

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี ได้ทำการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัด ปทุมธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการบริการที่เหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีสมควรปรับปรุงแก้ไข

ตอนที่ 4 การอภิปรายผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวตามรายการ (Check List) เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือ ประเภทของการช่วยเหลือที่ได้รับ ผลการศึกษามีปรากฏผลดังนี้

1.1 เพศ สถานภาพสมรส อายุ

ประชากรที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่ร้อยละ 50.9 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 49.1 เป็นเพศชาย สถานภาพสมรสของประชากรที่ใช้ศึกษาปรากฏว่า ผู้ที่สมรสมีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 47.3 รองลงมาโสด ร้อยละ 37.8 จำนวนน้อยที่สุดคือหม้าย และหย่าร้าง ร้อยละ 7.2 สำหรับร้อยละ 40.1 อยู่ในช่วงอายุ 26-34 ปี รองลงมาร้อยละ 31.5 อยู่

ในช่วงอายุ 35-60 ปีขึ้นไป และร้อยละ 20.7 อยู่ในช่วงอายุ 16-25 ปี และร้อยละ 7.7 อยู่ในช่วงอายุ 0-15 ปี

ตารางที่ 4.1
จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามเพศ
สถานภาพสมรส และอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=222)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
หญิง	113	50.9
ชาย	109	49.1
สถานภาพสมรส		
สมรส	105	47.3
โสด	84	37.8
หม้าย	16	7.2
หย่าร้าง	16	7.2
อายุ		
26-34 ปี	89	40.1
35-60 ปีขึ้นไป	70	31.5
16-25 ปี	46	20.7
0-15 ปี	17	7.7

1.2 วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้

วุฒิการศึกษา พบว่า ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 43.7 ศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. รองลงมาคิดเป็นร้อยละ 19.4 คือ มัธยมศึกษา รองลงมาเป็นลำดับคิดเป็นร้อยละ 18.9 คือ ประถมศึกษา และน้อยที่สุดไม่ระบุคิดเป็นร้อยละ .5

อาชีพ พบว่า ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 24.3 ประกอบอาชีพรับจ้างโรงงาน/ทั่วไป รองลงมาร้อยละ 20.3 เป็นเกษตรกร

รองลงมาเป็นลำดับคิดเป็นร้อยละ 17.6 เป็นราชการ/รัฐวิสาหกิจ น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 5.0 ไม่ระบุอาชีพ

รายได้ พบว่า ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 53.6 มีรายได้ 5,001-10,000 บาท รองลงมาร้อยละ 41 มีรายได้ 0-5,000 บาท รองลงมาเป็นลำดับคิดเป็นร้อยละ 3.2 มีรายได้ 10,001-15,000 บาท น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.3 มีรายได้ 15,001-20,000 บาท

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของประชากร การศึกษา อาชีพ รายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=222)	ร้อยละ (100.00)
การศึกษา		
อนุปริญญา/ปวส.	42	43.7
มัธยมศึกษา	43	19.4
ประถมศึกษา	97	18.9
ปริญญาตรี	31	14.0
อื่นๆ	8	3.6
ไม่ระบุ	1	0.5
อาชีพ		
รับจ้างโรงงาน/ทั่วไป	55	16.7
เกษตรกร	45	20.3
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	38	24.8
นักเรียน/นักศึกษา	37	17.1
อื่นๆ	36	16.2
ไม่ระบุ	11	5.0
รายได้		
รายได้ 5,001-10,000 บาท	119	53.6
รายได้ 0-5,000 บาท	91	41
รายได้ 10,001-15,000 บาท	7	3.2
รายได้ 15,001-20,000 บาท	5	2.3

1.3 ที่อยู่ปัจจุบัน ผู้อาศัยในครอบครัว ภูมิลำเนา

ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี พบว่า ร้อยละ 70.3 อาศัยบ้านตนเอง รองลงมาร้อยละ 15.3 บ้านเช่า/ห้องเช่า รองลงมาเป็นลำดับคิดเป็นร้อยละ 7.7 อาศัยบ้านญาติ ร้อยละ 4.5 บ้านพักผู้จ้าง ร้อยละ .9 ไม่ระบุ และร้อยละ 1.4 ไม่ระบุที่อยู่อาศัย

