงเคราะห์	คงเหลือ 30 กันยายน 2542		
	ชาย	หญิง	รวมทั้งสิ้น
เด็กอ่อนพญาไท	181	158	339
เด็กอ่อนปากเกร็ด	107	91	198
เด็กอ่อนรังสิต	145	81	226
เด็กบ้านเวียงพิงค์	143	170	313
เด็กบ้านสงขลา	76	87	163
เด็กหญิงฯ จ.อุตรธานี	43	190	233
เด็กชายบ้านศรีธรรมราช	218	20	238
เด็กบ้านแคนทอง	73	42	115
เด็กชายบ้านปากเกร็ด	349	-	349
เด็กชายบ้านมหาเมฆ	169	-	169
เยาวชนมูลนิธิมหาราช	377	-	377
เด็กชายบ้านบางคลอง	222	-	222
เด็กชายบ้านราชสีมา	124	-	124
เด็กชายบ้านหนองคาย	146	-	146
เด็กชายจังหวัดยะลา	116	-	116
เด็กจังหวัดราชวิถี	80	-	80
เด็กชายบ้านเชียงใหม่	151	-	151
เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี	-	170	170*
เด็กหญิงบ้านราชวิถี	28	473	501
เด็กจังหวัดปัตตานี	83	169	252
ศูนย์สงเคราะห์ฯ จ.ศรีสะเกษ	68	-	68
รวมจำนวนเด็กทั้งสิ้น	2,899	1,651	4,550

\* ต้นปี 2543 มีเด็กในความอุปการะของสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี 135 คน

ที่มา : รายงานประจำปี 2542 กองสงเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น

การจัดตั้งกองสังเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่นนั้น เพื่อช่วยเหลือเด็กที่อยู่ในภาวะลำบาก เช่น ครอบครัวบุตรยากจน เด็กเร่ร่อน เด็กถูกทอดทิ้ง ล่วงละเมิดทางเพศฯลฯ ซึ่งเด็กเหล่านี้ขาดความรัก ความอบอุ่นในการเลี้ยงดู และเด็กไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ซึ่งกองสังเคราะห์เด็กและวัยรุ่นได้จัดบริการทุกแทนค่างๆ ให้แก่เด็กตามความจำเป็น เช่น การอุปการะเลี้ยงดูให้การศึกษา การอบรมและฝึกวิชาชีพ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาความประพฤติของเด็ก และปัญหาครอบครัวแก้ไขเด็กกำพร้า ถูกทอดทิ้ง ไร้ที่พึ่ง ยากจน เร่ร่อน สมองและปัญญา การคุ้มครองสวัสดิภาพครอบครัวที่ประสบปัญหาต่างๆ ดำเนินการคุ้มครองและแก้ไขปัญหาเด็กที่ตกเป็นเครื่องมือแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบฯลฯ

การปฏิบัติงานในสถานสังเคราะห์ เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของเด็ก ด้วยโอกาส ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้ารับผิดชอบในด้านนี้จะต้องมีการปฏิบัติงานร่วมกับหลายวิชาชีพในหน่วยงานเดียวกัน เช่น นักสังคมสังเคราะห์ นักประชาสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่พัฒนาการหรือครูฯลฯ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้มีความรู้และเชี่ยวชาญทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ศต ปัญญา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสื่อสารทำความเข้าใจ รับรู้นโยบาย ตลอดจนแผนการดำเนินงานซึ่งกันและกัน รวมทั้งต้องมีความชัดเจนในขอบเขตอำนาจ สิทธิหน้าที่ของหน่วยงานตนเอง และเข้าใจถึงวิธีการ ความคิด หลักการของการประสานงานอย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนโดยส่วนรวม ตลอดจนเจ้าหน้าที่จะต้องมีวิธีการสื่อสารกับเด็กอย่างใกล้ชิดและสนับสนุน เพื่อเด็กแต่ละคนมีปัญหาด้านพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป เพื่อให้เด็กได้รับการแก้ไขเบื้องต้นให้สามารถเติบโตเป็นพลเมืองดีของสังคม ได้รับการอุปการะเลี้ยงดูและดูแลเท่าเทียมกับเด็กทั่วไป มีโอกาสที่จะศึกษาเล่าเรียนเพื่อเป็นการพัฒนาบุคคลภาพ เสริมสร้างการมีนุชยัตั้งพันธุ์อันดีต่อผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อสังคม รวมทั้งสามารถใช้ชีวิต และมีความเป็นอยู่เช่นเดียวกับเด็กปกติทั่วไป

ผู้วัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในสถานสังเคราะห์ และเลือกที่จะศึกษาสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี เพราะจากสภาพแวดล้อมใกล้เคียงของสถานสังเคราะห์ฯ ดังกล่าว ผู้รับการสังเคราะห์สามารถได้รับอันตรายได้ทุกเมื่อ เช่น วัดถ้ำกระนอง ชาวแม่ที่อพยพมาอาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง และยังเป็นจังหวัดหนึ่งในพื้นที่ภาคกลางที่มีการผลิตยาบ้ามากที่สุดอีกทั้งมีการแพร่ระบาดของยาบ้าสูงฯลฯ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ในสถานสังเคราะห์จะต้องมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี รวมทั้ง อบรม ถูแลและใกล้ชิดกับเด็กให้มากที่สุด ซึ่งในปัจจุบันสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรีมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด 31 คน แบ่งเป็น ข้าราชการ จำนวน 7 คน ลูกค้าประจำ จำนวน 19 คน และลูกค้าชั่วคราวจำนวน 5 คน ซึ่งแบ่งการบริหารงานออกได้ดังนี้

## แผนผังที่ 1 การบริหารงานสถานส่งเสริมสุขภาพจังหวัดสระบุรี

### การบริหารงานสถานส่งเสริมสุขภาพจังหวัดสระบุรี



ที่มา : สถานส่งเสริมสุขภาพจังหวัดสระบุรี 2542

### การดำเนินงานในสถานส่งเสริมสุขภาพจังหวัดสระบุรี

#### 1. บริการด้านการเลี้ยงดู

- 1.1 ให้บริการอุปการะด้านที่อยู่อาศัย อาหาร เสื้อผ้า และพื้นที่เลี้ยงดูแล
- 1.2 ปฏิบัติภาระประจำวัน ฝึกให้เด็กช่วยตนเองตามวัย และความสามารถ
- 1.3 อบรม คุ้มครอง เพื่อการพัฒนาด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม
- 1.4 บันทึกกรณีเด็กนักปညาหาความประพฤติ จิตใจ สุขภาพ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา

ได้ทันที ตามความเหมาะสม

## 2. ด้านสังคมสงเคราะห์

### - สังคมสงเคราะห์เฉพาะราย

2.1 ทำประวัติ

2.2 ตรวจสอบหลักฐาน

2.3 บันทึกพฤติกรรม

2.4 บันทึกความก้าวหน้า

2.5 ปรึกษาปัญหา แนะนำ และปรับพฤติกรรมเด็ก Case Conference

2.6 ประชุม วางแผน เพื่อแก้ปัญหา และดำเนินการช่วยเหลือเด็ก

2.7 เตรียมความพร้อมสำหรับเด็กสู่สังคมภายนอก

### - สังคมสงเคราะห์กลุ่ม

2.8 จัดกลุ่มนบำบัด

2.9 จัดกิจกรรมนันทนาการ/ กีฬา/ คนตระ

2.10 ทัศนศึกษา

## 3. ด้านการศึกษา

### 3.1 การศึกษาภายในสถานสงเคราะห์

- จัดชั้นเรียนพิเศษเด็กเรียนช้า

- จัดชั้นเรียนสำหรับเด็กที่มีความสามารถปัญญาต่ำ จัดควบคู่กับการศึกษานอกโรงเรียน  
และฝึกอาชีพด้านเกษตร

### 3.2 การศึกษาภายนอกสถานสงเคราะห์ (เรียนสายสามัญ)

- การศึกษาสายสามัญภาคบังคับของกระทรวงศึกษาธิการ ระดับประถมศึกษา

- ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

- ส่งเสริมเด็กที่เรียนจบ ม.3 สามารถเข้าสู่ระบบอุดมศึกษา อาชีวศึกษา

### 3.3 เด็กที่จบประถมศึกษาภาคบังคับ ไม่สามารถเรียนต่อได้ จัดให้ฝึกอาชีพ

- ภายในสถานสงเคราะห์

- ภายนอกสถานสงเคราะห์ ที่ศูนย์ฝึกอาชีพของกรมประชาสงเคราะห์

- จัดงานที่เหมาะสม

#### **4. ด้านความรู้/เสริม**

##### **4.1 กิจกรรมทางวัฒนธรรม และประเพณี**

##### **4.2 ด้านศีลธรรม**

- ประเพณีทางศาสนา / ธรรมะเบื้องต้น

##### **4.3 ด้านคุณธรรม / จริยธรรม**

- วินัยที่ควรรู้
- กฎระเบียบทางสังคม
- นารยาท
- ความกตัญญู

##### **4.4 ด้านสาธารณสุข**

- สุขอนามัย ตนเอง / สิ่งแวดล้อม
- ประเพณีทางศาสนา / ธรรมะเบื้องต้น

##### **4.5 คำนิยมที่เหมาะสม**

- จัดกลุ่มนิยม กีฬา อาชีพ นันทนาการ ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
- สิ่งแวดล้อม น้ำ / ป่า / ดิน ไม้

##### **4.6 เตรียมความพร้อมสำหรับเด็ก**

- กิจกรรมเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน
- ประทัย ชื่อสัตว์ สถานศักดิ์
- ความรับผิดชอบ
- ตรงต่อเวลา รู้หน้าที่
- เคราะห์เชื่อฟังผู้อุปถัมภ์
- ประมาณตน พอยใจในสิ่งที่ตนมีอยู่ / เป็นอยู่
- พึงพาตนเอง
- มีน้ำใจ เอื้อเพื่อเพื่อแล่ เห็นอกเห็นใจกัน ช่วยเหลือ แบ่งปัน
- มีวินัยต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม

##### **4.7 อาชีพ**

- แนะนำอาชีพ ที่เหมาะสมกับความรู้
- พัฒนาอาชีพ เพื่อให้เกิดทักษะ
- เตรียมตัวด้านอาชีพก่อนเข้าทำงาน

## 5. การแพทย์

5.1 คุณภาพทั่วไป ภายในสถานสงเคราะห์ฯ

5.2 เด็กมีปัญหาด้านสุขภาพระยะยาว จะนำเด็กไปโรงพยาบาลใกล้เคียง  
ทั้งหมดที่ต้องการ

### ปัญหานำวิจัย

1. การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรีมีลักษณะอย่างไร
2. การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรีมีลักษณะอย่างไร
3. การสื่อสารระหว่างเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรีมีลักษณะอย่างไร
4. ความต้องการของเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรีมีลักษณะอย่างไร

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาถึงการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี
3. เพื่อศึกษาถึงการสื่อสารระหว่างเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี
4. เพื่อศึกษาถึงความต้องการของเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี

## ข้อมูลของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาในข้อมูลของเจ้าหน้าที่และเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิง จังหวัดสระบุรีเท่านั้น โดยจำแนกออกตามประเภทดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์, นักสังคมสงเคราะห์, พนักงานฝึกอบรมและฝึกวิชาชีพ, นักประชาสัมพันธ์, พยาบาล, พี่เลี้ยง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรวม 30 คน

2. เด็ก ได้แก่ เด็กกำพร้า, ไร้ที่พึ่ง, ถูกทอดทิ้ง, พลัดหลง, ยากจน, ครอบครัวแตกแยก, เลี้ยงดูไม่เหมาะสม, มีปัญหาความประพฤติ อายุ 10-18 ปี รวม 84 คน

## ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การที่ผู้วิจัยจะเข้าไปศึกษาในพื้นที่ได้นั้น ต้องบอกรับตุลาประสังค์ให้กับองค์กรได้รับทราบก่อน ฉะนั้นผู้วิจัยไม่สามารถใช้วิธีการสังเกตเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้ เพราะอาจจะไม่ได้ผลตามสภาพความเป็นจริง ดังนั้น จะใช้วิธีการสังเกตเฉพาะกับเด็กเท่านั้น

2. เด็กในสถานสงเคราะห์ 7 ปีขึ้นไป ซึ่งเด็กอายุ 7-9 ปี ยังเล็กเกินไป จากการพูดคุยไม่สามารถให้ข้อมูลและความคิดเห็นตามแบบสัมภาษณ์ได้ดี จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างเด็กที่มีอายุ 10 ปีขึ้นไป

## นิยามศัพท์

1. การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลสองคน หรือมากกว่านั้น ที่มีความเกี่ยวข้องกันทั้งในด้านตำแหน่ง หน้าที่ การงาน หรือมีความเกี่ยวข้องเป็นการส่วนตัว มาสนทน话 แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ชี้แจงแนะนำ ให้คำปรึกษาและให้ตอบ ซึ่งเป็นการสื่อสารทั้งจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร และการสื่อสารข้อนอกลับจากผู้รับสาร ไปยังผู้ส่งสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความสัมพันธ์กันทั้งสองฝ่าย การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในงานวิจัยชิ้นนี้ได้แก่

1.1 การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในกลุ่มปฏิบัติงาน

1.2 การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็กด้วยโอกาส

1.3 การสื่อสารระหว่างเด็กในสถานสงเคราะห์

2. พฤติกรรมการแสดงออกของเด็ก หมายถึง อาการแสดงออกของเด็กซึ่งเป็นปัญหาที่เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องแก้ไข เช่น เด็กที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว ไม่เชื่อตัวเอง ลักษณะไม่เก็บดู ไม่ค่อยยกด้านแสดงออก ฯลฯ

3. เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคคลระดับปฏิบัติงานที่อยู่ในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสังเคราะห์, นักสังคมสังเคราะห์, พนักงานอบรมและฝึกวิชาชีพ, นักประชาสangเคราะห์,พยาบาล, พี่เลี้ยง และเจ้าหน้าที่ฯ เกี่ยวข้อง รวม 30 คน

4. พี่เลี้ยง หมายถึง แม่บ้านที่มีหน้าที่ควบคุม ดูแลเด็กผู้รับการสังเคราะห์ ซึ่งในสถานสังเคราะห์เด็กจังหวัดสระบุรีมีทั้งหมด 3 หลัง แต่ละหลังมีเด็กประมาณ 42-44 คน แม่บ้านประจำห้องละ 2 คนเปลี่ยนเวรกันดูแลเด็ก

5. พี่เลี้ยงก่อน หมายถึง แม่บ้านที่มีหน้าควบคุม ดูแลเด็กที่มีปัญหาทางด้านสติปัญญารวมทั้งเด็กที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้หรืออนคนปกติ

6. บ้านในฝัน หมายถึง ที่พักอาศัยซึ่งจัดขึ้นเพื่อให้เด็กโตได้ใช้ชีวิตอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่ม และเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะออกไปใช้ชีวิตอยู่ในสังคมภายนอก

7. เด็ก หมายถึง เด็กที่อยู่ในความอุปการะของสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี ที่มีอายุระหว่าง 10-18 ปี ได้แก่ เด็กกำพร้า, เด็กที่ถูกทอดทิ้ง, เด็กยากจน, เด็กเร่ร่อน/พลัดหลวง, เด็กที่มีปัญหาในเรื่องความประพฤติ, พ่อแม่เด็กที่กำลังต้องโภย, เด็กได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสมจากครอบครัว รวม 84 คน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี
2. ได้ทราบถึงการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็กในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี
3. ได้ทราบถึงการสื่อสารระหว่างเด็กในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี
4. เพื่อทราบถึงความต้องการของเด็กในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี
5. ได้ข้อมูลอันจะเป็นแนวทางสำหรับปรับปรุง พัฒนา เกี่ยวกับการสื่อสารภายในสถานสังเคราะห์ และใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้สอนในศึกษาและค้นคว้าต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงชั้งหวัดสระบูรี”  
ได้ประมวลแนวคิดและทฤษฎีเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการวิจัย คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกของเด็กที่มีปัญหา
4. แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์
5. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของเด็ก
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กร

реддинг และ เซนบอร์น (Redding and Sanborn 1973 : 13 ถึง 15 ใน ชนินาด เริ่มพล, 2538 : 14) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นการศึกษาที่ครอบคลุมถึงระบบการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งในด้านการติดต่อจากเบื้องบนสู่เบื้องล่างหรือระหว่างหน่วยงาน หรือบุคลากรในระดับเดียว กับ ศึกษาถึงมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร ระหว่างบุคคล ระดับผู้บริหารกับบุคลากร ฯลฯ ศึกษาถึงทักษะในการสื่อสารทั้งด้านการพูด การฟัง การเขียน เพื่อนำมาวิเคราะห์โครงสร้างการสื่อสารในหน่วยงานต่าง ๆ

ดูบริน (Dubrin 1984 : 280 ถึง 285 ใน ชนินาด เริ่มพล, 2538 : 15) ให้ définition ของการสื่อสาร ระหว่างบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารในองค์กร ทั้งนี้ เพราะข่าวสารทั้งหมดภายในองค์กรจะถูกส่งจากบุคคลหนึ่งหรือหลายคน บุคคลไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง หรือคนหลายคน กล่าว

กริช สีบสนธ์ (กริช สีบสนธ์, 2526 : 17) ได้สรุปว่า การสื่อสารภายในองค์กร คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงาน และบุคลากรทุกระดับ ภายในองค์กรซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กรและสังคม ซึ่งสามารถที่จะเปรียบเทียบได้ตามสถานการณ์

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารในองค์สามารถใช้เกณฑ์ 4 ประเภทในการจำแนกได้ ดังนี้

### 1. จำแนกทิศทางการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1.1 การสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) คือ การสื่อสารที่ผู้สื่อสาร หรือผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข่าวสาร หรือคำสั่งสู่ผู้รับสารหรือผู้ได้บังคับบัญชา มีลักษณะเป็นเดินตรง ไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับการสื่อสารได้เป็นฝ่ายให้การสื่อสารแลกเปลี่ยนกัน ไม่มีการข้อนกลับ(แต่สามารถสังเกตปฏิกริยาของผู้รับสารในเชิงอวจนะได้) ทำให้ปริมาณของข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) ที่จะมีไปถึงบุคลากรผู้รับการสื่อสารน้อยหรือไม่มีเลย หรือมีแค่นั่นผู้ให้การสื่อสารก็ไม่ได้ ไปกับปฏิกริยาสะท้อนกลับนั้น ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะเป็นไปในรูปของนโยบาย คำสั่งของผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ได้บังคับบัญชา ที่อาจจะผ่านสื่อต่างๆ เป็นต้น

1.2 การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) คือการสื่อสารที่ผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถส่งข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน การสื่อสารสองทางผู้ส่งสาร จะให้ความสนใจกับปฏิกริยาโดยกลับของผู้รับสาร (Feedback) ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับการบริหาร เปรียบเสมือนหัวหน้าที่ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจากลูกน้องในขณะเดียวกัน นั่นเอง การเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่างๆ นับเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดี ป้องกันการตีความหมายไปคนละทิศคนละทาง ประการสำคัญ การสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญและการมีส่วนร่วมในงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของงานของผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งรูปแบบของการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ได้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานจะอุปกรณ์ในลักษณะของการประชุมหรือเบริกมาหารือ

### 2. จำแนกประเภทของการใช้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร ที่มีระเบียบแบบแผน ข้อกำหนดคงไว้โดยชัดแจ้งมีลักษณะที่ดำเนินถึงบทบาทที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งจะมีลักษณะเป็นระเบียบแบบแผนชัดเจน อาจจะเป็นการสื่อสารที่กระทำกันเป็นลายลักษณ์อักษร อาศัยการพูดจา เช่น การสั่งงานโดยตรง ตัวอย่างของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ที่เห็นได้ชัด คือ การติดต่อสื่อสารในทางราชการที่ต้องการให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเป็นระเบียบตามแบบแผนและธรรมเนียมบริหารราชการเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะสำคัญของประการของการติดต่อสื่อสารแบบทางการนี้ดังนี้ (สามารถ คำหมอม, 2531 : 39)

2.1.1 การนำเสนอนโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา

2.1.2 การนำกลับมาขยับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน โดยทั่วไป ได้แก่ ข้อเสนอแนะรายงานและการสนับสนุนของผู้ได้บังคับบัญชาในลักษณะอื่นๆ

2.1.3 การแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์กรแก่ข้าราชการ พนักงานเข้าหน้าที่

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal or Personal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์กร มีทั้งจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างสู่เบื้องบน ตามแนวอนุและข้ามสายงาน โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อยมาก เนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็นทางการและเป็นส่วนตัวเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคลที่ทางของ ข่าวจึงไม่อาจคาดคะเนได้(สมยศ นาวีการ, ไม่ปรากฏ : หน้า 39 ช้างถึง พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ, 2540 : 27)

เป็นการติดต่อสื่อสารที่มิได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่ คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ที่เกี่ยวกับเป็นส่วนตัวการติดต่อนักดำเนินไปในรูปของบุคคลต่อบุคคลหรือ บุคคลกับองค์กรเสียเป็นส่วนใหญ่

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ จึงมีลักษณะการสื่อสารแบบปากต่อปาก รวมถึง ข่าวลือต่าง ๆ (Rumor) ด้วย อย่างไรก็ตามการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือปากต่อปาก ได้มีส่วนช่วยสนับสนุนความตึงเครียดของสมาชิกภายในองค์กร หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย เพราะได้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน และอาจทำลายขวัญของสมาชิกได้ ทั้งนี้อยู่กับผู้บริหารจะมีกลยุทธ์และวิธีการอย่างไร ที่จะนำไปประยุกต์ของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมาใช้ให้เกิดผลดีกับบรรยากาศในการทำงาน

### 3. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบคือ

3.1 การสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำ หรือ แบบวจนะ (Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารทั่ว ๆ ไปที่อาศัยคำหรือเลขจำนวนหรือการเน้นเป็นสัญลักษณ์ของข่าวสาร สัญลักษณ์นี้อาจเป็นในรูปการพูด ภาษาเขียน หรือภาษาคณิตศาสตร์ก็ได้ เพื่อใช้ในการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจสามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน ผู้รับได้รับข่าวสารตรงตามที่ผู้ให้ข่าวสารต้องการ ดังนั้น การสื่อสารแบบวจนะจึงเป็นการใช้ถ้อยคำภาษาหรือลายลักษณ์อักษรที่มีลักษณะสามารถตีความได้โดยตรงหรือโดยอ้อม

3.2 การสื่อสารแบบไม่ใช้ถ้อยคำ หรือแบบอวจนะ (Non-Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์อกเหนือไปจากคำหรือเลขจำนวนหรือเครื่องหมายการเน้น ซึ่งโดยธรรมชาติได้สร้างให้มุขย์มีอารมณ์ต่าง ๆ และแสดงออกโดยใช้ท่าทางและการปฏิบัติซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเรออยู่ในสถานการณ์ใด การสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูดเป็นการใช้ท่าทางที่จะช่วยให้ผู้ฟังตระหนักรู้ในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น ท่าทางที่แสดงออกเป็นธรรมชาติและเป็นลักษณะสากลที่ทุกคนดูแล้วเข้าใจได้ เช่น อาการสั่นศีรษะแสดงการปฏิเสธ หรือพยักหน้าแสดงถึงการเข้าใจหรือเห็นด้วย ร้องไห้ แสดงว่าเศร้าโศก เป็นต้น ซึ่งยังมีความหมายพิเศษสำหรับบางคน ขึ้นอยู่กับรับและความเข้าใจของแต่ละคน

#### 4. การจำแนกตามช่องทางเดินทางของสาร แบ่งเป็น 2 ประเภท

##### 4.1 การสื่อสารตามแนวตั้ง (Vertical Dimension) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ

4.1.1 การสื่อสารแบบบันลั่งลง (Downward communication) การติดต่อสื่อสารแบบนี้ จะเน้นความมีประสิทธิภาพและความเข้มงวดเป็นการปฏิบัติงานด้วยการกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่มีการสื่อสารเป็นทางการ ตามสายการบังคับบัญชาด้วยลายลักษณ์อักษร(จิตรະพี ศิริพานิช, 2537 : 25) ข่าวสารทั้งมวลจะถูกส่งออกจากเบื้องสูงขององค์กรคือ จากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยทั่วไปจะใช้ในช่องทางการส่งสาร ได้แก่ การสั่งงานตามลำดับ จดหมายถึงพนักงานโดยตรง รายงานประจำปี การประชุมกลุ่มฯลฯ

4.1.2 การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นสู่เบื้องบน (Upward communication) เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือตนขึ้นไป โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารเพื่อแสดงหาคำตอบเพิ่มเติม เป็นการแสดงความคิดเห็นหรือการให้ข้อเสนอแนะ การสื่อสารประเภทนี้ จะมีผลต่อการเสริมสร้างขวัญในการทำงานและทัศนคติของบุคลากร สารจากบุคลากรเป็นสิ่งที่มีคุณค่าแก่ผู้บริหาร เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรได้เข้ามาร่วมในการกำหนดและตัดสินใจในการทำงานขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้เกิดการปรับปรุงการสื่อสารจากบันลั่งลง เป็นการส่งเสริมการทำงานภายใต้ระบบประชาธิปไตยเป็นการสนับสนุนการสื่อสารสองทางด้วย(กริช สีบสนธิ, 2526 : 54) การเสนอโครงการ การเสนอผลงาน การให้ข้อเสนอแนะหรือการซักถามฯลฯ

4.2 การติดต่อสื่อสารในแนวราบ (Horizontal communication) เป็นการสื่อสารที่มีความจำเป็นในการประสานงาน ความพยายามปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยในระดับเดียวกันเข้าด้วยกัน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ด้วยเหตุที่ปัจจุบันองค์กรมีการขยายตัวมากขึ้น มีความสัมพันธ์ซับซ้อนมากขึ้น และต้องเตรียมพร้อมอยู่เสมอที่จะเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารแบบนี้จึงทวีความสำคัญและมีความจำเป็นมากยิ่งขึ้น

การสื่อสารในแนวราบนี้ เชื่อว่าก่อให้เกิดผลในแง่พฤติกรรมของแต่ละบุคคลมาก การที่ได้ติดต่อกันเพื่อร่วมงานในระดับฐานะที่ใกล้เคียงหรือเท่า ๆ กันในองค์กร มีส่วนช่วยสนับสนุนความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคล เพราะบุคคลจะรู้สึกคล่องตัวในการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนมากกว่าผู้ที่มีฐานะเหนือหรือต่ำกว่าบุคคลนั้น (กริช สีบสนธิ, 2526 : 11)

กล่าวโดยสรุป การจำแนกประเภทต่าง ๆ ของการสื่อสารในองค์กรจุดหลักมีเพียง 2 ประเภท คือ การสื่อสารทางเดียวกับการสื่อสารสองทาง นอกนั้นเป็นการแบ่งรายละเอียดย่อยที่มีเกณฑ์การพิจารณาจากตำแหน่งรูปแบบและวิธีการล่าวคือ การสื่อสารทางเดียวกันคือ การสื่อสารจากบันลั่งลงและจากล่างขึ้นบน ทั้งนี้การสื่อสารจากบันลั่งลงหรือการสื่อสารจากล่างขึ้นบนอาจใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และเวลา ในขณะเดียว กันระหว่างการสื่อสารอาจใช้วิธีการสื่อสารทั้งหมดหรือบางครอบครุ่นไปก็ได้

การนำแนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารภายนอกมาใช้ เพื่อที่จะได้ทราบถึงลักษณะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การสั่งการกระทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือพูด การเสนอผลงาน การซักถาม การแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่ สำหรับลักษณะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับเด็ก เช่น การอออกคำสั่ง การขอความร่วมมือ ปฏิกริยาตอบสนอง นอกจากนี้ลักษณะการสื่อสารของเด็ก เช่น การสั่งงานของหัวหน้า การปฏิบัติตามคำสั่งฯลฯ

### แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล

ปรมะ สตตะเวทิน (ปรมะ สตตะเวทิน, 2531:39) ได้กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาทำการสื่อสารในลักษณะตัวต่อตัว(Person-to-Person) กล่าวคือ ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะติดต่อแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรงในขณะคนหนึ่งจะท่าหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร คนอื่นจะท่าหน้าที่เป็นผู้รับสาร ดังนั้น การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเกิดขึ้นในกรณี 2 คน เช่น การพูดคุยระหว่างคนสองคน การเรียนจดหมายถึงกัน และการใช้โทรศัพท์ฯลฯ

การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่ง ที่ไม่ได้กินความหมายเฉพาะว่า ต้องเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลสองคน หรือมากกว่านั้น แต่ยังหมายความถึงการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในทุกๆ ลักษณะ คือ ทั้งในเชิงวัจนาภาษา และอวัจนาภาษา โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

- บุคคล เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลต้องประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อย 2 คน คือ ผู้ท่าหน้าที่เป็นผู้ส่งสารกับผู้รับสาร และทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็ไม่จำเป็นต้องท่าหน้าที่ของคนอย่างเดียวเสมอไป อาจสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันท่าหน้าที่ส่งสารและรับสารได้ ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นมีข้อดีอยู่ที่ ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะซักถามทำความเข้าใจ และมีปฏิ-กริยาได้ตอบชี้แจงกันและกันได้ทันที เพราะการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นมีองค์ประกอบของการสื่อสารอยู่อย่างครบถ้วน คือ ผู้ส่งสาร(Source) สาร(Message) สื่อ(Media) ผู้รับสาร(Receiver) ผล(Effect) และปฏิกริยาสนองกลับ(Feedback)

- ข่าวสาร หรือที่บางคนเรียกว่า “สาร” ที่ใช้ในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล มีทั้งที่ เป็นวัจนาภาษา และอวัจนาภาษา วัจนาสารที่พบมากในการสื่อสารระหว่างบุคคลคือ คำพูดที่ใช้สื่อสารระหว่างกัน ส่วนภาษาที่พบมากก็คือ การมองหน้า การพยักหน้า การยิ้มฯลฯ

- ผลที่เกิดขึ้น เป็นผลของการสื่อสารระหว่างบุคคลอาจจะเป็นไปในรูปแบบของการเพิกเฉย ปฏิเสธ หรือการตอบรับข่าวสาร ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งปฏิกริยาด้านภาษาภาพ ด้านจิตใจ หรือด้านอารมณ์

โรเจอร์ และชูเมกเกอร์ (Roger and Shoemaker จ้างถึงใน วิไภลักษณ์ ฐิติพลธำรง, 2540 : 23) กล่าวว่า ในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใด ๆ เกิดการยอมรับในสารที่เสนอออกไปหรือจะทำการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพที่สูง เพื่อให้เกิดการยอมรับสารนั้น ควรที่จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลนี้จะมีประโยชน์มากในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับเกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับทัศนคติและพฤติกรรมในการรับสาร นอกจากนี้ยังเป็นวิธีช่วยให้ผู้รับสารมีความเข้าใจกระซิ่งชัด และตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้นอีกด้วย

เสถียร เหยประทับ (ไม่ปรากฏปี : 18) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของสื่อบุคคลไว้วังนี้

1. สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบยุคอดีต ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจในสารที่สามารถที่จะได้ถูก หรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากผู้ส่งสาร ได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนตัวผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ออกไปให้เข้ากับความต้องการ และความเข้าใจของผู้รับสารในเวลาอันรวดเร็วเช่นเดียวกัน

การที่ซ่องทางที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลมีปฏิกริยาตอบสนองหรือปฏิกริยาสะท้อนกลับ สามารถทำให้ลดอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดจากการเลือกรับสาร การเลือกเปลี่ยนหรือตีความสารและการเลือกจำสารได้

2. สามารถที่จะงูงในบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝัง根柢ได้

ลาซาร์สเฟล์ด์ และ แมนเซล (Lazarsfeld and Manzel, 1968 จ้างถึงใน วิไภลักษณ์ ฐิติพลธำรง, 2540 : 23) ได้ให้เหตุผลของการที่สื่อบุคคลมีประสิทธิภาพว่า

1. การพูดคุยเป็นกันเอง เป็นส่วนตัว ทำให้ผู้พูดและผู้ฟังเกิดความเป็นกันเอง และทำให้ผู้ฟังยอมรับความคิดเห็นของผู้พูดได้ง่ายขึ้น

2. การสื่อสารแบบเพชญหน้า ทำให้ผู้พูดสามารถดัดแปลงรือเรื่องราวด้วย ฯ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ฟัง ได้อย่างเหมาะสม

3. การสื่อสารแบบนี้ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าตนเองได้รับรางวัล หรือนมส่วนร่วมในเรื่องที่ว่า สามารถแสดงความคิดเห็นกับผู้พูดได้

การสื่อสารระหว่างบุคคลแบ่งเป็น 2 ประเภท (เสถียร เหยประทับ, 2525 จ้างถึงในวิไภลักษณ์ ฐิติพลธำรง, 2540 : 24)

1. การติดต่อโดยตรง (Direct Contact) การติดต่อโดยตรงนี้ใช้สื่อบุคคลในการเผยแพร่ข่าวสารโดยวิธีเยี่ยมบ้าน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีกับประชาชน วิธีนี้หากประชาชนหรือผู้รับสารไม่เข้าใจก็สามารถซักถามทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี

2. การติดต่อโดยกลุ่ม (Group Contact of Community Public) คือการติดต่อโดยผ่านกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคลส่วนร่วม กลุ่มต่าง ๆ ช่วยให้การสื่อสารของบุคคลบรรลุเป้าหมายได้

ดังที่ บูลเมอร์ (Blummer, 1969 ถึงถึงใน วีเกลักษณ์ ฐิติพลรัชร, 2540 : 24) กล่าวไว้ว่า “สังคมมนุษย์ประกอบด้วยกลุ่มที่ต่างชนิดกัน ส่วนใหญ่ชีวิตที่ร่วมกันอยู่ทั้งหมดจะประกอบกันเป็นแบบแผนปฏิบัติและมีพุทธิกรรมร่วมกันของกลุ่ม เมื่อกลุ่มนี้ความสนใจมุ่งไปในทิศทางใด บุคคล ส่วนใหญ่ในกลุ่มก็จะมีความสนใจในทางนั้น”

ซึ่งการติดต่อโดยกลุ่มอาจทำได้โดยการสนทนากายในกลุ่ม ประชุมสัมมนา คือจัดกลุ่มคน ที่มีความสนใจร่วมกัน ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ได้สนทนาระบบที่เปลี่ยนความคิดเห็นมีปฏิกริยาโต้ตอบกัน ซึ่ง มีส่วนช่วยในการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธข่าวสาร ได้

การสื่อสารในกลุ่ม จึงหมายถึง ปฏิสัมพันธ์ (interaction) ของบุคคลจำนวนหนึ่งซึ่งรวมตัว กันโดยมีความสนใจหรือการแสดงออกว่าร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งและทำการรับส่งสารกันอย่างมี เป้าหมาย จากคำจำกัดความนี้เราแยกการสื่อสารในกลุ่มว่ามีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ (1) กลุ่มหรือ บุคคลจำนวนหนึ่งซึ่งมาร่วมตัวกัน (2) ปฏิสัมพันธ์ที่แสดงความสนใจหรือแสดงออกร่วมกันในเรื่อง ใดเรื่องหนึ่ง (3) รับส่งสารกันอย่างมีเป้าหมาย (บรรณ ปีลันธ์ โอวาท, 2531 : 308)

มนุษย์มีความแตกต่างกันแต่ก็สามารถ ทั้งความแตกต่างด้านพันธุกรรมที่ส่งผลให้มนุษย์มี ความแตกต่างด้านรูปร่าง ผิวพรรณ หน้าตา สีผิว ตลอดจนอุปนิสัยใจคอ นิสัยทางสังคม ศาสนา สภาพภูมิศาสตร์ สถานสภาพ และบทบาททางสังคม ความแตกต่างกันของมนุษย์ทำให้ความต้องการของมนุษย์ในสิ่ง ต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการทางวัตถุ และความต้องการทางจิตใจ ซึ่งความต้องการนั้นบางครั้งก็ได้รับ การตอบสนอง บางครั้งก็ไม่ได้การสนองตอบ มนุษย์ก็จะผิดหวังเสียใจ เศร้าใจ หรือไม่พอใจ และเมื่อ มนุษย์ที่มีความแตกต่างกันทั้งความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยม ทัศนคติ และประสบการณ์การเรียน รู้ที่ต่างกัน ทำเป็นต้องอาศัยอยู่ในสังคมร่วมกัน ถ้าสามารถสนองตอบต่อความต้องการของกันและกัน ได้ การอยู่ร่วมกันก็ดำเนินไปได้อย่างปกติ ราบรื่น แต่ถ้าเมื่อใดฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเป็นอุปสรรคต่อความ ต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันก็จะเปลี่ยนไปในลักษณะของความไม่พอใจ ความขัด แย้งซึ่งกันและกัน

ความขัดแย้งจึงหมายถึง “สภาวะที่มีอุปสรรคขัดขวางทำให้บุคคล 2 ฝ่ายไม่สามารถเกิด การผสมผสาน บรรลุเป้าหมายทางความคิด ความรู้สึก หรือการกระทำของคนได้” โดยทั่วไปแล้ว สาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งกันนั้นมักมีที่มาจากการปัจจัยต่างๆ 3 ประการ ดังนี้คือ ( บุญนา สุธีธรรม, 2531 : 269-270)

1. ความขัดแย้งมีสาเหตุจากบุคคล 2 ฝ่าย เกิดความต้องการ ความอยากได้ ในสิ่งเดียวกัน การได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการ จึงทำให้เกิดการแย่งชิง การต่อสู้ การช่วงชิง ไม่ว่าสิ่งนั้นจะเป็นวัตถุ ลักษณะเป็นนามธรรม ได้แก่ ชื่อเสียง เกียรติยศ คุณ พุทธิกรรมที่อาจนำมายังความขัด แย้งจึงได้แก่ การแย่งชิงผลประโยชน์ทางธุรกิจ การแย่งชิงทางธุรกิจประเภทเดียวกัน ฯลฯ

**2. ความขัดแย้งที่มีสาเหตุจากความแตกต่างด้านความคิดเห็น ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ความขัดแย้งทางความคิดคืนนี้ระดับความรุนแรงทางการแสดงออกตั้งแต่เล็กน้อย ถึงการปฏิเสธ การขัดแย้ง ต่อต้าน ไปจนถึงขั้นรุนแรง คือการเกิดเหตุจลาจล ฯลฯ**

**3. ความขัดแย้งที่มีสาเหตุจากความเกลียดชัง ความเกลียดชังเป็นความรู้สึกเชิงลบที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคล ถ้าเป็นพฤติกรรมที่อยู่ในใจ ก็เป็นลักษณะความไม่พอใจ ความเกลียดชังแบบ ความไม่ไว้ใจ ถ้าเป็นพฤติกรรมแสดงออกก็จะแสดงออกไปลักษณะการต่อต้าน การคัดค้าน การหลีกหนี**

การสื่อสารระหว่างบุคคลในงานวิจัยชนินี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำการสื่อสารกันในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ สื่อสารกับเด็กและเด็กสื่อสารกันเอง ในบางครั้งเกิดการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่มเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น เจ้าหน้าที่ประชุมบ่อย เด็กเปล่งกลุ่มเพื่อทำกิจกรรม ฯลฯ เพื่อให้เข้าใจถึงความคิด อารมณ์ ทัศนคติ ระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร

#### **แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกของเด็กที่มีปัญหา**

พฤติกรรมการแสดงออกของเด็กที่มีปัญหาจะมีการแสดงออกหลายลักษณะ ซึ่งการแสดงออกของเด็กเจ้าหน้าที่สามารถรับรู้ได้ เช่น เด็กที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว ไม่ชื่อสัตย์ ลักขโมย เก็บตัว ไม่ค่อยกล้าแสดงออก รวมถึงการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมดังกล่าว เช่น เจ้าหน้าที่ให้ความรัก ความอบอุ่น พยายามเข้าใจปัญหาของเด็ก สร้างความเป็นเพื่อนกับเด็ก การว่ากล่าวตักเตือน เมื่ยนตี ฯลฯ

พฤติกรรมการแสดงออกของเด็กมีหลายวิธีซึ่งเป็นลักษณะของพฤติกรรมที่เป็นปัญหาทางสังคม ได้แก่ (จิตรา วสุวนิช และคณะ, ไม่ปรากฏ : 129-153)

1. เด็กก้าวร้าว - เด็กที่ก้าวร้าวมักแสดงออกโดย ชอบก่อเรื่องทำความยุ่งยากให้กับผู้อื่น ชอบหาเรื่องทะเลาะวิวาท ชอบโถ่เยี้ย ฯลฯ

2. เด็กที่มีนิสัยไม่ซื่อสัตย์ - เด็กที่ไม่ซื่อสัตย์มักแสดงออกโดย ชอบหินบนสายสิ่งของผู้อื่น โดยเจ้าของมิได้ออนญาต พูดปดเมื่อถูกจับได้ ชอบทำการทุจริตในการสอบ ฯลฯ

3. เด็กที่มีปัญหาทางสังคม - เด็กที่มีปัญหาทางสังคมมักเป็นเด็กที่ ให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อสิ่งต่าง ๆ น้อยมาก มีนิสัยอิจฉาริษยา ชอบทำหน้าบึ้งตึง โกรธ ไม่พูดจา และไม่มีความสุข ไม่ยินยอมรับการพ่ายแพ้ในเกมส์แข่งขันต่าง ๆ ฯลฯ

