

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความช่วยเหลือประชาชน รวมทั้งทราบระดับความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี และนำไปพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานในการช่วยเหลือให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

ประชากรที่ใช้ศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ผู้ที่มาขอความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี และเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีลงพื้นที่ไปให้ความช่วยเหลือ จำนวน 7 อำเภอ ในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี รวมทั้งสิ้น 222 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งลักษณะแบบสอบถามประกอบไปด้วย

ก. แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของประชากร ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ในการได้รับความช่วยเหลือจากที่อื่น

ข. แบบสอบถามการสุ่มครั้งนี้ใช้แบบสอบถามให้เลือกคำตอบเดียว เป็นแบบประเมินทัศนคติด้วยอัตราส่วนลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ช่วง จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคคลกรที่ให้ความช่วยเหลือ ด้านบริการที่ได้รับ และด้านผลของการให้บริการ

ค. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ให้ตอบอย่างอิสระเพื่อนำมาปรับปรุงในหน่วยงาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-34 ปี มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประกอบอาชีพรับจ้างโรงงาน/ทั่วไป มีรายได้ 5,001-10,000 บาท อาศัยบ้านตนเอง มีผู้อาศัย 3-4 คน มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดปทุมธานี ไม่เคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น ได้รับความช่วยเหลือเรื่องการประสบอุทกภัย ประเภทที่ได้รับการช่วยเหลือมากกว่า 1 อย่าง ได้แก่ เงิน อาหาร สิ่งของ ที่พักชั่วคราว ค่ารักษาอื่น ๆ ได้รับข้อมูลจากหลายช่องทาง ได้รับการพิจารณาให้ความช่วยเหลือระดับปานกลาง

2. ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี สรุปในภาพรวมทุกด้านมีน้อย ได้แก่

- ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลจากหลายช่องทางของเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีมีมากที่สุด แต่ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนความช่วยเหลือให้มีความชัดเจน มี

รายละเอียดทำให้เข้าใจมากขึ้น ประชาชนจะได้นึกถึงเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีและเป็นที่รู้จักของคนทั่วไปอย่างแพร่หลาย

- ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือ ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในเรื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์ได้รับการบรรเทาทุกข์จากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีในระดับมากที่สุด กรณีเกิดเหตุการณ์ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือรู้สึกดีที่เหล่ากาชาดช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร กระตือรือร้น สุภาพ เต็มใจให้บริการ

- ด้านบริการที่ได้รับ ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี ในเรื่องการบริการที่ได้รับเงินหรือเครื่องอุปโภค-บริโภค เพียงพอ เหมาะสมครบถ้วนในระดับมากที่สุด ซึ่งทำให้ประชาชนรู้สึกดีเมื่อมีผู้มาช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อน อยู่ในช่วงของการต้องการกำลังใจ

- ด้านผลของการให้บริการ ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีในเรื่องตั้งแต่ช่วงวิกฤติถึงภาวะปกติเหล่ากาชาดให้ความช่วยเหลือตรงเเย่มสภาพความเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งทำให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนรู้สึกดี มีคนสนใจให้ความเป็นห่วง ไม่ทอดทิ้ง