ผู้อาศัยในครอบครัว พบว่า ร้อยละ 59.0 จำนวน 3-4 คน ร้อยละ 29.3 จำนวน 1-2 คน และร้อยละ 11.7 จำนวน 5 คนขึ้นไป

ภูมิลำเนา พบว่า อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี ร้อยละ 88.7 ร้อยละ 10.8 อาศัยจังหวัดอื่น (แต่มาประกอบอาชีพ) และร้อยละ .5 ไม่ระบุที่อยู่อาศัย

ตารางที่ 4.3

จำนวนร้อยละของประชากรที่อยู่ปัจจุบัน

ผู้อาศัยในครอบครัว ภูมิลำเนา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=222)	ร้อยละ (100.00)
ที่อยู่อาศัย		
บ้านตนเอง	156	70.3
บ้านเช่า/ห้องเช่า	34	15.3
บ้านญาติ	17	7.7
บ้านพักผู้จ้าง	10	4.5
ไม่ระบุ	3	1.4
อื่น ๆ	2	.9
ผู้อาศัยในครอบครัว		
3-4 คน	131	59.0
1-2 คน	65	29.3
5 คน ขึ้นไป	26	11.7
ภูมิลำเนา		
จังหวัดปทุมธานี	197	88.7
จังหวัดอื่น (แต่มาประกอบอาชีพ)	24	10.8
ไม่ระบุ	1	.5

1.4 เคยได้รับความช่วยเหลือ ประเด็นที่ได้รับความช่วยเหลือ และประเภทที่ได้รับ

ประชาชนไม่เคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมา เคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นร้อยละ 35.1 และร้อยละ 1.4 ไม่ระบุการได้รับความช่วยเหลือ

ประชาชนได้รับความช่วยเหลือ ร้อยละ 48.2 ประสบอุทกภัย รองลงมา ร้อยละ 15.3 ประเภทอื่น ๆ รองลงมาเป็นลำดับคิดเป็น ร้อยละ 11.7 ผู้ยากไร้/ด้อยโอกาส ต่อมา ร้อยละ 8.6 ประสบอัคคีภัย ร้อยละ 8.1 การประกอบอาชีพ

ประเภทที่ได้รับ ร้อยละ 32.0 ได้รับมากกว่า 1 อย่าง รองลงมา ร้อยละ 22.5 ได้รับอาหาร รองลงมา คิดเป็นร้อยละ 14.0 ได้รับเงินและสิ่งของ ร้อยละ 8.6 ได้รับคำปรึกษาแนะนำ (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4

จำนวนร้อยละของประชากรเคยได้รับความช่วยเหลือ ประเด็น
ที่ได้รับความช่วยเหลือ และประเภทที่ได้รับ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=222)	ร้อยละ (100.00)
เคยได้รับความช่วยเหลือที่อื่น		
ไม่เคย	141	63.5
เคย	78	35.1
ไม่ระบุ	3	1.4
ได้รับความช่วยเหลือประเภท		
ประสบอุทกภัย	107	48.2
อื่น ๆ	34	15.3
ผู้ยากไร้/ด้อยโอกาส	26	11.7
ประสบอัคคีภัย	19	8.6
การประกอบอาชีพ	18	8.1
มากกว่า 1 อย่าง	12	5.4
ประสบวาตภัย	6	2.7

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=222)	ร้อยละ (100.00)
ประเภทที่ได้รับ		
มากกว่า 1 อย่าง	71	32.0
อาหาร	50	22.5
เงิน	31	14.0
สิ่งของ	31	14.0
ค่าปรึกษาแนะนำ	19	8.6
อื่น ๆ	15	6.8
ที่פקชั่วคราว	5	2.3

1.5 การรับรู้การประชาสัมพันธ์ การพิจารณาความช่วยเหลือ

ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารจากหลายช่องทางมากกว่า 1 อย่าง ร้อยละ 51.8 รองลงมา ร้อยละ 14.4 จากผู้นำชุมชน รองลงมาตามลำดับคิดเป็นร้อยละ 13.5 จากเพื่อนบ้าน และร้อยละ 9.9 จากภาครัฐ