4. เด็กที่มีอารมณ์ฉุนเฉียว โกรธง่าย - เด็กที่มีอารมณ์ฉุนเฉียวโกรธง่ายมักเป็นเด็กที่ มีความรู้สึกไม่ปลดปล่อย มั่นคง ทึ้งจากทางบ้านและทางโรงเรียน นักกลัวและกังวลใจอยู่เสมอ ไม่ยอมตอบตอบสนองได้ จนกว่าจะแน่ใจว่าคิดถูกต้อง ฯลฯ

5. เด็กที่มีความกลัว - เด็กที่มีความกลัวมากเป็นเด็กที่ มีความหวาดกลัว ระวัง และตื่นตกใจง่าย แสดงความกังวล กลุ่มใหญ่เป็นทุกช่วงตลอดเวลา ไม่กล้าคิดหรือลงมือทำอะไร ๆ ฯลฯ

6. เด็กที่มีนิสัยไม่เชื่อฟัง - เด็กที่มีนิสัยที่เชื่อฟังน้อยเป็นเด็กที่มีท่าทางไม่สุภาพ อวดดี แสดงความไม่สนใจและไม่ชอบทำงานคำสั่ง ฝ่าฝืนกฎระเบียบ ต้องการการลงโทษทันที เพื่อทำให้ตนเงยเด่นขึ้น ฯลฯ

7. เด็กที่มีนิสัยชอบนำคนเองไปพัวพันกับสิ่งแวดล้อมและบุคคลอื่นมากเกินไป - เด็กประเภทนี้มักเป็นเด็กที่มีความเชื่อมั่นในความคิดของตนมากและคิดว่าจะต้องถูกต้องเสมอ มีความอดทนต่อการฟังน้อยมาก และมีนิสัยชอบข่มผู้อื่น มีเพื่อนมากต้องการเป็นจุดเด่น ฯลฯ

8. เด็กขี้อาย - เด็กขี้อายมักเป็นเด็กที่ชอบพูดเสียงค่อนข้างเบามาก รู้สึกอึดอัดใน การพูดคุยสนทนากับผู้อื่น ไม่กล้านำตัวเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับความดำเนินการอย่างมากใด ๆ ทั้งหลาย ฯลฯ

9. เด็กเรียนร้า - เด็กเรียนร้ามักเป็นเด็กที่มีช่วงระยะเวลาการสนใจจริง ๆ สั้นมากมักเบื่อหน่ายง่าย ไม่สามารถให้ความคิดเห็นแม้แต่เรื่องธรรมชาติทั่วไป มีปัญหาทางด้านอารมณ์ ระดับสติปัญญาและความสามารถของเด็กต่ำกว่าระดับชั้นเรียน ฯลฯ

10. เด็กที่มีนิสัยเก็บตัวและถอยหลัง - เด็กที่มีนิสัยเก็บตัวและถอยหลังมักเป็นเด็กที่ วิตกกังวล ไม่มีความสุข บางครั้งไม่พูดไม่จา ชอบหลบ藏身 หรือทำเป็นไม่รู้ไม่เชื่อต่อการซักถาม มีมนุษยสัมพันธ์ไม่สุดในหมู่เพื่อนรุ่นเดียวกันและผู้ใหญ่ ฯลฯ

11. เด็กประสาทอ่อน - มักเป็นเด็กที่ชอบเล่นดึงและบิดเส้นผมของตนเอง ตกใจกลัว ชอบเคลื่อนย้ายตัวเองอยู่สู่เนื่อง ไม่เคยอยู่นิ่งกับที่ มีประสาทตึงเครียด และอารมณ์เสียง่าย ฯลฯ

การที่เด็กในสถานะเคราะห์มีปัญหาด้านพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป วิธีที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบก็จะต้องแก้ไขเพื่อลดปัญหาพฤติกรรมซึ่งวิธีก็แตกต่างกันออกไป ดังนั้นวิธีการแก้ไขต่าง ๆ มีมากน้อยหลายวิธีด้วยกัน ดังนี้จึงจะยกตัวอย่างวิธีแก้ไขอย่างคร่าว ๆ คือ

1. เด็กก้าวร้าว - วิธีแก้ไข เช่น หางานให้เด็กทำอยู่ส่วนอื่นไปล่อใจให้มีเวลาว่าง ให้เด็กได้ใช้กำลังให้เป็นประโยชน์ เช่น ในทางกีฬา พยายามเข้าใจ และสร้างความเป็นเพื่อนกับเด็ก ให้ความรับผิดชอบโดยการยกย่องให้เป็นผู้นำหรือหัวหน้า ฯลฯ

2. เด็กที่มีนิสัยไม่เชื่อสัตย์ - วิธีแก้ไข เช่น พูดคุยกับเด็กถึงปัญหาของเขารอบรู้รู้จักเพื่อແ侈์ชั่งกันและกัน และรู้จักเสียสละสิ่งของเครื่องใช้ ฯลฯ

3. เด็กที่มีอารมณ์คุณเฉียว โกรธง่าย - วิธีแก้ไข เช่น จัดกิจกรรมที่ต้องการออกกำลังกายให้ ให้เด็กได้ใช้เวลาพักผ่อน เพื่อให้จิตใจสงบ จัดอาหารสือที่น่าสนใจที่มีเรื่องกรี๊ดหรือความหวังให้อ่าน ฯลฯ

4. เด็กที่มีความกลัว - วิธีแก้ไข เช่น ให้ความรักและความเอาใจใส่ที่จริงใจแก่เด็ก จัดหากิจกรรมอย่างกรี๊ดหรือความหวังให้เด็กได้มีโอกาสเดือดก เพื่อที่จะเป็นทางระบายนความหวาดกลัวให้ลดน้อย

ลง พยายามสร้างความอบอุ่นให้เกิดแก่เด็ก โดยหางานที่เหมาะสมกับความสามารถซึ่งเด็กสามารถทำได้เป็นผลสำเร็จ

5. เด็กที่มีนิสัยไม่เชื่อฟัง - วิธีแก้ไข เช่น ให้งานพิเศษและมอบความรับผิดชอบแก่เด็ก เปิดโอกาสให้เด็กได้มีส่วนร่วมในการวางแผนมาตรฐานเรื่องระเบียบวินัย ช่วยหาทางแนะนำเด็กให้คิด และทำการตัดสินใจด้วยตนเอง ฯลฯ

อย่างไรก็ตามวิธีแก้ไขประพฤติทุกวิธีควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรัก ความอบอุ่นที่แท้จริง ซึ่งสามารถจะแสดงออกโดยวิธีการต่อไปนี้(ไสสะนูลนิธิแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์, 2522 : 52-54)

1. การสัมผัส - การแสดงออกด้วยความรู้สึกตรง ๆ ที่เป็นสื่อสัมพันธ์ที่นุ่มนวล อ่อนโยน การกอด ขูบ ลูบผนม ลูบหลัง ขับหัวเขย่าด้วยความอึ้นๆ ดิ่นจูงมือกัน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะช่วยเป็นสื่อแสดงออกถึงความรัก

2. การพูดจาสื่อสารที่มีความหมายที่ดี - การใช้ถ้อยคำที่อ่อนหวานให้กำลังใจกันหรือพูดชวนข้น เป็นสิ่งจำเป็น ถ้าท่านลองสังเกตในชีวิตประจำวัน จะเห็นว่ามีจำนวนไม่น้อยที่การพูดกับเด็กในวันหนึ่ง ๆ นั้น เต็มไปด้วยคำสั่ง การห้าม การครุ่น การตำหนิเตือน หรือใช้ถ้อยคำใด ๆ ที่ท่านไม่พอใจมากกว่าการบอกเล่าสนใจ ชื่นชมต่อกัน ฉะนั้น เราจึงควรพูดกันแบบบอกเล่าบ้าง ถามໄ่ด์ความเห็น ไปของเด็ก และรับฟังเรื่องของเขabant อาจซึ่งแนะนำเมื่อถึงความเหมาะสม มีการพูดคุยกับเด็กให้กำลังใจ หรือหอยอกลือตามความพอเหมาะสมพอควรบ้าง

3. การแสดงออกทางใจ - ด้วยการแสดงน้ำใจต่อกันโดยตรง อาจแสดงได้โดยการรับฟังด้วยความเห็นใจ แสดงความอดทน แสดงความชื่นชมยินดี ให้คำปรึกษาและเป็นที่พึ่งของเด็ก ยามเจ็บ ยามเข้าเดือดร้อน การยอมรับสภาพความเป็นตัวของเขาระหว่างสามารถของเขารับด้วยการให้กำลังใจ และสนับสนุนเด็กตามความถนัดของเขา

สำหรับวิธีการลงโทษเด็ก ก็มีตั้งแต่วิธีการที่รุนแรงมากไปจนถึงไม่มีการลงโทษอย่างใดเลย อาจพอจำแนกได้เป็น 3 ชนิดใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ (ละม้ายมาศ ศรทัตต์ และบรรยา สุวรรณกิจ, 2510 : 81)

1. ลงโทษทางร่างกาย เช่น ตีด้วยไม้เรียว หรือด้วยมือ
2. ลงโทษทางวาจา เช่น คุด่า ว่ากล่าวตักเตือน
3. ลงโทษทางจิตใจ เช่น ญูว่าจะเสี่ยนตี ถ้ายังประพฤติเช่นนี้อีก ญูว่าจะไม่รัก หรืออาจเพิกถอนสิทธิบางอย่างของเด็ก และไม่ให้สิ่งที่เด็กรัก เช่น ของเล่น สัตว์เลี้ยง ฯลฯ

การนำแนวคิดนี้มาใช้ประกอบการวิจัย เพื่อที่จะได้ทราบถึงพฤติกรรมของเด็กที่แสดงออกในลักษณะต่าง ๆ รวมทั้งวิธีการที่เจ้าหน้าที่ทำการสื่อสารกับเด็กเพื่อลดพฤติกรรมดังกล่าว

## แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

ศาสตราจารย์ ดร. นิพนธ์ คันธเสวี (นิพนธ์ คันธเสวี, 2525 : 1 อ้างถึงใน ถวิล รา拉โภชน์ และ ศรันย์ คำริสุข, 2543 : 118) ได้ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ คือสภาพความสัมพันธ์ของมนุษย์ ที่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตร่วมกันอย่างราบรื่น หรือทำงานด้วยกันอย่างมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และทุกฝ่ายได้รับความพึงพอใจในทุกด้าน

ฟลิปโป้ (Flippo, 1933 : 15 อ้างถึงใน ถวิล รา拉โภชน์ และ ศรันย์ คำริสุข, 2543 : 118) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ คือการรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะให้เกิดความร่วมมือประสานงาน ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อบังเกิด และบรรลุเป้าหมาย

มนุษยสัมพันธ์ เป็นการทำงานร่วมกับคนอื่นอย่างมีความสุข ซึ่งจำเป็นจะต้องอาศัยหลัก การดังนี้ (ถวิล รา拉โภชน์ และ ศรันย์ คำริสุข, 2543 : 119-120)

1. การมีผลประโยชน์ร่วมกัน – มนุษย์เป็นสัตว์สังคมอยู่กันด้วยการพึ่งพาอาศัยซึ่งกัน และกัน และประสานประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ถ้ากิจกรรมใดฝ่ายหนึ่งได้ประโยชน์และอีกฝ่ายไม่ได้ประโยชน์หรือเสียผลประโยชน์ หรือได้ผลประโยชน์แต่ต่างกันมากเกินไป ก็จะทำให้กิจกรรมนั้นมีอุปสรรค ไม่สามารถดำเนินไปสู่ความสำเร็จได้

2. ความแตกต่างระหว่างบุคคล – บุคคลมีความแตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งในความแตกต่างของแต่ละบุคคลสามารถจะส่งเสริมให้บุคคลได้เจริญสูงสุดตามพื้นฐานของแต่ละบุคคล และใช้ความความแตกต่างของแต่ละบุคคลมาสร้างประโยชน์และคุณค่าให้กับองค์การ จะทำให้มนุษย์อยู่กันด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกัน และปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันด้วยความรับรู้

3. การชูไว – พฤติกรรมมนุษย์ทั้งหลาย ถูกกระตุ้นโดยพลังทางสังคมทางจิตวิทยา และเศรษฐกิจ ถ้าได้กระทำให้มนุษย์ได้รับการตอบสนองต่อแรงกระตุ้นเหล่านั้นอย่างเหมาะสม ก็จะคือทำให้มนุษย์ได้รับการชูไว มนุษย์ก็จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาอย่างเหมาะสม เป็นผลให้เกิดความรักใคร่สามัคคีป้องคง และนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ อย่างมีคุณภาพ

4. ศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ - มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งกว่าเงินทอง เครื่องจักร หรือสิ่งประดิษฐ์ใด ๆ เพราะสิ่งดังกล่าวมนุษย์เป็นผู้สร้างทั้งสิ้น เพราะฉะนั้น ควรจะได้ใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

มนุษย์สัมพันธ์ ทำให้เกิดผลประโยชน์ดังนี้ (ถวิล รา拉โภชน์ และ ศรันย์ คำริสุข, 2543 : 123)

1. ทำให้เราเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความต้องการแรงจูงใจ ขวัญกำลังใจ ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม บุคลิกภาพโดยทั่วไปมากยิ่งขึ้น

2. การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์เป็นผลทำให้เราตระหนัก รับรู้ และเข้าใจตนเองมากยิ่งขึ้น และถ้าหากเราได้หมั่นฝึกฝนปฏิบัติดุน วิเคราะห์ผลของการปฏิบัติของตนเองอยู่เสมอ ก็จะทำให้เราได้เข้าใจตัวเราเองยิ่งขึ้นไปอีก

3. ผลจากการเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ ทำให้เราเข้าใจบุคคลอื่นได้ดีขึ้น ทำให้เราได้มีโอกาสที่จะยอมรับบุคคลอื่น ยอมรับศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ยอมรับในความแตกต่างของบุคคลอย่างชัดเจน

4. ผลของการศึกษามนุษยสัมพันธ์ ทำให้เราสามารถปฏิบัติตนของเราให้เหมาะสมกับบุคคลอื่น ตามเพศ ชั้น คุณวุฒิ และรู้จักใช้เทคนิคมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดความร่วมกันในการอยู่ร่วมกัน

5. เป็นผลให้การทำงาน ทั้งในส่วนตัวเองและงานของกลุ่มหรือขององค์การ ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

6. ก่อให้เกิดความสามัคคีธรรม ความรักใคร่ป่องคงในกลุ่ม ลดปัญหาความขัดแย้ง ต่าง ๆ ก่อให้เกิดความสุข ความสงบเรียบร้อยในหมู่คณะ

7. เป็นสื่อในการติดต่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลอื่น ๆ และผู้ร่วมงานเข้าใจการปฏิบัติงานของเรา อันจะทำให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และความประسانสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน

การนำแนวคิดมนุษยสัมพันธ์มาใช้ในการวิจัยขึ้นนี้เพื่อทำให้การทำงานภายในองค์กรเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ และช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน มีความสามัคคี มีความรู้สึกเป็นพากเดียวกัน รวมทั้งทำให้มีการศึกษาลักษณะพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อที่จะปรับตัวเข้าหากันและอยู่ร่วมกันได้

#### **แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของเด็ก**

ความต้องการของเด็กสามารถแบ่งออกได้ดังนี้(ประเทศไทย, 2528 : 117-121)

1. ความรัก เด็กทุกคนต้องการความรักอย่างเต็มที่ และหวังในความรักอย่างเต็มที่จากผู้ใหญ่ เพราะความรักเป็นสิ่งแรกและสิ่งเดียวที่ทำให้เกิดความสุขใจ ซึ่งบางคนถูกทอดทิ้งโดยไม่มีความรักจากใคร ๆ เลย เช่น เด็กกำพร้า บางคนมีความกระเทือนใจ เช่นนี้ฝังตัวอยู่ในถังกับเมื่อเติบโตขึ้น เห็นชีวิตของเพื่อนมนุษย์ไม่มีค่า ไปเสียแล้ว ดังนั้น ในเรื่องของความรักเด็ก ก็ควรจะให้สนใจเสมอ

2. ความปลอดภัยหรือสุขภาพหรือความมั่นคง เด็กทุกคนต้องการให้ตนเองอยู่ในสภาพที่ปลอดภัย เช่น ร่างกายได้รับอาหาร มีเสื้อผ้าที่เพียงพอ ทางสังคมที่มีเพื่อนฝูง ทางจิตใจที่ไม่ถูกกรบกวนรังควานจากผู้ใด เหล่านี้เด็กก็จะเป็นสุข

3. เด็กต้องการให้ทุกคนเห็นว่าเขาก็เป็นส่วนหนึ่งของบ้าน และทุกคนก็ยอมรับว่าเขาก็เป็นสมาชิกที่สำคัญคนหนึ่ง ซึ่งจะเป็นได้เด็กอย่างมีส่วนด้วยเสมอ

4. ความเชื่อฟังและยึดมั่น เรายังคงให้แก่เด็กเอง คือ ให้รู้จักเชื่อฟัง เชื่อมั่น และยึดถือในสิ่งที่มีเหตุผลลึกซึ้ง ๆ วางแผนหรือวิธีชีวิตให้ โดยเฉพาะในด้านความเชื่อทางศาสนา เพราะนำไปสู่ความเป็นผู้ใหญ่ที่สมบูรณ์และความมั่นคงของชีวิตในอนาคต

5. เด็กทุกคนย่อมต้องการความเห็นยิ่งและ การควบคุม เพราะถ้าเราปล่อยไปแล้วเด็กก็อาจจะได้รับอันตรายลึกซึ้ง ๆ เวลาหัดเดินหัดวิ่ง ก็ต้องคอยช่วย การเห็นยิ่งนี้บางทีก็ต้องบังคับบ้าง ลงโทษบ้าง

6. เด็กต้องการแนะนำ ผู้ใหญ่ต้องวางแผนตัวเป็นแบบที่ดีให้แก่เด็ก ผู้ใหญ่จะทำอะไรก็ให้ นึกถึงผลที่ถ่ายทอดไปสู่เด็กด้วย

7. เด็กทุกคนต้องการความอิสระ ต้องการเป็นตัวของตัวเอง ต้องการช่วยตัวเอง แต่ผู้ใหญ่ต้องคงบระคับประคองไม่ให้เกินเลยและหาทางที่เหมาะสมด้วย

8. การป้องกันและคุ้มครองเด็ก เป็นสิ่งซึ่งเราได้เคยได้ยินอยู่เสมอ เพราะเด็กก็เหมือนสิ่งอ่อนแ้อย่างต้องการสิ่งซึ่งแข็งแรงมากอย่างคุ้มครอง แต่ก็ได้เคยมีปรากฏบ่อย ๆ ที่พ่อแม่เลี้ยงบุตรอย่างทอดทิ้ง หรือให้บุตรลงภัยกับภัยนตรายด้วยตนเอง โดยการปราศจากความช่วยเหลือ ก็ย่อมเป็นเหตุการณ์ที่ไม่น่าภัย

การนำทฤษฎีความต้องการขึ้นพื้นฐานมาใช้ในงานวิจัย เพื่อต้องการทราบความต้องการของเด็ก เช่น เด็กต้องการความรัก เด็กต้องการที่จะให้เพื่อนยอมรับ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้คิดทางแนวทางสนองตอบต่อต้องการของเด็กให้ได้มากที่สุด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พินพันธุ์ ศรีพิพิธ (2540) ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นเป็นลักษณะการสื่อสารโดยตรงและเป็นการสื่อสารแบบสองทาง
2. ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น
3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
4. บริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นนิยมวิธีการติดต่อสื่อสาร โดยการประชุมเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแสดงถึงวัฒนธรรมการสื่อสารและการทำงานเป็นกลุ่ม

5. บริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเนื้อหาหมายของบริษัทให้พนักงานทราบอย่างเสมอ และบริษัทให้ข่าวสารที่ทำให้พนักงานรู้สึกและภาคภูมิใจ บริษัท
6. แหล่งข่าวสารและวิธีการศึกต่อสื่อสารที่พนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นให้ความสนใจที่จะติดต่อสื่อสารและให้ความเชื่อถือ คือ หนังสือเวียน การประชุม และหัวหน้างาน
7. พนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นมีความพึงพอใจในการทำงานเนื่องจากมีความรู้สึกว่ามีความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการจ้างงานแบบตลอดชีพซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของระบบการบริหารงานของญี่ปุ่น

กมลพิพย์ มัคโนง (2540) ศึกษาเทคนิควิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้แทนจำหน่าย ในธุรกิจขายตรงหลายชั้น ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้แทนจำหน่ายใช้รูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล กับกลุ่มขนาดเล็ก เมื่อต้องการแนะนำและขายสินค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับสินค้า และการแนะนำธุรกิจให้สมัครเป็นสมาชิก ใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มใหญ่ เมื่อต้องการสร้างความเชื่อมั่น ให้กับบริษัท สร้างน่าสนใจให้ธุรกิจและเพื่อกระตุ้นให้สมาชิกมีกำลังใจในการทำงาน และใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเผชิญหน้าสองต่อสอง เป็นการสื่อสารพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพมากในการขายสินค้าและแนะนำสมาชิก นอกจากนี้ ยังใช้การสื่อสารผ่านสื่อโทรทัศน์เพื่อติดตามผลการทำงาน หลังการแนะนำ การขายสินค้า และหลังการแนะนำสมาชิก

พรศี นิธิรัตน์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการถูกثارุณกรรมของเด็กในครอบครัว : ศึกษาในนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ของโรงเรียนในสังคકกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาผลว่า มีเด็กร้อยละ 81.8 ถูกกระทำการรุณกรรมจากผู้ปกครอง เด็กถูกกระทำการรุณกรรมด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านการทางเดินร่องรอยร้ายแรงร้อยละ 66.1 64.2 และ 40.4 ตามลำดับ แต่ไม่พบการถูกกระทำการรุณทางเพศ เมื่อวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการถูกกระทำการรุณของเด็ก คือ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปกครอง ได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนบุตร และพฤติกรรมการเล่น การพนัน ลักษณะครอบครัว ได้แก่ ประเภทครอบครัว ลิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เด็กที่มีแนวโน้มต่อการกระทำการรุณกรรม คือเด็กที่เป็นลูกเลี้ยงหรือลูกบุญธรรม เด็กที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ เด็กที่อยู่กับผู้ปกครองที่มีลักษณะ ดังนี้คือ ประกอบอาชีพใช้แรงงาน การศึกษาต่ำ มีลูกหลายคน และชอบเล่นการพนัน เด็กที่อยู่ในครอบครัวลักษณะ ดังนี้คือ ครอบครัวเดียว สิ่งแวดล้อมมีความแออัด เศรษฐกิจต่ำ มีสัมพันธภาพในครอบครัวไม่ดี และครอบครัวที่มีภาวะวิกฤตสูง

สิริรัตน์ ดาวรุวรรณ (2534) ได้ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เด็กและเยาวชนต่อการดำเนินงานฝึกอบรม และการจัดบริการทางสังคมสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานพินิจและคุ้มครองเด็กสองขลາ ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานฝึกอบรมและการจัดบริการทางสังคมสงเคราะห์อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่เด็กและเยาวชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานฝึกอบรม และการจัดบริการทางสังคมสงเคราะห์อยู่ในระดับดี และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานกับเด็กและเยาวชน ต่อการดำเนินงานฝึกอบรม และการจัดบริการทางสังคมสงเคราะห์ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ชวลดิศ อิศรางกูร ณ อยุธยา (2535) ศึกษาปัญหาของเด็กด้อยโอกาสใน 17 จังหวัดภาคเหนือ พบว่า ลักษณะปัญหาที่เด็กด้อยโอกาสประสบอยู่มาจากการปัญหาทางด้านครอบครัวของเด็ก มีปัญหาความยากจน ความอ่อนชลอุ่นและการดูแลอย่างไม่ถูกต้อง ทำให้เด็กเหล่านี้ที่ด้อยโอกาสอยู่แล้ว มีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากสังคม นอกจากนั้นในรายละเอียดพบว่า ปัญหาด้านครอบครัวเป็นผลมาจากการที่พ่อแม่ไม่มีการวางแผนครอบครัวอย่างมีคุณภาพ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาแก่เด็กที่เกิดมา นอกจากนี้พัฒนาการทางด้านสติปัญญาที่ไม่ได้รับการดูแลอย่างถูกต้องในเรื่องของอาหาร การดูแลสุขภาพอนามัย ส่วนมีผลกระทบจากการขาดความรู้ ความเข้าใจของพ่อแม่และแม่ และความไม่เข้าใจสภาพแวดล้อมซึ่งส่งผลให้เด็กมีพฤติกรรมที่แตกต่างจากเด็กปกติ ทำให้กลับเป็นเด็กที่มีปัญหาในที่สุด

## บทที่ ๓

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### วิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี ” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยอาศัยวิธีการวิจัยเชิงปรินาม (Quantitative Research) ประกอบการศึกษา

#### ประชากรในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และ เด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรีโดยจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยสามารถจำแนกออกได้ดังนี้

#### จำนวนประชากรจำแนกตามประเภท

ประเภทของประชากร	จำนวน(คน)
1. เจ้าหน้าที่	31
2. เด็ก	135
รวม	166

ที่มา : สถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี กองส่งเคราะห์และบุคคลวัยรุ่น,  
(เอกสารไม่ปรากฏ)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ชุด มีประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

##### แบบสอบถามชุดที่ 1 (เจ้าหน้าที่)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา ศาสนา การศึกษา สถานภาพสมรส ข้อมูลการมีบุตรตำแหน่งหรือระดับงานที่ทำอยู่ ระยะเวลาที่เข้ามาทำงาน จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 การติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์ จำนวน 3 ข้อโดย เป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิกิเตอร์ต (Likert) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความต้องการของเด็กในสถาน สงเคราะห์ จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 4 การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็กในสถานสงเคราะห์จำนวน 6 ข้อ โดย เป็นมาตราประเมินค่า(Rating Scale) ตามวิธีของลิกิเตอร์ (Likert) 5 ระดับจำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ

#### แบบสอบถามชุดที่ 2 (เด็ก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา (ระยะเวลาที่ อยู่ในสถานสงเคราะห์ สาเหตุที่เข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์ ครูในแฟ้มประวัติเด็ก) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความต้องการของเด็กในสถานสงเคราะห์ จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 การสื่อสารของเด็กในสถานสงเคราะห์ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ข้อ

นอกจาก การใช้แบบสัมภาษณ์กับเด็กแล้ว ผู้วิจัยจะใช้การสังเกตการณ์ เพื่อให้งานวิจัยชัด เจนยิ่งขึ้น เช่น สังเกตการณ์สื่อสารระหว่างเด็กกับเจ้าหน้าที่ สังเกตการณ์การสื่อสารระหว่างเด็กใน สถานสงเคราะห์ ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของเด็ก

#### เกณฑ์การให้คะแนน

การให้คะแนนของแต่ละคำตอบเพื่อวัดความคิดเห็นสำหรับคำตามเชิงบวก (Positive) ค่าคะแนนจะเป็นดังนี้

ทุกครั้ง, มากที่สุด	5 คะแนน
บ่อย, มาก	4 คะแนน
บางครั้ง, ปานกลาง	3 คะแนน
นาน ๆ ครั้ง, น้อย	2 คะแนน
ไม่เคย, น้อยที่สุด	1 คะแนน

**การให้คะแนนของแต่ละคำตอบเพื่อวัดความคิดเห็นสำหรับคำตามเชิงลบ  
(Negative) คำคะแนนจะเป็นดังนี้**

มากที่สุด	1 คะแนน
มาก	2 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	4 คะแนน
น้อยที่สุด	5 คะแนน

นำช่วงคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มาจัดแบ่งเป็น 5 ช่วง ซึ่งกำหนดคะแนนของแต่ละช่วงดังนี้

คะแนนระหว่าง	1.00-1.50	อยู่ในระดับน้อยที่สุด, ไม่เคย
คะแนนระหว่าง	1.51-2.50	อยู่ในระดับน้อย, นาน ๆ ครั้ง
คะแนนระหว่าง	2.51-3.50	อยู่ในระดับปานกลาง, บางครั้ง
คะแนนระหว่าง	3.51-4.50	อยู่ในระดับมาก, บ่อย
คะแนนระหว่าง	4.51-5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด, ทุกครั้ง

### การทดสอบเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามจะนำเสนอเพื่อการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ของกรมประชาสงเคราะห์ และปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสม แล้วทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด โดยแบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์ 5 คน และเด็ก 5 คน (การทดสอบแบบสอบถามนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างในสถานสงเคราะห์อื่นที่มีสภาพแวดล้อมใกล้เคียงกับสถานที่จริง เพื่อมิให้กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษาได้รู้ถึงความก่อคิด นักเรียนและเด็กจะไม่ทราบว่าจะมีการทดสอบแบบสอบถาม ให้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีของ cronbach (Cronbach) เท่ากับ .94 แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ทำการแจกแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่จำนวน 30 คน และใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์เด็กด้วยตนเองจำนวน 84 คน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สื่อจากเอกสาร ตัวรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายงานต่าง ๆ ของกรมประชาสงเคราะห์  
 2. สื่อจากสถานที่ โดยแยกแบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่ และใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์เด็ก รวมทั้งใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมเพิ่มเติมรายละเอียดของการสัมภาษณ์ เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้ผู้วิจัยต้องผสานวิธีในการเก็บข้อมูลในแต่ละครั้ง ตามสภาพแวดล้อมจะเอื้ออำนวย วิธีการคั่งกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม จะใช้แบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่ และจะใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์เด็ก ในกรณีเดือนนี้แต่ละคนมีความพร้อมในการสัมภาษณ์มากน้อยต่างกัน การเรียงลำดับค่า답 และการให้ความสำคัญแต่ละค่า답ซึ่งมีความแตกต่างกันไป บาง คนให้ความสนใจที่คุณภาพเดียว เช่น ความสามารถ แต่ละประดิษฐ์ได้อย่างละเอียดในวันแรก ๆ ของการสัมภาษณ์ แต่บาง คนอาจต้องอาศัยระยะเวลาในการทำความคุ้นเคย จึงจะได้ข้อมูลอย่างที่ต้องการ

2.2 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การที่ผู้วิจัยจะต้องเข้าไปศึกษานั้น จะต้องบอกรวบถุประสงค์ให้กับหน่วยงาน ได้รับทราบ และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้นไม่สามารถกระทำได้ เพราะอาจจะไม่ได้ผลตามสภาพความเป็นจริง ดังนั้นจะใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมเฉพาะกับเด็กเท่านั้น

การสังเกตแบบมีส่วนร่วมนั้น ผู้วิจัยจะเข้าไปร่วมกิจกรรมที่สามารถมีส่วนร่วมกับเด็กได้ และจะมีการซักถามในลักษณะ สนทนากับเด็ก ไม่เป็นทางการ ได้แก่ การชวนพูดคุยในช่วงที่ว่างจากงานหรือระหว่างร่วมทำกิจกรรม ทั้งนี้ผู้เริ่มหัวข้อสนทนาอาจเป็นผู้วิจัยหรือเด็กก็ได้ ซึ่งจะทำให้เห็นชอบเข้าใจความสนใจ และความรู้สึกนึกคิดลึก ๆ ซึ่งค่อยๆ เปิดออกมาก การสนทนารือพูดคุยแบบไม่เป็นทางการนี้ อาจเป็นไปในลักษณะที่ผู้วิจัยกับเด็กเพียง 1 คน หรือในลักษณะผู้วิจัยกับเด็กหลายคน การพูดคุยกับตามลำพังจะทำให้เด็กนิ่ม怩 และกล้าเล่าเรื่องเล่าต่าง ๆ ได้ละเอียด แต่การพูดคุยกันเป็นกลุ่ม ก็จะทำให้เราเข้าใจถึงปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม และขอเข้าใจความสนใจของกลุ่มย่อย อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในระดับลึกได้หนทางหนึ่ง

2.3 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม จะเป็นการสังเกตการณ์ที่ผู้วิจัยจะเฝ้าสังเกตอยู่ร่วงนอก กระทำตนเป็นบุคคลภายนอกโดยไม่เข้าไปร่วมกิจกรรมที่เด็กทำอยู่ โดยจะสังเกตการณ์อยู่ห่าง ๆ เช่น การพูดคุยระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็ก หรือระหว่างเด็กด้วยกัน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แล้วนำมารวบรวมในส่วนของการวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ โดยแบ่งตามลักษณะของข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปรินิมาณ ได้แก่ ข้อมูลทางประชากร ข้อมูลการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์ ข้อมูลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความต้องการของเด็กในสถานสงเคราะห์ ข้อมูลความต้องการของเด็ก ข้อมูลการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็ก การสื่อสารของเด็กด้วยกันเอง ที่ไม่ใช่เหตุผลและการแสดงความคิดเห็นที่มีความหลากหลายของข้อมูล วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ/ค่าเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลด้วยตาราง

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ ข้อมูลที่หลากหลายจากความคิดเห็นหรือจากประสบการณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะนำมารวบรวมแล้วนับและคำนวณค่าร้อยละ ดังนี้

2.1 ทบทวนข้อมูลที่กุ่มตัวอย่างให้นาทั้งหมดในแต่ละข้อคำถาม นำคำตอบที่ได้ทั้งหมดมาจัดหมวดหมู่ของข้อความ โดยจัดข้อความที่มีความหมายคล้ายหรือใกล้เคียงกันที่สุดไว้ด้วยกันตามลักษณะข้อความที่ปรากฏ

2.2 นำข้อมูลที่จัดเป็นหมวดหมู่แล้วมาศึกษา ให้ชื่อหมวดหมู่ข้อมูลเหล่านั้นใหม่ โดยมีความหมายครอบคลุมข้อมูลทั้งหมด และใช้วิธีเชิงพรรณนา

## การนำเสนอผลการวิจัย

การนำเสนอข้อมูลในการวิจัยเรื่อง “การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี” มีสาระในการนำเสนอทั่วไปในแบบของการพรรณนาและตารางดังต่อไปนี้

1. การนำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี

2. การนำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี

3. การนำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารของเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี

4. การนำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง "การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี" ได้ทำการศึกษาจากเอกสาร ทะเบียนประวัติของเด็ก สังเกตพฤติกรรมของเด็ก และใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มประชากรเป้าหมาย 2 กลุ่ม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ข้อมูลจากการวิจัยแบบสังเกต(Observation)

2. ข้อมูลที่ศึกษาจาก เจ้าหน้าที่ของสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี ได้แก่ หัวหน้าสวัสดิการสังเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานอบรมและฝึกวิชาชีพ นักประชาสังเคราะห์ พยานาล พี่เลี้ยง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรวม 30 คน

3. ข้อมูลที่ศึกษาจากเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี อายุตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 84 คน

#### 1. ข้อมูลการวิจัยแบบสังเกตและการสอบถามเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม

จากการสังเกตในด้านการศึกษาพบว่า เด็กส่วนใหญ่ที่เรียนชั้นประถมศึกษามีอายุตั้งแต่ 10-16 ปี อายุที่แตกต่างกันเนื่องมาจากเด็กบางคนไม่เคยได้รับการศึกษา พอย้ายมาอาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่จะให้เด็กเริ่มเรียนใหม่ และมีเด็กบางกลุ่มที่ไม่สามารถเข้ารับการศึกษาตามโรงเรียนปกติได้เนื่องจากเอกสารไม่พร้อม ติดปัญญาช้า หรือไม่ชอบเรียนร่วมกับเพื่อนที่อายุน้อยกว่า เจ้าหน้าที่จึงจัดการศึกษานอกโรงเรียนขึ้นให้กับเด็กกลุ่มโดยเฉพาะ

จากการสอบถามเพิ่มเติมข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษานอกโรงเรียน(ก.ศ.น.)จากครูเสริม กล่าวว่า " การศึกษานอกโรงเรียน มีไว้สำหรับเด็กที่มีปัญหาเกี่ยวกับเอกสาร สำเนาทะเบียนบ้าน บางส่วนอายุเกินกว่าที่จะเข้าเรียนในโรงเรียนปกติได้ แล้วจะมีเด็กที่ปัญญาช้า ที่จะเรียนอยู่ในสถานสงเคราะห์ เพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษาให้สูงขึ้น ให้เด็กได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง พัฒนาด้านความคิด โดยสอดแทรกเรื่องของการเรียนรู้ การคิด กระบวนการคิด ให้เข้าคิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาเป็น...จริง ๆ แล้วหลักสูตรนี้ จะกำหนดให้ผู้เรียนต้องเรียนหมวดวิชาบังคับ 4 หมวดวิชา และเลือกเรียนหมวดวิชาเลือกไม่น้อยกว่า 3 หมวดวิชา แต่ในการนำหลักสูตรมาใช้กับเด็กกลุ่มนี้ ไม่ได้สอนตามหลักสูตรทั้งหมด แต่จะไปเพิ่มในส่วนของเนื้อหาและกิจกรรม" และจากการสังเกตเพิ่มเติม พบว่า สภาพการสอนโดยทั่วไปจะสอนเป็นกลุ่ม แต่ก็จะมีบางสำหรับเด็กบางคนที่อาจต้องคุ้มครองพิเศษ เนื่องจากค่อน

ข้างนี้ปัญหาด้านการเรียน ครูผู้สอนจะต้องให้ความสนใจและให้กำลังใจกับเด็กอย่างมาก พยายามให้เด็กได้เห็นตัวอย่างคนที่ประสบความสำเร็จในชีวิต เพื่อให้มีกำลังใจ มองเห็นโอกาสที่จะสามารถเป็นในสิ่งที่หวังได้ เพราะการที่จะต้องรับภาระที่มากเกินเด็กในวัยเดียวกัน ย่อมทำให้เกิดความท้อแท้ได้ นอกจากเรียนในห้องเรียนแล้ว ครูผู้สอนได้จัดกิจกรรมกลุ่มเช่น ได้แก่ ให้เด็กช่วยกันบำเพ็ญประโยชน์ในการปลูกต้นไม้ ทำอาหาร ทำสิ่งของประดิษฐ์ต่างๆ ออกกำลังกาย จัดบอร์ดนิทรรศการ

### 1.1 การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงชั้นหัวคละระบุรี

จากการสังเกตและการพูดคุยกับเด็กในสถานสงเคราะห์ ผู้วิจัยพบว่า เด็กส่วนใหญ่เคราะฟ เชือฟัง และปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ และจะสนิทสนม ไว้วางใจแม่บ้านมากที่สุด เพราะแม่บ้านจะเป็นผู้ที่ดูแลเด็ก แม่บ้านบางท่านช่วยเด็กเรียนด้วย เอาใจใส่เด็กเป็นอย่างดี พูดคุยกับเด็กด้วยความเป็นกันเอง แต่แม่บ้านบางท่านค่อยข้างคุ้น และจะเข้มงวดกับเด็ก เนื่องจากมีเด็กที่ดูแลมาก ซึ่งในแต่ละห้องมีเด็กประมาณ 42-44 คน มีแม่บ้านประจำห้อง ๆ ละ 2 ท่าน ทำให้เพิ่มภาระหน้าที่อย่างมากกับแม่บ้านที่มีอยู่ในสถานสงเคราะห์ ปัญหาที่กระทบต่อเจ้าหน้าที่คือ ความเครียด การไม่ได้พักผ่อน ภาระมีอยู่น้ำหนา เหล่านี้จึงเป็นผลผลกระทบสู่เด็กโดยตรง คือ กล้ายเป็นผู้ที่ต้องรองรับภาระของเจ้าหน้าที่บังคับ เช่น เด็กทำผิดแม่บ้านก็จะว่า ดู ค่า ตีเด็ก ฯลฯ นักสังคมสงเคราะห์เป็นอีกท่านที่เด็กให้ความเคารพเชือฟัง และสนิทสนมไว้ใจ เด็กจะเข้าไปสัมภានด้วย ตัวตน ด้วยความเป็นอิสระ แม่เด็กมีปัญหาที่จะรับฟัง และช่วยแก้ปัญหาให้กับเด็กอย่างใจเย็น

นอกจากนี้ยังมีเด็กอีกจำนวนหนึ่งที่ชอบจับกลุ่มพูดคุยกันเวลาที่เจ้าหน้าที่ท่านใดที่เด็กไม่ชอบเดินผ่าน จากการเข้าไปปรับเปลี่ยนพูดคุยกับเด็ก พบร่วม ว่า เด็กไม่ชอบแม่บ้านกลุ่มและพยาบาล ที่ไม่ชอบแม่บ้านกลุ่ม เพราะเป็นคนพูดเสียงดัง ชอบดู และออกคำสั่ง บางครั้งเด็กไม่ทำความเข้าใจกับคำสั่งก็จะถึงขั้นลงไม้ลงมือ แม่บ้านกลุ่มเป็นผู้ดูแลเด็กเล็กและเด็กปัญญาช้า จึงทำให้เกิดอารมณ์ขุนمه็เป็นประจำ ส่วนที่ไม่ชอบพยาบาล เพราะเมื่อเด็กเข้าไปพูดคุยกับพยาบาลจะถือตัวไม่ให้ความเป็นกันเองกับเด็ก เมื่อเด็กเข้าไปหาเวลาไม่สบาย ก็ชอบว่าเด็กกว่าสามอย และเมื่อพยาบาลมีเรื่องขัดแย้งกับเด็กคนใด ก็จะไม่ยอมรักษาให้