ประชาชนได้รับการพิจารณาความช่วยเหลือ ร้อยละ 76.6 ปานกลาง ร้อยละ 18.5 เร็วมาก ร้อยละ 3.2 อื่น ๆ และร้อยละ 1.8 ล่าช้า

ตารางที่ 4.5
จำนวนร้อยละของประชากรในการรับรู้การประชาสัมพันธ์
การพิจารณาความช่วยเหลือ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=222)	ร้อยละ (100.00)
การรับรู้การประชาสัมพันธ์		
มากกว่า 1 อย่าง	115	51.8
ผู้นำชุมชน	32	14.4
เพื่อนบ้าน	30	13.5
ภาครัฐ	22	9.9
โทรทัศน์	14	6.3
แผ่นพับ	4	1.8
ป้ายประกาศ	3	1.4
วิทยุ	1	.5
อื่น ๆ	1	.5
การพิจารณาความช่วยเหลือ		
ปานกลาง	170	76.6
เร็วมาก	41	18.5
อื่น ๆ	7	3.2
ล่าช้า	4	1.8

สรุปภาพรวมของประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.9 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 47.3 อายุ 26-34 ปี ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 43.7 อาชีพ รับจ้างโรงงาน/ทั่วไป ร้อยละ 24.8 มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 53.6 อาศัยในบ้านตนเอง ร้อยละ 70.3 มีผู้อาศัยในครอบครัว 3-4 คน ร้อยละ 59.0 มีภูมิลำเนาในจังหวัดปทุมธานี ร้อยละ 88.7 ไม่เคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น ร้อยละ 63.5 ได้รับความช่วยเหลือเมื่อประสบอุทกภัย ร้อยละ 48.2 ได้รับมากกว่า 1 อย่าง ร้อยละ 22.5 รับรู้การประชาสัมพันธ์จากผู้นำชุมชน ร้อยละ 14.4 ให้ความช่วยเหลือปานกลาง ร้อยละ 76.6 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6
สรุปภาพรวมของประชากรที่ใช้ศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=222)	ร้อยละ (100.00)
เพศหญิง	113	50.9
มีสถานภาพสมรส	105	47.3
อายุ 26-34 ปี	89	40.1
ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.	97	43.7
อาชีพรับจ้างโรงงาน/ทั่วไป	55	24.8
มีรายได้ 5,001-10,000 บาท	119	53.6
อาศัยในบ้านตนเอง	156	70.3
มีผู้อาศัยในครอบครัว 3-4 คน	131	59.0
มีภูมิลำเนาในจังหวัดปทุมธานี	197	88.7
ไม่เคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น	141	63.5
ได้รับความช่วยเหลือเมื่อประสบอุทกภัย	107	48.2
ได้รับมากกว่า 1 อย่าง	71	32.0
รับรู้การประชาสัมพันธ์จากผู้นำชุมชน	32	14.4
ให้ความช่วยเหลือปานกลาง	170	76.6

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน

ความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับการช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี หมายถึง เป็นความรู้สึกส่วนตัวของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ที่ได้รับ ความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป โดยได้รับความช่วยเหลือในทางบวกเมื่อได้รับการตอบสนอง ทำให้มีความมั่นคง ปลอดภัย ทางร่างกาย และทรัพย์สิน จากสิ่งที่ได้รับ พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็มีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคคลกรที่ให้ความช่วยเหลือ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จากการศึกษาปรากฏผล ดังนี้

2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล

หมายถึง ปัจจัยตัวหนึ่งที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในลักษณะของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เมื่อได้รับความเดือดร้อนนึกถึงเหล่ากาชาดเป็นอันดับแรก การชี้แจงให้รายละเอียด กระบวนการขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ การประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง

2.1.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการประชาสัมพันธ์ให้ความช่วยเหลือจากหลายช่องทาง กลุ่มประชากรร้อยละ 40.5 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 35.6 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาเป็นลำดับคิดเป็นร้อยละ 21.6 มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจการได้รับการประชาสัมพันธ์จากหลายช่องทางในระดับน้อย

2.1.2 ความพึงพอใจในกระบวนการระงับขั้นตอนในการช่วยเหลือของเหล่ากาชาด มีความชัดเจน กลุ่มประชากรร้อยละ 51.8 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 26.6 มีความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาเป็นลำดับคิดเป็นร้อยละ 20.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในกระบวนการระงับขั้นตอนในการให้ความช่วยเหลือของเหล่ากาชาดมีความชัดเจนระดับน้อย

2.1.3 ความพึงพอใจเมื่อได้รับความเดือดร้อนประชาชนนึกถึงเหล่ากาชาดเป็นอันดับแรก กลุ่มประชากรร้อยละ 61.3 มีความพึงพอใจระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 19.8 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นลำดับร้อยละ 16.7 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 แสดงว่า ประชาชนที่นึกถึงเหล่ากาชาดเมื่อมีความเดือดร้อนในระดับน้อย

2.1.4 ความพึงพอใจที่เหล่ากาชาดให้รายละเอียดพร้อมชี้แจงการให้ความช่วยเหลือ ช่วยให้ประชาชนมีความเข้าใจ กลุ่มประชากรร้อยละ 48.2 มีความพึงพอใจระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 27.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นลำดับคิดเป็นร้อยละ 23.0 มีความพึงพอใจปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 แสดงว่าประชาชนพึงพอใจในการให้รายละเอียดพร้อมชี้แจงในระดับน้อย

2.1.5 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลของเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี กลุ่มประชากรร้อยละ 54.5 มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 32.0 มีความพึงพอใจระดับมาก และมีเพียงส่วนน้อย 12.2 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.60 แสดงว่าเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของเหล่ากาชาดทำให้เป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไปน้อยที่สุด (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ

ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ได้รับการประชาสัมพันธ์ให้ความช่วยเหลือจากหลายช่องทาง	-	2.3 (5)	40.5 (90)	35.6 (79)	21.6 (48)	2.23	.812	น้อย
2. กระบวนการและขั้นตอนในการให้ความช่วยเหลือของเหล่ากาชาดมีความชัดเจน	-	1.4 (3)	26.6 (59)	51.8 (115)	20.3 (45)	2.09	.719	น้อย

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
3. เมื่อได้รับความเดือดร้อนนึกถึงเหล่ากาชาดเป็นอันดับแรก	-	2.3 (5)	16.7 (37)	61.3 (136)	19.8 (44)	2.01	.676	น้อย
4. เหล่ากาชาดให้รายละเอียดพร้อมชี้แจงการให้ความช่วยเหลือช่วยให้มีความเข้าใจ	-	1.8 (4)	23.0 (54)	48.2 (107)	27.0 (60)	2.00	.758	น้อย
5. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของเหล่ากาชาดเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป	-	1.4 (3)	12.2 (27)	32.0 (71)	54.4 (121)	1.60	.752	น้อยที่สุด

$\bar{X} = 1.986$, S.D. = 0.743

2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือ

เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือตามความรู้ความสามารถ เป็นมิตร เมื่อเกิดเหตุการณ์สามารถบรรเทาทุกข์ ชี้แจง ตอบปัญหา ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ดูแล เอาใจใส่ สุภาพเต็มใจให้บริการ ประสานงานให้ความช่วยเหลือ ได้แก่

2.2.1 เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตได้รับการบรรเทาทุกข์จากบุคลากรของเหล่ากาชาด กลุ่มประชากรร้อยละ 45.9 มีความพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 31.5 มีความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาร้อยละ 21.5 มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตได้รับการบรรเทาทุกข์จากเหล่ากาชาดในระดับน้อย

2.2.2 บุคลากรประสานความช่วยเหลือในกรณีประสบปัญหาได้ทันเวลา กลุ่มประชากรร้อยละ 45.5 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 27.9 มีความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาร้อยละ 24.8 มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจบุคลากรในการประสานความช่วยเหลือกรณีประสบปัญหาได้ทันเวลาในระดับน้อย