ระยะเวลาที่ผู้วิจัยเข้าไปพักอยู่ในสถานสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่ได้จัดกิจกรรมด้านนันทนาการให้แก่เด็กได้เข้าร่วม คือ ออกไปทัศนศึกษา วัดไก่ตี ๆ สถานสงเคราะห์ ครึ่มเวลต์ เมื่อยังสถานสงเคราะห์คนชรา ๆ จะมีเด็กประจำเรียกว่า หลานบุญธรรม ซึ่งในสถานสงเคราะห์คนชราจะมีจำนวนน้อยกว่าเด็กในสถานสงเคราะห์ ทำให้เด็กไม่ได้ไปกับทุกคน และเจ้าหน้าที่ไม่ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ทำให้มีเด็กบางคนเกิดความน้อยใจ นอกจากนั้นยังจัดกิจกรรมเกี่ยวกับอาชีพเสริม เช่น นำหีคนางฟ้า-กล้วย นาแปรรูป ชาลาเปา ออกไม้ประดิษฐ์ ภาครูปฯลฯ และเมื่อถึง

เทศบาลต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ก็จะจัดกิจกรรมขึ้น เช่น วันลอยกระทง มีการจัดกิจกรรมประดับกระทง โดยแต่ละกลุ่มเจ้าหน้าที่จะให้มีตั้งแต่เด็กเล็กจนขึ้นเล็กโตเพื่อให้เกิดความสนേหากันและเพื่อฝึกให้เด็กได้ทำงานร่วมกัน

หน้าที่ความรับผิดชอบของเด็กที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ทำความสะอาดสถานสงเคราะห์ คูแปลเด็กเล็ก เพาะเห็ดนางฟ้า รณรงค์ไม้ จัดดอกไม้ และขายเห็ด เมื่อเด็กทำความผิด เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะใช้การลงโทษทางวิชาชีพ ซึ่งได้แก่ การว่ากล่าวตักเตือน และในบางครั้งเด็กจะถูกลงโทษทางร่างกายด้วย เช่น ทุบตีด้วยมือ หรือใช้ไม้เรียว และจากการสัมภาษณ์เด็กเกี่ยวกับไทยที่เด็กเคยได้รับมากที่สุด ได้แก่ ว่ากล่าวตักเตือน วิ่งรอบสนาม เนี่ยนตี ตามลำดับ จากการสังเกตพบว่าเมื่อเด็กทำผิด เช่น ออกไปนอกสถานสงเคราะห์โดยไม่อนุญาตให้ทราบ ทะเลกันเพื่อน ทำงานไม่เรียบร้อย หนีออกจากสถานสงเคราะห์ ลักขโมยฯลฯ เด็กจะถูกลงโทษด้วยการว่ากล่าวตักเตือนแต่เจ้าหน้าที่บางท่าน ว่ากล่าวเด็กด้วยด้อบคำที่รุนแรงและลงมือลงไม้กันเด็ก และนิ่งท่านให้เด็กรับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น เช่น ตัดหญ้า ทำความสะอาดหอ-โรงอาหาร ไม่ให้ออกนอกสถานสงเคราะห์ ตัดเงินค่าขนม และเด็กบางคนทำผิดซ้ำแล้วซ้ำเล่าซึ่งถ้าเป็นพฤติกรรมขั้นรุนแรง เจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์ก็จะส่งเด็กไปปรึกษากับนักจิตวิทยาและส่งไปในสถานที่ดูแลเด็ก ในที่สุด

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมของนักสังคมสงเคราะห์เกี่ยวกับการสื่อสารกับเด็กที่มีปัญหาทางพฤติกรรม ได้กล่าวว่า “ การรับผิดชอบหน้าที่ในส่วนนี้จะต้องรู้ประวัติของเด็กไม่ว่าจะเป็นเรื่องครอบครัว การศึกษา สุขภาพ พัฒนาทางทุกด้าน โดยพยายามเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเด็กให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาด้วยตัวเอง เพราะพิจารณาเป็นคนดูแลใกล้ชิดกับเด็กมากที่สุด ...พยายามหากิจกรรมในการพัฒนาเด็ก เช่น พัฒนาการทำงานด้านสังคมให้เด็กรู้จักการเสียสละ หรือการทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น ซึ่งพิจารณาหากิจกรรมการละเล่นต่าง ๆ และให้เด็กได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือนิสั่นร่วมนากที่สุด ”

## 1.2 การสื่อสารระหว่างเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี

เด็กส่วนใหญ่ในสถานสงเคราะห์มักเลือกคนเพื่อนที่มีอายุใกล้กัน และอยู่กันเป็นกลุ่ม แต่มีเด็กบางคนที่ไม่สามารถเข้ากับเพื่อนได้ โดยปกติเด็กในสถานสงเคราะห์จะรักใครสนิทสนมกันแต่ในบางครั้งเด็กมีความขัดแย้งกันเกิดขึ้น ซึ่งความขัดแย้งของเด็กมักมาจากบุคคล 2 ฝ่าย เช่น การทะเลกันสาเทหต์ส่วนใหญ่มาจากการความอยากรู้สิ่งของฯ เพื่อนเนื่องจากเวลาที่บุคคลภายนอกริบากของ บางครั้งได้ของที่แตกต่างกันออกไปบ้าง ของไม่ครบจ้านวนเด็กบ้าง เด็กก็จะเกิดความอิจฉากัน จึงเกิดการแย่งของเล่นหรือแย่งความเป็นเจ้าของในสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อเด็กคนหนึ่งมีของเล่นaway ๆ อีกคนหนึ่งเห็นเข้าก็อยากได้มาเป็นเจ้าของคนบ้าง เจ้าของเดินก้าวหน้ารักษาป้องกันของเข้าไว้ เพราะ

ถือว่าเป็นของเข้า เมื่อคนหนึ่งห่วงเห็นมากอีกคนหนึ่งก็ยิ่งยากได้มา ครั้นไม่อาจเอามาได้โดยวิธี ละม่อนก็จะต้องใช้กำลังเข้ายื่นเมื่อการทະเตะและทุบตีก็จะเกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้เมื่อเด็กทະเตะกัน ต่าง คนก็ต่างงูโจนโดยใช้มือทุบตี หยิกช่วน หวังป่าสิ่งของ และใช้วาจาค่าด้วยถ้อยคำหยาบคายเพิ่มขึ้น ด้วย

กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่จัดขึ้นในแต่ละครั้งเด็กส่วนใหญ่จะชอบเข้ากันเพื่อนในการทำกิจกรรม กิจกรรมที่เด็กให้ความสนใจและชอบมากที่สุด คือ กีฬา เช่น การจัดแข่งกีฬาระหว่างสถานี สองเคราะห์ ซึ่งเด็กจะให้ความสนใจมาก เพราะจะมีขึ้นปีละครั้ง โดยเจ้าหน้าที่จะแบ่งเด็กออกเป็น กลุ่มๆ เพื่อจัดซ้อมกีฬาแต่ละประเภทตามความสามารถของเด็ก เช่น บาสเก็ตบอล วอลเล่ย์บอล วิ่ง ฯลฯ ส่วนเด็กที่กล้าแสดงออกก็จะให้เป็นเชียร์ลีดเดอร์ นอกจากนั้นเด็กยังให้ความสนใจกิจกรรมเกี่ยวกับงานรื้นเริง เช่น วันลอยกระทง มีการจัดกิจกรรมเพื่อประมวลกระทง วันปีใหม่เจ้าหน้าที่จะให้เด็กในแต่ละห้องจัดการแสดง 1 ชุด เพื่อให้เด็กได้แสดงความสามารถ แต่เด็กที่ได้แสดงส่วนใหญ่จะเป็นเด็ก トイ ในตอนกลางคืนเจ้าหน้าที่จะใช้โรงอาหารจัดเป็นเทศกาลดีก ฯ ได้สนุกสนานกันซึ่งเด็กส่วนใหญ่ จะกล้าแสดงออก ทำให้เด็กมีความสุขมากเวลาที่ได้ยินเสียงเพลง แต่ก็จะมีเด็กบางคนชอบนั่งคุยเพื่อน เดินและปรบมือตามจังหวะ บางคนนั่งเฉย เป็น และไม่ชอบอยู่ในที่ ฯ มีคนเยอะ ฯ ในขณะที่บางคน ไม่ค่อยสนใจที่จะร่วมกิจกรรมสักเท่าไร เนื่องจากไม่เต็มใจที่จะเข้ากันกันเพื่อนที่ตนเองอยู่ หรือไม่ค่อยชอบเข้ากันกับเพื่อน ฯ เพราะเพื่อนไม่ยอมรับ กิจกรรมที่เด็กไม่ค่อยให้ความสนใจมากนัก ได้แก่ การบำเพ็ญประโยชน์ เช่น บุคคล ตัดหญ้า ซึ่งการจัดกิจกรรมนี้ มีเด็กบางคนที่มีอำนาจ จะสั่งให้เด็กเด็กหรือเด็กที่ตนสามารถปอกครองได้ทำงานมากกว่าคน

กิจกรรมต่าง ๆ ที่เด็กทำในวันหยุดหรือเวลาที่ว่างจากการที่ตนเองได้รับมอบหมาย เด็ก ส่วนใหญ่ใช้เวลาว่างดูโทรทัศน์ รายการโทรทัศน์ที่เด็กดูส่วนใหญ่จะเป็นรายการเบลส์ ฯ เช่น รายการระเบิดเดิมเทิง รายการเพลง ละคร เกมโชว์ ฯลฯ และมีบ้างที่เด็กทະเตะกัน เพราะแต่ละคนก็อย่าง คุณภาพที่ตนเองชอบ เนื่องจากแต่ละห้องก็จะมีโทรทัศน์ 1 เครื่องเท่านั้น ทำให้เด็กトイหรือเด็กที่มี อำนาจก็จะได้คุณภาพที่ตนเองชอบ เด็กบางกลุ่มจับกลุ่มกันเล่นนาฬิกา วอลเล่ย์บัลล์ และบางกลุ่มที่ ชอบแสดงออกก็ใช้วิทยุปีดเพลงเดันตามจังหวะ แต่จะมีเด็กบางคนที่ไม่สามารถเข้ากันเพื่อนได้ จะใช้ เวลาอ่านหนังสือ นอน นั่งเหมือนลอดอย นั่งร้องให้คนดีๆ และมีบางที่เด็กจะเข้ามาระบายน้ำทุกที่กับผู้ วิจัย

### 1.3 ความต้องการของเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี

ในด้านความต้องการเด็กส่วนใหญ่ต้องการความรัก ความอบอุ่น ความใกล้ชิด โดยเฉพาะเด็กเล็กต้องการให้แสดงออกโดยการเข้ามาสัมภากัด ทั้งผู้ชายและผู้หญิง เนื่องจากเด็กห่างจากครอบครัว บางคนไม่เคยได้รับความรักความอบอุ่นใดๆเลยจากครอบครัว แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีน้อยทำให้คุ้นเคยกันไม่ทั่วถึงทุกคน เด็กจะเกิดความน้อยใจคิดว่าเจ้าหน้าที่ไม่รักหรือรักน้อยกว่าเด็กคนอื่น และในบางครั้งเจ้าหน้าที่จะให้เด็กโคลุ่มเด็กในการทำงาน ทำให้เด็กโตใช้อำนาจเกินความจำเป็น เช่น ใช้คำพูดที่หยาบคาย ทุบตี และบางครั้งใช้ไม้ขู่หรือตีเด็กเล็กเวลาทำงาน นอกจากนี้ยังมีเด็กที่ปัญญาชั้นมากจะถูกใช้งาน เป็นเครื่องเล่นของเพื่อน และถูกรังแกเสมอ ๆ

นอกจากความรักแล้วเด็กยังต้องการความปลอดภัยหรือสิ่งที่ให้ความมั่นคง เช่น ต้องการสวัสดิการที่ดี ในเด็กบางรายมีความรู้สึกไม่ปลอดภัยถ้าครอบครัวหรือญาติมาเยี่ยม หรือรับเด็กให้ไปอยู่ในสภาพแวดล้อมเดิม ซึ่งต้องการได้รับการปกป้องจากเจ้าหน้าที่ เช่น ในประวัติเด็กเคยถูกกล่าวถวายเด็ก ใช้แรงงานทางเพศ หรือเลี้ยงดูไม่เหมาะสมตามกฎหมาย เด็กเหล่านี้ต้องการให้ทุกคนเห็นว่าเขาก็เป็นส่วนหนึ่งของบ้าน ซึ่งในเด็กบางคนไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนหรือเข้ากับเพื่อนไม่ได้ เช่นในเด็กที่มีการรับรู้ข้ามเด็กที่มีโรค เด็กที่มีนิสัยเรื่องความประพฤติฯลฯ

ในด้านสวัสดิการเด็กจะได้รับของใช้ประจำทุกด้าน เช่น แขนพู สนู ยาสีฟัน แปรงสีฟัน ผ้าอนามัย ฯลฯ แต่เนื่องจากเด็กในสถานสงเคราะห์มีจำนวนมากจึงได้ของจำนวนจำกัด ในบางครั้งถ้าไม่เพียงพอ เด็กก็จะเก็บเงินจากค่าขนมมาซื้อ ในเด็กบางรายต้องการเตียงประจำเป็นของตัวเอง ซึ่งเด็กต้องนอนกับพื้นจึงอยากมีเหมือนเพื่อนบ้าน จากการที่ผู้ดูแลได้สอบถามสามาเหตุจากเจ้าหน้าที่ กล่าวคือสามาเหตุประการแรกเนื่องจากสถานที่มีจำกัด จึงทำให้เด็กบางคนต้องนอนกับพื้น ประการที่สอง เด็กบางคนมีปัญหาในเรื่องการควบคุมระบบขับถ่ายเวลาอน บางคนต้องการให้เจ้าหน้าที่จัดหาตู้เก็บของให้เพียงพอ กับจำนวนเด็ก เนื่องจากเด็กบางคนต้องใช้ตู้ร่วมกับคนอื่น และบางคนต้องการให้ซ่อนแซนหรือทำตู้เก็บของให้แน่นหนากว่านี้ เพราะบางครั้งโคนเพื่อนจัดตู้ เป็นเหตุให้ของหาย

นอกจากที่กล่าวในข้างต้นแล้ว ยังมีสิ่งอื่นที่เด็กต้องการอีกคือ ในระหว่างปีภาคเรียนเด็กอยากให้เจ้าหน้าที่จัดหากิจกรรมหรืองานให้เด็กทำมากกว่านี้ เพราะเมื่อเด็กทำงานที่ตนเองรับผิดชอบเสร็จแล้ว เช่น ทำความสะอาดห้อง ล้างจาน เก็บขยะ ฯลฯ เด็กก็จะไม่มีอะไรทำ ซึ่งบางคนต้องการทำงานเพื่อยากริดมากเรื่องสภาพแวดล้อมเดิม และบางคนต้องการทำงานเพื่อเมื่อเข้าถึงกับเพื่อนแล้วเพื่อนไม่ยอมรับ ไม่มีใครเล่นด้วย

จากการสอบถามเด็กที่ถูกกล่าวถวายเด็ก ซึ่งบุคคลที่ทำร้ายเด็กได้แก่ พ่อแท้ ๆ ของตนเอง พ่อเลี้ยง ญาติ คนในราษฎร์ ใจกลางเมือง ใจกลางเมืองเด็ก ใจกลางเมืองเด็กที่รับรู้ว่าเด็กถูกทำร้ายจากพ่อ แต่เมื่อก็จะทำเป็นไม่รู้ไม่เห็น เพราะแม่เด็กคิดว่าเด็กว่าให้พ่อออกไปเพื่อหัวอกบ้าน ในบางกรณีเด็กคนเดียว กันโคนทั้งพ่อ ลุง และคนในราษฎร์ ใจกลางเมืองทำร้าย ซึ่งเด็กจะมีอาการซึมเศร้า บ่อยครั้งที่เด็กแอบร้อง

คนเดียว และในเด็กบางคนโคนพ่อทำลายทำให้เด็กเกลียดผู้ชาย สภาพจิตใจของเด็กจึงเปลี่ยนไปมีความรักแบบคู่รักกับเพศเดียวกัน ฯลฯ อีกสาเหตุหนึ่ง คือ ครอบครัวยังคงไม่ว่าจะเป็นครอบครัวที่บังเอิญความคิดอยู่ด้วยกัน หรือว่าอยู่เฉพาะบิดาหรือมารดา หรือบิดามารดาเสียชีวิตแล้วทั้ง 2 คน แต่ก็บังเอิญมีผู้พิพากษาน้องเลี้ยงดู ไม่ใช่เป็นเด็กที่ขาดความอบอุ่น แต่เป็นเด็กธรรมชาติทั่วๆไปที่อยู่ในครอบครัวที่มีฐานะยากจนเท่านั้น การนาอยู่ในสถานสงเคราะห์ทำให้เด็กมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีอาหารการกินที่หลับนอน เครื่องแต่งกาย ได้รับการศึกษา การดูแลสุขภาพอนามัยและสุขสนับสนุนอยู่ที่บ้านของตนเอง เป็นอย่างมาก เด็กนาอยู่สถานสงเคราะห์เปรียบเสมือนการนาอยู่โรงเรียนประจำ พอปีดภาคการศึกษาก็กลับไปอยู่บ้านและมีการติดต่อกับทางการเป็นประจำ ส่วนเด็กที่ไร้ที่พึ่ง/กำพร้า จะเป็นเด็กที่พ่อแม่ไม่มีความพร้อมที่จะเลี้ยงดู เมื่อคลอดเสร็จก็จะทิ้งไว้ที่โรงพยาบาล บางรายเป็นครอบครัวที่พ่อแม่ต้องไทย ถูกจำคุก และในบางรายเป็นเด็กเร่ร่อนต้องขอทานตามที่ต่างๆ เพื่อเลี้ยงชีพ

ในการณ์ที่เด็กถูกใช้แรงงาน/ทาazuun/เลี้ยงดูไม่เหมาะสม จากการสอบถามพบว่า บุคคลที่เด็กอยู่ด้วยมีความคุ้นเคย ทาazuun และເໝີນຕີ ໂດຍແພະພ່ອເລື້ອງ ແລະພ່ອແທ້ ທັນນີ້ມີເຫດຜຸດປະກອບຈາກພຸດຕິກຽມນີ້ສໍາເລັດເສີມເສີມສໍາເລັດ ພະນັນ ເປັນອົງກໍປະກອບໃຫ້ເຫັນໄດ້ຄ່າເຊັ້ນວ່າ ສ້າງພຸດຕິກຽມນີ້ສໍາຄວາມໂຫດຮ້າຍທາazuunຍ່າງນາກ ເຊັນຮ້າຍຍຸກພ່ອຂາຍເພື່ອນຳເງິນທີ່ໄດ້ໄປເລື້ອງครอบครัวເດືອກກິ່ຈໍາຍອນໄປอยู่กับคนอื่นພ່າຍສັງສາຮ່ອງ ແຕ່ເມື່ອເດືອກໄດ້ນາอยู่กับบุคคลທີ່ໜີ້ຕ້ວເດີມາ ຜົ່ງເດືອກເຮັດວຽກວ່າ ເດັກແກ່ ຈະໄຫ້ເລື້ອງເດືອກ ຂາຍນໍ້າເດັກ ທໍາຄວາມສະອາດ ເວລາທີ່ເດືອກທໍາໄມ້ຖືກໃຈກີ່ຈະໃຫ້ດິ່ງຂອງຂວາງປາ ເພີ່ນຕີ ອຸກໜັງ ຈົນເດືອກໄມ້ສາມາດທານອູ້ຕ່ອໄປໄດ້ ໃນທີ່ສຸດເດືອກຈຶ່ງຕັດສິນໃຈහີ່ນ ນອກຈາກນີ້ຍັງມີເດືອກທີ່ມີປັນຫາເຮືອງຄວາມປະພຸດຕິເກີນກວ່າທີ່ຜູ້ປັກຄອງຈະຄູແດໄດ້ ເດືອກກີ່ຈະຖືກສ່ານມາທີ່ສັນກົດສະ່າງ ເຊັ່ນ ເກຣ ໄກນີ້ເຮັນ ລັກໂນຍ ລລ່າ

## 2. ຊ້ອນຸລົດທີ່ສຶກນາຈາກເຈົ້າຫຼາກທີ່ໃນສັນກົດສະ່າງ

### ສ່ານທີ່ 1 ຊ້ອນຸລົດປະກາດ

ກາຣົວເຄຣະໜີ້ຂ້ອນຸລົດສ່ານນີ້ຈະເປັນກາຣົວເຄຣະໜີ້ຂ້ອນຸລົດເຫັນພຽບແຕ່ ໂດຍນໍາຂ້ອນຸລົດທີ່ໄດ້ມາຄຳນວຍເພື່ອຫາຄ່າຮ້ອຍລະ ເກີ່ວກັບ ເພີ ອາຍຸ ກົມືດຳເນາ ສາສນາ ກາຣົກນາ ສັນກົດສະ່າງ ຂ້ອນຸລົດການນີ້ບຸຕຮ ຕຳແໜ່ງຫຼີຍ້ວ່າ ດີເລີ່ມຕົ້ນໄດ້ ແລະຮະບະເວລາໃນການທຳການ ດັ່ງລັດກາຣົວເຄຣະໜີ້ໃນຕາງປະເທດໄປນີ້

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามเพศ**

เพศ	จำนวน N= 30	ร้อยละ
ชาย	8	26.67
หญิง	22	73.33
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานสังเคราะห์ที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงไปเป็นเพศชาย ร้อยละ 26.67

**ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละจำแนกของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอายุ**

อายุ	จำนวน N= 30	ร้อยละ
18-29 ปี	2	6.67
30-39 ปี	9	30.00
40-49 ปี	16	53.33
50 ปีขึ้นไป	3	10.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสถานสังเคราะห์ส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี ร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 30.00 ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.00 และช่วงอายุระหว่าง 18-29 ปี มีน้อยที่สุดคือร้อยละ 6.67

**ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละจำแนกของเจ้าหน้าที่จำแนกตามภูมิลำเนา**

ภูมิลำเนา	จำนวน N= 30	ร้อยละ
สารบุรี	18	60.00
ลพบุรี	4	13.33
กรุงเทพมหานคร	2	6.67
อุบลราชธานี	2	6.67
ชัยภูมิ	1	3.33
นนทบุรี	1	3.33
อ่างทอง	1	3.33
สิงห์บุรี	1	3.33
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสถานสังเคราะห์มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดสารบุรีมากที่สุด ร้อยละ 60.00 รองลงมาคือจังหวัดลพบุรี ร้อยละ 13.33 ส่วนจังหวัดกรุงเทพมหานครและจังหวัดอุบลราชธานีมีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 6.67 และจังหวัดที่เจ้าหน้าที่มีภูมิลำเนาอยู่น้อยที่สุดมีจำนวนเท่ากัน 4 ราย ได้แก่ จังหวัดชัยภูมิ นนทบุรี อ่างทอง สิงห์บุรี คิดเป็นร้อยละ 3.33

**ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามศาสนา**

ศาสนา	จำนวน N= 30	ร้อยละ
พุทธ	30	100.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสถานสังเคราะห์ทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 100.00

**ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามการศึกษา**

การศึกษา	จำนวน N= 30	ร้อยละ
ประถมศึกษา	1	3.33
มัธยมศึกษาปีที่ 3	7	23.33
มัธยมศึกษาปีที่ 6	5	16.67
ปวช.	5	16.67
ปวส.	2	6.67
ปริญญาตรี	9	30.00
ปริญญาโท	1	3.33
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ในสถานลงทะเบียนศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 30.00 รองลงมาได้แก่ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 ร้อยละ 23.33 ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 และ ระดับปวช. มีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 16.67 ระดับ ปวส. ร้อยละ 6.67 ระดับประถมศึกษาและ ปริญญาโทน้อยที่สุดมีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 3.33

**ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามสถานภาพการสมรส**

สถานภาพการสมรส	จำนวน N= 30	ร้อยละ
โสด	4	13.33
สมรส	20	66.67
ม่าย	4	13.33
แยกกันอยู่	2	6.67
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในสถานลงทะเบียนศึกษาที่สมรสเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาสถานภาพโสดและม่ายมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และมี สถานภาพแยกกันอยู่น้อยที่สุด ร้อยละ 6.67

**ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามข้อมูลการมีบุตร**

ข้อมูลการมีบุตร	จำนวน N= 30	ร้อยละ
ไม่มีบุตร	9	30.00
1 คน	10	33.33
2 คน	6	20.00
3 คน	4	13.33
4 คน	1	3.33
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ในสถานสังเคราะห์มีบุตรจำนวน 1 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ไม่มีบุตร ร้อยละ 30.00 มีบุตร 2 คน ร้อยละ 20.00 มีบุตร 3 คน ร้อยละ 13.33 และมีบุตรจำนวน 4 คนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.33

**ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามตำแหน่งหรือระดับงาน**

ตำแหน่งหรือระดับงาน	จำนวน N= 30	ร้อยละ
หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสังเคราะห์ (เจ้าพนักงานอบรมและฝึกวิชาชีพ)	1	3.33
นักสังคมสังเคราะห์	1	3.33
นักประชาสังเคราะห์	1	3.33
ครูฝึกวิชาชีพ	1	3.33
ครูสอนเสริม	2	6.67
พยาบาล	1	3.33

**ตารางที่ 8(ต่อ) จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่งานแผนกตามตำแหน่งหรือระดับงาน**

ตำแหน่งหรือระดับงาน	จำนวน N= 30	ร้อยละ
พี่เลี้ยง	7	23.33
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	1	3.33
เจ้าหน้าที่ช่วยงานการเงิน	1	3.33
เจ้าหน้าที่ประชาสงเคราะห์	1	3.33
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	1	3.33
เจ้าหน้าที่พิมพ์คิด	1	3.33
เจ้าหน้าที่รับเลี้ยงและพัฒนาเด็ก	2	6.67
พนักงานขับรถยก	2	6.67
คนครัว	2	6.67
คนสวน	5	16.67
รวม	30	100.00

ตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่พี่เลี้ยงมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.33 รองลงมาได้แก่ คนสวน ร้อยละ 16.67 ครูสอนเสริม, เจ้าหน้าที่รับเลี้ยงและพัฒนาเด็ก, พนักงานขับรถยก, คนครัว มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และหัวหน้าฝ่ายสวัสดิการ สงเคราะห์และเจ้าหน้าที่พนักงานและฝึกอบรมวิชาชีพ, นักสังคมสงเคราะห์, นักประชาสงเคราะห์, ครูฝึกวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี, เจ้าหน้าที่ช่วยงานการเงิน, เจ้าหน้าที่ประชาสงเคราะห์, เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลและเจ้าหน้าที่พิมพ์คิดมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.33

**ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระยะเวลาที่เข้ามาทำงาน**

ระยะเวลาที่เข้ามาทำงาน	จำนวน N= 30	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	4	13.33
1-3 ปี	2	6.67
4-6 ปี	1	3.33
7-9 ปี	3	10.00
10 ปีขึ้นไป	20	66.67
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ในสถานสังเคราะห์มีระยะเวลาที่เข้ามาทำงานอยู่ ในช่วง 10 ปีขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมาต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 13.33 ช่วง 7-9 ปี ร้อยละ 10.00 ช่วง 1-3 ปี ร้อยละ 6.67 และระยะเวลาที่เข้ามาทำงานน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.33

**ส่วนที่ 2 การศึกต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน**

ในส่วนที่ 2 นี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและนำเสนอด้วยมุด เป็นตารางเกี่ยวกับวิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงาน วิธีการที่เจ้าหน้าที่ใช้ศึกต่อสื่อสารกับหัวหน้า ดังผลการวิเคราะห์ในตารางด้านไปนี้

**ตารางที่ 10 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่จำแนกตามวิธีการที่หัวหน้าสั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร**

วิธีการที่หัวหน้าสั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร	ทุกครั้ง	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย	รวม	ค่าเฉลี่ย
10.1 เรียกเข้าพบเป็นการส่วนตัว	6.67	3.33	33.33	36.67	20.00	100	2.40
10.2 เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง	3.33	16.67	46.67	13.33	20.00	100	2.70
10.3 เรียกประชุม	16.67	26.67	33.33	23.33	-	100	3.37
10.4 ใช้บันทึกอย่างเป็นทางการ	10.00	16.67	20.00	13.33	40.00	100	2.43
10.5 ใช้บันทึกอย่างไม่เป็นทางการ	-	-	20.00	46.67	10.00	100	1.87
10.6 สั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน	3.33	16.67	23.33	36.67	20.00	100	2.47
<b>วิธีการที่หัวหน้าสั่งงานหรือติดต่อสื่อสารเฉลี่ย</b>							<b>2.54</b>

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า หัวหน้าใช้วิธีการสั่งงานหรือติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ในสถานส่งเคราะห์มากที่สุดคือ เรียกประชุม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.37 รองลงมาคือ เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.70 หัวหน้าสั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.47 และวิธีการที่หัวหน้าสั่งงานหรือติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่น้อยที่สุดคือ การใช้บันทึกอย่างไม่เป็นทางการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.87

**ตารางที่ 11 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่จำนวนวิธีการติดต่อสื่อสาร  
ในการปฏิบัติงานไม่เข้าไปในสังงานของหัวหน้า**

วิธีการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานไม่เข้าไปในสังงานของหัวหน้า	ทุกครั้ง	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย	รวม	ค่าเฉลี่ย
11.1 เข้าพบตามหัวหน้าโดยตรง	53.33	13.33	26.67	6.67	-	100	4.13
11.2 ใช้บันทึกตามหัวหน้า	-	3.33	6.67	-	90.00	100	1.23
11.3 ให้เพื่อนร่วมงานตามหัวหน้า	-	-	10.00	23.33	66.67	100	1.43
11.4 ตามเพื่อนร่วมงาน	-	3.33	56.67	20.00	20.00	100	2.43
11.5 ทำงานที่หัวหน้าสั่งทิ้งที่ไม่เข้าใจ	-	-	6.67	13.33	80.00	100	1.27
11.6 ยังไม่ทำงานรอเวลาให้หัวหน้าชี้แจงหรือสอบถามอีกครั้ง	13.33	3.33	6.67	30.00	46.67	100	2.07
11.7 ศึกษาจากเรื่องเดิมหรือเอกสารที่มีอยู่	10.00	3.33	50.00	20.00	16.67	100	2.70
<b>วิธีการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานไม่เข้าไปในสังงานไม่เฉลี่ย</b>							<b>2.18</b>

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ใช้วิธีการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานไม่เข้าใจมากที่สุด คือ เข้าพบตามหัวหน้าโดยตรง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ศึกษาจากเรื่องเดิมหรือเอกสารที่มีอยู่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.70 ตามเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.43 และใช้บันทึกตามหัวหน้าอยู่ที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.23

**ตารางที่ 12 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน**

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม	ค่า เฉลี่ย
12.1 มีการประชุมซึ่งแบ่งให้ทราบถึงนโยบายในหน่วยงานของท่านเป็นอย่างดีและละเอียดชัดเจน	3.33	6.67	20.00	40.00	30.00	100	3.87
12.2 ความเข้าใจในนโยบายในหน่วยงานของท่าน	-	3.33	36.67	43.33	16.67	100	3.73
12.3 ข่าวสารหรือข้อมูลประกอบการทำงานที่ท่านได้รับจากหัวหน้า	6.67	13.33	26.67	33.33	20.00	100	3.47
12.4 เมื่อท่านขอข่าวสารหรือข้อมูลประกอบการทำงานเพิ่มเติมจากหัวหน้า ท่านมักได้รับข้อมูลมากน้อยเพียงใด	3.33	10.00	36.67	20.00	30.00	100	3.63
12.5 หัวหน้าให้คำแนะนำในการทำงานแก่ท่าน	-	16.67	30.00	33.33	20.00	100	3.57
12.6 เพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลประกอบการปฏิบัติงาน	6.67	13.33	30.00	40.00	10.00	100	3.33
12.7 หัวหน้านักอุดหนุนก่อการท่องเที่ยว ไม่ฟังความคิดเห็นของท่าน	13.33	36.67	26.67	10.00	13.33	100	3.27
12.8 เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านจะแจ้งให้หัวหน้าทราบ	-	10.00	26.67	20.00	43.33	100	2.03
12.9 หัวหน้าเข้าใจปัญหาที่เพื่อนร่วมงาน	6.67	13.33	43.33	30.00	6.67	100	3.17
12.10 หัวหน้าข้อมูลรับฟังความคิดเห็นของท่าน	10.00	3.33	36.67	40.00	10.00	100	3.37
12.11 เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	3.33	13.33	36.67	40.00	6.67	100	3.33
11.12 ท่านยินดีรับฟังคำแนะนำจากผู้อื่น แม้ว่าจะขัดแย้งกับแนวความคิดของท่าน	-	6.67	30.00	33.33	30.00	100	3.87
11.13 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านมักไม่ได้รับการพิจารณาจากหัวหน้า	16.67	13.33	56.67	10.00	3.33	100	3.30
11.14 ท่านค่อนข้างจะมีอิทธิพลในการที่จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อหัวหน้า	3.33	6.67	33.33	46.67	10.00	100	3.53
11.15 วิธีสร้างความสามาถใจในการทำงาน เมื่อมีความเห็นไม่ตรงกับหัวหน้า ก็อ่อนทำน้ำเสียง	-	16.67	23.33	26.67	33.33	100	3.77
11.16 การสื่อสารในหน่วยงานของท่านเริ่มต้นได้จากทุกระดับโดยไม่จำเป็นต้องเริ่มต้นจากหัวหน้า	3.33	6.67	43.33	20.00	26.67	100	3.60
11.17 ท่านยอมรับการสื่อสารจากหัวหน้า	-	-	13.33	46.67	40.00	100	4.27
11.18 ท่านให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวหัวหน้า	6.67	-	20.00	33.33	40.00	100	4.00
11.19 หัวหน้ากับตัวท่านมักเข้าใจพิคกัน ซึ่งมีสาเหตุมาจากการพิคพกดและบกพร่องในการสื่อสาร	36.67	40.00	10.00	10.00	3.33	100	3.97
11.20 ท่านและเพื่อนร่วมงานเข้าใจซึ่งกันและกัน	3.33	6.67	6.67	63.33	20.00	100	3.90

**ตารางที่ 12 (ต่อ) ร้อยละและค่าเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน**

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เดิมชี้ในหน่วยงาน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย
11.21 การให้ความร่วมมือในการให้ข่าวสารของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน	6.67	6.67	23.33	33.33	30.00	100	3.73
11.22 การให้ความสำคัญของการสื่อสารในหน่วยงานของท่าน	6.67	6.67	30.00	40.00	16.67	100	3.53
11.23 การถ่ายทอดข่าวสารที่ละเอียดครบถ้วนในหน่วยงานของท่าน	3.33	20.00	36.67	20.00	20.00	100	3.33
11.24 การได้รับทราบข่าวสารที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงในหน่วยงานของท่าน	30.00	30.00	20.00	13.33	6.67	100	3.63
11.25 ท่านรู้จักศูนย์ฯเป็นการส่วนตัวกับหัวหน้า	23.33	23.33	46.67	6.67	-	100	2.37
11.26 ท่านมักหาโอกาสพูดคุยกับหัวหน้าออกเวลางาน	53.33	20.00	20.00	6.67	-	100	1.80
11.27 ท่านประยุกษาหัวหน้าเมื่อมีปัญหาส่วนตัว	60.00	13.33	20.00	6.67	-	100	1.73
11.28 หัวหน้าค่าเนื่องถึงทุกข์ของท่าน	13.33	23.33	56.67	6.67	-	100	2.57
11.29 ท่านรู้จักศูนย์ฯเป็นการส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานทุกคน	10.00	10.00	26.67	43.33	10.00	100	3.33
11.30 ท่านมีความพยายามในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	-	3.33	20.00	70.00	6.67	100	3.80
11.31 หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศของความเป็นมิตร	6.67	6.67	40.00	23.33	23.33	100	3.50
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเฉลี่ย							3.36

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น เจ้าหน้าที่มีการยอมรับการสื่อสารจากหัวหน้ามากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวหัวหน้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 หัวหน้ากับผู้ปฏิบัติงานมักมีความเข้าใจตรงกันในการสื่อสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.97 และเจ้าหน้าที่ประยุกษาหัวหน้าเมื่อมีปัญหาส่วนตัวอยู่ที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.73

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความต้องการของเด็กในสถานสงเคราะห์  
การวิเคราะห์ข้อมูลนี้จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณ  
เพื่อหาค่าร้อยละ ในเรื่องความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความต้องการของเด็ก จะแสดงผลการ  
วิเคราะห์เป็นตาราง ส่วนในเรื่องของการตอบสนองความต้องการของเด็กซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ผู้  
วิจัยได้จำแนก และจัดเป็นหมวดหมู่จากการที่เจ้าหน้าที่ได้ให้เหตุผลใกล้เคียงกัน และนำมาสรุป ดัง  
รายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของเด็ก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของเด็ก	จำนวน N=30	ร้อยละ
ต้องการความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจและความใกล้ชิด	29	24.40
ต้องการได้รับการศึกษาสูง ๆ	14	11.76
ต้องการความมั่นคงในชีวิต	14	11.76
ต้องการสวัสดิการที่ดี	15	12.60
ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป	17	14.28
อยากร่วมพ่อแม่เมื่ອ่อนเด็กทั่วไป	23	19.32
อยากร่วมงานระหว่างปีคurren	7	5.88
<b>รวม</b>	<b>119*</b>	<b>100.00</b>

\* กูุ้่นตัวอย่างเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบจึงมีจำนวนรวมมากกว่า 30

จากตารางที่ 13 เจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ดัง  
นั้นจึงจำแนกร้อยละจากจำนวนคำตอบ พบร่วมส่วนใหญ่ร้อยละ 24.40 มีความเห็นว่าเด็ก ๆ ในสถาน  
สงเคราะห์ส่วนใหญ่ต้องการความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจ และความใกล้ชิด รองลงมาคือ อยากร่วม  
พ่อแม่เมื่อเด็กทั่วไป ร้อยละ 19.32 ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป ร้อยละ 14.28 ต้องการ  
สวัสดิการที่ดี ร้อยละ 12.60 ต้องการได้รับการศึกษาสูงและต้องการความมั่นคงในชีวิต คือมีการศึกษา  
แล้วมีงานทำเดิมพันเงองต่อไปได้มีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 11.76 และอยากร่วมงานระหว่างปีคurren  
จำนวนน้อยที่สุดเพียง ร้อยละ 5.88

## จากแบบสอบถามข้อที่ 14 ท่านสามารถตอบสนองความต้องการของเด็กได้มากน้อยเพียงใด เพื่ออะไร

เหตุผลของการตอบสนองความต้องการของเด็ก ผู้วิจัยได้จำแนก และจัดเป็นหมวดหมู่จาก การที่เจ้าหน้าที่ได้ให้เหตุผลใกล้เคียงกันซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

### สาเหตุในการตอบสนองความต้องการของเด็กได้เต็มที่

1. เพราะเป็นบุคคลที่ดูแลและใกล้ชิดกับเด็กมากที่สุด เช่น “ สามารถให้เด็กได้อย่างเต็มที่ เพราะคนเองทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงซึ่งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับเด็กมากที่สุด รวมทั้งได้ให้ความรัก ความอบอุ่น โดยการสัมผัสโอบ กอด ให้ความเป็นกันเองเสมือนลูกหลาน และเมื่อเด็กมีปัญหา ก็จะให้คำปรึกษา อธิบายเหตุผล ”

2. เพราะมีหน้าที่รับผิดชอบต่อเด็กโดยตรง เพราะรู้ประวัติของเด็กแต่ละราย ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของเด็กได้ พยายามทั้งแก้ไขปัญหาของเด็กอย่างเต็มความสามารถ เช่น “ สามารถตอบสนองความต้องการของเด็กได้อย่างเต็มที่ เพราะคุณมีหน้าที่โดยตรงในการศึกษา ประวัติของเด็กทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเฉพาะตัว เรื่องครอบครัว จึงทำให้สามารถรับรู้ถึงความต้องการของเด็ก รวมทั้งได้พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเต็มความสามารถ ”

### สาเหตุในการตอบสนองความต้องการของเด็กได้ไม่เต็มที่

1. เพราะตนเองไม่มีหน้าที่ จะต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับเด็กโดยตรง เช่น “ ตอบสนองความต้องการของเด็กได้เฉพาะหน้าที่ ๆ ตนเองรับผิดชอบ ในส่วนของการเรียน การสอนเท่านั้น แต่ก็จะนิ่งบ้างที่เด็กน้ำใจคำปรึกษาระในเรื่องส่วนตัว ซึ่งก็รับฟังและให้คำแนะนำกับเด็กตามสมควร ”

2. บุคลากรมีจำนวนน้อย แต่มีเด็กที่ต้องรับผิดชอบมาก เช่น “ ตอบสนองความต้องการของเด็กไม่เต็มที่ เนื่องจากมีผู้ดูแลเด็กน้อย ซึ่งในแต่ละห้องมีเด็กประมาณ 44-46 คนแต่ไม่พี่เลี้ยงที่ดูแลเด็กเพียงห้องละ 2 คน ซึ่งผลักเปลี่ยนเวรกันดูแลในแต่ละวัน ”

3. เนื่องจากผู้รับการลงทะเบียนเป็นศตรี ตนเองซึ่งเป็นผู้ชายอาจถูกมองในแง่ร้าย เช่น “ ไม่สามารถอยู่ใกล้ชิดกับเด็กได้มากเท่าที่ควร เนื่องจากผู้รับการลงทะเบียนเป็นศตรี อาจถูกมองในแง่ร้าย ”

4. เพราะข้อจำกัดด้านงบประมาณ เช่น “ ตอบสนองได้ไม่เต็มที่ เพราะข้อจำกัดด้านงบประมาณ เช่น ของใช้ประจำเดือน อุปกรณ์ด้านการเรียนการสอน อุปกรณ์การกีฬาที่มีไม่เพียงพอ ต่อความต้องการของเด็ก ”