2.2.3 บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันสถานการณ์ กลุ่มประชากรร้อยละ 45.9 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 27.0 มีความพึงพอใจปานกลาง และรองลงมาร้อยละ 25.2 มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจบุคลากรที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันสถานการณ์ ในระดับน้อย

2.2.4 บุคลากรชี้แจงให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน กลุ่มประชากรร้อยละ 41.0 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 30.6 มีความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาร้อยละ 27.5 มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจบุคลากรชี้แจงให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจนในระดับน้อย

2.2.5 บุคลากรใช้คำพูดที่สุภาพและเต็มใจให้บริการตลอดเวลา กลุ่มประชากรร้อยละ 45.9 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 27.9 มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 25.2 มีความพึงพอใจปานกลาง โดยเฉลี่ยเท่ากับ 1.99 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจบุคลากรในการใช้คำพูดที่สุภาพและเต็มใจให้บริการตลอดเวลาในระดับน้อย

2.2.6 บุคลากรดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้ความช่วยเหลือ กลุ่มประชากรร้อยละ 50.9 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 26.6 มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 21.6 มีความพึงพอใจปานกลาง โดยเฉลี่ยเท่ากับ 1.97 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจบุคลากรที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้ความช่วยเหลือในระดับน้อย

2.2.7 เจ้าหน้าที่ให้การตอบรับผู้มาขอความช่วยเหลืออย่างเป็นมิตร กลุ่มประชากรร้อยละ 45.9 มีความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาร้อยละ 39.2 มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นลำดับคิดเป็นร้อยละ 14.4 มีความพึงพอใจปานกลาง โดยเฉลี่ยเท่ากับ 1.76 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2.2.8 จำนวนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือมีความรู้ความสามารถ กลุ่มประชากรร้อยละ 54.5 มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 26.1 มีความพึงพอใจมาก และรองลงมาเป็นลำดับคิดเป็นร้อยละ 18.0 มีความพึงพอใจปานกลาง โดยเฉลี่ยเท่ากับ 1.66 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อจำนวนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่ให้ความช่วยเหลือมีความรู้ความสามารถระดับน้อยที่สุด (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อ
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. เมื่อเกิดเหตุการณ์ วิกฤตได้รับการ บรรเทาทุกข์จาก บุคลากรของเหล่า กาชาด	-	.9 (2)	31.5 (70)	46.4 (103)	21.2 (47)	2.26	.742	น้อย
2. บุคลากรประสาน ความช่วยเหลือใน กรณีประสบปัญหา ได้ทันเวลา	-	1.8 (4)	27.9 (62)	45.5 (101)	24.8 (55)	2.07	.773	น้อย
3. บุคลากรชี้แจงให้ คำแนะนำและตอบ ปัญหาข้อซักถาม อย่างชัดเจน	-	.9 (2)	30.6 (68)	41.0 (91)	27.5 (61)	2.05	.786	น้อย
4. บุคลากรให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัน สถานการณ์	-	1.8 (4)	27.0 (60)	45.9 (102)	25.2 (56)	2.05	.771	น้อย
5. บุคลากรใช้คำพูดที่ สุภาพและเต็มใจ ให้บริการ ตลอดเวลา	-	.9 (2)	25.2 (56)	45.9 (102)	27.9 (62)	1.99	.755	น้อย

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
6. บุคลากรดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	-	.9 (2)	21.6 (48)	50.9 (113)	26.6 (59)	1.97	.721	น้อย
7. เจ้าหน้าที่ให้การตอบรับผู้มาขอความช่วยเหลืออย่างเป็นมิตร	-	.5 (1)	14.4 (32)	45.9 (102)	39.2 (87)	1.76	.707	น้อยที่สุด
8. จำนวนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือมีความรู้ความสามารถ	-	1.4 (3)	18.0 (40)	26.1 (58)	54.5 (121)	1.66	.817	น้อยที่สุด

$\bar{X} = 1.976$, S.D. = 0.759

2.3 ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

คือ เมื่อประชาชนมาร้องขอความช่วยเหลือสามารถให้บริการให้ผ่านวิกฤตโดยการมอบสิ่งของเครื่องอุปโภค-บริโภคหรือคำปรึกษาแนะนำ บริการหน่วยเคลื่อนที่สะดวกในการให้บริการชุมชน

2.3.1 จำนวนเงินหรือสิ่งของเครื่องอุปโภค-บริโภค เพียงพอเหมาะสมครบถ้วน กลุ่มประชากรร้อยละ 49.1 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 35.6 มีความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาร้อยละ 14.4 มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจการบริการด้านจำนวนเงินสิ่งของเหมาะสมในระดับน้อย

2.3.2 บริการของเหล่ากาชาดช่วยให้ผ่านวิกฤตของตัวเองไปได้ กลุ่มประชากรร้อยละ 51.4 มีความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาร้อยละ 30.6 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 16.7 มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจบริการของเหล่ากาชาดที่ช่วยให้ผ่านพ้นวิกฤตของตัวเองไปได้ในระดับน้อย

2.3.3 เมื่อร้องขอความช่วยเหลือเหล่ากาชาดจะเข้าไปช่วยเหลือได้ทันเวลา กลุ่มประชากรร้อยละ 51.4 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 23.9 มีความพึงพอใจมากที่สุดและปานกลาง ส่วนน้อยที่สุดคือ ร้อยละ .9 มีความพึงพอใจน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจบริการของเหล่ากาชาดที่เข้าไปช่วยเหลือได้ทันเวลาในระดับน้อย

2.3.4 เหล่ากาชาดมีหน่วยเคลื่อนที่ที่สะดวกในการให้บริการชุมชนและสะดวกแก่การเดินทาง กลุ่มประชากรร้อยละ 42.8 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 22.5 มีความพึงพอใจปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.92 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในหน่วยเคลื่อนที่บริการชุมชนและการเดินทางในระดับน้อยที่สุด

2.3.5 เหล่ากาชาดให้บริการด้านคำปรึกษาแนะนำและสนับสนุนกำลังใจช่วยให้แก้ไขปัญหาได้ กลุ่มประชากรร้อยละ 53.6 มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา 23.4 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 23.0 มีความพึงพอใจปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.69 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจการบริการด้านคำปรึกษาแนะนำสนับสนุนกำลังใจให้แก้ปัญหาได้ในระดับน้อยที่สุด (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. จำนวนเงินหรือเครื่องอุปโภค-บริโภค เพียงพอเหมาะสมครบถ้วน	-	1.4 (3)	51.4 (114)	30.6 (68)	16.7 (37)	2.37	.773	น้อย
2. บริการของเหล่ากาชาดช่วยให้ท่านผ่านวิกฤตของตัวเองไปได้	-	1.4 (2)	51.4 (79)	30.6 (109)	16.7 (32)	2.23	.697	น้อย
3. เมื่อร้องขอความช่วยเหลือเหล่ากาชาดจะเข้าไปช่วยเหลือได้ทันเวลา	-	.9 (2)	23.9 (53)	51.4 (114)	23.9 (53)	2.02	.718	น้อย
4. เหล่ากาชาดมีหน่วยเคลื่อนที่ที่สะดวกในการให้บริการในชุมชนและสะดวกแก่การเดินทาง	-	1.4 (3)	22.5 (50)	42.8 (95)	33.3 (74)	1.92	.780	น้อยที่สุด
5. เหล่ากาชาดให้บริการด้านคำปรึกษาแนะนำและสนับสนุนกำลังใจช่วยให้ท่านแก้ไขปัญหาได้	-	-	23.0 (51)	23.4 (52)	53.6 (119)	1.69	.822	น้อยที่สุด

$\bar{X} = 2.046$, S.D. = 0.758

2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

2.4.1 เหล่ากาชาดให้ความดูแลตั้งแต่ช่วงวิกฤตถึงภาวะปกติ กลุ่มประชากรร้อยละ 44.1 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 32.9 มีความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาร้อยละ 21.6 โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการในการให้ความดูแลตั้งแต่ช่วงวิกฤตถึงภาวะปกติในระดับน้อย