#### ส่วนที่ 4 การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็ก

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณเพื่อหาค่าร้อยละ เกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ ทำทีที่เด็กมีต่อเจ้าหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็ก ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาด้านพฤติกรรมของเด็กบุคคลที่สามารถสื่อสารกับเด็กได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการลงโทษ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความถี่ของการจัดกิจกรรมด้านนันทนาการที่ผ่านมาให้กับเด็ก จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิชาค่าวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และนำเสนอเป็นตาราง ดังผลการวิเคราะห์ในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามท่าทีการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็ก

ท่าทีการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็ก	จำนวน N=30	ร้อยละ
เด็กควรพูดเจ้าหน้าที่	22	37.29
เด็กเกรงกลัวเจ้าหน้าที่	10	16.95
เด็กให้ความสนใจสนับสนุนและไว้วางใจเจ้าหน้าที่	14	23.73
เด็กดื้อรั้นไม่ค่อยเชื่อฟังเจ้าหน้าที่	12	20.34
เด็กเลิกเชื่อฟัง แต่เด็กโตจะได้เรียนหรือต่อต้าน	1	1.69
รวม	59*	100.00

\* กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบซึ่งมีจำนวนรวมมากกว่า 30

จากตารางที่ 14 เจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ดังนั้นจึงจำแนกร้อยละจากจำนวนคำตอบ พบร่วมเด็กจะมีท่าทีการสื่อสารที่ควรพูดเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 37.29 รองลงมาเด็กจะสนับสนุนและไว้วางใจเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 23.73 ส่วนเด็กที่ดื้อรั้นไม่ค่อยเชื่อฟัง ร้อยละ 20.34 เด็กที่เกรงกลัวเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 16.95 และมีเจ้าหน้าที่เพียง 1 รายที่ให้ความเห็นว่าเด็กเลิกเชื่อฟัง แค่เด็กโตจะได้เรียนหรือต่อต้าน ร้อยละ 1.69

**ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความสัมพันธ์ของเด็ก**

ความสัมพันธ์ของเด็ก	จำนวน N=30	ร้อยละ
รักใคร่สนิทสนมสามัคคีกันดี	22	30.99
เด็กเล็กถูกรังแกจากเด็กโต	17	23.94
ได้ถูกหง่ามกันนาน ๆ ครั้ง	16	22.54
ต่างคนต่างอยู่ไม่เกี่ยวข้องกัน	4	5.63
ทะเลาะขัดแย้งกันบ่อย ๆ	12	16.90
<b>รวม</b>	<b>71*</b>	<b>100.00</b>

\* กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้นากกว่า 1 คำตอบ จึงมีจำนวนรวมมากกว่า 30

จากตารางที่ 15 เจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์สามารถเลือกตอบได้นากกว่า 1 คำตอบ ดังนั้นจึงจำแนกร้อยละจากจำนวนคำตอบ พนบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ของสถานสงเคราะห์จำนวนถึงร้อยละ 30.99 มีความเห็นว่าเด็กในสถานสงเคราะห์จะรักใคร่สนิทสนมสามัคคีกันดี รองลงมาเรื่ออยละ 23.94 เด็กถูกหง่ามกันนานๆ ครั้ง ได้ถูกหง่ามกันนาน ๆ ครั้ง มีร้อยละ 22.54 ทะเลาะขัดแย้งกันบ่อย ๆ ร้อยละ 16.90 และที่เห็นว่าเด็กจะต่างคนต่างอยู่ไม่เกี่ยวกันมีเพียงร้อยละ 5.63

**ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านพฤติกรรม**

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านพฤติกรรม	จำนวน N=30	ร้อยละ
กัวรัวไม่เชื่อฟัง	14	10.14
ขาดความรับผิดชอบ	23	16.67
ไม่ซื่อสัตย์	12	8.70
เกียจคร้าน	13	9.42
ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย	21	15.21
ลักษณะ	14	10.14

**ตารางที่ 16 (ต่อ)จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็น  
เกี่ยวกับปัญหาด้านพฤติกรรม**

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านพฤติกรรม	จำนวน N=30	ร้อยละ
ใจน้อย แสนงอน	12	8.70
เรียกร้องความสนใจ	15	10.87
เก็บตัว ไม่ค่อยกล้าแสดงออก	4	2.90
มีการรับรู้ช้า	10	7.25
<b>รวม</b>	<b>138*</b>	<b>100.00</b>

\* กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบซึ่งมีจำนวนรวมมากกว่า 30

จากตารางที่ 16 เจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ดังนั้นจึงจำแนกร้อยละจากจำนวนคำตอบ พนวณเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในสถานสงเคราะห์ร้อยละ 16.67 มีความเห็นว่าเด็กส่วนใหญ่จะมีปัญหาด้านความพฤติกรรมคือขาดความรับผิดชอบ รองลงมาคือขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 15.21 และเจ้าหน้าที่เพียง 4 ราย ให้ความเห็นว่า เด็กจะเก็บตัว ไม่ค่อยกล้าแสดงออก ร้อยละ 2.90

**ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของวิธีการลดปัญหาด้านพฤติกรรมของเด็กโดยเจ้าหน้าที่**

ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการลดปัญหาพฤติกรรมของเด็ก	จำนวน N=30	ร้อยละ
ให้ความรัก ความอบอุ่น เช่น การสัมผัส การโอบกอด	30	26.79
พยาบาลเข้าใจ และสร้างความเป็นเพื่อนกับเด็ก	23	20.54
พูดคุยกับเด็กเมื่อเขาเกิดปัญหา และให้กำลังใจเด็ก	28	25.00

**ตารางที่ 17(ต่อ) จำนวนและร้อยละของวิธีการลดปัญหาด้านพฤติกรรมของเด็กโดยเจ้าหน้าที่**

ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการลดปัญหาพฤติกรรมของเด็ก	จำนวน N=30	ร้อยละ
ให้โอกาสแก่เด็กได้ทำงานร่วมกับคนอื่น	19	16.96
มอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถของเด็ก เพื่อให้เด็กรู้จักรับผิดชอบ	12	10.71
<b>รวม</b>	<b>112*</b>	<b>100.00</b>

\* กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้นากกว่า 1 คำตอบซึ่งมีจำนวนรวมมากกว่า 30

จากการที่ 17 เจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์สามารถเลือกตอบได้นากกว่า 1 คำตอบ ดังนั้นจึงจำแนกร้อยละจากจำนวนคำตอบ พนวจเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในสถานสงเคราะห์ มีความเห็นว่า การลดปัญหาพฤติกรรมของเด็กคือ ให้ความรัก ความอบอุ่น เช่น การสัมผัส โอบกอด ร้อยละ 26.79 รองลงมาคือการพูดคุยกับเด็กเมื่อเขาก็เป็นเด็กปัญหา และให้กำลังใจ ร้อยละ 25.00 พยายามเข้าใจ และสร้างความเป็นเพื่อนกับเด็ก ร้อยละ 20.54 ให้โอกาสแก่เด็กได้ทำงานร่วมกับคนอื่น ร้อยละ 16.96 เพียง 12 รายที่ให้ความเห็นว่าการลดปัญหาพฤติกรรมนั้นควรมอบหมายที่เหมาะสมกับความสามารถของเด็ก เพื่อให้เด็กรู้จักรับผิดชอบ ก็คือเป็นร้อยละ 10.71

**ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลที่สามารถสื่อสารกับเด็กที่มีปัญหาได้ดี**

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลที่สามารถสื่อสารกับเด็กที่มีปัญหาได้ดี	จำนวน N=30	ร้อยละ
ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์	11	12.64
หัวหน้าสวัสดิการสถานสงเคราะห์	11	12.64
นักสังคมสงเคราะห์	29	33.33
ครูฝึกวิชาชีพ	1	1.15
ครูสอนเสริม	1	1.15
นักประชาสัมเคราะห์	8	9.20

**ตารางที่ 18(ต่อ) จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลที่สามารถสื่อสารกับเด็กที่มีปัญหาได้ดี**

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลที่สามารถสื่อสารกับเด็กที่มีปัญหาได้ดี	จำนวน N=30	ร้อยละ
พยาบาล	-	-
พี่เลี้ยง	26	29.89
รวม	87*	100.00

\* กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้นากกว่า 1 คำตอบซึ่งมีจำนวนรวมมากกว่า 30

จากตารางที่ 18 เจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์สามารถเลือกตอบได้นากกว่า 1 คำตอบ ดังนั้นจึงจำแนกร้อยละจากจำนวนคำตอบ พนวจเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์ให้ความเห็นว่า บุคคลที่สามารถสื่อสารกับเด็กที่มีปัญหาได้มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ นักสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือพี่เลี้ยง ร้อยละ 29.89 ส่วนผู้ปักครองสถานสงเคราะห์กับหัวหน้าสวัสดิการ สงเคราะห์ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 12.64 นักประชาสงเคราะห์ ร้อยละ 9.20 นอกจากนั้น มีเพียงอย่างละ 1 ราย ที่เห็นว่าครูฝึกวิชาชีพและครูสอนเสริม เป็นบุคคลที่สามารถสื่อสารกับเด็กที่มีปัญหาได้มีประสิทธิภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.15

**ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการลงโทษที่เหมาะสมเมื่อเด็กทำผิด**

ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการลงโทษที่เหมาะสมเมื่อเด็กทำผิด	จำนวน N=30	ร้อยละ
ว่ากล่าวตักเตือน	30	29.13
ให้รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น	26	25.24
เยี่ยนตี	8	7.77
พักการเรียน	-	-
ทำทัณฑ์บัน	4	3.88
ตัดเบี้ยนเดี้ยง	10	9.71

**ตารางที่ 19 (ต่อ)จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
วิธีการลงโทษที่เหมาะสมเมื่อเด็กทำผิด**

ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการลงโทษที่เหมาะสมเมื่อเด็กทำผิด	จำนวน N=30	ร้อยละ
วิ่งรอบสนาม	11	10.68
งดขันนน	9	8.74
กักบริเวณ	5	4.85
<b>รวม</b>	<b>103*</b>	<b>100.00</b>

\* กลุ่มตัวอย่างย่างเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบซึ่งมีจำนวนรวมมากกว่า 30

จากตารางที่ 19 เจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์สามารถเดือกดูบได้มากกว่า 1 คำตอบ ดังนั้นจึงจำแนกร้อยละจากจำนวนคำตอบ พบว่าเมื่อเด็กกระทำความผิด เจ้าหน้าที่จะว่ากล่าวตักเตือน ร้อยละ 29.13 รองลงมาคือการลงโทษด้วยการให้รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น เช่นเช็คพื้น ขัดห้องน้ำ ดาย หัญญา ร้อยละ 25.24 ส่วนวิธีการที่เจ้าหน้าที่ใช้งานน้อยที่สุดเมื่อเด็กกระทำความผิด คือทำทันทีบนคิดเป็นร้อยละ 3.88

**ตารางที่ 20 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความถี่ของ  
การจัดกิจกรรมด้านนักงานการให้กับเด็ก(เท่าที่ผ่านมา)**

การจัดกิจกรรมด้านนักงานการให้กับเด็ก (เท่าที่ผ่านมา)	น้อย ที่สุด	น้อย กลาง	ปาน กลาง	มาก กลาง	มาก ที่สุด	รวม	ค่า เฉลี่ย
กีฬา	6.67	10.00	20.00	50.00	13.33	100	3.53
ดนตรี	6.67	30.00	33.33	30.00	-	100	2.87
อาชีพเสริม	6.67	30.00	43.33	20.00	-	100	2.77
การแสดงศิลปะวัฒนธรรม	3.33	46.67	43.33	6.67	-	100	2.53
ทักษะศึกษา	-	10.00	26.67	30.00	33.33	100	3.87
จัดงานรื่นเริงต่าง ๆ ตามเทศกาล	-	-	33.33	26.67	40.00	100	4.07
จัดให้มีการบำเพ็ญประโยชน์ทั้งภายในและภายนอกสถานสงเคราะห์	3.33	26.67	50.00	16.67	3.33	100	2.90
การจัดกิจกรรมด้านนักงานการเด้อ							3.22

ตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า เท่าที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ในสถานสังเคราะห์ได้จัดกิจกรรมนันทนาการด้านการจัดงานรื่นเริงต่าง ๆ ตามเทศกาลมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ ทัศนศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.87 กีฬา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.53 และจัดการแสดงศิลปวัฒนธรรมน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.53

### 3. ข้อมูลที่ศึกษาจากเด็กในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางประชากร

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณเพื่อหาค่าร้อยละ เกี่ยวกับ อายุ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เด็กอยู่ในสถานสังเคราะห์ และสาเหตุที่เข้าอยู่ในสถานสังเคราะห์ ดังผลการวิเคราะห์ในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของเด็ก จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน N=84	ร้อยละ
10-11 ปี	21	25.00
12-13 ปี	16	19.05
14-15 ปี	27	32.14
16-17 ปี	11	13.09
18-19 ปี	6	7.14
20-21 ปี	1	1.20
22-23 ปี	2	2.38
รวม	84	100.00

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า เด็กในสถานสังเคราะห์อายุตั้งแต่ 10 ปีจนถึง 23 ปี จำนวน 84 คน โดยเป็นเด็กอยู่ระหว่าง 14-15 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.14 รองลงไปอยู่ระหว่าง 10-11 ปี ร้อยละ 25.00 อายุระหว่าง 12-13 ปี ร้อยละ 19.05 อายุ 16-17 ปี ร้อยละ 13.09 อายุ 18-19 ปี และ 22-23 ปี จำนวนร้อยละ 7.14 และร้อยละ 2.38 ตามลำดับ อายุ 20 ปีมีเพียง 1 คน หรือร้อยละ 1.20 (ตามวัตถุประสงค์ของสถานสังเคราะห์เด็กหญิงสระบุรี จะรับอุปการะและให้การศึกษาอบรมเด็กหญิง อายุ 7-

18 ปี แต่เนื่องจากเด็กบางรายเป็นเด็กที่เรียนช้ากว่าเกณฑ์ จึงทำให้มีการยืดหยุ่นในเรื่องของอายุของไป)

#### ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน N=84	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	12	14.29
สระบุรี	10	11.90
เพชรบูรณ์	7	8.33
ลพบุรี	7	8.33
อ่างทอง, สมุทรปราการ, นครราชสีมา, นนทบุรี จังหวัดละ 3 ราย(3.57%)	12	14.29
ปทุมธานี, ตาก, สุโขทัย, เชียงใหม่, พิจิตร จังหวัดละ 2 ราย (2.38%)	10	11.90
พิษณุโลก, นครสวรรค์, ศักดินคร, ชลบุรี, ตุพ्रรัตนบุรี, อุบลราชธานี, ฉะเชิงเทรา, กำแพงเพชร, สมุทรสาคร, นครปฐม, ประจวบคีรีขันธ์, นครนายก, อุทัยธานี, เลย จังหวัดละ 1 ราย(1.19%)	14	16.67
ไม่มีข้อมูล	12	14.29
รวม	84	100.00

จากการที่ 22 แสดงให้เห็นว่า เด็กในสถานสงเคราะห์ที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวนมากที่สุดร้อยละ 14.29 รองลงมาเป็นสามารถทราบได้ว่าเด็กอยู่ภูมิลำเนาโดยร้อยละ 14.29 จังหวัดสระบุรี ร้อยละ 11.90 เด็กที่มีภูมิลำเนามากจากจังหวัดเพชรบูรณ์และลพบุรีมีจำนวนเท่ากันคือจังหวัดละ 7 คนคิดเห็นร้อยละ 8.33 ที่เหลือกระจายมาจากจังหวัดต่าง ๆ ส่วนใหญ่เป็นจังหวัดทางภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ตามลำดับ

**ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามระดับการศึกษา**

ระดับการศึกษา	จำนวน N=84	ร้อยละ
ประถมศึกษา	46	54.76
มัธยมศึกษาตอนต้น	12	14.29
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3	3.57
ปวช.	6	7.14
ปวส.	2	2.38
*การศึกษานอกโรงเรียน	15	17.86
<b>รวม</b>	<b>84</b>	<b>100.00</b>

\* การศึกษานอกโรงเรียน จะเป็นเด็กที่ศึกษาอยู่ภายนอกสถานศึกษาที่อยู่กันกว่าเกณฑ์มาก ไม่หมายความว่าเด็กที่จะเรียนเหมือนเด็กทั่วไปได้หรือเป็นเด็กที่มีการรับรู้ช้า โดยขัดแย้งจากภายนอกมาสอน นอกนั้นยังมีการฝึกวิชาชีพให้กับเด็ก เช่น การทำอาหาร ทำการเกษตร การประดิษฐ์ศิลปะ ฯลฯ

จากการที่ 23 แสดงให้เห็นว่า เด็กที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามีมากที่สุด ร้อยละ 54.76 รองลงมาได้แก่ เด็กที่กำลังศึกษาจากการศึกษานอกโรงเรียน ร้อยละ 17.86 เด็กที่กำลังศึกษาระดับมัธยมต้น ร้อยละ 14.29 ปวช. ร้อยละ 7.14 และระดับ ปวส. ร้อยละ 2.38

**ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามระยะเวลาที่อยู่ในสถานศึกษา**

ระยะเวลาที่อยู่ในสถานศึกษา	จำนวน N=84	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	9	10.71
1-3 ปี	44	52.40
4-6 ปี	17	20.23
7-9 ปี	7	8.33
10 ปีขึ้นไป	7	8.33
<b>รวม</b>	<b>84</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่า เด็กส่วนใหญ่ร้อยละ 52.40 อยู่ในสถานสงเคราะห์มาเป็นเวลา 1-3 ปี รองลงไปร้อยละ 20.23 อยู่นานาน 4-6 ปี ร้อยละ 10.71 ที่อาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์ตั้งแต่กว่า 1 ปี เด็กที่อาศัยอยู่ 7-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีอัตราเท่ากัน คือร้อยละ 8.33

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามสาเหตุที่เข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์

สาเหตุที่เข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์	จำนวน N=84	ร้อยละ
ล่วงละเมิดทางเพศ	19	22.62
มีปัญหาความประพฤติ	7	8.33
ครอบครัวยากจน	14	16.67
ไร้ที่พึ่ง/กำพร้า	14	16.67
บุตรรับการสงเคราะห์	1	1.19
ใช้แรงงาน/ทาธุณ/เลี้ยงดูไม่เหมาะสม	11	13.09
เรร่อง/พลัดหลง	18	21.43
รวม	84	100.00

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า สาเหตุใหญ่ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ เด็กที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศ ร้อยละ 22.62 รองลงไปได้แก่เด็กที่เรร่อง/พลัดหลง ร้อยละ 21.43 ครอบครัวยากจนร้อยละ 16.67 เท่ากับจำนวนเด็กไร้ที่พึ่ง/กำพร้า ส่วนสาเหตุอื่น ได้แก่ ใช้แรงงาน/ทาธุณ/เลี้ยงดูไม่เหมาะสม, ความประพฤติ, บุตรรับการสงเคราะห์ ร้อยละ 13.09, 8.33, 1.19 ตามลำดับ

หมายเหตุ : ข้อมูลในตารางที่ 22-25 นำมาจากทะเบียนประวัติของเด็ก

## ส่วนที่ 2 ความต้องการของเด็กในสถานสงเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณเพื่อหาค่าร้อยละ เกี่ยวกับสิ่งที่เด็กต้องการ จะแสดงผลการวิเคราะห์เป็นตาราง ส่วนในเรื่องของความเพียงพอต่อความต้องการของเด็กซึ่งเป็นคำนวนป้ายเปิด ผู้วิจัยได้จำแนก และจัดเป็นหมวดหมู่จากการที่เด็กได้ให้เหตุผลิกส์คีบกัน และนำมาสรุป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามความต้องการของตน

ความต้องการ	จำนวน N=84	ร้อยละ
ต้องการความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจและความใกล้ชิด	72	23.15
ต้องการได้รับการศึกษาสูง ๆ	63	20.26
ต้องการความมั่นคงในชีวิต	48	15.43
ต้องการสวัสดิการที่ดี	28	9.00
ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป	32	10.29
อยากมีพ่อแม่เห็นอกเห็นใจทั่วไป	38	12.22
อยากทำงานระหว่างปิดเรียน	30	9.65
รวม	311*	100.00

\* กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้นานกว่า 1 คำตอบ จึงมีจำนวนรวมมากกว่า 84

จากตารางที่ 26 เด็กที่ทำการสัมภาษณ์สามารถเลือกตอบได้นานกว่า 1 คำตอบ ดังนั้นจึงจำแนกร้อยละจากจำนวนคำตอบพบว่า สิ่งที่เด็กต้องการมากที่สุดคือ ต้องการความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจและความใกล้ชิด ร้อยละ 23.15 รองลงมาด้วยการได้รับการศึกษาสูง ๆ ร้อยละ 20.26 และร้อยละ 15.43 ต้องการความมั่นคงในชีวิต ร้อยละ 12.22 อยากมีพ่อแม่เห็นอกเห็นใจทั่วไป นอกจากนี้เด็กต้องการในด้านอื่น ๆ อีกด้วย ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป ร้อยละ 10.29 อยากทำงานระหว่างปิดเรียน ร้อยละ 9.65 และต้องการสวัสดิการที่ดี ร้อยละ 9.00

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามความเพียงพอต่อการตอบสนอง  
ความต้องการของตน

ความเพียงพอต่อความต้องการของเด็ก	จำนวน N=84	ร้อยละ
เพียงพอ	59	70.24
ไม่เพียงพอ	25	29.76
รวม	84	100.00

จากตารางที่ 27 แสดงได้เห็นว่า เด็กส่วนใหญ่มีความต้องการที่เพียงพอ ร้อยละ 70.24 ส่วนเด็กที่ยังขาดความต้องการน้อยกว่า ร้อยละ 29.76

มีเด็กจำนวน 25 คน ยังขาดความต้องการจากเจ้าหน้าที่ และตัวอย่างจากการใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์เด็ก โดยเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับสิ่งที่เด็กยังมีความต้องการอื่น ๆ อีก ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนก และจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. เด็กยากให้เจ้าหน้าที่ให้ความรัก ความเข้าใจ ความอบอุ่น และควรรับฟังเหตุผลของเด็กบ้าง เช่น “ไม่เพียงพอค่ะ ยังขาดความความเป็นธรรมอยู่บ้างค่ะ แต่ว่าปัจจุบัน 4 เพียงพอค่ะ แต่เจ้าหน้าที่ควรให้ความเป็นธรรมและเข้าใจเด็ก ฟังเหตุผลของเด็กบ้าง ไม่ใช่เอาแต่เหตุผลของตัวเอง เป็นหลัก ถ้าทำอย่างนี้เด็กก็ไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเลย” “ยังขาดความเข้าใจใส่ ให้ความใกล้ชิดและความอบอุ่น บางครั้งเจ้าหน้าที่ลำเอียงกับเด็ก ทำให้มีปัญหาตามมา เพราะบางครั้งหนูก็น้อยใจ”

2. อยากรู้สึกการที่ดี กล่าวคือการจัดของใช้ประจำเดือนให้เพียงพอต่อความต้องการของเด็ก เช่น “ไม่เพียงพอ แต่ก็ไม่ต้องการอะไรอีก เพราะถือว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้ได้แค่นี้ ถ้าอยากได้จริง ๆ ก็ต้องเก็บเงินซื้อเอง อย่างของใช้ประจำเดือน ผ้าอนามัย ผงซักฟอก ยาบรรพ์”

3. พี่เลี้ยงไม่ควรให้อ่านจากันเด็กโตามากเกินไป เช่น “แม่(พี่เลี้ยง) ไม่ควรให้อ่านจากับเด็กโตามากเกินไป อย่างเวลาที่แม่บ้านให้เด็กโตดูแลเด็กให้เก็บยา หนูเก็บเข้า หรือเก็บไม่ค่อยสะอาด พี่เขาจะใช้ไม้ตีขาหนู บางครั้งก็ใช้มีอทุบหนู แต่หนูก็ไม่กล้าบอกแม่ เพราะถ้าพี่รู้ หนูก็จะยิ่งโคนหนัก”

4. อยากรู้เจ้าหน้าที่จัดอาหารเสริมในวันหยุดหรือปีภาคเรียน เช่น “เจ้าหน้าที่ควรจัดกิจกรรมเสริมให้กับเด็กในวันหยุด เพราะหลังจากที่หนูทำเวร หนูก็ไม่รู้จะทำอะไร หนูอยากนิยมกิจกรรมที่สามารถไปประกอบอาชีพได้เมื่อหนูโตขึ้น อีกอย่างหนูต้องช่วยเหลือตัวเอง หนูไม่มีใครอีกแล้ว”

5. อยากรู้เพื่อนยอนรับ เช่น “หนูอยากรู้เจ้าหน้าที่ช่วยพูดกับเพื่อนให้ยอมรับหนูอยู่ก่อนแล้ว หนูผิดด้วยหรือค่าที่หนูเป็นโรคหน่องใน เพราะหนูถูกทำร้าย พอดีเพื่อนรู้เพื่อนก็ไม่อยากเข้าใกล้ เพราะกลัวติดโรคจากหนู”

6. อยากรู้ส่วนร่วมในการคิดรายการอาหาร เช่น “แม่ควรสอนทำอาหารข้าวๆ หนูเบื่อส่วนใหญ่กินแต่ไข่พะโล้ ข้าวต้ม น้ำแข็ง ข้าวผัดแต่บางครั้งหนูก็คิดนะที่ผู้ใจบุญมาเลี้ยงอาหารหนู เช่น ข้าวมันไก่ ส้มตำ หนูอยากรู้ส่วนคิดรายการอาหารบ้าง หรือไม่ก็ถามเด็กบ้างว่าอยากกินอะไรมาก”

**ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามความต้องการประกอบอาชีพในอนาคต**

ความต้องการประกอบอาชีพในอนาคต	จำนวน N=84	ร้อยละ
รับราชการ	28	33.33
พยาบาล	25	29.76
ขายค้า	10	11.90
ช่างฝีมือ	7	8.33
รับจ้าง	7	8.33
เกษตร	4	4.76
ครา/นักร้อง	2	2.40
หางเครื่อง	1	1.19
<b>รวม</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่า สิ่งที่เด็กต้องการประกอบอาชีพในอนาคตมากที่สุดคือ รับราชการ ร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ พยาบาล ร้อยละ 29.76 ธุรกิจการค้า ร้อยละ 11.90 ช่างฝีมือ ร้อยละ 8.33 เท่ากับจำนวนรับจ้าง นอกจากนี้เด็กยังมีความต้องการที่จะประกอบอาชีพในอนาคตอื่นๆ อีก ได้แก่ เกษตร ครา/นักร้อง หางเครื่อง ร้อยละ 4.76, 2.40 และ 1.19 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 การสืบสานระหว่างเด็กกับเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์**

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณเพื่อหาค่าร้อยละ เกี่ยวกับพฤติกรรมของเด็กที่มีต่อเจ้าหน้าที่ บุคคลที่เด็กเข้าไปพูดคุยหรือขอคำปรึกษาเป็นประจำ เรื่องที่เด็กปรึกษากับเจ้าหน้าที่ ไทยที่เด็กเคยได้รับ กิจกรรมที่เด็กเข้ามีส่วนร่วม จะแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง ส่วนในเรื่องของบุคคลใด/เพราะอะไร ที่เด็กมีพฤติกรรมต่อบุคคลนั้น ๆ ปัญหาที่เด็กนำมาปรึกษาและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือแนะนำให้ปฏิบัติอย่างไร งานที่เด็กได้รับมอบหมาย และเด็กชอบ/ไม่ชอบกิจกรรมใดมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่จัดขึ้น รวมทั้งสาเหตุสำคัญที่ชอบ/ไม่ชอบเจ้าร่วมกิจกรรม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่จากการที่เด็กได้ให้ความคิดเห็นใกล้เคียงกัน และนำมาสรุป ดังรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์

ความรู้สึกของเด็กที่มีต่อเจ้าหน้าที่	จำนวน N=84	ร้อยละ
การพื้นที่ของเจ้าหน้าที่	70	46.67
เกรงกลัวเจ้าหน้าที่	30	20.00
สนใจสนมและไว้วางใจเจ้าหน้าที่	35	23.33
ไม่มีความเชื่อถือในเจ้าหน้าที่	15	10.00
<b>รวม</b>	<b>150*</b>	<b>100.00</b>

\* กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จึงมีจำนวนรวมมากกว่า 84

จากตารางที่ 29 เด็กที่ทำการสัมภาษณ์สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ดังนั้นจึงจำแนกร้อยละจากจำนวนคำตอบพบว่า เด็กในสถานสถานสงเคราะห์มีความการพื้นที่ของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 46.67 รองลงมาเด็กให้ความสนใจสนมและไว้วางใจเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 23.33 เด็กจะมีความเกรงกลัวเจ้าหน้าที่ร้อยละ 20.00 และไม่มีความน่าเชื่อถือในเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 10.00

เด็กได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลและเหตุผลที่เด็กให้ความการพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

### 1. บุคคลที่เด็กให้ความการพื้นที่ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ทุกท่าน
- แม่บ้านประจำหอ
- นักสังคมสงเคราะห์
- หัวหน้าสวัสดิการสงเคราะห์
- นักประชาสัมพันธ์
- ครูสอนวิชาชีพ
- ครูสอนเสริม

### 2. สาเหตุที่ให้ความการพื้นที่

- ให้ความรัก ความอบอุ่น และความเมตตา
- ให้ความสะอาดสวยงามกว่าสิ่งแวดล้อมเดิม
- คุณเด็กอย่างมีเหตุผล

- เชื่อฟัง เพราะเป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองเด็ก
- เจ้าหน้าที่เลี้ยงมาตั้งแต่เล็กเปรียบเสมือนแม่

ตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ของเด็กในการสารภาพเชื่อฟังเจ้าหน้าที่/ท่านใดบ้าง/พระอะไร

“ หนูสารภาพเจ้าหน้าที่ทุกท่านในสถานสงเคราะห์ เพราะท่านให้ความรัก และความเมตตา กับหนู ถ้าหนูไม่ได้อาชญาค์ที่นี่ หนูก็ไม่รู้เหมือนกันว่าจะไปอยู่ที่ไหน เพราะหนูไม่มีใคร ”

“ เชื่อฟังแม่บ้านประจำหอ เพราะท่านเป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครอง และให้ความรักกับหนู ”

“ แม่บ้านประจำหอ เพราะเลี้ยงดูหนูมาตั้งแต่เล็ก ๆ แล้วแม่ก็ใจดีด้วย ”

“ ครูหนู (หัวหน้าล้วงสังคม) เพราะตอนหนูมาอยู่ที่นี่ หนูก็เขอกฎเขาเป็นคนแรก ครูให้ความสำคัญส่วนใหญ่ให้ที่อยู่หนู ซึ่งคิดว่าตอนที่อยู่กับญาติ ”

“ ครูสอนวิชาชีพค่ะ เพราะเวลาหนูทำผิด จะบอกเหตุผลว่าหนูทำผิดเพราะอะไร แล้วก็ให้หนูแก้ไข ”

“ ครูปั้น(นักสังคมสงเคราะห์) ครูไม่ถือตัว และครูก็ให้ความรัก เข้ามากอด ลูบหัวหนูด้วย ”

“ ครูสอนเสริมค่ะ เพราะครูเป็นผู้คุ้มครองเด็ก ก.ศ.น. และครูก็ชอบทำงานให้หนูกินประจำ ”

“ หนูสารภาพเชื่อฟังครูนิค(นักประชาสงเคราะห์) เพราะแม่หนูพาหนูมาฝากไว้กับหนูนิค ครูนิคก็เข้ามากอดหนู และบอกกับหนูว่าหนูอยู่ที่นี่ดีเดียว เพราะหนูจะได้เรียนหนังสือ และครูกุกุนกากหนูด้วย ”

เด็กได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลและเหตุผลที่เด็กให้ความสนใจและไว้วางใจเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

### 1. บุคคลที่เด็กให้ความสนใจและไว้วางใจ

- แม่บ้านประจำหอ
- นักสังคมสงเคราะห์
- นักประชาสงเคราะห์
- ครูสอนเสริม
- แม่ครัว

## 2. สาเหตุที่เด็กให้ความสนใจสนับสนุนและไว้วางใจเจ้าหน้าที่

- สามารถให้คำปรึกษาได้
- เข้าใจปัญหาของเด็ก
- อยากรู้สึกดีกับเด็กมาก
- ไม่เปิดเผยความลับของเด็ก
- อุปกรณ์ให้เด็กใช้งานได้สะดวก

ตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ของเด็กที่ให้ความสนใจสนับสนุนและไว้วางใจเจ้าหน้าที่/ท่านใดบ้าง/  
 เพราะอะไร

“แม่บ้านประจำหอ เพราะเมื่อหานูนีปัญหาท่านสามารถให้คำปรึกษาได้”

“แม่บ้านประจำหอ เพราะแม่จะเข้าใจเด็กมาก อย่างเวลาหานูนีปัญหาแม่จะเข้าใจคำแนะนำ ยังเคยช่วยรีดเตือนนักเรียนให้หอนูด้วย”

“ครูปั้น (นักสังคมสงเคราะห์) เพราะเวลาหานูนีปัญหาก็จะไปปรึกษาครูเขา และเรื่องที่หานูนีปรึกษาครูก็ไม่บอกให้ครูรู้ รู้กันแค่สองคน”

“ความสนใจสนับสนุนกับเจ้าหน้าที่คงจะเป็นแม่ครัวค่ะ เพราะหานูนีกล้าชิด และขอคำปรึกษามากกว่าเจ้าหน้าที่ท่านอื่น”

“หานูนีสนใจสนับสนุนเรื่องค่าไฟประจำห้องท่านสอนการบ้านหานูทุกวัน และเวลาที่หานูนีปัญหารือเรื่องการเรียน ครูก็ให้คำแนะนำได้”

“หานูนีชอบคุณนิดค่ะ จะเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับครอบครัวของหานู และมักจะพูดคุยกับหานู และที่สำคัญคุณนิดไม่บอกปัญหาเกี่ยวกับครอบครัวของหานูให้คุณอื่นฟัง”

เด็กได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลและเหตุผลที่เด็กเกรงกลัวเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้จัดได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

### 1. บุคคลที่เด็กเกรงกลัว

- แม่บ้านเด็กกุ่ม
- หัวหน้าสวัสดิการสงเคราะห์
- แม่บ้านประจำหอ
- นักประชาสัมเคราะห์
- พยาบาล

## 2. สาเหตุที่เด็กเกรงกลัวเจ้าหน้าที่

- เมื่อเด็กทำผิดจะมีการลงโทษอย่างเด็ดขาด
- ทุบตีเด็กเวลาที่เด็กทำผิด หรือไม่พอใจ
- ต้องทำงานคำสั่งของเจ้าหน้าที่โดยไม่สามารถโต้แย้งได้
- จะเกรงกลัวเฉพาะเวลาแม่บ้านอารมณ์เสีย

ตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ของเด็กที่เกรงกลัวเจ้าหน้าที่/ท่านใดบ้าง/ เพราะอะไร

“ หนูกลัวครูหมู(หัวหน้าสวัสดิการสังคม) ต้องทำงานคำสั่งขาดตลอด ขัดใจไม่ได้ พอกันพูดอะไรไป ก็หัวว่าหนูเสียง ”

“ ครูหมู กับครูนิด(นักประชาสัมพันธ์) ถ้าหนูทำผิดครูทำโทษจริง ๆ ไม่ได้พูดชู้ เมื่อนครูบางคน ”

“ แม่บ้านประจำหอค่ะ เพราะเวลาหนูทำผิด เช่น กวาดบ้านไม่สะอาด ทำงานไม่เรียบร้อย แม่ก็จะคุ้ยแล้วก็ให้ทำงานเพิ่ม ”

“ หนูกลัวแม่บ้านประจำหอ เวลาแม่บ้านอารมณ์เสียจะน่ากลัวมาก แต่ปกติแม่ก็จะใจดีนะค่ะ ”

“ แม่บ้านเด็กกุ่ม เพราะเขารบตีหนูเวลาที่หนูทำผิด แล้วก็ชอบเสียงดัง ”

“ แม่บ้านเด็กกุ่ม อย่างบางที่เวลาหนูเดินผ่านเข้า แล้วไม่ก้มหัวให้ เขาก็จะว่าแล้วก็ ทุบหนูที่หลัง พูดถึงแม่น่าจะพูดกับหนูดี ๆ ก็ได้ ไม่เห็นจะต้องลงไม้ลังมือเลย ”

“ พยาบาลค่ะ ตอนนั้นหนูป่วยหัว หนูจะไปขอยาแก้ป่วย เขาหาว่าหนูสำอย แล้วก็ตี หนูหนูเลยไม่กล้าเข้าไปหาอีก ”

เด็กได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลและเหตุผลที่เด็กไม่เชื่อถือเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้วิจัยได้ จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

### 1. บุคคลที่เด็กไม่เชื่อถือ

- แม่บ้านเด็กกุ่ม
- แม่บ้านประจำหอ
- พยาบาล

## 2. สาเหตุที่เด็กไม่เชื่อถือเจ้าหน้าที่

- พูดจาไม่ไพเราะ ทำให้เป็นตัวอย่างที่ไม่ดีให้กับเด็ก
- ใช้งานหนีอหน้าที่ ๆ เด็กต้องปฏิบัติ
- ใช้อารมณ์หนีอเหตุผล
- ไม่มีความโอบอ้อมอารี/ไม่มีความเมตตา ขาดจรรยาบรรณในการทำงาน
- ใส่ร้ายเด็ก ทำให้เด็กถูกทำโทษ

ตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ของเด็กที่ไม่มีความเชื่อถือในเจ้าหน้าที่/ท่านใดบ้าง/ เพราะอะไร  
 “แม่บ้านประจำหอ เพราะชอบหารื่องหู ใส่ร้ายหนู บางทีแม่ไปพื้องครู หนูเลยต้อง  
 ถูกทำโทษ”

“แม่บ้านประจำหอ เวลาแม่อาบน้ำเสียจากที่อื่น แล้วชอบมาใส่อาบน้ำกับเด็ก ยังพูด  
 งานีง ภู กับหนูเลย หนูว่าแม่เข้าพูดอย่างนี้ไม่เห็นดีเลย ล้างหนูพูดบ้างหละ มันก็ไม่ดีใช่ไหมค่ะ”

“แม่บ้านเด็กกลุ่ม...หนูไม่อยากเข้าไปใกล้เท่าไหร่ ชอบใส่อาบน้ำกับหนู ยังเคย  
 ตอบหัวหนูเลย”

“แม่บ้านเด็กกลุ่นค่ะ เพราะหนูเคยถูกใช้ให้ไปช่วยซักผ้าเด็กเด็ก แต่ไม่ใช่เป็นหน้าที่  
 หนูเลย เป็นหน้าที่เขาต่างหากที่ต้องรับผิดชอบเด็กของเข้า เขาคงขี้เกียจทำมั่งค่ะ เลยใช้หนู แต่หนูก็  
 ต้องทำ แต่ไม่ค่อยอยากรำชักเท่าไหร่หรอค่ะ”

“ไม่มีความนับถือหมอนอนองค์(พญาบาล) เขายืนคนที่ขาดจรรยาบรรณ ไม่มีความ  
 โอบอ้อมอารีให้แก่เด็กหรือใครเลย”

“หนูเกลียดหมอนอนองค์(พญาบาล) เวลาเข้าใส่ยาฆ่าเหาให้หนู หมอนอนกว่าให้ทิ้งเอาไว้  
 ก่อนอย่างเพียงล้างออก แต่หนูทนไม่ได้ มันแสบมาก ร้อนหัวคัว หนูก็เลยล้างออก หมอนอก็เลยว่าหนูว่า  
 ถ้าเธอไม่เชื่อพึ่งฉันต่อไปนี้ มีอะไรก็ไม่ต้องหามานั้นอีกเลย ตั้งแต่นั้นมาหมอนอกไม่ใส่ยาฆ่าเหาให้  
 หนูอีกเลย และไม่สนใจหนูด้วย”

**ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามบุคคล(เจ้าหน้าที่)ที่เด็กเข้าไปพูดคุย  
หรือขอคำปรึกษาเป็นประจำ**

บุคคลใดบ้างที่เด็กเข้าไปพูดคุยหรือขอคำปรึกษาเป็นประจำ	จำนวน N=78*	ร้อยละ
ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์	-	-
หัวหน้าสวัสดิการสงเคราะห์	2	1.46
นักสังคมสงเคราะห์	45	32.85
นักประชาสงเคราะห์	15	10.95
ครูสอนเสริม	13	9.49
ครูฝึกอาชีพ	11	8.03
พยาบาล	-	-
พี่เลี้ยง	51	37.22
<b>รวม</b>	<b>137**</b>	<b>100.00</b>

\* มีจำนวนเด็กที่เข้าไปพูดคุยหรือขอคำปรึกษากับเจ้าหน้าที่เป็นประจำ 78 คน อีกจำนวน 6 คน ไม่ขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ท่านใดเลย

\*\* กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จึงมีจำนวนรวมมากกว่า 78

จากตารางที่ 30 เด็กที่ทำการสัมภาษณ์สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ดังนั้นจึงจำแนกร้อยละจากจำนวนคำตอบพบว่า บุคคลที่เด็กเข้าไปพูดคุยหรือเข้าไปขอคำปรึกษามากที่สุดคือแม่บ้านประจำหอ ร้อยละ 37.22 รองลงมาได้แก่นักสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 32.85 นักประชาสงเคราะห์ 10.95 และหัวหน้าสวัสดิการสังเคราะห์มีเพียง ร้อยละ 1.46

**ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามเรื่องที่ปรึกษากับเจ้าหน้าที่**

เรื่องที่เด็กปรึกษากับเจ้าหน้าที่	จำนวน N=78*	ร้อยละ
ครอบครัว	35	39.32
การเรียน	30	33.71
เพื่อน	24	26.97
รวม	89**	100.00

\* มีจำนวนเด็กที่เข้าไปพูดคุยหรือขอคำปรึกษา 78 คน อีกจำนวน 6 คน ไม่ขอคำปรึกษาเรื่องใดเลย

\*\* กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จึงมีจำนวนรวมมากกว่า 78

จากการที่ 31 เด็กที่ทำการสัมภาษณ์สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ดังนี้เจึงจำแนกร้อยละจากจำนวนคำตอบพบว่า เด็กจะนำเรื่องครอบครัวมาปรึกษาเจ้าหน้าที่มากที่สุดคือ ร้อยละ 39.32 รองลงมาจะเป็นเรื่องการเรียน ร้อยละ 33.71 และเรื่องเพื่อน ร้อยละ 26.97

จากแบบสอบถามข้อที่ 11 ปัญหาที่นำมาปรึกษาเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือแนะนำให้ปฏิบัติอย่างไรบ้าง

เด็กได้ให้คำตอบเกี่ยวกับปัญหาที่เด็กนำมาปรึกษาเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือแนะนำให้ปฏิบัติอย่างไรบ้าง ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ได้รับคำปลอบใจและให้กำลังใจจากเจ้าหน้าที่ เช่น “ หนูเรียนหนังสือไม่เก่ง อ่านหนังสือยังไม่ค่อยออกเท่าไหร่ เพื่อน ๆ ยังเก่งกว่าหนูอีก แต่ครูของก็บอกว่าให้พยายาม ขยันอ่านหนังสือใหม่ ๆ ให้ตั้งใจเรียน ”

2. เจ้าหน้าที่ให้เด็กได้พบญาติบ้างเป็นครั้งคราว เช่น “ หนูคิดถึงบ้าน คิดถึงแม่ หนูก็จะบอกครูว่าหนูอยากพนแม่ ครูก็จะให้หนูกลับไปเยี่ยมบ้านตอนปีดเทอม บางครั้งครูก็แนะนำว่าถ้าหนูคิดถึงแม่ก็ให้หนูเขียนจดหมายไปหาได้แล้วครูจะส่งให้ ”

3. เจ้าหน้าที่สอน อธิบาย ให้ความเข้าใจในเรื่องการเรียน เช่น “ เวลาครูที่โรงเรียนให้การบ้านมา หนูก็จะให้ครูช่วย(ครูสอนเสริม)สอนบ้าง บางทีครูปอ(ครูสอนเสริม)ก็จะสอน และอธิบายให้หนูเข้าใจ ”

4. ให้เด็กรู้จักความรัก เพื่อแฝงซึ้งกันและกัน และรู้จักให้อภัย เช่น “ บางทีหนูมีปัญหากับ

เพื่อน ทะเลา กันบ้าง แม่ນักจะบอกหนูว่า จะทะเลา กันทำ ไม่อุ่นบ้านเดียว กัน กีต้องรักกัน ต้องรู้จัก ให้อภัย กันบ้าง อิกหน่อยถ้าไปอุ่นข้างนอกจะไม่มีแม่เตือนแล้วนะ ”

5. ได้รับการปกป้องและคุ้มครองจากเจ้าหน้าที่ เช่น “ ตอนที่หนูทะเลา กันที่บ้าน หนูโคนนยาดี หนูกีเลยหนานอกจากบ้านมา หนูกีไปเจอกับตำรวจ เขาเก็บส่งหนูมาอยู่ที่นี่ แต่หนูไม่อยากกลับไปอุ่นบ้านแล้ว หนูไม่ชอบ หนูกลัวคนทางบ้านจะมาเจอหนู แล้วจะมารับหนูกลับไป แต่ครูก็จะบอกหนูว่า อยู่ที่นี่หนูจะปลอดภัย ” “ หนูชอบโคนเพื่อนล้อเป็นประจำเดยค่ะ หนูกุ้นใจ... พอยเพื่อนๆ รู้ว่าหนูเป็นโรคหน่องใน เพื่อนกีไม่กล้าเข้าใกล้ไม่ค่อยมีใครอยากคบกับหนู... ตอนนี้หนูกำลังรอขึ้นศาล หนูโคนพ่อทำร้ายร่างกายค่ะ แต่หนูขอร้องพ่อแล้วนะคะ พ่อ กีไม่ฟังหนู น้าหนูกีเลยส่งหนูมาอยู่ที่นี่... หนูไม่อยากออกไปเรียนหนังสือข้างนอก หนูกลัวเจอพ่อ ครู เก็บปิดบอนใจหนูและกีบอกหนูว่าถ้าไม่อยากเรียนกีให้เรียน ก.ศ.น. กีแล้วกัน และกีให้หนูตั้งใจเรียน ”

6. เจ้าหน้าที่ให้เด็กรับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้น เช่น “ หนูเคยตอบกับเพื่อนเรื่องทำความสะอาดห้อง กีมันกินแรงเพื่อน พอร์ถึงหูแม่ แม่กีให้หนูกับมันทำความสะอาดด้วยกัน และกีบอกรว่าถ้าทำงานด้วยกันแล้วยังทะเลา กัน กีจะให้ทำกันแค่สองคน หนูกีเลยต้องทำกับมันแค่สองคน ”

7. เจ้าหน้าที่หักให้เด็กมีเหตุผลของโลกในเมือง เช่น “ หนูนักมีปัญหา กันเพื่อนๆ เสนอ เพราะหนูเป็นคนชี้รำคาญ คุชชอนคุณเดียว สายยา ใจกว่าเมอะ บางที่เพื่อนมาคุยกับหนู หนูกีเดินหนี บางที่ตอบกันกีนี กีหนูไม่อยากคุยกับ... กีพี่คิดคุสิกะ ขนาดคนที่บ้านยังไม่มีใครรักหนูเลย พ่อ กันแม่ค่า เห้าด่าเย็น ไม่พอใจกี渺ของปานหนู แม่(พี่เลี้ยง) นักจะคอบอกหนูเสนอว่าให้หนูหัดมองโลกในเมือง บ้าง อย่าใจร้อน บางที่แม่กีจะใช้ไฟไปตัดหญ้า เก็บใบไม้ เพื่อให้หนูไปเย็นลง แต่ตอนนี้หนูกีพายานปรับตัวตามที่แม่บอก กีเริ่มคุยกับเพื่อนบ้าง เพราะแม่บอกว่าเราไม่สามารถที่จะอยู่คนเดียวในโลกได้ เราต้องพึ่งพาอาศัยกัน อยู่ด้วยกันต้องรักกัน ”

8. ให้รู้จักพอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่ เช่น “ เวลาหนูไปโรงเรียนเห็นเพื่อนๆ มีนาฬิกา มีแห wen มีกีบติดผนวยๆ หนูอยากมีบ้าง แต่หนูไม่มีเงิน หนูกีบอกกันแม่ว่าหนูอยากได้ แม่บอกหนูว่า ให้พอใจในสิ่งที่หนูมีอยู่ ยังมีอิกหลายคนที่ไม่มีบ้านอยู่ ไม่มีขาวกิน แต่หนูอยู่ที่นี่ยังมีแม่ มีครู ถ้าอยากได้ของเหมือนเพื่อนเค้า กีต้องเรียนหนังสือเก่งๆ ให้เข็นจะได้มีงานทำ มีเงินใช้ ที่นี่หนูอยากได้อะไร หนูกีค้อมช้อ ”

**จากแบบสอบถามข้อที่ 12 เจ้าหน้าที่ให้หนูทำงานหรือรับผิดชอบในเรื่องใดบ้างในสถานสังเคราะห์**

เด็กได้ให้คำตอบในสิ่งที่ต้องรับผิดชอบในสถานสังเคราะห์ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ทำความสะอาดสถานสังเคราะห์ - กวาดบ้าน ถูบ้าน เก็บขยะ ล้างงาน ทำความสะอาดโรงอาหาร ขัดห้องน้ำ เช่น “เจ้าหน้าที่จะให้เด็กทุกคนทำความสะอาดสถานสังเคราะห์ โดยการจัดเวลา กันทำงาน”

2. ถูแลเด็กเล็ก เช่น “เจ้าหน้าที่จะให้เด็กทุกคนทำความสะอาดสถานสังเคราะห์ โดยการจัดเวลา กันทำงาน ถ้าเป็นเด็กที่โตหน่อย แม้ก็จะให้ช่วยถูแลเด็กเล็ก”

3. เพาะเห็ดนางฟ้า (เฉพาะนักเรียน ก.ศ.น.) เช่น “นอกจากราชการในแต่ละวันแล้ว หนูก็เพาะเห็ดค่ะ เพราะเป็นความรับผิดชอบของนักเรียน ก.ศ.น. จะต้องรู้จักเพาะเชื้อเห็ด แล้วครุภัจจุบันจะให้ทัศดาว(เด็ก ก.ศ.น.) ไปขายที่ตลาด”

4. รถน้ำดันไม้ เช่น “ทำเวรเข้าเสร็จ หนูก็จะต้องไปรถน้ำดันไม้ที่ครุภัจจุบัน(ครุภัจจุบัน) สอนให้ปลูก อย่างตอนนี้ครุภัจจุบันเข้าพรรยา กระเจ็บ จะผลักกับเพื่อน 9 คน รถน้ำเข้าและยืน”

5. จัดดอกไม้ เช่น “พอยทำงานในตอนเข้าเรียนร้อยแล้ว หนูก็จะต้องจัดดอกไม้ใส่แลกัน ไปวางไว้บนสำนักงานบ้าง วางไว้ที่โต๊ะครุภัจจุบัน แต่ไม่ได้ทำทุกวันนะคะ ประมาณ 3 วันทำครั้งหนึ่ง”

6. ขายเห็ด เช่น “หนูจะต้องไปปลูกโรงเห็ดค่ะว่าเก็บได้หรือยัง พอยเก็บเห็ดเรียบร้อยแล้วก็ เอาไปให้ครุภัจจุบันกอด แล้วครุภัจจุบันให้หนูเอาเห็ดไปขายให้แม่ค้าที่ตลาด”

**ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามไทยที่เด็กเคยได้รับ**

จำแนกตามไทยที่เด็กเคยได้รับ	จำนวน N=81*	ร้อยละ
ว่างล่าวตักเตือน	81	39.71
รับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้น	21	10.29
เมี่ยนตี	25	12.26
พักการเรียน	-	-
ทำทัณฑ์บัน	8	3.92
ตัดเบี้ยเลี้ยง	15	7.35

**ตารางที่ 32 (ต่อ)จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามไทยที่เด็กเคยได้รับ**

จำแนกตามไทยที่เด็กเคยได้รับ	จำนวน N=81*	ร้อยละ
วิ่งรอบสนาม	32	15.69
งคบวน	13	6.37
กักบริเวณ	9	4.41
รวม	204**	100.00

\* มีจำนวนเด็กที่เคยได้รับไทย จำนวน 81 คน อีก 3 คน ไม่เคยได้รับไทย

\*\* กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จึงมีจำนวนรวมมากกว่า 81

จากตารางที่ 32 เด็กที่ทำการสัมภาษณ์สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ดังนั้นจึงจำแนกร้อยละจากจำนวนคำตอบพบว่า เด็กจะถูกเจ้าหน้าที่กล่าวตักเตือนมากที่สุด ร้อยละ 39.71 รองลงไปคือ วิ่งรอบสนาม ร้อยละ 15.69 เมื่อนตี ร้อยละ 12.26 ให้รับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 10.29 ถูกตัดเบี้ยเงินเดือน ร้อยละ 7.35 งคบวน ร้อยละ 6.37 นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ยังมีการลงโทษเด็กที่ทำผิดอื่นๆ อีก ได้แก่ กักบริเวณ ทำทันทีบน ร้อยละ 4.41 และ 3.92

**ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามการเข้าร่วมกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่จัดขึ้น**

กิจกรรมที่เด็กเข้ามีส่วนร่วม	จำนวน N=84	ร้อยละ
กีฬา	69	16.31
อาชีพเสริม	40	9.46
ดนตรี	40	9.46
การแสดงศิลปวัฒนธรรม	41	9.69
ทัศนศึกษา	74	17.49
งานรื้นเริง	79	18.68
บำเพ็ญประโยชน์	80	18.91
รวม	423*	100.00

\* กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จึงมีจำนวนรวมมากกว่า 84

จากตารางที่ 33 เด็กที่ทำการสัมภาษณ์สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ดังนั้นจึงจำแนกร้อยละจากจำนวนคำตอบพบว่า เด็กเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านบำเพ็ญประโยชน์มากที่สุดร้อยละ 18.91 รองลงไปเป็นงานรื่นเริงร้อยละ 18.68 ทัศนศึกษาร้อยละ 17.49 ด้านกีฬาร้อยละ 16.31 การแสดงศิลปวัฒนธรรมร้อยละ 9.69 และอาชีพเสริมร้อยละ 9.46 เท่ากับคนครึ่ง

จากแบบสอบถามข้อที่ 15 หมูชอบกิจกรรมใดมากที่สุดที่เข้าหน้าที่จัดซื้อ และสาเหตุสำคัญที่หมูชอบเข้าร่วมกิจกรรม

เด็กได้ให้คำตอบเกี่ยวกับกิจกรรมที่เด็กชอบมากที่สุดและสาเหตุสำคัญที่ชอบเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

- กิจกรรมที่เด็กชอบมากที่สุด
  - กีฬา
  - งานรื่นเริงต่าง ๆ ตามเทศกาล
  - ทัศนศึกษา
  - คนครึ่ง
  - อาชีพเสริม
  - การแสดงศิลปวัฒนธรรม
- สาเหตุสำคัญที่เด็กชอบเข้าร่วมกิจกรรม
  - ทำให้ร่างกายแข็งแรง
  - ได้เห็นสิ่งแปลกใหม่ที่ไม่เคยเห็น
  - สนุกเมื่อได้อยู่กับเพื่อน ๆ
  - ทำให้ลืมเรื่องครอบครัว, แก้เหงาได้
  - มีบุคคลภายนอกนำสิ่งของมาบริจาค
  - สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประกอบในอนาคตได้
  - มีการประกวดสิ่งประดิษฐ์ในวันสำคัญ
  - อยากรู้เป็นที่สนใจของเพื่อน ๆ
  - แม่เคยเป็นนางรำ
  - อยากเป็นนักกีฬา
  - ครอบครัวเด็กเคยมาร่วมกิจกรรม

ตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถามโดยใช้การสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับกิจกรรมใดที่เด็กชอบเข้าร่วมกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ได้จัดขึ้น และสาเหตุสำคัญที่เด็กชอบเข้าร่วมกิจกรรม

“ กิจกรรมฝึกอาชีพเสริม เพราะเวลาหนูเข้าไปใช้ชีวิตข้างนอก จะได้มีความรู้ติดตัว ”

“ หนูชอบ...เวลาที่ครูจัดงานต่าง ๆ เช่น งานลอยกระทง ปีใหม่ วันเด็ก สนุกคือเวลาอยู่กับเพื่อน ๆ ได้แต่งตัวสวย ๆ ด้วย ”

“ งานรื่นเริงต่าง ๆ เพราะจะมีผู้ใจบุญมาเลี้ยงอาหารหลาย ๆ อย่าง บางทีมารถตั้งหลาຍคัน ยอดเห็นอกันค่ะ แล้วผู้ใจบุญก็จะเอาของมาแจก อย่างเช่น เสื้อผ้า ตุ๊กตา ขนม สีสัสดิ์ทาปาก ”

“ เวลามีงานในวันสำคัญ...วันลอยกระทง ครูเค้าจะให้พากหนูประมวลกระทงกัน ได้ตั้งค์ ด้วยนะครับ ก็แล้วตอนปีใหม่ก็ประมวลการแต่งตัวเพื่อนก็แต่งหน้ากันสวยทั้งนั้นเลย ก็ยังมีประมวลตกแต่งชูน้ำด้วย สนุกมากเลยครับ ”

“ ชอบทัศนศึกษา เพราะทำให้เรารู้ว่าสถานที่ต่าง ๆ เป็นอย่างไร แล้วก็เห็นสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่เคยเห็น ”

“ หนูชอบให้ครูพาไปเที่ยวข้างออกค่ะ สนุกค่ะ ได้ไปสวนสนุกด้วย เคยเห็นแต่ในทีวี พอดีไปเที่ยวหนูไม่ยากกลับเลย ”

“ หนูก็ชอบกิจกรรมที่ครูเค้าจัดให้ทุกอย่างนะครับ เพราะที่ครูเค้าทำ ก็ทำเพื่อให้พากหนู สนุก แต่จริง ๆ แล้วกิจกรรมที่หนูสนใจมากที่สุด ก็คือ วันสำคัญต่าง ๆ ค่ะ ครูจะจัดกิจกรรมให้เยอะเหมือนกัน มีการทำกระทง จับฉลาก แสดงละคร ตีกล่าวอยู่เฉย ๆ ทำให้หนูลื้นเรื่องที่บ้านได้ด้วย...ตั้งแต่หนูเกิดมา หนูไม่เคยได้ออกไปเที่ยวกับแม่หนูเลยนะ ไม่เคยมีของขวัญด้วย หนูต้องอยู่ในห้องคนเดียว เพราะทางคุณแม่จะต้องไปทำงาน ตอนนั้นหนูเหงาเหมือนกัน ”

“ ชอบวันลอยกระทงค่ะ เพราะปีที่แล้วแม่หนูมา อยู่ร่วมงานกับหนูด้วย....แต่ไม่รู้ว่าจะต่อไปเมื่อหนูจะมาอีกหรือเปล่า หนูอยากกลับไปอยู่กับแม่ค่ะพี่ ”

“ คนครีค่ะ เวลาครูเปิดเชคให้พากหนูร้องเพลง มีเต้นด้วย สนุกมากเลยค่ะ เพื่อน ๆ ก็จะมีท่าใหม่ ๆ มาสอนหนูด้วย ”

“ หนูชอบเต้น เวลาที่กิจกรรมคนตีรีนั่นนะ หนูจะเต้นสุด ๆ เลย ปีที่แล้วหนูก็ประมวลเต้น ชนะด้วยนะครับ ได้มาตั้ง 50 บาท แล้วอีกอย่างหนึ่นความสุขเวลาหนูเต้นแล้วเพื่อน ๆ ก็จะมอง บางคนก็เต้นตามหนูด้วย เหมือนหนูเป็นนักเต้นเลยค่ะ ”

“ ก็เห็นจะมีก็แต่มาสเท่านั้นหละค่ะ หนูอยากเก่งเหมือนพ่อ ก็พ่อหนูเคยเป็นนักบำบัด ก่อน เคยออกทีวีด้วยค่ะ ”

“ ชอบให้ครูจัดกิฬาสีค่ะ แต่จัดแค่ปีละครั้งเอง เวลามีงานกิฬาสีเพื่อน ๆ ก็จะแข่งกีฬา มีเต้นด้วย แก้เหงาดีด้วยค่ะ อยู่ที่บ้านແນກให้แต่คุณอง หนูเบื้อง ”

“หนูชอบการแสดงศิลป์ปั้นธารมค่ะ เพราะเวลาเมื่างานที่สถานสงเคราะห์ครูชอบให้หนูกับเพื่อน ๆ อีก 3-4 คนไปร่วม แต่ก่อนหน้าที่หนูจะมาอยู่ที่สถานสงเคราะห์แม่หนูก็เคยสอนให้รำด้วยนะคะ...พี่เคยเห็นหรือเปล่าที่เวลาตอนกลางคืนจะมีคนแต่งชุดงาม ๆ ออกมาร้องเพลงแบบลีเก หนูก็ลองคุยกับน้ำง แม่ก็สอนน้ำง มีคนหนูเยอะแยะเลย”

**จากแบบสอนตามข้องที่ 16 หนูไม่ชอบกิจกรรมใดมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่จัดขึ้น และสาเหตุสำคัญที่หนูไม่ชอบเข้าร่วมกิจกรรม**

เด็กได้ให้คำตอบเกี่ยวกับกิจกรรมที่เด็กไม่ชอบมากที่สุดและสาเหตุสำคัญที่ไม่ชอบเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งผู้วจัยได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

- กิจกรรมที่เด็กไม่ชอบมากที่สุด
  - บำเพ็ญประโยชน์
  - การแสดงศิลป์ปั้นธารม
  - คนตระ
  - กีฬา
  - งานรื่นเริงตามเทศกาลด้วย ๆ
  - ทัศนศึกษา
  - ไม่ชอบกิจกรรมที่ต้องทำเป็นกลุ่ม
  - พิจtechn พิจธรรม
- สาเหตุสำคัญที่เด็กชอบเข้าร่วมกิจกรรม
  - หนึ่อย แดดร้อน
  - น่าเบื่อ
  - ไม่กล้าแสดงออก
  - มีปัญหาเรื่องสุขภาพ
  - เพื่อน ไม่ยอมรับ
  - จัดกิจกรรมให้ได้ไม่เต็มที่ ถ้าบุคคลภายนอกไม่มาร่วมด้วย
  - ทำได้ไม่ดีเท่าเพื่อน ๆ
  - ไม่ชอบไปที่ ๆ คนเยอะ ๆ

ตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถามโดยใช้การสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับกิจกรรมใดที่เด็กไม่ชอบเข้าร่วมกิจกรรมที่เข้าหน้าที่ได้จัดขึ้น และสาเหตุสำคัญที่เด็กไม่ชอบเข้าร่วมกิจกรรม

“ บำเพ็ญประ ใจชน เพราะแม่(พี่เลี้ยง)ชอบให้ทำกลางแจ้ง และจะร้อนมาก ๆ หนูไม่ชอบเลย เห็นอยู่ด้วย ทำให้หงุดหงิด ”

“ ร่างกายหนูไม่ค่อยสบาย เล่นหรือทำอะไรเหนื่อย ๆ ไม่ค่อยได้ เวลาครูให้เล่นกีฬา หนูเล่นได้ แต่เล่นได้น้อยก็ไม่ไหวแล้ว ครูเค้ากี๊เข้าใจ แต่หนูว่าถ้าจะให้ดี ไม่ต้องให้หนูเล่นเลยดีกว่า เพราะหนูไม่ชอบ ”

“ จัดงานรื่นเริงต่าง ๆ ตามเทศกาลไม่ชอบที่สุด เพราะที่นี่จัดไม่เต็มที่ บางครั้งกี๊จัดไปเพื่อให้มันผ่าน ๆ ไปเฉย ๆ แต่ถ้ามีพี่นักศึกษาหรือบุคลากรยอนกิจกรรมด้วย กิจกรรมถึงจะสนุก ”

“ หนูไม่ชอบคนตระเตรียม น่าเบื่อจะตาย หนูกูด้วย เดินอะไรกันก็ไม่รู้ ไม่เห็นสร้างสรรค์เลย ”

“ หนูอาย...เวลาที่จะต้องแสดงออกต่อหน้าเพื่อน ๆ ยิ่งเวลาไม่มีกิจกรรมคนตระ หนูไม่อยากเข้าร่วมเลย ถ้าคุณเพื่อนเฉย ๆ ก็ได้ แต่ถ้าให้ไปออกแสดงด้วย หนูจะอึดอัด ”

“ ไม่ชอบศิลปะawanธรรม พวกร้า ๆ อะไรเนี่ย หนูเบื่อ เอาเวลาเป็นทำบ่ยังอีนดีกว่า ”

“ หนูไม่ชอบรำ เพราะหนูรำไม่สวย แต่หนูกี๊พยายามแล้ว มันทำได้เองนี่ ครูเค้ากี๊จะช่วยคนที่รำสวย ครูเค้าไม่เห็นพูดถึงหนูบ้างเลย ”

“ ทศนศึกษาค่ะ...เวลาไปที่คนมาก ๆ แปลกหน้าด้วยแล้วหนูไม่ชอบเลย แต่ถ้าจัดกิจกรรมที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ ชอบค่ะ เพราะอยู่กับเพื่อน ๆ ที่สนิทมั่นสนุกดี ”

“ เวลาแม่(พี่เลี้ยง)ให้สัวคุณต์ เมื่อพังเทคน์ น่าเบื่อ หนูแอบหลับประจำเดย น่าง่วงนอนจะตายไป ”

“ ไม่ค่อยชอบเท่าไหร่เวลาไม่มีกิจกรรมที่ต้องจัดกลุ่ม เพราะเพื่อนเข้าจะไม่ค่อยให้หนูอยู่กลุ่มด้วย บางทีหนูกี๊ต้องไปอยู่ร่วมกันเด็กปัญญาช้า หรือไม่ถ้ากลุ่มใครไม่ครบ ครูกี๊จะจับให้หนูไปอยู่กับเพื่อน ๆ อياกเช่นเวลาทำกระทง จัดการแสดงละคร... แต่ถ้าเป็นรำ ตัดหญ้า กี๊พอทำได้ เพราะไม่ต้องยุ่งกับใคร ”

“ ไม่ค่ะ ชอบมีส่วนร่วมหนดเดย เพราะจะได้รับรู้ประสบการณ์ ความเคยชิน จะได้ทำให้เกิดความนั่นไว กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำค่ะ ”

#### ส่วนที่ 4 การสื่อสารระหว่างเด็กในสถานสงเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณเพื่อหาค่าร้อยละ เกี่ยวกับจำนวนเพื่อนสนิท ความสัมพันธ์ระหว่างคนสองกับเพื่อน การใช้เวลาว่าง ความรู้สึกในการเข้ากลุ่มเพื่อนทำกิจกรรม จะแสดงผลการวิเคราะห์เป็นตาราง ส่วนในเรื่องที่เด็กนักจะพูดคุยกัน และสาเหตุสำคัญที่เด็กชอบ/ไม่ชอบเข้าร่วมกิจกรรมซึ่งเป็นคำถานปลายเปิด ผู้วิจัยได้จำแนก และจัดเป็นหมวดหมู่จากการที่เด็กได้ให้เหตุผลใกล้เคียงกัน และนำมาสรุป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามจำนวนเพื่อนสนิท

จำนวนเพื่อนสนิท	จำนวน N=84	ร้อยละ
ไม่มี	9	10.72
จำนวน 1 คน	6	7.14
จำนวน 2 คน	10	11.90
จำนวน 3 คน	7	8.33
มากกว่า 3 คนขึ้นไป	52	61.91
รวม	84	100.00

จากตารางที่ 34 แสดงให้เห็นว่า เด็กจะมีเพื่อนสนิทมากกว่า 3 คนขึ้นไปมากที่สุดร้อยละ 61.91 รองลงมาเป็นจำนวน 2 คน ร้อยละ 11.90 จำนวน 3 คน ร้อยละ 8.33 จำนวน 1 คน ร้อยละ 7.14 และเด็กที่ไม่มีเพื่อนสนิทเลย ร้อยละ 10.72

**ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างตนกับเด็กอื่น  
ในสถานสงเคราะห์**

ความสัมพันธ์ระหว่างตนกับเด็กอื่นในสถานสงเคราะห์	จำนวน N=84	ร้อยละ
รักใคร่สนิทสนมสามัคคีกันดี	58	38.16
นักถูกรังแกจากเด็กที่โถกว่า	21	13.81
ได้เดียงทางเดากันนาน ๆ ครั้ง	44	28.95
ทะเลาะขัดแย้งกันบ่อย ๆ	15	9.87
ชอบอยู่คนเดียว	11	7.24
ไม่เป็นที่ยอมรับของเพื่อน	3	1.97
รวม	152*	100.00

\* กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้นอกกว่า 1 คำตอบ จึงมีจำนวนรวมมากกว่า 84

จากตารางที่ 35 เด็กที่ทำการสัมภาษณ์สามารถเลือกตอบได้นอกกว่า 1 คำตอบ ดังนั้นจึงจำแนกร้อยละจากจำนวนคำตอบพบว่า เด็กในสถานสงเคราะห์รักใคร่สนิทสนมสามัคคีกันดีมากที่สุด ร้อยละ 38.16 รองลงไปได้แก่ได้เดียงกันบ่อย ๆ ร้อยละ 28.95 ถูกรังแกจากเด็กที่โถกว่า ร้อยละ 13.81 และเด็กที่ไม่เป็นที่ยอมรับของเพื่อนมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.97

จากแบบสอบถามข้อที่ 19 ส่วนใหญ่เวลาพูดคุยกับเพื่อนหมุนเวียนกันเรื่องอะไร  
เด็กได้ให้คำตอบเกี่ยวกับเรื่องที่คนชอบพูดคุยกับเพื่อนในสถานสงเคราะห์ ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. เรื่องเพื่อน ทั้งในและนอกสถานสงเคราะห์
2. การเรียน
3. ความรัก
4. กิจกรรมต่าง ๆ ที่เด็กได้ร่วมกันทำ
5. รายการโทรทัศน์
6. เรื่องครอบครัว
7. กีฬา
8. เรื่องการหนีออกจากสถานสงเคราะห์

## 9. “ไม่ชอบพูดคุยกับเด็กอื่น”

ตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถามโดยใช้การสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำ답ป้ายเปิด เกี่ยวกับเรื่องที่เด็กนักจะพูดคุยกับเพื่อน

“ ส่วนใหญ่หนูก็จะพูดคุยกับเพื่อนทั่วๆ ไป เช่น เพื่อนในสถานสงเคราะห์บ้าน เพื่อนที่โรงเรียนบ้าน หรือไม่บ้างที่ก็จับกลุ่มคุยกันเรื่องทางบ้านบ้าง เพื่อนบางคนก็คิดถึงบ้าน อยากกลับไปเยี่ยมบ้านบ้าง...แต่หนูอยากอยู่ที่นี่มากกว่า อุ๊ยที่บ้านมีแต่คนรังแก ”

“ เวลาครูเข้าจัดกิจกรรมต่าง ๆ ก็จะเอาเรื่องนี้มาพูดคุยกัน ยิ่งเวลาครูเข้ามาไปเที่ยวข้างนอกนั่นพี่สนุกมากเลย แล้วเพื่อน ๆ ก็จะกลับมาพูดกันว่าชอบอะไรกันบ้าง ”

“ หนูคุยกับเพื่อนเรื่องรายการโทรทัศน์ หนูรู้นะว่าเวลาไหนมีรายการอะไร หนูกับเพื่อนก็จะนานั่งคุยกัน ยิ่งถ้ารายการไหนมีดาราที่หนูกับเพื่อน ๆ ชอบนะ คุยกันได้ทั้งวันเลย ก็เค้าหล่อคืนนี่จะอย่างพี่เจนส์ หนูร้องเพลงของพี่เค้าได้ด้วยนะ บางทียังนานั่งร้องกับเพื่อน ๆ เลย ”

“ เรื่องเพื่อนบ้าง... ว่า尼สัยคนนั้นคนนี้เป็นยังไง เพื่อนบางคนในกลุ่มเค้าชอบชอบเพื่อน ในสถานสงเคราะห์ด้วยกัน บางที่ก็จะปรึกษากันเรื่องแฟน แต่เป็นแฟนนอกสถานสงเคราะห์นะจะที่เป็นผู้ชาย อย่างเวลาหนูนี้ปัญหาภักบันแฟนก็จะมาปรึกษากับเพื่อน ๆ และเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ”

“ ปกติตอนกลับบ้านจากโรงเรียนก็ทำเวร แล้วก็จะนานั่งทำการบ้านกับเพื่อนเพราะบ้างวันเด็ก ๆ ที่ให้ครูเค้าสอนการบ้านเยอะ มีครูแค่ 2 คนเอง และถ้าเป็นวันหยุดก็จะทำรายงานด้วยกัน เพราะกลุ่มหนูบางคนเรียนอยู่ชั้นเดียวกัน แต่ถ้าบางคนเรียนต่ำกว่าหนู เค้าก็จะให้หนูสอนการบ้านให้ ถ้าเวลาหนูไม่เข้าใจการบ้านหนูก็จะให้เพื่อนในกลุ่มที่เรียนชั้นสูงกว่าสอนให้ หนูยังคิดกับเพื่อน ๆ อุํยเลยว่าอยากร้าวที่เรียนพิเศษ อยากรีบเพิ่มเหมือนเพื่อนที่โรงเรียนบ้าง แต่ไม่รู้ว่าครูเค้าจะให้เรียนหรือเปล่า เพราะต้องใช้เงินเยอะ ”

“ กลุ่มหนูชอบเล่นกีฬา ก็จะมี วอลเลย์บอล เพราะในกลุ่มเป็นนักกีฬาของโรงเรียน ก็จะชอบคุยกันแต่กีฬาจะเป็นส่วนใหญ่ เพราะว่าต้องไปแข่งกับโรงเรียนโน้นบ้าง โรงเรียนนี้บ้าง แต่อยู่ในสถานสงเคราะห์ไม่ค่อยได้ซ้อมเล่น เพราะว่ามีลูกน้อย ต้องซ้อมหลังเลิกเรียน ”

“ คุยเรื่องเพื่อนคนนั้นบ้างคนนี้บ้าง พี่รุ่นนี้...หนูยังเคยหนีออกจากสถานสงเคราะห์เลย ชอบไปกับเพื่อนอีกสองคน ก็สนุกดี หนูชอบไปที่วิถี(ห้องสรรสพลินค้าที่ระบุไว้)พอกลับมาตอนเย็น โคนครูเค้าทำไทยให้ล้างห้องน้ำ แต่เพื่อนบางคนมันหนีไปตั้งหลายวัน มันไปหาเพื่อนมัน...มันอยากออกไปเที่ยวบ้างนอก แต่นั้นรู้ว่าถ้าข้อครุ ฯ เค้าจะไม่ให้ มันเลยหนีกลับมาที่โคนล้างห้องน้ำ 2 อาทิตย์ ตอนนี้หนูกับเพื่อนยังคิดนะว่าอยากรอกราไปเที่ยวอีก สนุกดี แต่ก็กลัวโคนทำไทย แต่พีค่ะ... อุํยแต่ในสถานสงเคราะห์น่าเบื่อจะตายไปนาน ๆ ครูเค้าถึงพาออกไปข้างนอก ไม่เห็นจะมันเลย ไปกันเองยังสนุกกว่าอีก ”

“ หนูไม่ค่อยชอบคนยะๆ เท่าไร ชอบอ่านหนังสือในห้องสมุด บางทีก็เขียนจดหมายถึงแม่บ้าง แต่ถ้าไม่มีอะไรทำจริงๆ หนูก็จะนอน ”

“ เพื่อนๆ หนูไม่ค่อยอยากรู้ด้วย ชอบแกะลิ้งหนู ล้อหนูด้วย หนูชอบนั่งอยู่คนเดียวมากกว่า หรือไม่ถ้าผู้ใจบุญมาบริจาคของเล่น อย่างวันก่อนผู้ใจบุญให้จี๊ดซู หนูก็จะมาเล่นของหนูคนเดียว ”

**ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามกิจกรรมเวลาว่าง**

กิจกรรมเวลาว่าง	จำนวน N=84	ร้อยละ
คูโตรทัศน์	58	23.58
พงวิทยุ	20	8.13
เล่นกีฬา	47	19.11
อ่านหนังสือ	28	11.38
พูดคุยกับเพื่อน	54	21.95
นอนในห้อง	30	12.19
เล่นน้ำที่คลองหลังหอ	7	2.85
ปลูกตันไม้	2	0.81
<b>รวม</b>	<b>246*</b>	<b>100.00</b>

\* กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้นากกว่า 1 คำตอบ จึงมีจำนวนรวมมากกว่า 84

จากตารางที่ 36 เด็กที่ทำการสัมภาษณ์สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ดังนั้นจึงจำแนกร้อยละจากจำนวนคำตอบพบว่า เด็กใช้เวลาว่างในการคูโตรทัศน์มากที่สุด ร้อยละ 23.58 รองลงมาคุยกับเพื่อนร้อยละ 21.95 เล่นกีฬา ร้อยละ 19.11 นอน ร้อยละ 12.19 อ่านหนังสือ ร้อยละ 11.38 พงวิทยุ ร้อยละ 8.13 และเล่นน้ำที่คลองหลังหอ ร้อยละ 2.85 และเด็กที่ใช้เวลาว่างปลูกตันไม้ มีเพียงร้อยละ 0.81

**ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเด็กจำแนกตามความรู้สึกในการเข้ากลุ่มเพื่อทำกิจกรรม**

ความรู้สึกในการเข้ากลุ่มเพื่อทำกิจกรรม	จำนวน N= 84	ร้อยละ
ชอบ	72	85.71
ไม่ชอบ	12	14.29
รวม	84	100

จากตารางที่ 37 แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมที่มีการเข้ากลุ่มกับเพื่อน ๆ เด็กรู้สึกชอบถึง 85.71 รองลงมาเด็กรู้สึกไม่ชอบในการเข้ากลุ่มกับเพื่อนร้อยละ 14.29

ตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถามป้ายเปิดเกี่ยวกับสาเหตุสำคัญที่เด็กชอบ/ไม่ชอบเข้ากลุ่มเพื่อทำกิจกรรม

เด็กได้ให้เหตุผลเกี่ยวกับสาเหตุสำคัญที่เด็กชอบเข้ากลุ่มเพื่อทำกิจกรรม ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนก และจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

- สามารถเข้ากับเพื่อนได้ทุกคน เช่น “ชอบค่ะ หนูสามารถเข้ากับเพื่อน ๆ ได้ทุกคน และก็สนุกคุยกับที่ทำกิจกรรมร่วมกัน” “หนูอยากรู้เพื่อนเยอะ ๆ แล้วก็สนุกคุยกับเวลาอยู่กับเพื่อน อุ๊ยที่บ้านไม่เห็นมีใครเล่นกันหนูเลย แล้วก็ชอบค่าหนูคุยกับ ไม่อยากเล่นกับมึงหรอก เพราะแม่มีเป็นคนไม่ดี อยู่ที่นี่ดีกว่าดังนั้นยะ”

- สนุกที่ได้เข้ากลุ่น แต่จะจับกลุ่มกับเพื่อนที่สนิทเท่านั้น เช่น “ชอบค่ะ แต่จะต้องจับกลุ่มกับคนที่สนิทกันเท่านั้นนะคะ ไม่อยากแยกจากเพื่อนที่เรารู้จักอยู่ด้วย”

- อยากรู้เพื่อนยอนรับ เช่น “หนูอยากรู้เพื่อนเยอะ ๆ แล้วก็สนุกคุยกับเวลาอยู่กับเพื่อน อุ๊ยที่บ้านไม่เห็นมีใครเล่นกับหนูเลย แล้วก็ชอบค่าหนูคุยกับ ไม่อยากเล่นกับมึงหรอก เพราะแม่มีเป็นคนไม่ดี อยู่ที่นี่ดีกว่าดังนั้นยะ”

- ได้รู้นิสัยเพื่อน จะได้ปรับตัวเข้าหากัน ทำให้เกิดความสามัคคี รักใครร่ปองคงกัน เช่น “ชอบ เพราะเป็นการได้ทำอะไรร่วมกัน และจะได้รู้จักนิสัยเพื่อนแต่ละคน เพราะแม่(พี่เลี้ยง)เคยสอนว่า เราอยู่คนเดียวในโลกไม่ได้ เราต้องมีสังคมเพื่อจะได้รู้ว่านิสัยแต่ละคนเป็นยังไง แล้วพยายามปรับตัวเข้าหากัน และช่วยให้รู้จักการสามัคคีกัน เพราะเราอยู่บ้านเดียวกัน(อยู่ในสถานะเคราะห์เดียวกัน)”

- รู้สึกมีกำลังใจเมื่อเพื่อนอยู่ใกล้ ๆ เช่น “ชอบค่ะ ยิ่งอยู่กันเพื่อนหลาย ๆ ยิ่งชอบ หนูจะมีกำลังใจมากขึ้นเวลาที่เพื่อนอยู่ใกล้ ๆ ”

เด็กได้ให้เหตุผลเกี่ยวกับสาเหตุสำคัญที่เด็กไม่ชอบเข้ากลุ่มเพื่อทำกิจกรรม ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนก และจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

- อีกด้อด ไม่ชอบคนยะอะ เช่น “ ไม่ชอบเลย หนูไม่ค่อยชอบอยู่กันเพื่อน ราคาญ แล้ว ก็ไม่ชอบคนยะด้วย อยู่คนเดียวดีกว่า แต่ก็จำเป็นต้องเข้ากลุ่ม เพราะกลัวโคนแม่(พี่เลี้ยง)ด่า หาว่า เรื่องมาก ”

- เพื่อนชอบล้อปนค้ออย เช่น “ ไม่ชอบค่ะ เพื่อน ๆ ชอบล้อหนูว่าหนูเป็นโรค แล้วหนู ก็อยากรีบ “ ด้วย หนูก็ไม่อยากให้มันเป็นอย่างนี้ หนูอยากนีชีวิตเหมือนเพื่อน ๆ ...หนูไม่อยากหา หนอ ไม่อยากจื๊นคลา ไม่อยากกลับบ้าน ”

- เข้ากันเพื่อนไม่ได เช่น “ หนูชอบทำกิจกรรมที่ทำคนเดียวมากกว่า ไม่อยากอยู่กับ ใคร หนูเข้ากันเพื่อนไม่ค่อยได้ อาจเป็นเพราะหนูชอบอยู่คนเดียวมากกว่า แล้วอีกอย่างหนูพึงพอใจ ไม่กี่เดือนเลขไม่มีเพื่อนสนิท เพื่อนมีเค้าอยู่นานกว่าหนู เค้าก็มีกลุ่มของเค้าอยู่แล้ว ” “ เพื่อนชอบไล่ หนูให้ไปอยู่กลุ่มอื่น เค้าชอบหาว่าหนูนิสัยไม่ดี มีอะไรก็ไม่ยอมแบ่ง พี่ขา...ถ้าอยู่แบ่งของให้พากัน แล้วหนูจะใช้อะไรหละ ถ้ามันมีของ มันก็ไม่ให้หนูเหมือนกันนั้นแหล่ะ ”

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ

1. เพื่อศึกษาถึงการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาถึงการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี
3. เพื่อศึกษาถึงการสื่อสารระหว่างเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี
4. เพื่อศึกษาถึงความต้องการของเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยอาศัยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประกอบการศึกษา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ

1. เจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี จำนวน 30 คน
2. เด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรีที่มีอายุระหว่าง 10-23 ปี จำนวน 84 คน (เนื่องจากเด็กบางรายเป็นเด็กที่เรียนช้ากว่าเกณฑ์จึงได้รับการยกเว้นในเรื่องของอายุออกไปถึง 23 ปี)

## สรุปผลการวิจัย

### 1. เจ้าหน้าที่ในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงชั้นหวัดสารบุรี จำนวน 30 คน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางประชากร

เจ้าหน้าที่จำนวน 30 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 เป็นเพศชาย 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมา มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.00 และ อายุ 19-29 ปี มีเพียง ร้อยละ 6.67 ภูมิลำเนาอยู่ชั้นหวัดสารบุรี ร้อยละ 60.00 รองลงมาได้แก่ ชั้นหวัดพนบุรี ร้อยละ 13.33 และกรุงเทพมหานคร มีจำนวนเท่ากับชั้นหวัดอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 6.67 กลุ่มตัวอย่างทุกคนนับถือ ศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ในด้านการศึกษา พบร้า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา ตรี คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมากับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 23.33 และ มัธยมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวนเท่ากับ ระดับ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 16.67 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีบุตร 1 คน ร้อยละ 33.33 ด้านตำแหน่งหรือระดับงาน พบร้า มีกลุ่มตัวอย่างที่ทำ หน้าที่เป็นพี่เลี้ยงจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.33 และระยะเวลาที่เข้ามาทำงาน พบร้า กลุ่มตัว อย่างส่วนใหญ่จะทำงานในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงชั้นหวัดสารบุรีเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี คิด เป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาต่ำกว่า 1ปี ร้อยละ 13.33 และ 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.00

#### ส่วนที่ 2 การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในสถานสังเคราะห์

วิธีการหัวหน้าสั่งงานหรือติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าหัว หน้าใช้วิธีการเรียกประชุม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.37 รองลงมาคือ เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.70 หัวหน้าสั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.47 และวิธีการที่หัวหน้าสั่งงานหรือติดต่อสื่อ สารกับเจ้าหน้าที่น้อยที่สุดคือ การใช้บันทึกอย่างไม่เป็นทางการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.87

วิธีการที่เจ้าหน้าที่ใช้ติดต่อสื่อสารในกรณีที่หัวหน้าสั่งงานແล้าไม่เข้าใจมากที่สุด คือ เข้า พบตามหัวหน้าโดยตรง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ศึกษาจากเรื่องเดิมหรือเอกสารที่มีอยู่ คิด เป็นค่าเฉลี่ย 2.70 ตามเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.43 และใช้บันทึกตามหัวหน้าน้อยที่สุด คิดเป็น ค่าเฉลี่ย 1.23

กสุ่นตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานว่า เจ้าหน้าที่มีการยอมรับการสื่อสารจากหัวหน้ามากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวหัวหน้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 หัวหน้ากับผู้ปฏิบัติงานมักมีความเข้าใจตรงกันในการสื่อสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.97 และเจ้าหน้าที่ปรึกษาหัวหน้าเมื่อมีปัญหาส่วนตัวน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.73

**ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความต้องการของเด็กในสถานสงเคราะห์**  
**เจ้าหน้าที่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของเด็กในสถานสงเคราะห์ว่า เด็กส่วนใหญ่ต้องการความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจและความใกล้ชิดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.40 รองลงมาคือ อยากมีพ่อแม่เหมือนเด็กทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 19.32 ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป ร้อยละ 14.28 และอยากรажานระหว่างปีดเรียนน้อยที่สุดเพียง ร้อยละ 5.88**

**เจ้าหน้าที่ให้ความคิดเห็นในการตอบสนองความต้องการของเด็กแตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่จากการที่เจ้าหน้าที่ได้ให้เหตุผลใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้**

**สาเหตุในการตอบสนองความต้องการของเด็กได้เต็มที่**

1. เพราะเป็นบุคคลที่ดูแลและใกล้ชิดกับเด็กมากที่สุด
  2. เพราะมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลเด็กโดยตรง และรู้ประวัติของเด็กแต่ละราย ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของเด็กได้ พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาของเด็กอย่างเต็มความสามารถ
- สาเหตุในการตอบสนองความต้องการของเด็กได้ไม่เต็มที่**

1. เพราะตนเองไม่มีหน้าที่ จะต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับเด็กโดยตรง
2. บุคลากรมีจำนวนน้อย แต่มีเด็กที่ต้องรับผิดชอบมาก
3. เนื่องจากผู้รับการสงเคราะห์เป็นสตรี ตนเองซึ่งเป็นผู้ชายอาจถูกมองในแง่ร้าย
4. เพราะข้อจำกัดด้านงบประมาณ

**ส่วนที่ 4 การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็กในสถานสงเคราะห์**

**เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า เด็กในสถานสงเคราะห์จะควรพื้นที่เจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.29 รองลงมา เด็กจะให้ความสนใจสนิทสนมและไว้วางใจเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 23.73 เด็กคือรั้นไม่ค่อยเชื่อฟังเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 20.34 เด็กเกรงกลัวเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 16.95 และเด็กเลือกเชื่อฟัง แต่เด็กโตจะได้ถึงหรือต่อศ้านเพียงร้อยละ 1.69**

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เด็กในสถานสงเคราะห์จะรักใคร่สนใจสนิทสนมสามัคคีกันคือร้อยละ 30.99 รองลงมาคือ เด็กเด็กถูกรังแกจากเด็กโต ร้อยละ 23.94 โดยเด็กที่รักกันนาน ๆ ครั้งร้อยละ 22.54 ทะเลาะขัดแย้งกันบ่อย ๆ ร้อยละ 16.90 และต่างคนต่างอยู่ไม่เกี่ยวข้องกันมีเพียงร้อยละ 5.63

ปัญหาด้านพฤติกรรมของเด็ก เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า เด็กขาดความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 16.67 รองลงมาได้แก่ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 15.21 เด็กเรียกร้องความสนใจ ร้อยละ 10.87 และเด็กจะเก็บตัว ไม่ค่อยกล้าแสดงออกมีเพียงร้อยละ 2.90

ความคิดเห็นส่วนใหญ่ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับวิธีการที่ใช้คลปัญหาพฤติกรรมของเด็ก คือ การให้ความรัก ความอบอุ่น เช่น การสัมผัส การโอบกอด คิดเป็นร้อยละ 26.79 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่จะเข้าไปปูดคุยกับเด็กเมื่อเขาก็ปัญหาและให้กำลังใจ ร้อยละ 25.00 พยายามเข้าใจ/สร้างความเป็นเพื่อนกับเด็ก ร้อยละ 20.54 ให้โอกาสแก่เด็กได้ทำงานร่วมกับคนอื่น ร้อยละ 16.96 และมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถของเด็ก เพื่อให้เด็กรู้จักรับผิดชอบมีเพียงร้อยละ 10.71

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลที่สามารถสื่อสารกับเด็กที่มีปัญหาได้คือ นักสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 33.33 รองลงมาได้แก่พี่เลี้ยง ร้อยละ 29.89 ผู้ปกครองมีจำนวนเท่ากับหัวหน้าสวัสดิการสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 12.64 และครูฝึกวิชาชีพเพียงร้อยละ 1.15 เท่ากับ ครูสอนเสริม และเมื่อเด็กกระทำการความผิดเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า วิธีการลงโทษที่เหมาะสมคือ การว่ากล่าวตักเตือน ร้อยละ 29.13 รองลงมาคือ ให้เด็กรับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น ร้อยละ 25.24 วิ่งรอบสนาม ร้อยละ 10.68 และวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ลงโทษเด็กน้อยที่สุดคือทำทันทีบน ร้อยละ 3.88

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าการจัดกิจกรรมด้านนันนาการ ให้แก่เด็กเท่าที่มาผ่านมาก็การจัดงานรื่นเริงต่าง ๆ ตามเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.07 (อยู่ในระดับบ่อย) ซึ่งก่อให้เกิดความสุขส่วนใหญ่ระบุว่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ทักษะศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.87 (อยู่ในระดับบ่อย) ซึ่งก่อให้เกิดความสุขส่วนใหญ่ระบุว่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 กีฬา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.53(อยู่ในระดับมาก) ซึ่งก่อให้เกิดความสุขส่วนใหญ่ระบุว่า มาก คิดเป็นร้อยละ 50.00 และจัดการแสดงศิลปวัฒนธรรมน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.53 (อยู่ในระดับปานกลาง) ซึ่งก่อให้เกิดความสุขส่วนใหญ่ระบุว่า น้อย คิดเป็นร้อยละ 46.67

## 2. เด็กในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรีที่มีอายุระหว่าง 10-23 ปี จำนวน 84 คน

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางประชากร

สถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 14-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.14 รองลงมา มีอายุระหว่าง 10-11 ปี ร้อยละ 25.00 อายุระหว่าง 12-13 ปี ร้อยละ 19.05 และอายุระหว่าง 20-21 ปี มีเพียงร้อยละ 1.20 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ภูมิลำเนาอยู่จังหวัด กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 14.29 รองลงมาคือ จังหวัดสระบุรี ร้อยละ 11.90 ในด้านการศึกษา พบร้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ กำลังศึกษาอยู่ชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54.76 รองลงมา เรียนการศึกษานอกโรงเรียน(ก.ศ.น.) ร้อยละ 17.86 นั้นเป็นศึกษาตอนต้น ร้อยละ 14.29 และ เรียนระดับ ปวส.เพียงร้อยละ 2.38 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในสถานสังเคราะห์แห่งนี้เป็นระยะเวลา 1-3 ปี ร้อยละ 20.23 รองลงมา 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.23 และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในสถานสังเคราะห์ 7-9 ปี มีเพียงร้อยละ 8.33 เท่ากับ 10 ปีขึ้นไป และสาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมาอาศัยอยู่ในสถานสังเคราะห์คือ การถูกกล่วงละเมิดทางเพศ ร้อยละ 22.62 รองลงมา เรื่อง/พลัดหลง ร้อยละ 21.43 ครอบครัวยากจนและไร้ที่พึ่ง/กำพร้า มีจำนวนเท่ากันมีเป็นร้อยละ 16.67 และเป็นบุตรรับการสังเคราะห์นี้เพียงร้อยละ 1.19

### ส่วนที่ 2 ความต้องการของเด็กในสถานสังเคราะห์

เด็กในสถานสังเคราะห์ส่วนใหญ่ต้องการความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจและความใกล้ชิด ร้อยละ 23.15 รองลงมาคือต้องการได้รับการศึกษาสูง ๆ คิดเป็นร้อยละ 20.26 ต้องการความมั่นคง ในชีวิต ร้อยละ 15.43 และต้องการสวัสดิการที่ดี มีเพียงร้อยละ 9.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับความต้องการเพียงพอจากเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 70.24 และยังมีกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวนหนึ่งที่ยังได้รับความต้องการที่ไม่เพียงพอจากเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 29.76

ซึ่งเด็กได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่เด็กยังมีความต้องการอีก ๆ อีก ผู้วิจัยได้จำแนก และจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. เด็กอย่างให้เจ้าหน้าที่ให้ความรัก ความเข้าใจ ความอบอุ่น และควรรับฟังเหตุผลของเด็กบ้าง
2. อย่างได้สวัสดิการที่ดี กล่าวคือควรจัดของใช้ประจำเดือนให้เพียงพอต่อความต้องการของเด็ก
3. พี่เลี้ยงไม่ควรให้อ่านมากับเด็กโตามากเกินไป
4. อย่างให้เจ้าหน้าที่จัดอาชีพเสริมในวันหยุดหรือปิดภาคเรียน
5. อย่างให้เพื่อนยอนรับ

## 6. อยากมีส่วนร่วมในการคิดรายการอาหาร

ในด้านความต้องการประกอบอาชีพในอนาคตของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยากทำงานราชการ ร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ อยากเป็นพยาบาล ร้อยละ 29.76 ขายยา ร้อยละ 11.90 และอยากรื้นหางเครื่องมีเพียงร้อยละ 1.19

### ส่วนที่ 3 การสื่อสารระหว่างเด็กกับเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์

เด็กส่วนใหญ่จะมีพฤติกรรมที่かれพเชื่อฟังเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 46.67 รองลงมาเด็กจะให้ความสนใจและไว้วางใจเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 23.33 เกรงกลัวเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 20.00 และไม่เชื่อถือในเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 10.00

เด็กได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลและเหตุผลที่เด็กให้ความเคารพเชื่อฟังเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

บุคคลที่เด็กให้ความเคารพเชื่อฟังได้แก่

- เจ้าหน้าที่ทุกท่าน
- แม่บ้านประจำหอ
- นักสังคมสงเคราะห์
- หัวหน้าสวัสดิการสงเคราะห์
- นักประชาสงเคราะห์
- ครูสอนวิชาชีพ
- ครูสอนเสริม

สาเหตุที่ให้ความเคารพเชื่อฟัง

1. ให้ความรัก ความอบอุ่น และความเมตตา
2. ให้ความสะอาดสวยงามกว่าสิ่งแวดล้อมเดิม
3. คุ้นเคยอย่างมีเหตุผล
4. เชื่อฟัง เพราะเป็นเจ้าหน้าที่คุ้นเคยเด็ก
5. เจ้าหน้าที่เลี้ยงมาตั้งแต่เด็กเปรียบเสมือนแม่

เด็กได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลและเหตุผลที่เด็กให้ความสนใจและไว้วางใจเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้จัดได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### บุคคลที่เด็กให้ความสนใจและไว้วางใจ

- แม่บ้านประจำหอ
- นักสังคมสงเคราะห์
- นักประชาสัมพันธ์
- ครูสอนเสริม
- แม่ครัว

#### สาเหตุที่เด็กให้ความสนใจและไว้วางใจเจ้าหน้าที่

1. สามารถให้คำปรึกษาได้
2. เข้าใจปัญหาของเด็ก
3. อยากรู้เรื่องราวของเด็ก
4. ไม่เปิดเผยความลับของเด็ก
5. อธิบายให้เข้าใจง่ายมากที่สุด

เด็กได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลและเหตุผลที่เด็กเกรงกลัวเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้จัดได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### บุคคลที่เด็กเกรงกลัว

- แม่บ้านเด็กกลุ่ม
- หัวหน้าสวัสดิการสงเคราะห์
- แม่บ้านประจำหอ
- นักประชาสัมพันธ์
- พยาบาล

#### สาเหตุที่เด็กเกรงกลัวเจ้าหน้าที่

1. เมื่อเด็กที่ผิดจะมีการลงโทษอย่างเด็ดขาด
2. ทุบตีเด็กเวลาที่เด็กทำผิด หรือไม่พอใจ
3. ต้องทำงานคำสั่งของเจ้าหน้าที่โดยไม่สามารถโต้แย้งได้
4. จะเกรงกลัวเฉพาะเวลาแม่บ้านอารมณ์เสีย

เด็กได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลและเหตุผลที่เด็กไม่เชื่อถือเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### บุคคลที่เด็กไม่เชื่อถือ

- แม่บ้านเด็กกุ่ม
- แม่บ้านประจำหอ
- พยาบาล

#### สาเหตุที่เด็กไม่เชื่อถือเจ้าหน้าที่

1. พูดจาไม่ไพเราะ ทำให้เป็นตัวอย่างที่ไม่ดีให้กับเด็ก
2. ใช้งานเห็นอหน้าที่ ๆ เด็กต้องปฏิบัติ
3. ใช้อารมณ์เห็นอหน้าที่
4. ไม่มีความโอบอ้อมอารี/ไม่มีความเมตตา ขาดจรรยาบรรณในการทำงาน
5. ใส่ร้ายเด็ก ทำให้เด็กกลัวทำโทษ

บุคคลที่เด็กเข้าไปพูดคุยกับหรือขอคำปรึกษาเป็นประจำ คือ แม่บ้านประจำหอ ร้อยละ 37.22 รองลงมาคือ นักสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 32.85 นักประชาสงเคราะห์ ร้อยละ 10.95 และหัวหน้าสวัสดิการสงเคราะห์มีเพียงร้อยละ 1.46 เรื่องที่เด็กไปปรึกษาเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเรื่องครอบครัว ร้อยละ 39.32 รองลงมาเป็นเรื่องการเรียน ร้อยละ 33.71 และเพื่อน ร้อยละ 26.97 ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือแนะนำให้เด็กปฏิบัติ ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ได้รับคำปลอบใจและให้กำลังใจจากเจ้าหน้าที่
2. เจ้าหน้าที่เด็กเด็กได้พบญาติบางเป็นครั้งคราว
3. เจ้าหน้าที่สอน อธิบาย ให้ความเข้าใจในเรื่องการเรียน
4. เจ้าหน้าที่ให้เด็กได้ทำงานร่วมกับคนอื่น
5. ให้เด็กรู้จักความรัก เพื่อแฝ່ซึ่งกันและกัน และรู้จักให้อภัย
6. ได้รับการป กป่องและคุ้มครองจากเจ้าหน้าที่
7. เจ้าหน้าที่ให้เด็กรับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้น
8. เจ้าหน้าที่หัดให้เด็กมีเหตุผลมองโลกในแง่ดี
9. ให้รู้จักพอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่

สิ่งที่เด็กต้องทำงาน/รับผิดชอบในสถานสงเคราะห์ เด็กได้ให้คำตอบซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ทำความสะอาดสถานสงเคราะห์ เช่น ภาชนะ ถูบ้าน เก็บขยะ ล้างงาน ทำความสะอาดโรงอาหาร ขัดห้องน้ำ
2. ดูแลเด็กเล็ก
3. เพาะเห็ดนางพื้า (เฉพาะนักเรียน ก.ศ.น.)
4. รดน้ำต้นไม้
5. จัดดอกไม้
6. ขายของ

วิธีการลงโทษที่เด็กเคยได้รับมากที่สุด คือ การว่ากล่าวตักเตือน ร้อยละ 39.71 รองลงมา คือจั่งรอนาน ร้อยละ 15.69 เผี้ยนตี ร้อยละ 12.26 รับผิดชอบมากเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 10.29 และถูกทำทัณฑ์บน มีเพียงร้อยละ 3.92 เด็กส่วนใหญ่จะเข้ามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เข้าหน้าที่จัดขึ้นมากที่สุด การบำเพ็ญประโยชน์ ร้อยละ 18.91 รองลงมา คือ งานรื้นเริง ร้อยละ 18.68 ทัศนศึกษา ร้อยละ 17.49 กีฬา ร้อยละ 16.31 และอาชีพเสริม มีจำนวนเท่ากับคนครึ่ง คิดเป็นร้อยละ 9.46 และเด็กได้ให้คำตอบเกี่ยวกับกิจกรรมที่เด็กชอบ/ไม่ชอบ มากที่สุด รวมทั้งสาเหตุสำคัญที่ชอบ/ไม่ชอบเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### กิจกรรมที่เด็กชอบมากที่สุด

1. กีฬา
2. งานรื้นเริงต่างๆ ตามเทศกาล
3. ทัศนศึกษา
4. คนครึ่ง
5. อาชีพเสริม
6. การแสดงศิลปวัฒนธรรม

#### สาเหตุสำคัญที่เด็กชอบเข้าร่วมกิจกรรม

1. ทำให้ร่างกายแข็งแรง
2. ได้เห็นสิ่งแปลกใหม่ ที่ไม่เคยเห็น
3. สนุกเมื่อได้อยู่กับเพื่อนๆ
4. ทำให้ลืมเรื่องครอบครัว, แก้เหงาได้
5. มีบุคลภาพยนต์น่าถูกใจมาก
6. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคตได้

7. มีการประมวลสิ่งประดิษฐ์ในวันสำคัญ

8. อยากเป็นที่สนใจของเพื่อน ๆ

9. แม่เคยเป็นนางรำ

10. อยากเป็นนักกีฬา

11. ครอบครัวเด็กเคยมาร่วมกิจกรรม

กิจกรรมที่เด็กไม่ชอบมากที่สุด

1. บำเพ็ญประโยชน์

2. การแสดงศิลปวัฒนธรรม

3. คนตี

4. กีฬา

5. งานรื่นเริงตามเทศกาลต่าง ๆ

6. ทัศนศึกษา

7. ไม่ชอบกิจกรรมที่ต้องทำเป็นกลุ่ม

8. พัฒนาฟังธรรม

สาเหตุสำคัญที่เด็กชอบเข้าร่วมกิจกรรม

1. เหนื่อยแครอ顿

2. น่าเบื่อ

3. ไม่ถูกด่าແடคงอก

4. มีปัญหาเรื่องสุขภาพ

5. เพื่อนไม่ยอมรับ

6. จัดกิจกรรมให้ได้ไม่เต็มที่ ถ้าบุคคลภายนอกไม่มาร่วมด้วย

7. ทำให้ไม่ดีเท่าเพื่อน ๆ

8. ไม่ชอบไปที่ ๆ คนเยอะ ๆ

#### ส่วนที่ 4 การสื่อสารของเด็กในสถานสงเคราะห์

จากการสัมภาษณ์ พบร่วมกับเด็กมีจำนวนเพื่อนที่สนิทมากที่สุด คือ มากกว่า 3 คน ไปจนถึง คิด เป็นร้อยละ 61.91 รองลงมาคือ มีสนิท 2 คน ร้อยละ 11.90 ไม่มีเพื่อนสนิทเลย ร้อยละ 10.72 และมี เพื่อนสนิทจำนวน 1 คนมีเพียงร้อยละ 7.14 ความสัมพันธ์ระหว่างเด็กในสถานสงเคราะห์ส่วนใหญ่จะ รักใคร่สนิทสนมสมานมัคคีกันดี ร้อยละ 38.16 รองลงมาชอบโดยเด็กกับบอย ๆ ร้อยละ 28.95 มักถูก รังแกจากเด็กที่โถกโยก ร้อยละ 13.81 และไม่เป็นที่ยอมรับของเพื่อนมีเพียงร้อยละ 1.97

เรื่องส่วนใหญ่ที่เด็กพูดคุยกับเพื่อนในสถานสงเคราะห์ ผู้วิจัยได้จำแนกและจัดเป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. เรื่องเพื่อน ทั้งในและนอกสถานสงเคราะห์
2. การเรียน
3. ความรัก
4. กิจกรรมต่าง ๆ ที่เด็กได้ร่วมกันทำ
5. รายการ โทรทัศน์
6. เรื่องครอบครัว
7. กีฬา
8. เรื่องการหนีออกจากสถานสงเคราะห์
9. ไม่ชอบพูดคุยกับเด็กอื่น

กิจกรรมเวลาว่างส่วนใหญ่ของเด็ก พบร้า เด็กใช้เวลาว่างในการดูโทรทัศน์ ร้อยละ 23.58 รองลงมาพูดคุยกับเพื่อน ร้อยละ 21.95 เล่นกีฬา ร้อยละ 19.11 และปลูกต้นไม้มีเพียงร้อยละ 0.81 ใน การเข้ากลุ่มกับเพื่อนเพื่อทำกิจกรรม เด็กส่วนใหญ่ชอบเข้ากลุ่มร้อยละ 85.71 และไม่ชอบเข้ากลุ่มกับ เพื่อน ร้อยละ 14.29 สาเหตุที่ชอบ/ไม่ชอบเข้ากลุ่มกับเพื่อนเพื่อทำกิจกรรม ผู้วิจัยได้จำแนกและจัด เป็นหมวดหมู่ที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

สาเหตุสำคัญที่เด็กชอบเข้ากลุ่มเพื่อทำกิจกรรม

1. สามารถเข้ากับเพื่อนได้ทุกคน
2. สนุกที่ได้เข้ากลุ่น แต่จะจับกลุ่มกับเพื่อนที่สนิทเท่านั้น
3. อายากให้เพื่อนยอมรับ
4. ได้รู้นิสัยเพื่อน จะได้ปรับตัวเข้าหากัน ทำให้เกิดความสามัคคี รักใคร่ป้อง คงกัน
5. รู้สึกมีกำลังใจเมื่อเพื่อนอยู่ใกล้ ๆ

สาเหตุสำคัญที่เด็กไม่ชอบเข้ากลุ่มเพื่อทำกิจกรรม

1. อึดอัด ไม่ชอบคนเยอะ
2. เพื่อนชอบถือปืนด้วย
3. เข้ากับเพื่อนไม่ได้

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กรของสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี” สามารถอภิปรายผลได้ในประเด็นต่อไปนี้

### การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี

จากแบบสอบถามพบว่า วิธีการที่หัวหน้ามอนามายางานหรือใช้สื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด คือ การเรียกประชุม เป็นการรวมกลุ่มคนที่มีความสนใจร่วมกัน ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ได้แก่นาน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีปฏิกริยาโต้ตอบกัน ซึ่งมีส่วนร่วมในการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธข่าวสารได้ นอกจากนั้นหัวหน้าอาจจะเดินมาสั่งงานด้วยตนเอง ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสื่อสารแบบบันลงล่าง และบางครั้งสั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน ก็จะมีการสื่อสารในแนวราบเข้ามาเกี่ยวข้องและเมื่อหัวหน้ามอนามายางานแล้วผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจ ผู้ปฏิบัติงานจะใช้วิธีเข้าพบหัวหน้าโดยตรง ถือเป็นการสื่อสารจากล่างขึ้นสู่เบื้องบนเพื่อแสวงหาคำตอบเพิ่มเติม แสดงความคิดเห็นหรือการให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งการสื่อสารประเภทนี้จะมีผลต่อการเสริมสร้างขวัญในการทำงานและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามาร่วมในการกำหนดและตัดสินใจในการทำงานของหน่วยงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้เกิดการปรับปรุงการสื่อสารจากบันลงล่าง รวมทั้งเป็นการส่งเสริมการทำงานภายใต้ระบบประชาธิปไตยและเป็นการสนับสนุนการสื่อสารสองทางด้วย ซึ่งเป็นไปตามคำกล่าวของ กรีช สีบสันธ์ (2526) จึงอาจจะสรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กร คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานทุกรายดับภายในหน่วยงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยายกาศของหน่วยงานและสังคม ซึ่งสามารถแปรปรวนได้ตามสถานการณ์ นอกจากนั้นยังเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่มีปฏิกริยาโต้ตอบระหว่างบุคคลสองคน หรือมากกว่านั้น อาจจะเป็น 3 คน หรือกลุ่มย่อย ทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถที่จะซักถามทำความเข้าใจและมีปฏิกริยาโต้ตอบซึ่งกันและกันได้ทันที นอกจากนี้ เสลียร เซยประทับ (2528) ยังได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของสื่อบุคคลไว้ว่า สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบบุคคลวิถี ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจก็สามารถที่จะไถ่ถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากผู้ส่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ออกໄປให้เข้ากับความต้องการ และความเข้าใจของผู้รับสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นกัน นอกจากนั้นผลการวิเคราะห์ยังพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยอมรับการสื่อสารจากหัวหน้า รองลงมาเจ้าหน้าที่เชื่อถือและไว้วางใจในตัวหัวหน้า เพื่อนร่วมงานเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งตรงกับแนวคิดมนุษย์สัมพันธ์ที่กล่าวไว้ว่า มนุษย์สัมพันธ์เป็นการรวมคนให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และทุกฝ่ายได้รับความพึงพอใจในทุกด้าน ซึ่งในความแตกต่างของแต่ละบุคคลสามารถจะส่งเสริมให้บุคคลสามารถสร้างประโยชน์ให้กับหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน ซึ่งส่งผลให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันด้วยความรับรื่น รวมทั้งผลการ

วิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พินพพันธุ์ ศรีพิพิธ (2540) ซึ่งศึกษาถึงการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ได้กล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นลักษณะการสื่อสารโดยตรงและเป็นการสื่อสารแบบสองทาง และวิธีการการติดต่อสื่อสาร ส่วนใหญ่จะเป็นการประชุม ซึ่งแสดงถึงวัฒนธรรมการสื่อสารและการทำงานเป็นกลุ่ม

### **การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี**

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า เด็กส่วนใหญ่มีท่าทีในการสื่อสารที่เคราฟชื่อฟัง ซึ่งจาก การสัมภาษณ์ของเด็กแสดงให้เห็นว่า เด็กส่วนหนึ่งไม่มีที่พึ่งที่ไหนนอกจากการอาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์ รองลงมาเด็กจะเกรงกลัวเจ้าหน้าที่ เช่น แม่บ้านเด็กกลุ่ม หัวหน้าสวัสดิการสงเคราะห์ นักประชาสงเคราะห์ฯ ฯฯ เพราะเมื่อเด็กทำผิดจะมีการลงโทษอย่างเด็ดขาด หรือเมื่อเด็กทำผิดเจ้าหน้าที่ก็จะทุบตีเด็ก ฯลฯ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่เด็กให้ความสนใจและไว้วางใจ เช่น แม่บ้านประจำหอ นักสังคมสงเคราะห์ฯ ฯฯ เพราะสามารถให้คำปรึกษาได้ เข้าใจปัญหาของเด็กไม่เปิดเผยความลับของเด็กอยู่ไกด์ชิกกับเด็กมากที่สุด ฯลฯ และจากการให้สัมภาษณ์ของเด็กที่ยกบัญชีบุคคลที่เด็กไม่มีความเชื่อถือ พบร่วมกับเด็กไม่มีความเชื่อถือแม่บ้านกลุ่ม แม่บ้านประจำหอ และพยาบาล เพราะพูดจาไม่ไพเราะ ทำให้เป็นตัวอย่างที่ไม่ดีให้กับเด็ก ใช้งานเหนือหน้าที่ ๆ เด็กต้องปฏิบัติ และใช้อารมณ์เหนือเหตุผล

จากการสังเกตและการพูดคุยกับเด็กในสถานสงเคราะห์ ผู้วิจัยพบว่า เด็กส่วนใหญ่เคราฟชื่อฟัง และปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ และจะสนิทสนม ไว้วางใจแม่บ้านมากที่สุด เพราะแม่บ้านจะเป็นผู้ที่คุ้นเคยเด็ก แม่บ้านบางท่านช่วยเด็กครั้ง อาจใส่เด็กเป็นอย่างดี พูดคุยกับเด็กด้วยความเป็นกันเอง แต่แม่บ้านบางท่านค่อยข้างๆ และจะเข้มงวดกับเด็ก เมื่อจากนี้เด็กที่คุ้นเคยมาก ซึ่งในแต่ละห้องมีเด็กประมาณ 42-44 คน มีแม่บ้านประจำหอ ๆ ละ 2 ห้อง ทำให้เพื่อนกระหน้าที่อย่างมากกับแม่บ้านที่มีอยู่ในสถานสงเคราะห์ ปัญหาที่กระทบต่อเจ้าหน้าที่คือ ความเครียด การไม่ได้พักผ่อน อารมณ์ซุ่มนัวเหล่านี้จึงเป็นผลกระทบสูงต่ำโดยตรง คือ กล้ายเป็นผู้ที่ต้องรองรับอารมณ์ของเจ้าหน้าที่บางคน เช่น เด็กทำผิดแม่บ้านก็จะว่า ดู ค่า ตีเด็ก ฯลฯ นักสังคมสงเคราะห์เป็นอีกท่านที่เด็กให้ความเคราฟชื่อฟัง และสนิทสนมไว้ใจ เด็กจะเข้าไปสัมภอค สัมผัสตัวเสนอ เมื่อเด็กมีปัญหาที่จะรับฟัง และช่วยแก้ปัญหาให้กับเด็กอย่างใจเย็น

นอกจากนี้ยังมีเด็กอีกจำนวนหนึ่งที่ชอบจับกุ่มพูดคุยกับเวลาที่เจ้าหน้าที่ท่านใดที่เด็กไม่ชอบเดินผ่าน จากการเข้าไปร่วมพูดคุยกับเด็ก พบว่า เด็กไม่ชอบแม่บ้านกลุ่มและพยาบาล ที่ไม่ชอบแม่บ้านกลุ่ม เพราะเป็นคนพูดเสียงดัง ชอบดู และออกคำสั่ง บางครั้งเด็กไม่ทำตามคำสั่งก็จะถึงขึ้นลง

ไม่ลงนือ แม่บ้านกุ่มเป็นผู้ดูแลเด็กเล็กและเด็กปัญญาช้า จึงทำให้เกิดอารมณ์ขุ่นน้ำเป็นประจำ ส่วนที่ไม่ชอบพยาบาล เพราะเมื่อเด็กเข้าไปพูดคุยด้วย พยาบาลจะถือตัวไม่ให้ความเป็นกันเองกับเด็ก เมื่อเด็กเข้าไปหาเวลาไม่สนับสนุน ก็ชอบว่าเด็กว่าสำอาอย และเมื่อพยาบาลมีเรื่องขัดแย้งกับเด็กคนใด ก็จะไม่ยอมรักษาให้

บุคคลที่เด็กเข้าไปพูดคุยหรือขอคำปรึกษาเป็นประจำส่วนใหญ่ ได้แก่ พี่เลี้ยง รองลงมาคือนักสังคมสงเคราะห์ เรื่องที่เด็กจะขอทำปรึกษาส่วนใหญ่จะเป็นเรื่อง ครอบครัว เนื่องจากเด็กส่วนใหญ่ที่ต้องเข้ามาอาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์นั้น เป็นเรื่องปัญหาครอบครัว เช่น การล่วงละเมิดทางเพศ ครอบครัวยากจน พ่อแม่ขาดความเอาใจใส่ทำให้เด็กต้องกลâyเป็นเด็กเร่ร่อน หรือได้รับการเดียงดูที่ไม่ถูกต้อง

เด็กในสถานสงเคราะห์ส่วนใหญ่ มักจะมีปัญหาด้านพฤติกรรมกีบกับการขาดความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นเพราะครอบครัวของเด็กไม่ดูแล ขาดการอบรมสั่งสอน และเด็กมักถูกปล่อยให้อยู่ตามลำพัง รวมทั้งครอบครัวไม่เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเด็ก วิธีการลดปัญหาพฤติกรรมของเด็ก เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ควรให้ความรัก ความอบอุ่น เช่นการสัมผัส การโอบกอดเด็ก รองลงมาคือพูดคุยกับเด็กเมื่อเข้าเกิดปัญหา และให้กำลังใจ พยายามเข้าใจและสร้างความเป็นเพื่อนกับเด็ก ซึ่งตรงกับแนวความคิดของ ๒๕๘๖ ประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ (2522) กล่าวว่า วิธีแก้ไขประพฤติทุกวิธีควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรัก ความอบอุ่นที่แท้จริง ได้แก่ การสัมผัส ซึ่งเป็นการแสดงออกด้วยความรู้สึกตรง ๆ ที่เป็นสื่อสัมพันธ์ที่นุ่มนวล เช่น การโอบกอด ลูบไลบ์ การพูดจา พยายามเข้าใจ/สร้างความเป็นเพื่อนกับเด็ก สื่อสารที่มีความหมายที่ดี และการแสดงออกทางใจ เช่น เด็กจะได้รับการปลอบใจและกำลังใจ ฯลฯ บุคคลที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดว่าสามารถสื่อสารกับเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมได้ดี คือนักสังคมสงเคราะห์ รองลงมาคือพี่เลี้ยง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสื่อสารบุคคลเป็นสื่อที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการแก้ไขปัญหาประพฤติของเด็ก ซึ่ง ล่าชาร์สเฟลเดอร์ และ แมนเซล (1968) ได้ให้เหตุผลของประสิทธิภาพสื่อบุคคลว่า การพูดคุยเป็นกันเอง เป็นส่วนตัว ทำให้ผู้พูดและผู้ฟังเกิดความเป็นกันเอง และทำให้ผู้ฟังยอมรับความคิดเห็นของผู้พูดได้ย่างเข้ม อีกทั้งการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ทำให้ผู้พูดสามารถดัดแปลงเรื่องราวต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ฟังได้อย่างเหมาะสม และการสื่อสารแบบนี้ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าตนเองได้รับรางวัล หรือมีส่วนร่วมในเรื่องที่ว่าสามารถแสดงความคิดเห็นกับผู้พูดได้

จากการที่ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์แบบสอบถามในส่วนของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระดับการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงเด็ก ซึ่งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดเด็กมากที่สุด ควรจะเป็นผู้ที่สั่งสอนอบรม รู้หลักการพื้นพูดจิตใจเด็ก และพัฒนาเด็กได้ดีที่สุด ส่วนใหญ่จงการศึกษาในระดับ ม.3-ม.6 อาจขาดความรู้ในด้านจิตวิทยาเด็ก แต่อัศัยประสบการณ์การคุยกับเด็กมากกว่า เพราะจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะอยู่ในสถานสงเคราะห์ฯแห่งนี้มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป ซึ่งน่าจะเป็นไปได้ว่าการรับฟังเด็กที่เสียงในสมัยก่อนอาจจะไม่ได้ให้ความสำคัญกับระดับการศึกษามากเท่าไร การศึกษาจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับเด็กไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และอีกประการหนึ่ง ถึงแม้ผู้ที่มีหน้าที่แก่ไขปัญหาพฤติกรรมของเด็กโดยตรง คือ นักสังคมสงเคราะห์ จะทำการศึกษาปริญญาโทก็ตาม แต่อุปสรรคในการทำงานของยังมีอยู่ เนื่องจากเด็กที่ได้รับการสงเคราะห์มีจำนวนมากถือ 135 คน แต่นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญมากในการพัฒนา แก้ไข พฤติกรรมของเด็กในสถานสงเคราะห์ฯ มีเพียง 1 คน

ในการจัดกิจกรรมนันทนาการให้กับเด็ก(เท่าที่ผ่านมา) เจ้าหน้าที่ให้ความเห็นว่า ได้จัดงานรื้นเริงต่าง ๆ ตามเทศกาลให้กับเด็กมากที่สุด รองลงมา ทัศนศึกษา และกีฬา เด็กส่วนใหญ่จะเข้ามาร่วมส่วนด้านบำเพ็ญประโยชน์มากที่สุด รองลงมาได้แก่งานรื้นเริง ทัศนศึกษา และกีฬา ตามลำดับ จากการสัมภาษณ์เด็กขอบเขี้ยวมีเข้าส่วนในกิจกรรมด้านการกีฬา งานรื้นเริง ทัศนศึกษา ฯลฯ เพราะเด็กส่วนใหญ่อย่างไม่เคยได้ร่วมกิจกรรมเหล่านี้มาก่อน เนื่องจากครอบครัวเด็กไม่เคยพาไปไหนเลย ทำให้เด็กได้เห็นสิ่งแปลกใหม่ที่ไม่เคยเห็น รวมทั้งเด็กได้อยู่กับเพื่อนเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ เกี่ยวกับกิจกรรมที่เด็กไม่ชอบมากที่สุด ได้แก่ การบำเพ็ญประโยชน์ เพราะแครอฟตันทำให้เด็กเพลีย และนิยงคนที่ไม่ชอบกิจกรรมที่นิยนเยอะ ๆ เป็นเพราะไม่ได้การยอมรับจากเพื่อน เนื่องจากเข้ากับเพื่อนไม่ได้ เพื่อนชอบด้อปนด้อบของเด็ก ทำให้เด็กรู้สึกอึดอัด นอกจากนั้นยังมีเด็กบางคนไม่ชอบคนเยอะ เพราะตัวเด็กไม่ไว้ใจใคร เนื่องจากครอบครัวเด็กซึ่งเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับเด็กมากที่สุดยังทำร้ายเด็ก จึงทำให้เด็กนิว่า คนอื่น ๆ จะมาทำร้ายทำให้เด็กแยกตัวออกจากเพื่อน

ระยะเวลาที่ผู้วิจัยเข้าไปพักอยู่ในสถานสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่ได้จัดกิจกรรมด้านนันทนาการให้แก่เด็กได้เข้าร่วม คือ ออกไปทัศนศึกษา วัดไก่ ๆ สถานสงเคราะห์ คริมเวลต์ เมียนสถานสงเคราะห์ กนชรา ๆ จะมีเด็กประจำเรียกว่า หลานบุญธรรม ซึ่งในสถานสงเคราะห์กนชราจะมีจำนวนน้อยกว่า เด็กในสถานสงเคราะห์ ทำให้เด็กไม่ได้ไปกับทุกคน และเจ้าหน้าที่ไม่ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ทำให้มีเด็กบางคนเกิดความน้อยใจ นอกจากนั้นยังจัดกิจกรรมเกี่ยวกับอาชีพเสริม เช่น นำหีดนางฟ้า-กล้วย นาแปรรูป ชาลาเปา คอกไก่ประดิษฐ์ ภาครูปฯลฯ และเมื่อถึงเทศกาลต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่จะจัดกิจกรรมขึ้น เช่น วันลอยกระทง มีการจัดกิจกรรมประดับกระทง โดยแต่ละกิจกรรมเจ้าหน้าที่จะให้มีตั้งแต่เด็กเล็กจนขึ้นเล็กโตเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเพื่อฝึกให้เด็กได้ทำงานร่วมกัน

หน้าที่ความรับผิดชอบของเด็กที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ทำความสะอาดสถานสงเคราะห์ คูแลเด็กเล็ก เพาะเท้านางพื้น รดน้ำต้นไม้ จัดดอกไม้ และขายเห็ด เมื่อเด็กทำความสะอาด เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะใช้การลงโทษทางวาจา ซึ่งได้แก่ การว่ากล่าวตักเตือน และในบางครั้งเด็กจะถูกลงโทษทางร่างกายด้วย เช่น ทุบตีด้วยมือ หรือใช้ไม้เรียว และจากการสัมภาษณ์เด็กเกี่ยวกับไทยที่เด็กเคยได้รับมากที่สุด ได้แก่ ว่ากล่าวตักเตือน วิ่งรอบสนาม เป็นต้น ตามลำดับ จากการสังเกตพบว่าเมื่อเด็กทำผิด เช่น ออกไปนอกสถานสงเคราะห์โดยไม่อนุญาตให้ทราบ ทะเลกับเพื่อน ทำงานไม่เรียบร้อย หนีออกจากสถานสงเคราะห์ ลักขโมยฯลฯ เด็กจะถูกลงโทษด้วยการว่ากล่าวตักเตือนแต่เจ้าหน้าที่บางท่าน ว่ากล่าวเด็กด้วยถ้อยคำที่รุนแรงและลงมือลงไนกับเด็ก และมีบางท่านให้เด็กรับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น เช่น ตัดหญ้า ทำความสะอาดห้อง-โรงอาหาร ไม่ให้ออกนอกสถานสงเคราะห์ ตัดเงินค่าขนม และเด็กบางคนทำผิดซ้ำแล้วซ้ำเล่าซึ่งถ้าเป็นพฤติกรรมขึ้นรุนแรง เจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์ก็จะส่งเด็กไปปรักษาภัยนักจิตวิทยาและส่งไปในสถานที่ด้านสังคม ในที่สุด

#### **การสื่อสารระหว่างเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี**

เด็กส่วนใหญ่มีเพื่อนสนิทมากกว่า 3 คนขึ้นไป รองลงมาคือ จำนวน 2 คน และยังมีเด็กจำนวนหนึ่งไม่มีเพื่อนสนิทเลย ความสัมพันธ์ของเด็กในสถานสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่และเด็กให้ความเห็นตรงกันว่า เด็กส่วนใหญ่รักใคร่สนิทสนมสามัคคีกันดี แต่ในบางครั้งเด็กมีความขัดแย้งกันเกิดขึ้น ซึ่งความขัดแย้งของเด็กมักมาจากบุคคล 2 ฝ่าย เช่น การทะเลกันสาเหตุส่วนใหญ่มาจากการอยากได้สิ่งของ ๆ เพื่อนเนื่องจากเวลาที่บุคคลภายนอกบริจาคของ บางครั้งได้ของที่แตกต่างกันออกนำไปบ้าง ของไม่ครบจำนวนเด็กบ้าง เด็กก็จะเกิดความอิจฉากัน จึงเกิดการแย่งของเด่นหรือแย่งความเป็นเจ้าของในสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อเด็กคนหนึ่งนิ่งของเด่น sway ๆ อีกคนหนึ่งเห็นเข้าก็อยากได้มาเป็นเจ้าของบ้าง เจ้าของเดินกึ่งวนແหมรักษาป้องกันของเขาว่า เพราะถือว่าเป็นของเขามา เมื่อคนหนึ่งห่วงเห้นมากอีกคนหนึ่งก็ยิ่งมากได้มา ครั้นไม่อาจเอามาได้โดยวิธีจะม่อนก็จะต้องใช้กำลังเข้ายื่อย่าง การทะเลกับทุบตีก็จะเกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้เมื่อเด็กทะเลกัน ต่างคนก็ต่างซื้อใจโดยใช้มือทุบตี หยิกหัว ขว้างปาสิ่งของ และใช้ขาค่าด้วยถ้อยคำหยาบคายเพิ่มขึ้นด้วย

จากการสังเกตพบว่า เด็กส่วนใหญ่ในสถานสงเคราะห์มักเลือกคนเพื่อนที่มีอายุใกล้เคียงกัน และเมื่อเด็กได้เข้ากู้นักเพื่อนก็จะพูดคุยกันเรื่องต่าง ๆ เรื่องเพื่อนทั้งในและนอกสถานสงเคราะห์ และมีเด็กบางคนที่ชอบเพศเดียวกัน เนื่องจากเด็กเคยโคนล่วงละเมิดทางเพศจากพ่อแท้ ๆ หรือญาติ ทำให้เด็กเกลียดเพศตรงข้าม เลยหันมาชอบเพศเดียวกัน

กิจกรรมต่าง ๆ ที่เด็กทำในวันหยุดหรือเวลาที่ว่างจากการที่ตนเองได้รับมอบหมาย เด็กส่วนใหญ่ใช้เวลาว่างคุ้นเคยศูนย์ รองลงมาพูดคุยกับเพื่อน และเล่นกีฬา และจากการสังเกตพบว่าราย การโทรศัพท์ที่เด็กส่วนใหญ่จะเป็นรายการเบาสมอง เช่น รายการระเบิดเดิดเทิง รายการเพลง ละคร เกมโชว์ ฯลฯ และมีบ้างที่เด็กทะเลกัน เพราะแต่ละคนก็พยายามถูกดูรายการที่ตนเองชอบ เนื่องจากแต่ละห้องจะมีโทรศัพท์ 1 เครื่องเท่านั้น ทำให้เด็กโทรศัพท์ที่มีอำนาจก็จะได้ดูรายการที่ตนเองชอบ เด็กบางกลุ่มจับกลุ่มกับเด่นนาสนั่ง วอลเดียบบัง และบางกลุ่มที่ชอบแสดงออกก็ใช้วิทยุปีดเพลงเดินตามจังหวะ แต่จะมีเด็กบางคนที่ไม่สามารถเข้ากับเพื่อนได้ จะใช้เวลาอยู่หนังสือ นอน นั่งเหม่อloth นั่งร้องไห้คนเดียว และมีบ้างที่เด็กจะเข้ามารายความทุกข์กับผู้วัยจัย

กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่จัดขึ้นในแต่ละครั้งเด็กส่วนใหญ่จะชอบเข้ากู้นักเพื่อนในการทำกิจกรรม เพราะเด็กสามารถเข้ากับเพื่อนได้ทุกคน กิจกรรมที่เด็กให้ความสนใจและชอบมากที่สุด คือ กีฬา เช่น การจัดแข่งกีฬาว่าวงสถานสงเคราะห์ รองลงมาได้แก่งานรื่นเริง เช่น วันลอยกระทง มีการจัดกิจกรรมเพื่อประดับกระทง วันปีใหม่เจ้าหน้าที่จะให้เด็กในแต่ละห้องจัดการแสดง 1 ชุด เพื่อให้เด็กได้แสดงความสามารถ แต่เด็กที่ได้แสดงส่วนใหญ่จะเป็นเด็กโต ในตอนกลางคืนเจ้าหน้าที่จะใช้โรงอาหารจัดเป็นแคร์ให้เด็ก ๆ ได้สนุกสนานกันซึ่งเด็กส่วนใหญ่จะถูกด้านการแสดงออก ทำให้เด็กมีความสุขมากเวลาที่ได้ยินเสียงเพลง แต่ก็จะมีเด็กบางคนชอบนั่งคุยเพื่อนเดินและปรบมือตามจังหวะ บางคนนั่งเฉย เป็น และไม่ชอบอยู่ในที่ ๆ มีคนเยอะ ๆ ในขณะที่บางคนไม่ค่อยสนใจที่จะร่วมกิจกรรมสักเท่าไร เนื่องจากไม่เต็มใจที่จะเข้ากับกลุ่มที่ตนเองอยู่ หรือไม่ค่อยชอบเข้ากับกลุ่มเพื่อน ๆ เพราะเพื่อนไม่ยอมรับ ทางด้านกีฬา ได้แก่ การจัดแข่งกีฬาว่าวงสถานสงเคราะห์ในสังกัด ซึ่งเด็กจะให้ความสนใจมาก เพราะจะมีขึ้นปีละครั้ง โดยเจ้าหน้าที่จะแบ่งเด็กออกเป็นกลุ่มๆ เพื่อจัดซ้อมกีฬาแต่ละประเภท ตามความสามารถของเด็ก เช่น น้ำสเก็ตบอร์ด วอลเดียบบอร์ด วิ่ง ฯลฯ ส่วนเด็กที่ถูกด้านการแสดงออกก็จะให้เป็นเชียร์ลีดเดอร์ ซึ่งถือเป็นการรวมตัวของบุคคลซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กัน มีความสนใจร่วมกันหรือการแสดงออกร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยรับอิทธิพลหรือผลกระทบจากกันและกัน ตามทำกิจกรรม อย่างร่วม ปีลั้นนี้ “โอลิวะ(2531) กิจกรรมที่เด็กไม่ค่อยให้ความสนใจมากนัก ได้แก่ การบำเพ็ญประโยชน์ เช่น บุคคลนิติ ตัดหญ้า เพราะเห็นอยู่ แครร้อน หรือบางครั้งเจ้าหน้าที่ให้เด็กโดยเป็นคนดูเด็ก อื่นทำความสะอาด เด็กเลือกหรือเด็กที่สามารถปักกรองได้มักจะถูกดึงดูมเนื่องจากทำงานไม่เรียบร้อย

บ้าง ทำงานไม่ได้ดังใจบ้าง ซึ่งถือได้ว่าเด็กトイป กป องเด็กเล็กย่างแพ็ค คือ สั่งงานอย่างเดียว ถ้าไม่พอดีก็จะใช้มือทุบตี หรือไม่ทำร้ายร่างกาย

### ความต้องการของเด็กในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงชั้นหัวคละระบุรี

เจ้าหน้าที่และเด็กให้ความคิดเห็นตรงกันว่า เด็กส่วนใหญ่ต้องการความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจ และความใกล้ชิดมากที่สุด ซึ่งตรงตามแนวคิดของ ประสวัสดิ์ รัตนกร ได้กล่าวไว้ว่า เด็กทุกคนต้องการความรักอย่างเต็มที่ และหวังในความรักอย่างเต็มที่จากผู้ใหญ่ เพราะความรักเป็นสิ่งแรก และสิ่งเดียวที่ทำให้เกิดความสุขใจ แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสถานสังเคราะห์ส่วนใหญ่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของเด็กได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจากปัจจัยประการ ได้แก่ บุคลากรมีจำนวนน้อย แต่เด็กที่ต้องรับผิดชอบมาก อีกทั้งเจ้าหน้าที่บางคนไม่มีหน้าที่ ๆ จะต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับเด็กโดยตรง และเจ้าหน้าที่บางคนเป็นผู้ชาย ผู้รับการสังเคราะห์เป็นสตรี ถ้าเข้าไปใกล้ชิดมาก อาจถูกมองในแง่ร้าย ได้ รวมทั้งข้อจำกัดด้านงบประมาณ มีเพียงเจ้าหน้าที่ส่วนน้อยเท่านั้นที่สามารถตอบสนองความต้องการของเด็กได้อย่างเต็มที่ เพราะเป็นบุคคลที่คุ้นเคยและใกล้ชิดเด็กมากที่สุด และเจ้าหน้าที่บางคนมีหน้าที่รับผิดชอบต่อเด็กโดยตรง

จากการที่ผู้วิจัยทำการสังเกตและเข้าไปพูดคุยกับเด็กในสถานสังเคราะห์ เด็กส่วนใหญ่ต้องการความรัก ความอบอุ่น ความใกล้ชิด โดยเฉพาะเด็กเล็กต้องการให้แสดงออกโดยการเข้ามาส่วนกอด สัมผัสตัว เนื่องจากเด็กห่างจากครอบครัว บางคนไม่เคยได้รับความรักความอบอุ่นใดๆ เลยจากครอบครัว แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีน้อยทำให้คุ้นเคยไม่ทั่วถึงทุกคน เด็กจึงเกิดความน้อยใจคิดว่าเจ้าหน้าที่ไม่รักหรือรักน้อยกว่าเด็กคนอื่น และในบางครั้งเจ้าหน้าที่จะให้เด็กトイคุ้นเคย/คุณเด็กเล็กในการทำงาน ทำให้เด็กトイใช้สำเนาจดจำความจำเป็น เช่น ใช้คำพูดที่หมายความ ทุบตี และบางครั้งใช้มีน้ำหรือตีเด็กเตือนเวลาทำงาน นอกจากนี้ยังมีเด็กที่ปัญญาช้ามักจะลูกโซ้งงาน เป็นเครื่องเด่นของเพื่อน และถูกรังแกเสมอ ๆ

นอกจากความรักแล้วเด็กยังต้องการความปลอดภัยหรือเสถียรภาพหรือความนั่นคง เช่น ต้องการสวัสดิการที่ดี ในเด็กบางรายมีความรู้สึกไม่ปลอดภัยถ้าครอบครัวหรือญาตินายืน หรือรับเด็กให้ไปอยู่ในสภาพแวดล้อมเดิม ซึ่งต้องการได้รับการปกป้องจากเจ้าหน้าที่ เช่น ในประวัติเด็กเคยถูกล่วงละเมิดทางเพศ ใช้แรงงานทารุณ หรือเลี้ยงดูไม่เหมาะสมฯลฯ เด็กเหล่านี้ต้องการให้ทุกคนเห็นว่าเขาคือเป็นส่วนหนึ่งของบ้าน ซึ่งในเด็กบางคนไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนหรือเข้ากับเพื่อนไม่ได้ เช่นในเด็กที่มีการรับรู้ช้า เด็กที่มีโรค เด็กที่มีนิสัยเรื่องความประพฤติฯลฯ

ในด้านสวัสดิการเด็กจะได้รับของใช้ประจำทุกเดือน เช่น แซมพู ถ่าย ยาสีฟัน แปรงสีฟัน ผ้าอนามัย ฯลฯ แต่เนื่องจากเด็กในสถานสงเคราะห์มีจำนวนมากจึงได้ของชำร่วยจำนวนมาก ในการครั้งถ้าไม่เพียงพอ เด็กก็จะเก็บเงินจากค่าขนมมากซื้อ ในเด็กบางรายต้องการเตียงประจำเป็นของตัวเอง ซึ่งเด็กต้องนอนกับพื้นจึงอยากมีเหมือนเพื่อนบ้าง หากการที่ผู้จัดได้สอบถามสามาเหตุจากเจ้าหน้าที่ กล่าวคือ สามาเหตุประการแรกเนื่องจากสถานที่มีจำกัด จึงทำให้เด็กบางคนต้องนอนกับพื้น ประการที่สอง เด็กบางคนมีปัญหาในเรื่องการควบคุมระบบขับถ่ายเวลาอน บางคนต้องการให้เจ้าหน้าที่จัดหาถังเก็บของให้เพียงพอ กับจำนวนเด็ก เนื่องจากเด็กบางคนต้องใช้ถังร่วมกับคนอื่น และบางคนต้องการให้ซ่อนแซม หรือทำถังเก็บของให้แน่นหนากว่านี้ เพราะบางครั้งโคนเพื่อนังคดู เป็นเหตุให้ของหาย

นอกจากที่กล่าวในข้างต้นแล้ว ยังมีสิ่งอื่นที่เด็กต้องการอีกด้วย ในระหว่างปิดภาคเรียนเด็กอย่างให้เจ้าหน้าที่จัดหา กิจกรรมหรืองานให้เด็กทำมากกว่านี้ เพราะเมื่อเด็กทำงานที่ตนเองรับผิดชอบ เสร็จแล้ว เช่น ทำความสะอาด ล้างจาน เก็บมะ ฯลฯ เด็กก็จะไม่มีอะไรทำ ซึ่งบางคนต้องการทำงาน เพราะอยากรได้เงิน บางคนต้องการทำงาน เพราะไม่อยากคิดมากเรื่องสภาพแวดล้อมเดิม และ บางคนต้องการทำงาน เพราะเมื่อเข้ากุ่มกับเพื่อนแล้วเพื่อนไม่ยอมรับ ไม่มีใครเล่นด้วย

จากการวิจัยของ ชวลิต อิศรารักษ์ ณ อยุธยาที่ศึกษาปัญหาของเด็กด้อยโอกาสใน 17 จังหวัดภาคเหนือ พบว่า ลักษณะปัญหาที่เด็กด้อยโอกาสประสบอยู่ มาจากปัญหาทางด้านครอบครัว ของเด็ก มีปัญหาความยากจน ความอบอุ่นและการดูแลอย่างไม่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 25 เด็กที่เข้ามาอาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์แห่งนี้ สามาเหตุมาจากปัญหาทางด้านครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นการล่วงละเมิดทางเพศ เรื่องน/พลัดหลง ความยากจน ใช้แรงงาน/ทาภ/เดี้ยงดูไม่เหมาะสม ฯลฯ เด็กเหล่านี้ขาดความรัก ความอบอุ่นและการดูแล ดังนั้นเด็กจึงต้องการสิ่งนี้จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก

จากการสอบถามเด็กที่ถูกกล่าวถึงและมีดทางเพศ ซึ่งบุคคลที่ทำร้ายเด็กได้แก่ พ่อแท้ ๆ ของตนเอง พ่อเดี้ยง ญาติ คนในราวด ใกล้เคียง ในเด็กบางคนแม่ของเด็กก็รับรู้ว่าเด็กถูกทำร้ายจากพ่อ แต่แม่ก็จะทำเป็นไม่รู้ไม่เห็น เพราะแม่เด็กคิดว่าเด็กว่าให้พ่อออกไปเที่ยวอกบ้าน ในบางกรณีเด็กคนเดียว กันโคนทั้งพ่อ ลุง และคนในราวด ใกล้เคียงทำร้าย ซึ่งเด็กจะมีอาการซึมเศร้า บอยครั้งที่เด็กแอบร้องคณเดียว และในเด็กบางคน โคนพ่อทำลายทำให้เด็กเกลียดผู้ชาย สภาพจิตใจของเด็กจึงเปลี่ยนไป มีความรักแบบคู่รักกับเพศเดียวกัน ฯลฯ อีกสามาเหตุหนึ่ง ก็คือ ครอบครัวยากจน ไม่ว่าจะเป็นครอบครัวที่ยังมีบุคคลารดาอยู่ด้วยกัน หรือว่าอยู่เฉพาะบิดาหรือมารดา หรือบิดามารดาเสียชีวิตแล้วทั้ง 2 คน แต่ก็ยังมีญาติพี่น้องเดี้ยงดู ไม่ใช่เป็นเด็กที่ขาดความอบอุ่น แต่เป็นเด็กธรรมชาติทั้ง ๆ ไปที่อยู่ในครอบครัวที่

มีฐานะยากจนเท่านั้น การมาอยู่ในสถานสงเคราะห์ทำให้เด็กมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มืออาชารการกินที่หลับนอน เครื่องแต่งกาย ได้รับการศึกษา การคุ้มครองพ่อนามัยและสุขสนับว่าอยู่ที่บ้านของตนเอง เป็นอย่างมาก เด็กมาอยู่สถานสงเคราะห์เปรียบเสมือนการมาอยู่โรงเรียนประจำ พอปีคภาคการศึกษาก็กลับไปอยู่บ้านและมีการติดต่อกันทางการเป็นประจำ ส่วนเด็กที่ไร้ที่พึ่ง/กำพร้า จะเป็นเด็กที่พ่อแม่ไม่มีความพร้อมที่จะเลี้ยงลูก เมื่อคลอดเสร็จก็จะทิ้งไว้ที่โรงพยาบาล บางรายเป็นครอบครัวที่พ่อแม่ต้องไทย ถูกจำคุก และในบางรายเป็นเด็กเร่ร่อนต้องขอทานตามที่ต่างๆ เพื่อเลี้ยงชีพ

ในกรณีที่เด็กถูกใช้แรงงาน/ทาธูณ/เลี้ยงดูไม่เหมาะสม จากการสอบถามพบว่า บุคคลที่เด็กอยู่ด้วยมีความคุ้นเคย ทาธูณ และเมื่อนานตี โดยเฉพาะพ่อเลี้ยง และพ่อแท้ ทั้งนี้มีเหตุผลประกอบจากพฤติกรรมนิสัยการเสพสุรา ยาเสพติด การพนัน เป็นองค์ประกอบให้เห็นได้ค่อนข้างว่า สร้างพฤติกรรมนิสัยความโหดร้ายทาธูณอย่างมาก เด็กบางรายถูกพ่อขายเพื่อนำเงินที่ได้ไปเลี้ยงครอบครัวเด็กก็จ่ายอนไปอยู่กับคนอื่นเพราะสารพั่น แต่เมื่อเด็กได้นำอยู่กับบุคคลที่ซื้อตัวเด็กมา ซึ่งเด็กเรียกว่า เด็กแก่ ๆ จะให้เลี้ยงเด็ก ขายน้ำเต้าหู้ ทำความสะอาด เวลาที่เด็กทำไม่ถูกใจก็จะใช้สิ่งของขวางปา เมื่อนานตี ถูกขังจนเด็กไม่สามารถทนอยู่ต่อไปได้ ในที่สุดเด็กจึงตัดสินใจหนี นอกจากนี้ยังมีเด็กที่มีปัญหาเรื่องความประพฤติเกินกว่าที่ผู้ปกครองจะคุ้มครองได้ เด็กก็จะถูกส่งมาที่สถานสงเคราะห์ เช่น เกเร หนีเรียน ลักษณะนี้

### ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กรของสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี” ผู้วิจัยต้องเข้าไปคุยกับเด็ก เพื่อสังเกตพฤติกรรมของเด็กและนำเสนอเป็นข้อมูลประกอบแบบสอบถาม แต่การเข้าไปใกล้ชิดกับเด็กนั้นมีอุปสรรคปัญหามาก เนื่องจากการเข้าไปใช้ชีวิตที่ขาดความสะดวก และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และเด็กบางคนทำให้ยากต่อการสังเกต อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถที่จะให้ได้ข้อมูลครบถ้วนที่สุดเท่าที่จะทำได้

### ข้อเสนอแนะจากผลในการทำวิจัย

1. ควรจัดทำบุคลากรให้เหมาะสมกับจำนวนของเด็กผู้รับการสงเคราะห์ และตรงกับสายงาน เพราะสภาพปัจจุบัน เด็กจำนวน 135 คน มีนักสังคมสงเคราะห์เพียง 1 คน แม่บ้าน 7 คน มีหน้าที่คุ้มครองจำนวนมาก ซึ่งไม่สามารถให้คำปรึกษาแนะนำและให้ความอบอุ่นแก่เด็กได้อย่างทั่วถึง และจากผลการวิเคราะห์พบว่า พี่เลี้ยงซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดกับเด็กมากที่สุด ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ม.3- ม.6 อาจจะขาดความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา การพัฒนาสภาพจิตใจของเด็ก ซึ่งบุคคลที่ใกล้ชิดกับเด็ก

ด้วยโอกาสครว岷ความรู้ด้านจิตวิทยาเด็ก เพื่อที่จะนำมานำแก่ไขปัญหาของเด็กได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะจิตวิทยาการสื่อสารระหว่างบุคคลและการใช้มุขยสัมพันธ์ที่ต่างวัย

2. เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่แม่บ้าน ซึ่งเป็นผู้ดูแลเด็กที่ใกล้ชิดมากที่สุด เป็นตัวอย่างให้เด็กเลียนแบบ เป็นผู้ที่เด็กให้ความคุ้นเคยไว้วางใจ เด็กจะปรึกษาขอคำแนะนำเมื่อมีปัญหา นับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาความเริ่ญเดิบโต ทั้งทางร่างกายและจิตใจของเด็กเป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงควรคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ มีทักษะ ที่มีประสบการณ์ในการดูแลเด็กและมีความเมตตากรุณาให้ความเป็นธรรม ทัศนคติที่ดีต่อเด็กในสถานสงเคราะห์มาเป็นแม่บ้าน และควรจัดให้มีจำนวนพอเพียงที่จะดูแลเด็กได้อย่างทั่วถึงด้วย นอกจากนี้ควรจัดให้มีการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ ความสามารถของแม่บ้าน เป็นระยะ ๆ ด้วย เพื่อทบทวนความรู้เก่า เพิ่มพูนความรู้ใหม่ในการเลี้ยงดูพัฒนาเด็ก รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในกรณีเดินชีวิตของเด็ก โดยการจัดฝึกอบรม สัมมนา หรือส่งหน่วยงานไปให้คำแนะนำ พร้อมที่เป็นเพื่อน พี่และแม่ของเด็ก โดยให้ความรักความอบอุ่นที่แท้จริง

3. การที่เลี้ยงดูเด็กอยู่แต่ในบริเวณสถานสงเคราะห์ เด็กไม่ค่อยได้ออกไปสัมผัสบรรยากาศนอกสถานสงเคราะห์บ่อยนัก จึงทำให้เด็กมีความรู้เรื่องภายนอกน้อยกว่าเด็กทั่วไป ดังนั้น จึงจำเป็นที่สถานสงเคราะห์ควรจัดให้บริการในเรื่องแนะนำเรื่องการศึกษาและอาชีพ ให้เด็กรู้ว่าตนเองมีความรู้ความสามารถเพียงใด ควรเรียนต่อด้านใด หรือว่าควรจะประกอบอาชีพใด หรือเมื่อออกจากสถานสงเคราะห์ไปแล้วจะสามารถชีวิตอยู่ได้อย่างไร

4. จากการสังเกตพบว่า เด็กในสถานสงเคราะห์มีเวลาว่างมาก เด็กทุกคนลึ้งแม่นยำหน้าที่ ทำความสะอาดสถานสงเคราะห์ทุกวัน แต่ก็เป็นงานเพียงเล็กน้อยใช้เวลาไม่นาน เพราะมีเด็กช่วยกันทำจำนวนมาก ดังนั้นสถานสงเคราะห์จึงควรจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์สำหรับเด็ก เช่น จัดหารือวิธีการทำอาหาร การศึกษาให้แก่เด็ก, มีโทรศัพท์มือถือที่มีเนื้อรหากับการศึกษา หรือเมื่อมีรายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวกับการศึกษาควรจะให้เด็กดูบ้าง อีกทั้งควรจัดกิจกรรมพิเศษให้เด็กทำ ให้มากขึ้นกว่าปัจจุบัน เพื่อฝึกให้เด็กเกิดการเรียนรู้และความรับผิดชอบ

5. เมื่อผู้รับการสงเคราะห์กระทำการผิด เจ้าหน้าที่ควรมีบทลงโทษกับเด็กอย่างจริงจัง และเด็ดขาด

6. สนับสนุนงบประมาณให้มากขึ้นในการจัดสวัสดิการแก่เด็กด้วยโอกาส รวมทั้งส่งเสริมให้มีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์และเครื่องใช้ รวมทั้งอาคารและสถานที่ใช้เพียงพอ กับความต้องการของผู้รับการสงเคราะห์

7. ควรมีการประสานความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวกับการพัฒนาเด็กเยาวชนด้วยโอกาส มิใช่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เช่น กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กองส่งเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น เป็นต้น ซึ่งการประสาน

งานในด้านการกำหนดเป้าหมาย และทิศทางการพัฒนา การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาบุคลากรและการประสานการใช้ทรัพยากร่วมกัน จะทำให้สามารถทำงานอย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจนขึ้น

8. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจ ด้านครอบครัวแก่ประชาชนให้มากขึ้น เพราะจากผลการศึกษาวิจัย พบว่า เด็กด้อยโอกาสส่วนใหญ่ถูกกล่าวละเมิดทางเพศ ปัญหาความยากจน รวมทั้งเด็กที่เรื่องนักเรียน/พลัดหลง เด็กที่ถูกใช้แรงงาน/ทาazuun/การเลี้ยงดูไม่เหมาะสม ซึ่งผลเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีสาเหตุมาจากครอบครัวทั้งสิ้น เมื่อเป็นเช่นนี้หากยังเน้นความเป็นของการให้บริการเฉพาะเรื่อง การแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจของครอบครัวโดยขาดการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านครอบครัว อาจทำให้การจัดบริการไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับการสงเคราะห์

#### **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาอยู่ในขอบเขตสถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรีเท่านั้น ยังมีสถานสงเคราะห์อีกหลายแห่งที่ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการสื่อสารเพราะแต่ละแห่งมีสภาพแวดล้อมต่างกัน ย่อมทำให้ผลการวิจัยแตกต่างกันไปด้วย รวมทั้งควรจะมีการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้สื่อสารกับเด็กระหว่างสถานสงเคราะห์ชายและสถานสงเคราะห์หญิง ทั้งนี้เพื่อให้เห็นวิธีการสื่อสารชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ศึกษาวิธีการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็ก เช่นวิธีการที่นักสังคมสงเคราะห์หรือนักจิตวิทยาใช้สื่อสารกับเด็กที่มีปัญหาด้านพฤติกรรม การแก้ไขปัญหาในแต่ละกรณี เพื่อทำให้เห็นถึงวิธีการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ผลที่ได้เป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงการสื่อสารของกรมประชาสงเคราะห์ ซึ่งจะทำให้รู้และเข้าใจวิธีการ ทิศทางในการสื่อสารอย่างสมบูรณ์ อาทิ การประชาสัมพันธ์ การขอความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชน ในการสงเคราะห์และพัฒนาเด็ก

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

กริช สีบสนธ. การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาฯ, 2523.

จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ และคณะ. รายงานการทบทวนองค์ความรู้เรื่องเด็ก เยาวชนและครอบครัวในประเทศไทยและข้อเสนอเชิงนโยบาย และการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุน, 2541.

จิตรา วสุวนิช และคณะ. จิตวิทยาเด็ก. กรุงเทพฯ : ม.ป.ส., ม.ป.ป..

เดือนใจ แวงงาม. พลวัตของกลุ่มและการทำงานเป็นทีม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เม็ดตราขพรินติ้ง, 2534.

ถวิล หาราโภษน์ และศรันย์ คำริสุข. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ์, 2543.

บุษบา ศุธีธร. พฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2531.

ปรมะ สะเตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

ประสาฟ รัตนาการ. จิตวิทยาน่ารู้(ใจเข้าใจเรา ภาคสอง). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา, 2528.

ลงทะเบียน ศรทัตต์ และจรรยา สุวรรณพัต. อิทธิพลของสังคมต่อการพัฒนาการของเด็ก ที่ดำเนินมาป้า สามเณรเมือง จังหวัดชลบุรี เล่มที่ 2. กรุงเทพฯ : สถาบันระหว่างชาติสำหรับการค้นคว้าเรื่องเด็ก, 2510.

อกล บุญคำ. เด็กถูกทอดทิ้งกับพัฒนาการที่ก้าวไกล : วิเคราะห์ปัญหาการพัฒนาเด็กถูกทอดทิ้งในสถานสงเคราะห์เด็กในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์. กรุงเทพฯ : กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, 2540

-----. โสสะนุลันธีแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์. อันเนื่องด้วยเด็ก. กรุงเทพฯ : ม.ป.ส., 2522.

อรรรรณ ปิตันธน์โยวาท. พฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2531.

เสถียร เชยประทับ. การสื่อสารและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ม.ป.ป.

## เอกสาร

กองสังเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น กองประชาสังเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.

รายงานประจำปี 2542 ประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรเพื่อพัฒนาข้าราชการใหม่ รุ่นที่ 11.

ม.ป.ป., 2542

สถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี กองสังเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น กองประชาสังเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. การบริการงานของสถานสังเคราะห์เด็กหญิง จังหวัดสระบุรี. ม.ป.ป., ม.ป.ส.

## วิทยานิพนธ์

กนลพิพ. ม้าคนอง. “เทคนิควิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้แทนจำหน่ายในธุรกิจขายตรงรายชื่อ” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

จิตระพี ศรีพานิช. “พฤติกรรมการสื่อสารในกลุ่มปฏิบัติงาน : กรณีศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานของศูนย์การศึกษากอกโรงเรียนจังหวัด” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะสารสนเทศศาสตร์และสื่อมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

ชาลิต อิครางกร ณ อยุธยา. “ปัญหาของเด็กด้อยโอกาสใน 17 จังหวัดภาคเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2535.

ชนินาถ เจริญผล. “การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรื่องแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะเปรียรูป” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

พรฤติ นิธิรัตน. “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการถูกกระทำทางเพศของเด็กในครอบครัว : ศึกษาในนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะสารสนเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540.

พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ. “การสื่อสารในองค์การและการพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

วิไลลักษณ์ รุติพลธรรม. “การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับปัญหาเด็กด้อยโอกาส ความตระหนัก ความน่าเชื่อถือ และการตัดสินใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในการให้การสนับสนุนองค์กรเอกชนที่พัฒนาเด็กและเยาวชน” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต

คณะนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

สมท่อน นุสันธ์. “เด็กกำพร้าในพุทธศาสนาและอิสลาม : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีการสงเคราะห์เด็กกำพร้าวัดสรระแก้ว อ.ป่าโมก จ.อ่างทอง กับมูลนิธิช่วยเหลือเด็กกำพร้าของศรีไทย มุสลิมแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะอักษรศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540.

สมานพงษ์ เนตรารักษ์. “ประสิทธิภาพการสื่อสารในธุรกิจแฟรนไชส์ด้านการสื่อสารระหว่าง บริษัท เวิลด์ไฟฟ์ ช้อป จำกัด กับลูกค้าแฟรนไชส์” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

สิริรัตน์ ดาวยุวรรณ. “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เด็กและเยาวชนต่อการดำเนินงานฝึกอบรม และการจัดบริการทางสังคมส่งเสริมศรี ศึกษาเฉพาะกรณี : สถานพินิจและคุ้มครองเด็กจังหวัดสิงขลา” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534.

### ภาษาอังกฤษ

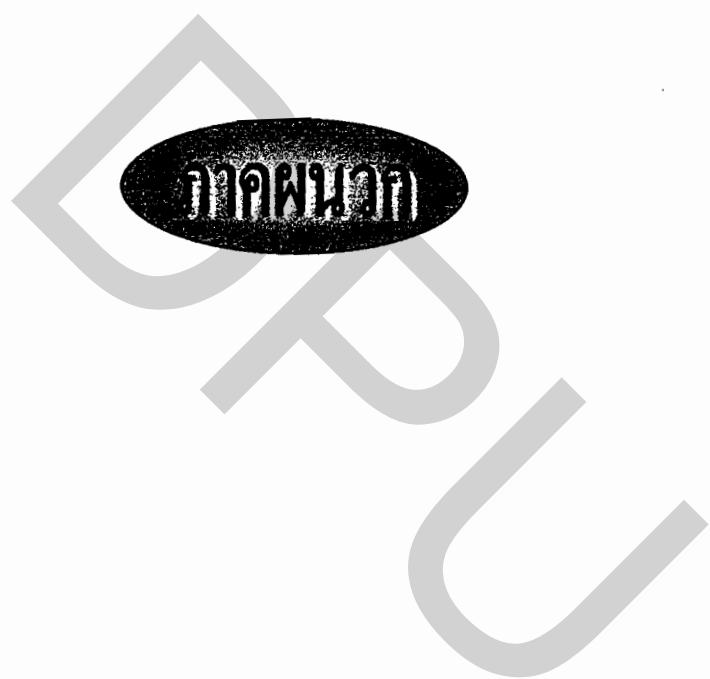
#### Books

Andrew J. Dubrin. **Foundation of Organization Behavior : An Applied Perspective**. Cambridge : Prentice Hall Inc., 1984.

Redding, W.C. **Communication Within the Organization**. New York : Industrial Communication Council and Lafayette, 1973.

Rogers, Everett M. and Svenning Lynne. **Modernization among Peasants : The Impact of Communication**. New York : Holt Richart and Wiston, 1969.

Lazarsfeld, Paul F., and Menzel Herbert. **Mass Media and Personal Influence**. New York : Basic Book, 1963.



แบบสอบถามเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี ...../...../.....  
**(ชุดสำหรับเจ้าหน้าที่)** .....  
**ชุดที่....**

---

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางประชากร**

คำอธิบาย โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ○ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย       หญิง

2. อายุ

18-29 ปี       30-39 ปี  
 40-49 ปี       50 ปีขึ้นไป

3. ภูมิลำเนา.....

4. ศาสนา

พุทธ       คริสต์  
 อิสลาม       อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. การศึกษา

ประถมศึกษา       ม.3  
 ม.6       ปวช.  
 ปวส.       ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท       ปริญญาเอก

6. สถานภาพสมรส

โสด       สมรส  
 น้ำย า       แยกกันอยู่

7. ข้อมูลการมีบุตร

<input type="radio"/> ไม่มีบุตร	<input type="radio"/> มีบุตร 1 คน
<input type="radio"/> มีบุตร 2 คน	<input type="radio"/> มีบุตร 3 คน
<input type="radio"/> มีบุตร 4 คน	<input type="radio"/> มีบุตรมากกว่า 4 คนขึ้นไป

8. ตำแหน่งหรือระดับงานที่ทำอยู่

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสังเคราะห์ | <input type="radio"/> นักสังคมสังเคราะห์  |
| <input type="radio"/> นักประชาสangเคราะห์            | <input type="radio"/> ครุภัณฑ์วิชาชีพ     |
| <input type="radio"/> ครุสอนเสริม                    | <input type="radio"/> พยาบาล              |
| <input type="radio"/> พี่เลี้ยง                      | <input type="radio"/> อื่น ๆ ไปคระบุ..... |

9. ระยะเวลาที่ทำงานเข้ามาทำงานในสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสารภีร่องดึงปัจจุบัน

- |                                    |                                   |                              |
|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| <input type="radio"/> ต่ำกว่า 1 ปี | <input type="radio"/> 1-3 ปี      | <input type="radio"/> 4-6 ปี |
| <input type="radio"/> 7-9 ปี       | <input type="radio"/> 10 ปีขึ้นไป |                              |

ส่วนที่ 2 การติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในสถานสังเคราะห์

คำอธิบาย ข้อ 10-11 โปรดเพิ่นเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามระดับความถี่ของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในกลุ่มปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของท่าน ซึ่งมีความถี่ 5 ระดับ คือ

1	หมายถึง	ไม่เคยเกิดขึ้นเลย
2	หมายถึง	นาน ๆ ครั้งซึ่งจะเกิดขึ้น
3	หมายถึง	เกิดขึ้นเป็นบางครั้ง
4	หมายถึง	เกิดขึ้นบ่อย ๆ
5	หมายถึง	เกิดขึ้นทุกครั้ง หรือเสมอ

การติดต่อสื่อสาร	ทุกครั้ง	บ่อย	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย
5	4	3	2	1	
10. วิธีการที่หัวหน้าสั่งงานหรือติดต่อสื่อสารกับท่าน					
10.1 เรียกเข้าพบเป็นการส่วนตัว					
10.2 เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง					
10.3 เรียกประชุม					
10.4 ใช้บันทึกอย่างเป็นทางการ					
10.5 ใช้บันทึกอย่างไม่เป็นทางการ					
10.6 สั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน					
10.7 อื่น ๆ ไปคระบุ.....					

การติดต่อสื่อสาร	ทุกครั้ง	บ่อย	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย
	5	4	3	2	1
11. ในการปฏิที่หัวหน้าสั่งงานและท่านไม่เข้าใจ ท่านจะใช้ การติดต่อสื่อสารในลักษณะ/วิธีการใด					
11.1 เข้าพบตามหัวหน้าโดยตรง					
11.2 ใช้บันทึกตามหัวหน้า					
11.3 ให้เพื่อนร่วมงานตามหัวหน้า					
11.4 ตามเพื่อนร่วมงาน					
11.5 ทำงานที่หัวหน้าสั่งทั้งที่ไม่เข้าใจ					
11.6 ยังไม่รอเวลาให้หัวหน้าชี้แจงหรือ สอบถามอีกครั้ง					
11.7 ศึกษาจากเรื่องเดิมหรือเอกสารที่มีอยู่					
11.8 อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

คำอธิบาย ข้อ 12 โปรดเขียนเครื่องหมาย X ลงบนเลขที่ตรงกับความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน ซึ่งมีความถี่ 5 ระดับ คือ

- |   |         |            |
|---|---------|------------|
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | น้อย       |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง    |
| 4 | หมายถึง | มาก        |
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด  |

12.1 มีการประชุมชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายในหน่วยงานของท่านเป็นอย่างดีและละเอียด เช่นเจน  
น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.2 ความเข้าใจในนโยบายในหน่วยงานของท่าน

    น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.3 ข่าวสารหรือข้อมูลประกอบการทำงานที่ท่านได้รับจากหัวหน้า

    น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.4 เมื่อท่านขอข่าวสารหรือข้อมูลประกอบการทำงานเพิ่มเติมจากหัวหน้า ท่านมักได้รับข้อมูลมากน้อย  
เพียงใด

    น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.5 หัวหน้าให้คำแนะนำในการทำงานแก่ท่าน

    น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.6 เพื่อ恩ร่วมงานให้ข้อมูลประกอบการปฏิบัติงาน

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.7 การสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับท่าน หัวหน้ามักเป็นผู้ออกความคิดเห็น

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.8 เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านจะแจ้งให้หัวหน้าทราบ

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.9 หัวหน้าเข้าใจปัญหาที่ท่านเผชิญอยู่

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.10 หัวหน้ายอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.11 เพื่อ恩ร่วมงานรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.12 ท่านยินดีรับฟังคำแนะนำจากผู้อื่น เมื่อว่าจะขัดแย้งกับแนวความคิดของท่าน

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.13 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านมักไม่ได้รับการพิจารณาจากหัวหน้า

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.14 ท่านค่อนข้างจะมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อหัวหน้า

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.15 วิธีสร้างความสามาถในการทำงาน เมื่อมีความเห็นไม่ตรงกับหัวหน้า คือทำตามคำสั่ง

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.16 การสื่อสารในหน่วยงานของท่านเริ่มต้นได้จากทุกระดับ โดยไม่จำเป็นต้องเริ่มต้นจากหัวหน้า

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.17 ท่านยอมรับการสื่อสารจากหัวหน้า

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.18 ท่านให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวหัวหน้า

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.19 หัวหน้ากับตัวท่านมักเข้าใจผิดกัน ซึ่งมีสาเหตุมาจากความพิศพาลและบกพร่องในการสื่อสาร

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.20 ท่านและเพื่อนร่วมงานเข้าใจซึ่งกันและกัน

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.21 การให้ความร่วมมือในการให้ข่าวสารของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

12.22 การให้ความสำคัญของการสื่อสารในหน่วยงานของท่าน

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / หากที่สุด

12.23 การถ่ายทอดข่าวสารที่ละเอียดครบถ้วนในหน่วยงานของท่าน

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / หากที่สุด

12.24 การได้รับทราบข่าวสารที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงในหน่วยงานของท่าน

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / หากที่สุด

12.25 ท่านรู้จักคุณเคยเป็นการส่วนตัวกับหัวหน้า

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / หากที่สุด

12.26 ท่านมักหาโอกาสพูดคุยกับหัวหน้านอกเวลางาน

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / หากที่สุด

12.27 ท่านปรึกษาหัวหน้าเมื่อมีปัญหาส่วนตัว

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / หากที่สุด

12.28 หัวหน้าคำนึงถึงทุกข้อของท่าน

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / หากที่สุด

12.29 ท่านรู้จักคุณเคยเป็นการส่วนตัวเพื่อนร่วมงานทุกคน

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / หากที่สุด

12.30 ท่านมีความสามารถในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / หากที่สุด

12.31 หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศของความเป็นมิตร

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / หากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความต้องการของเด็กในสถานสงเคราะห์

13. ท่านคิดว่าเด็กในสถานสงเคราะห์มีความต้องการสิ่งใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ต้องการความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจและความใกล้ชิด
- ต้องการได้รับการศึกษาสูง ๆ
- ต้องการความมั่นคงในชีวิต(คือ มีการศึกษาแล้วมีงานทำเลี้ยงตนเองต่อไปได้)
- ต้องการสวัสดิการที่ดี เช่น การกินดี อุบัติ อุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องเขียน แบบเรียน ฯลฯ
- ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป
- อยากมีพ่อแม่เห็นเด็กทั่วไป
- อยากทำงานระหว่างปิดเรียน
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

14. ท่านสามารถตอบสนองความต้องการของเด็กได้มากน้อยเพียงใด เพราะอะไร

.....  
.....  
.....

#### ส่วนที่ 4 การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับเด็กในสถานสงเคราะห์

15. เด็กส่วนใหญ่มีท่าทีอย่างไรในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> เด็กควรพูดเชือฟังเจ้าหน้าที่          | <input type="radio"/> เด็กเกรงกลัวเจ้าหน้าที่               |
| <input type="radio"/> เด็กให้ความสนใจและไว้วางใจเจ้าหน้าที่ | <input type="radio"/> เด็กดื้อรั้นไม่ค่อยเชือฟังเจ้าหน้าที่ |
| <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....                   |   |

16. ความสัมพันธ์ของเด็กส่วนใหญ่ที่ท่านสังเกตเห็นเป็นอย่างไร(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> รักใคร่สันนิษัณ্মสามัคคิณดี | <input type="radio"/> เด็กเล็กถูกรังแกจากเด็กโต      |
| <input type="radio"/> ได้เลี้ยงทะเลกันนาน ๆ ครั้ง | <input type="radio"/> ต่างคนต่างอยู่ไม่เกี่ยวข้องกัน |
| <input type="radio"/> ทะเลาะขัดแย้งกันบ่อย ๆ      | <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....            |

17. เด็กที่เข้ามาอาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านพฤติกรรมอย่างไร(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> ก้าวร้าวไม่เชือฟัง         | <input type="radio"/> ขาดความรับผิดชอบ  |
| <input type="radio"/> ไม่ซื่อสัตย์               | <input type="radio"/> เก็บครรภ์         |
| <input type="radio"/> ขาดความเป็นระเบียบร้อย     | <input type="radio"/> ลักษณะ            |
| <input type="radio"/> ใจน้อย แสนงอน              | <input type="radio"/> เรียกร้องความสนใจ |
| <input type="radio"/> เก็บตัว ไม่ค่อยกล้าแสดงออก | <input type="radio"/> มีการรบกู้ช้ำ     |
| <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....        |   |

18. การลดปัญหาด้านพฤติกรรมของเด็กนั้น ต้องใช้วิธีต่าง ๆ มากمالายที่แตกต่างไปตามพฤติกรรมที่แสดง  
ออกของเด็ก ดังนั้นในการลดพฤติกรรมของเด็กโดยภาพรวมแล้วเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์ใช้วิธี  
การใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> ให้ความรัก ความอบอุ่น เช่น การสัมผัส การโอบกอด                       |  |
| <input type="radio"/> พยายามเข้าใจ และสร้างความเป็นเพื่อนกับเด็ก                           |  |
| <input type="radio"/> ชุมชนกับเด็กเมื่อเข้ากิจปัญหา และให้กำลังใจเด็ก                      |  |
| <input type="radio"/> ให้โอกาสแก่เด็กได้ทำงานร่วมกับคนอื่น                                 |  |
| <input type="radio"/> มอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถของเด็ก เพื่อให้เด็กรู้จักรับผิดชอบ |  |
| <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....  |  |

19. ท่านคิดว่าบุคคลใดที่สามารถสื่อสารกับเด็กที่มีปัญหาได้ดี ซึ่งเด็กพร้อมที่จะเรียนรู้และปฏิบัติตาม  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> ผู้ปักธงสถานสงเคราะห์ | <input type="radio"/> หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ |
| <input type="radio"/> นักสังคมสงเคราะห์     | <input type="radio"/> นักประชาสัมพันธ์              |
| <input type="radio"/> ครูฝึกวิชาชีพ         | <input type="radio"/> ครูสอนเสริม                   |
| <input type="radio"/> พยาบาล                | <input type="radio"/> พี่เลี้ยง                     |
| <input type="radio"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....  |   |

20. วิธีการลงไทยเมื่อเด็กทำผิด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> ว่ากล่าวตักเตือน | <input type="radio"/> ให้รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น |
| <input type="radio"/> เมื่อนติ         | <input type="radio"/> พักการเรียน              |
| <input type="radio"/> ทำทัณฑ์บัน       | <input type="radio"/> ตัดเบี้ยเลี้ยง           |
| <input type="radio"/> วิ่งรอบสนาม      | <input type="radio"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....     |

คำอธิบาย ข้อ 21 โปรดเขียนเครื่องหมาย X ลงบนเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งมีความถูกต้อง 5 ระดับ คือ

1	หมายถึง	น้อยที่สุด
2	หมายถึง	น้อย
3	หมายถึง	ปานกลาง
4	หมายถึง	มาก
5	หมายถึง	มากที่สุด

21. ท่านคิดว่าการจัดกิจกรรมด้านนักงานการให้แก่เด็กเท่าที่ผ่านมีความถูกต้องน้อยเพียงใด

กีฬา

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

คนครรช.

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

อาชีพเสริม

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

การแสดงศิลปวัฒนธรรมไทย

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

ทักษะศึกษา

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

ข้างในเริงต่างๆ ตามเทศกาล

น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

- ขัดให้มีการบำเพ็ญประโยชน์ทั้งภายในและภายนอกสถานสงเคราะห์  
น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด
- อื่นๆ โปรดระบุ.....  
น้อยที่สุด / ① / ② / ③ / ④ / ⑤ / มากที่สุด

#### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

22. ปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ปัญหาด้านบุคลากรมีน้อย
- ขาดการเอาใจใส่ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ขาดการพัฒนาคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน
- ขาดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน
- ปัญหาในการเรียนการสอนของเด็ก
- การเบิกจ่ายสวัสดิสิ่งของล่าช้า
- ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น

23. ท่านคิดว่าสถานสงเคราะห์ควรมีการปรับปรุงด้านใดบ้าง

- 1.....
- 2.....
- 3.....

แบบสัมภาษณ์เด็กสถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสระบุรี

..../..../....

(ชุดสำหรับเด็ก)

ชุดที่....

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางประ瘴กร**

คำอธิบาย โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ○ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศหญิง

2. อายุ

- |                             |                             |                             |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> 10 ปี | <input type="radio"/> 11 ปี | <input type="radio"/> 12 ปี | <input type="radio"/> 13 ปี | <input type="radio"/> 14 ปี |
| <input type="radio"/> 15 ปี | <input type="radio"/> 16 ปี | <input type="radio"/> 17 ปี | <input type="radio"/> 18 ปี |                             |

3. ภูมิลำเนาเดิมจังหวัด.....

4. กำลังศึกษาอยู่ระดับ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> ประถมศึกษา          | <input type="radio"/> มัธยมศึกษาตอนต้น    |
| <input type="radio"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย   | <input type="radio"/> ปวช.                |
| <input type="radio"/> ปวส.                | <input type="radio"/> การศึกษานอกโรงเรียน |
| <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |   |

**ส่วนที่ 2 ความต้องการของเด็กในสถานสังเคราะห์**

5. หนุนต้องการสิ่งใดมากที่สุด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |
|---|
| <input type="radio"/> ต้องการความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจและความใกล้ชิด                              |
| <input type="radio"/> ต้องการได้รับการศึกษาสูงๆ   |
| <input type="radio"/> ต้องการความมั่นคงในชีวิต(คือ มีการศึกษาแล้วมีงานทำเลี้ยงตนเองต่อไปได้)          |
| <input type="radio"/> ต้องการสวัสดิการที่ดี เช่น การกินดี อุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องเขียน แบบเรียน ฯลฯ |
| <input type="radio"/> ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป  |
| <input type="radio"/> อยากมีพ่อแม่เหมือนเด็กทั่วไป  |
| <input type="radio"/> อยากทำงานระหว่างปิดเรียน  |
| <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....   |

6. สิ่งที่หนูต้องการ เจ้าหน้าที่ในสถานสังเคราะห์ให้เพียงพอหรือเปล่า หรือยังขาดอะไรอีกบ้าง

.....  
.....  
.....

7. ในอนาคตหนูต้องการทำงานอะไร

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| <input type="radio"/> ช่างฝีมือต่าง ๆ ระบุ..... | <input type="radio"/> รับราชการ    |
| <input type="radio"/> เกษตร                     | <input type="radio"/> ค้าขาย       |
| <input type="radio"/> รับจ้าง                   | <input type="radio"/> แพทย์/พยาบาล |
| <input type="radio"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....      |                                    |

ส่วนที่ 3 การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์

8. หนูมีความรู้สึกอย่างไรต่อเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เคราะห์เชื่อฟังเจ้าหน้าที่/ท่านใดบ้าง/เพราะอะไร
- .....

- เกรงกลัวเจ้าหน้าที่/ท่านใดบ้าง/เพราะอะไร
- .....

- สนใจสนมและไว้วางใจเจ้าหน้าที่/ท่านใดบ้าง/เพราะอะไร
- .....

- ไม่เชื่อถือในเจ้าหน้าที่/ท่านใดบ้าง/เพราะอะไร
- .....

9. หนูนักจะเข้าไปปักคุยและข้อคำปรึกษากับเจ้าหน้าที่ท่านใดเป็นประจำ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์ | <input type="radio"/> หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสถานสงเคราะห์ |
| <input type="radio"/> นักสังคมสงเคราะห์      | <input type="radio"/> นักประชาสงเคราะห์                 |
| <input type="radio"/> ครุพักริวิชาชีพ        | <input type="radio"/> ครูสอนเสริม                       |
| <input type="radio"/> พยาบาล                 | <input type="radio"/> พี่เลี้ยง                         |
| <input type="radio"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....   |   |

10. ปัญหาหนูและต้องการคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่มักเป็นเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> เรื่องครอบครัว | <input type="radio"/> การเรียน             |
| <input type="radio"/> เพื่อน         | <input type="radio"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

11. ปัญหาที่น้ำนมปรึกษาเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือแนะนำให้ปฏิบัติตามอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

12. เจ้าหน้าที่ให้หนูทำงานหรือรับผิดชอบในเรื่องใดบ้างในสถานสัมเคราะห์

.....  
.....  
.....

13. หนูเคยทำไทยหรือไม่ ถ้าเคย หนูถูกทำไทยอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> ไม่เคยถูกทำไทย   | <input type="radio"/> ให้รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น |
| <input type="radio"/> ว่ากล่าวตักเตือน | <input type="radio"/> พักการเรียน              |
| <input type="radio"/> เมื่นดี          | <input type="radio"/> ตัดเบี้ยเลี้ยง           |
| <input type="radio"/> ทำทัณฑ์บัน       | <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....      |
| <input type="radio"/> วิ่งรอบสนาม      |  |

14. หนูมีส่วนเข้าร่วมกิจกรรมใดบ้างที่เจ้าหน้าที่จัดขึ้น

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> กีฬา  | <input type="radio"/> คนตระ                         |
| <input type="radio"/> อาชีพเสริม  | <input type="radio"/> การแสดงศิลปวัฒนธรรมไทย        |
| <input type="radio"/> ทัศนศึกษา   | <input type="radio"/> จัดงานรื่นเริงค่างๆ ตามเทศกาล |
| <input type="radio"/> จัดให้มีการบำเพ็ญประโยชน์ทั้งภายในและภายนอกสถานสัมเคราะห์ |   |
| <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....                                       |   |

15. หนูชอบกิจกรรมใดมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่จัดขึ้น และสาเหตุสำคัญที่หนูชอบเข้าร่วมกิจกรรม

.....  
.....  
.....

16. หนูไม่ชอบกิจกรรมใดมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่จัดขึ้น และสาเหตุสำคัญที่หนูไม่ชอบเข้าร่วมกิจกรรม

.....  
.....  
.....

#### ส่วนที่ 4 การสื่อสารระหว่างเด็กในสถานสัมเคราะห์

17. ปัจจุบันหนูมีเพื่อนสนิทหรือไม่

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> ไม่มี          |  |
| <input type="radio"/> มีจำนวน.....คน |  |

18. ความสัมพันธ์ระหว่างหนูกับเพื่อนในสถานสัมเคราะห์เป็นอย่างไร(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> รักใคร่สนิทสนมสามัคคิณดี   | <input type="radio"/> เด็กเล็กกรังแยกจากเด็กโต       |
| <input type="radio"/> ได้เตียงทะเลกันนาน ๆ ครั้ง | <input type="radio"/> ต่างคนต่างอยู่ไม่เกี่ยวข้องกัน |
| <input type="radio"/> ทะเลาะขัดแย้งกันบ่อย ๆ     | <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....            |

19. ส่วนใหญ่เวลาพูดคุยกับเพื่อนสนิทจะคุยเรื่องอะไร

.....  
.....  
.....

20. หนูใช้เวลาว่างทำอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |                                       |                                |
|--|---------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> ดูทีวี               | <input type="radio"/> พัฒนาตัวเอง     | <input type="radio"/> เล่นกีฬา |
| <input type="radio"/> อ่านหนังสือ          | <input type="radio"/> พูดคุยกับเพื่อน | <input type="radio"/> นอน      |
| <input type="radio"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |                                       |                                |

21. กิจกรรมที่มีการเข้ากลุ่มกับเพื่อน ๆ หนูรู้สึกชอบหรือไม่ เพราะอะไร

.....  
.....  
.....

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

22. หนูคิดว่าปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินชีวิตในสถานะสังเคราะห์มีอะไรบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> ภูกรังแกจากเด็กโต                   | <input type="radio"/> เจ้าหน้าที่ลำเอียง       |
| <input type="radio"/> ไม่มีอิสระต้องอยู่ในระเบียบตลอดเวลา | <input type="radio"/> การกินอยู่ไม่อุดมสมบูรณ์ |
| <input type="radio"/> ไม่ส่งเสริมให้เรียนสูง ๆ            | <input type="radio"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....     |

23. หนูคิดว่าสถานะสังเคราะห์ควรปรับปรุงด้านใดบ้าง

- 1.....
- 2.....
- 3.....

## ประวัติกองสังเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น

กรมประชาสงเคราะห์ได้มีการจัดตั้งเป็นกรมในวันที่ 1 กันยายน 2483 โดยมีนายปกรณ์ อังศุสิงห์ เป็นอธิบดีกรมประชาสงเคราะห์ และเป็นสมัยที่ ๑ พ.ศ. ๑๙๘๓ ป.พิบูลสังคม เป็นนายกรัฐมนตรี รัฐบาลสมัยนั้นมีความสนใจเกี่ยวกับการให้การสังเคราะห์บุคคลที่มีปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะเด็ก ได้มีการเริ่มบริการสังเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น ซึ่งเริ่มจากการจัดตั้งแผนกอบรมเด็กในกองอนาคต สังเคราะห์กรมประชาสงเคราะห์ตามพระราชกำหนดดวงระเบียงราชการกรมประชาสงเคราะห์ในปี 2485 ซึ่งมีนโยบายให้กรมประชาสงเคราะห์ดำเนินการสังเคราะห์ เด็กกำพร้าอนาคตในรูปแบบโรงเรียนชาติสังเคราะห์

ต่อมาแผนกอบรมเด็ก ในกองอนาคต สังเคราะห์ กรมประชาสงเคราะห์ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “กองการศึกษาชาติสังเคราะห์” ในปี พ.ศ. 2496 และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “กองสังเคราะห์เด็กและบุคคล วัยรุ่น” ในปี พ.ศ. 2512 มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กตามประกาศ คณะกรรมการประกาศฉบับที่ 294 พ.ศ. 2515 คือ การอุปการะเลี้ยงดูให้การศึกษา การอบรมและฝึกอาชีพ รวมทั้ง การแก้ไขปัญหาความประพฤติของเด็ก และปัญหารอบครัวแก่เด็กกำพร้า อนาคต ไร้ที่พึ่ง ยากจน ขาดแคลน ถูกทอดทิ้ง เรื่องนี้ เด็กพิการทางร่างกาย สมองและปัญญา การคุ้มครอง สวัสดิภาพเด็กที่ ครอบครัวประสบปัญหาต่าง ๆ การจัดหาครอบครัวใหม่ให้แก่เด็กที่ขาดผู้ปกครอง การส่งเสริมและ ควบคุมสถานสังเคราะห์เด็กและสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ดำเนินการคุ้มครองและแก้ไขปัญหาเด็กที่ ตกเป็นเครื่องมือแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ตลอดจนการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม

การให้การศึกษาแก่เด็กในสถานสังเคราะห์จึงเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบของกองสังเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น ที่ระบุไว้ในประกาศคณะกรรมการประกาศฉบับที่ 294 พ.ศ. 2479 ที่บังคับให้เด็กทุกคนที่อายุย่างเข้าปีที่ 18 และ พ.ร.บ.ควบคุมเด็ก พ.ศ. 2481 ซึ่งกล่าวว่า เด็กที่มีปัญหาทางด้านความประพฤติจะถูกส่งตัวให้ผู้ปกครองเด็กกว่าก่อตัว ตักเตือน ถ้าเป็นเด็กกำพร้า อนาคต อาจจะถูกส่งตัวไปอยู่ในเรียนฝึกวิชาชีพของกรมประชาสงเคราะห์ หรือสถานสังเคราะห์ที่กรมประชาสงเคราะห์ได้จัดตั้งขึ้น โดยสถานสังเคราะห์ให้การศึกษาแก่เด็กที่เข้ามาอยู่ในความอุปการะ

## รัฐธรรมนูญ

มาตรา 53 เด็ก เยาวชน และบุคคลในครอบครัวมีสิทธิได้รับความคุ้มครองโดยรัฐ จากการใช้ความรุนแรง และการปฏิบัติอันไม่เป็นธรรม

เด็กและเยาวชนซึ่งไม่มีผู้ดูแล มีสิทธิได้รับการเลี้ยงดู และการศึกษาอบรมจากรัฐ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 80 รัฐต้องคุ้มครอง และพัฒนาเด็ก และเยาวชนส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาเป็นปีกแผ่นดินของครอบครัว และความเข้มแข็งของชุมชน

## ปฏิญญาเพื่อเด็ก

“เด็กเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า และจะเป็นผู้สืบทอดความเป็นชาติในอนาคต ดังนั้น เด็กทุกคนจึงสมควรได้รับการพัฒนาให้เต็มตามศักยภาพ ได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน และการคุ้มครองให้พ้นจากการถูก เอารัด เอาเบร์ยนของบุคคลและสังคม”

## วิสัยทัศน์ในการส่งเสริมเด็กและเยาวชน

เด็กและเยาวชน ได้รับการดูแลเอาใจใส่ในด้านการพัฒนาทางร่างกาย ศติปัญญา สังคม อารมณ์ ทักษะความสามารถอย่างจริงจัง ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม โดยส่งเสริมให้ครอบครัว ชุมชนและภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

## ยุทธศาสตร์การพัฒนาของสังเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น

- เร่งรัดการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่เด็กและเยาวชนอย่างรวดเร็ว เหมาะสม
- ขยายสวัสดิการสังคมให้แก่เด็กและเยาวชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างทั่วถึงทุกรายดับ
- พัฒนาระบบข้อมูลและขยายเครือข่ายงานข้อมูลค้านเด็กและเยาวชนให้เป็นศูนย์รวมที่ทันสมัย
- พัฒนาองค์กรทุกระดับให้มีความคล่องตัว
- เร่งให้มีการส่งเสริม สนับสนุน และขยายบทบาทของภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมแก่เด็กและเยาวชนอย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างเคราะห์เด็กในครอบครัวยากจน
- สร้างเคราะห์เด็กนักเรียนขาดแคลน
- สร้างเคราะห์ พัฒนาและคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในสถานสังเคราะห์

- จัดหารอบครัวทุกແນ ให้แก่เด็ก
- ส่งเสริมการจัดซื้อและกำกับดูแลการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยง และสถาน

#### สังเคราะห์เด็กเอกสาร

- ดำเนินการสถานรับเลี้ยง และพัฒนาเด็กสาริคของกรม
- โครงการส่งเสริมพัฒนาการเด็กในสถานรับเลี้ยงและพัฒนาเด็กปฐนวัยในชุมชนค้อย

#### โอกาส

- ส่งเสริมพัฒนาการเด็กในสถานรับเลี้ยงและสถานสังเคราะห์เอกสาร
- ส่งเสริมเด็กติดเอดส์ หรือป่วยด้วยโรคเอดส์ในสถานสังเคราะห์
- สังเคราะห์เด็กในครอบครัวที่บิดา/มารดาติดเชื้อโรคเอดส์

#### วัตถุประสงค์ของการสังเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น

หน้าที่และความรับผิดชอบสำคัญประการหนึ่งของกรมประชาสงเคราะห์ คือ การจัดบริการสังเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ซึ่งประสบปัญหาความเดือดร้อนในกรณีต่าง ๆ อาชญากรรม แต่แรกเกิด จนถึงสิบแปดปีบริบูรณ์ หรือจนบรรลุนิติภาวะ ในรายที่มีความจำเป็น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้การสังเคราะห์แก่เด็กที่ครอบครัวประสบปัญหาความเดือดร้อนในด้านต่างๆ ทั่วราชอาณาจักร เพื่อส่งเสริมความมั่นคงของครอบครัวและช่วยให้เด็กเติบโตขึ้น สามารถรับผิดชอบตนเองและเป็นพลเมืองที่เป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติ

2. เพื่อจัดหารอบครัวใหม่ที่เหมาะสมให้แก่เด็กที่ขาดบุคคลารดา ภูติพินังองที่จะให้ความอุปการะเลี้ยงดู

3. เพื่อให้การอุปการะเลี้ยงดู ให้การศึกษาด้านสามัญและด้านการฝึกอาชีพแก่เด็ก กำพร้า อนาคต ยากจน ขาดแคลน ถูกทอดทิ้ง ไร้ที่พึ่ง พิการทางร่างกาย ทางสมองและปัญญา

4. เพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กที่รับบริการอยู่ในสถานสังเคราะห์ เด็ก และสถานรับเลี้ยงเด็กของเอกชน เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาทั้งทางร่างกาย จิตใจ ศตปัญญา และสังคม

5. เพื่อส่งเสริมการฝึกวิชาชีพสาขาต่าง ๆ ให้แก่เด็กทั่วไปโดยจัดบริการและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้ตลอดจนจัดหางานให้เด็กที่สำเร็จการฝึกแล้ว

6. เพื่อพัฒนาระดับภาพเด็กพิการ หรือติดยาเสพติด ให้สามารถดำรงชีพโดยไม่เป็นภาระของสังคม

7. เพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพ ป้องกันและแก้ไขปัญหาความประพฤติของเด็กที่ประพฤติดนไม่สมควรแก่วัย ซึ่งอาจมีพฤติกรรมกระทำผิดกฎหมายในอนาคต

### กลุ่มเป้าหมาย

เด็กและเยาวชน อายุแรกเกิด-18 ปี

- กำพร้า ถูกทอดทิ้ง
- เรื่อง ขอทาน
- ประพฤติดนไม่สมควรแก่วัย
- ได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม หรือถูกกระทำทารุณ
- ถูกบังคับใช้แรงงาน
- ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์

### นโยบาย

1. เสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันครอบครัว เพื่อให้ครอบครัวสามารถอุปการะเด็กได้อย่างเหมาะสม โดยได้รับการศึกษา ไม่เข้าสู่ตลาดแรงงาน หรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ก่อนวัยอันควร

2. ส่งเสริมสนับสนุนชุมชน และภาคเอกชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมและพัฒนาเด็กปฐมวัย

3. สงเคราะห์ คุ้มครองเด็กและเยาวชน ที่ครอบครัวประสบปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่สามารถเลี้ยงดูเด็กได้ โดยอุปการะเด็กไว้ในสถานสงเคราะห์เด็ก

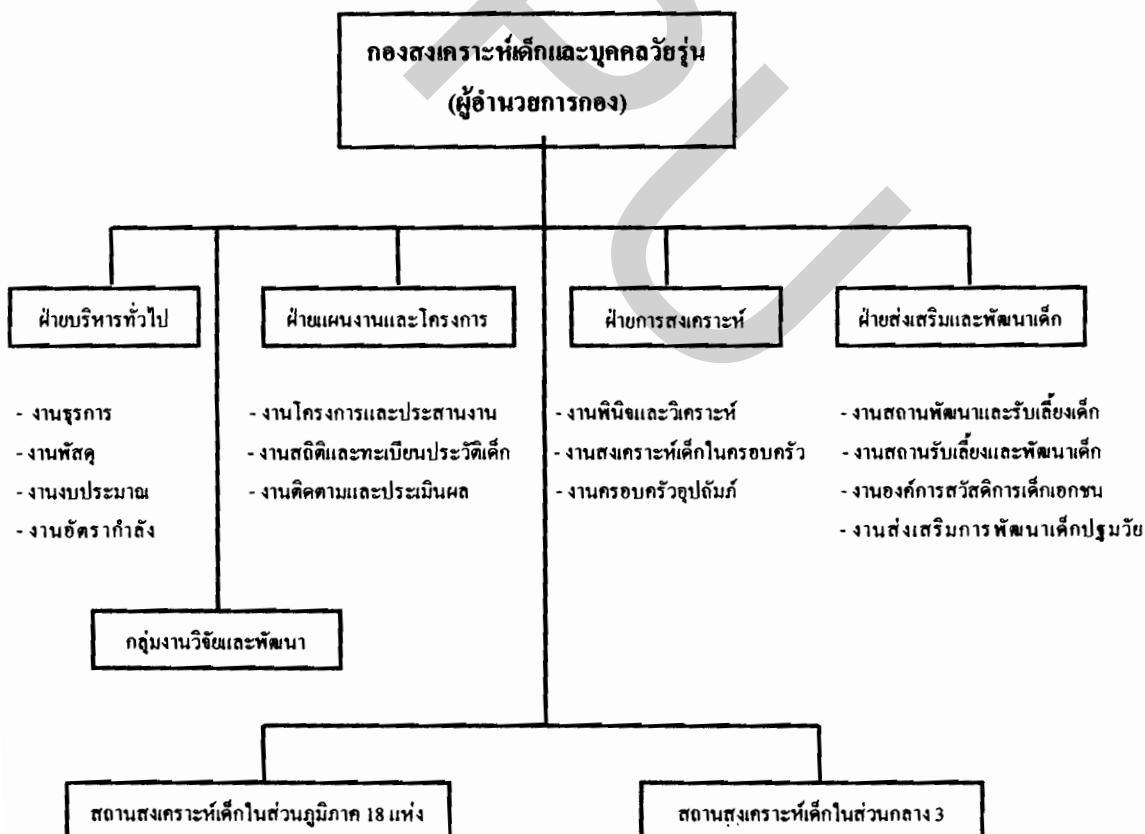
### กฎหมายหลัก

- ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 294 ลงวันที่ 27 พฤษภาคม 2515  
(ขณะนี้อยู่ในขั้นดำเนินการขอแก้ไขปรับปรุงเป็นร่าง พ.ร.บ. สวัสดิการเด็กและเยาวชน พ.ศ....)
- นิติคโยธิน วันที่ 18 พฤษภาคม 2520 เรื่อง มาตราการป้องกันการซื้อขายเด็ก  
(การตรวจสอบหนังสือเดินทางเด็กอายุแรกเกิด-14 ปี)
  - ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 5
  - พระราชบัญญัติการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม พ.ศ. 2522
  - พระราชบัญญัติการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2533

## ระเบียบ ข้อบังคับ

- ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการลงทะเบียนเคราะห์เด็กในครอบครัว พ.ศ. 2529
- หนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0514/227 ลงวันที่ 5 มกราคม 2537 เรื่องการปรับปรุงหลักการเบิกจ่ายเงินตามระเบียบว่าด้วยการลงทะเบียนเคราะห์เด็กภายในครอบครัว
- หนังสือกระทรวงการคลังที่ กค 0502/58349 ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2527 เรื่องเลี้ยงดูเด็กแบบฝ่ากเดี่ยงตามบ้าน
- ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการลงทะเบียนเคราะห์เด็กแบบครอบครัวอุปถัมภ์ พ.ศ. 2528
- หนังสือกระทรวงการคลังที่ กค 0514/12962 ลงวันที่ 11 เมษายน 2538 เรื่องการเบิกจ่ายเงินอุดหนุน ส่งเสริมสถานสงเคราะห์ และสถานรับเลี้ยงเด็กอุปถัมภ์

## โครงสร้างกองลงทะเบียนเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น(ปัจจุบัน)



ที่มา : รายงานประจำปี 2542 กองลงทะเบียนเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น

### หน่วยงานสถานสังเคราะห์เด็กในสังกัด 21 แห่ง

ส่วนกลาง 3 แห่ง	ส่วนภูมิภาค 18 แห่ง
<p>1. สถานสังเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท</p> <p>2. สถานสังเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี</p> <p>3. สถานสังเคราะห์เด็กชายบ้านมหาเมฆ</p>	<p>1. สถานสังเคราะห์เด็กอ่อนรัชติค</p> <p>2. สถานสังเคราะห์เด็กอ่อนปากเกร็ด</p> <p>3. สถานสังเคราะห์เด็กบ้านสงขลา</p> <p>4. สถานสังเคราะห์เด็กบ้านเวียงพิงค์(จ.เชียงใหม่)</p> <p>5. สถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดสารบูรี</p> <p>6. สถานสังเคราะห์เด็กหญิงจังหวัดอุตรดิตถ์</p> <p>7. สถานสังเคราะห์เด็กชายบ้านบางละมุง(จ.ชลบุรี)</p> <p>8. สถานสังเคราะห์เด็กชายบ้านราชสีมา</p> <p>9. สถานสังเคราะห์เด็กชายบ้านศรีธรรมราช</p> <p>10. สถานสังเคราะห์เด็กชายบ้านหนองคาย</p> <p>11. สถานสังเคราะห์เด็กชายบ้านเชียงใหม่</p> <p>12. สถานสังเคราะห์เด็กชายจังหวัดยะลา</p> <p>13. สถานสังเคราะห์เด็กจังหวัดราชบุรี</p> <p>14. สถานสังเคราะห์เด็กจังหวัดปัตตานี</p> <p>15. สถานสังเคราะห์เข้าชนมูลนิธิมหาราช (จ.ปัตตานี)</p> <p>16. สถานสังเคราะห์เด็กชายบ้านปากเกร็ด</p> <p>17. สถานสังเคราะห์เด็กบ้านแคนทอง(จ.ขอนแก่น)</p> <p>18. ศูนย์สังเคราะห์และฝึกอาชีพเด็กและเข้าชน จ.ศรีสะเกษ</p>

ที่มา : รายงานประจำปี 2542 กองสังเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น

## หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายต่าง ๆ ในสังกัดกองสังเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น

### ฝ่ายบริหารทั่วไป

#### หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานสารบรรณและธุรการ
2. งานการเงิน
3. งานงบประมาณ
4. งานพัสดุ อาคาร และสถานที่
5. งานyanพานะ
6. งานการเจ้าหน้าที่
7. งานพิมพ์คิด

### ฝ่ายแผนงานและโครงการ

#### หน้าที่ความรับผิดชอบ

จัดทำแผนงานและ โครงการเกี่ยวกับการสังเคราะห์พื้นฟู พัฒนาและคุ้มครอง สวัสดิภาพเด็ก การรวบรวมสถิติข้อมูล สถิติทะเบียนประวัติเด็ก การติดตามผลและการสืบหาประวัติ เด็ก การส่งเสริมประสานงานและพัฒนาการดำเนินงานของสถานสังเคราะห์ การติดตามเร่งรัด และ แก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานตามแผนงานและ โครงการรวมทั้งการประเมินผล และรายงานผลการ ปฏิบัติงาน

โดยจัดแบ่งย่อยเป็น 3 งาน คือ

#### 1. งานโครงการและประสานงาน

- จัดทำแผนงานและ โครงการเกี่ยวกับการสังเคราะห์ พื้นฟู พัฒนา และคุ้ม ครอง สวัสดิภาพเด็ก
- รวบรวมสถิติข้อมูลเพื่อประกอบการวางแผน
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก
- วางแผนให้คำแนะนำและกำหนดคหลักสูตรฝึกอาชีพให้กับเด็กในสถาน สังเคราะห์
- จัดการด้านการตลาดเพื่อจำหน่ายผลผลิต
- การส่งเสริม ประสานงาน และให้การสนับสนุนการพัฒนาสถานสังเคราะห์ การพัฒนาบุคลากร การบริการงาน การสังคมสังเคราะห์ การอุปการะเด็ก

**การฝึกอาชีพ การจัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ โดยกำหนดครูแบบแผนมาตรฐานของสถานสงเคราะห์ให้เป็นแบบเดียวกัน**

**2. งานสถิติและทะเบียนประวัติ**

- จัดเก็บรวบรวมสถิติเกี่ยวกับเด็กในความอุปการะ จัดทำทะเบียนประวัติและติดตาม
- การติดตามและสืบหาบิความค่าหรือผู้ปกครองของเด็ก
- ติดตามผลการลงเคราะห์ภายหลังเด็กพ้นอุปการะ

**3. งานติดตามและประเมินผล**

- ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการและแผนปฏิบัติการประจำปี
- นิเทศงานการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานในสังกัด
- รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนโดยราย/ข้อสั่งการ
- จัดทำเอกสาร รายงานประจำปีกองฯ/เอกสารบรรยายสรุป
- รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคม โดยเฉพาะเด็กในสภาพภัยคุกคาม
- ให้บริการข้อมูลการลงเคราะห์ พื้นฟู และพัฒนาเด็กแก่หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน นักศึกษาและผู้สนใจ

**ฝ่ายการลงเคราะห์เด็ก**

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหา แก้เด็กในครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน การช่วยเหลือมารดาและเด็กนักเรียน พิจารณาปัญหาและข้อเท็จจริงก่อนให้การลงเคราะห์ พิจารณารับเด็กเข้ารับราชการลงเคราะห์ การพิจารณาอนุมัติในความอุปการะของสถานสงเคราะห์ แก่ครอบครัวที่เหมาะสมนำไปอุปการะชั่วคราว จัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อบังคับ แก้ไข และพัฒนาให้เด็กและครอบครัวสามารถดำรงชีวิตพึงพาคนเองได้

**ประกอบด้วยงานดังนี้**

**1. งานพินิจและวิเคราะห์**

- พิจารณาให้การลงเคราะห์เด็กในครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน เช่น เป็นน้ำ
- พิจารณาเด็กเข้ารับการลงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์
- ให้ความช่วยเหลือเด็กโดยประสานงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

## 2. งานสังเคราะห์เด็กในครอบครัว

- พิจารณาให้การสังเคราะห์เด็กในครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน
- ให้การสังเคราะห์มารยาดาและเด็กนักสมรส
- ดำเนินการโครงการสังเคราะห์เด็กและครอบครัวในชนชนเผ่าอีด
- การสังเคราะห์เด็กนักเรียนขาดแคลน
- ให้คำแนะนำ ปรึกษา และการติดตามผลหลังการสังเคราะห์
- ให้การช่วยเหลือเด็กนักเรียนยากจนตามโครงการกองทุนพัฒนาการศึกษาเด็กด้อยโอกาส
- งานวิชาการเน้นค้านการป้องกันและพัฒนาเด็ก

## 3. งานครอบครัวอุปถัมภ์

- จัดทำครอบครัวทดลองแทนชั่วคราว (ครอบครัวอุปถัมภ์) ให้แก่เด็กในสถานสังเคราะห์
- รับเรื่องราวผู้เสด็จความจำนำของรับเด็ก
- เมียนบ้านสอบข้อเท็จจริง
- ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน
- พิจารณาคุณสมบัติผู้ขอ ตามระเบียบของกรมฯ
- ติดตามผล เมื่อมีเด็ก และผู้รับอุปการะเด็ก
- ให้คำแนะนำปรึกษา
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาเด็ก

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

ส่งเสริมการจัดตั้งสถานสังเคราะห์ และสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ควบคุมการดำเนินงาน โดยพิจารณาการขอจดทะเบียนจัดตั้ง ต่ออายุ การขยายกิจการหรือเลิกกิจการ ตรวจสอบการดำเนินงาน ของสถานสังเคราะห์และสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน พัฒนาบุคลากร โดยจัดประชุมเจ้าของกิจการ สถานรับเลี้ยงเด็ก จัดอบรมพี่เลี้ยงเด็ก การประสานงานกับองค์การสวัสดิการเด็กเอกชน

### ประกอบด้วยงานดัง ๆ ดังนี้

#### 1. งานสถานพัฒนาและรับเลี้ยงเด็ก

- สนับสนุนส่งเสริมให้มีการจัดตั้งสถานสังเคราะห์เด็กและสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน

- พิจารณาอนุญาตจดทะเบียนจัดตั้ง
- ขอต่ออายุข่ายกิจการหรือเลิกกิจการ
- สนับสนุนด้านอาหารเสริมและวัสดุดำเนินงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน
- ตรวจสอบ
- สำรวจสอบข้อเท็จจริงสถานรับเลี้ยงเด็กที่ดำเนินการโดยไม่ได้รับอนุญาต

## 2. งานสถานรับเลี้ยงและพัฒนาเด็ก

- คุณเด็กนการดำเนินงานภายใต้สถานรับเลี้ยงและพัฒนาเด็กของกรม
- คุณครองสวัสดิภาพเด็กในสถานรับเลี้ยงและพัฒนาเด็ก
- เตรียมความพร้อมในสอดคล้องกับการพัฒนาเด็ก จัดกิจกรรม
- ควบคุมการปฏิบัติงานของพี่เลี้ยงเด็ก
- ฝึกอบรมพี่เลี้ยง
- ประสานงานกับผู้ปกครองเด็ก
- ประสานการจัดตรวจสุขภาพเด็ก

## 3. งานส่งเสริมการพัฒนาเด็กปฐมวัย

- ส่งเสริมสนับสนุนด้านวิชาการ ด้านการคุ้มครองและการเริ่มต้น โถ และพัฒนาการของเด็ก
- ควบคุมดูแลด้านโภชนาการและด้านสุขภาพอนามัยแก่เด็กและพี่เลี้ยงเด็ก
- จัดทำเอกสารวิชาการ
- นิเทศงานด้านวิชาการ
- จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย

## 4. งานองค์การสวัสดิการเด็กอ่อน

- วางแผนปฏิบัติการ ดำเนินการประสานโครงการให้การส่งเสริมเด็กกับองค์กรเอกชนทั้งในและต่างประเทศ
- ให้ความช่วยเหลือด้านการจัดสวัสดิการเด็กในครอบครัว

## ก่อร่องงานวิจัยและพัฒนา

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อเสนอแนวทาง รูปแบบ การส่งเสริมเด็กและการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก

2. ให้คำปรึกษาแนะนำหรือพิจารณาในเชิงกรณีปัญหาเด็กที่มีความยุ่งยากซับซ้อนสูงมาก
3. ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อริเริ่มหรือปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการสังเคราะห์เด็กและการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กตามภาระหน้าที่ของกองสังเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น
4. บริการให้คำปรึกษาแนะนำหรือบริการทางวิชาการแก่น่วงงานด้านการสังเคราะห์และการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก



## ประวัติผู้เขียน

นางสาวกัญญาณัฐ ศรีวิไล เกิดเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2519 ที่กรุงเทพฯ สำเร็จการศึกษาปริญญาในสาขาวิชาเอกประชาสัมพันธ์ จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ เมื่อปีการศึกษา 2541 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในปีการศึกษา 2541