2.4.2 เหล่ากาชาดออกไปตรวจเยี่ยมในพื้นที่เป็นประจำ กลุ่มประชากรร้อยละ 41.0 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 30.2 มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 25.2 มีความพึงพอใจปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการออกไปตรวจเยี่ยมในพื้นที่เป็นประจำในระดับน้อย

2.4.3 การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับสามารถช่วยเหลือให้มีความเป็นอยู่และสภาพจิตใจที่ดีขึ้น กลุ่มประชากรร้อยละ 49.1 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 26.1 มีความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาร้อยละ 24.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับสามารถช่วยเหลือให้มีความเป็นอยู่และสภาพจิตใจที่ดีขึ้นในระดับน้อย

2.4.4 เหล่ากาชาดสามารถช่วยเหลือเบื้องต้นได้ในระดับหนึ่งสามารถส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นได้ตรงกับปัญหา กลุ่มประชากรร้อยละ 45.5 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 32.9 มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 20.7 มีความพึงพอใจปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการสามารถช่วยเหลือเบื้องต้นได้ในระดับหนึ่งสามารถส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นได้ตรงกับปัญหาในระดับน้อย

2.4.5 ได้รับคำแนะนำ ปรึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการครบถ้วนจากเหล่ากาชาด กลุ่มประชากรร้อยละ 45.0 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 28.4 มีความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาร้อยละ 25.2 มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการคำแนะนำ ปรึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการครบถ้วนในระดับน้อย

2.4.6 ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือนำสิ่งที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ กลุ่มประชากรร้อยละ 39.2 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 33.8 มีความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาร้อยละ 26.6 มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการความช่วยเหลือนำสิ่งที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.10
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ต่อผลของการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เหล่ากาชาดให้ความดูแลตั้งแต่ช่วงวิกฤตถึงภาวะปกติ	-	1.4 (3)	32.9 (73)	44.1 (98)	21.6 (48)	2.14	.763	น้อย
2. ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือ นำสิ่งที่ได้รับไปใช้ใน ชีวิตประจำวันได้	-	.5 (1)	33.8 (75)	39.2 (87)	26.6 (59)	2.08	.786	น้อย
3. ท่านได้รับคำแนะนำปรึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการครบถ้วนจากเหล่ากาชาด	-	1.4 (3)	28.4 (63)	45.0 (100)	25.2 (56)	2.06	.768	น้อย
4. เหล่ากาชาดออกไปตรวจเยี่ยมในพื้นที่เป็นประจำ	.5 (1)	3.2 (7)	25.2 (56)	41.1 (91)	30.2 (67)	2.03	.850	น้อย
5. การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับสามารถช่วยเหลือให้มีความเป็นอยู่และสภาพจิตใจที่ดีขึ้น	-	.5 (1)	26.1 (58)	49.1 (109)	24.3 (54)	2.03	.724	น้อย

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
6. เหล่ากาชาด สามารถช่วยเหลือ เบื้องต้นได้ในระดับ หนึ่งสามารถส่ง ต่อไปยังหน่วยงาน อื่นได้ตรงกับปัญหา	-	.9 (2)	20.7 (46)	45.5 (101)	32.9 (73)	1.90	.751	น้อย

$\bar{X} = 2.04$, S.D. = 0.77

สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร บริการที่ได้รับ และผลของการให้บริการ พบว่า

ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลภาพรวมของระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.986 (S.D. = 0.743) แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลของเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีในระดับน้อย

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือภาพรวมของระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.976 (S.D. = 0.759) แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีในระดับน้อย

ด้านบริการที่ประชาชนได้รับเมื่อมาขอความช่วยเหลือภาพรวมของระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.046 (S.D. = 0.758) แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่ประชาชนได้รับเมื่อมาขอความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีในระดับน้อย

ด้านผลของการให้บริการสามารถช่วยเหลือประชาชนในภาพรวมของระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.04 (S.D. = 0.758) แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจในผลของการให้บริการสามารถช่วยเหลือประชาชนได้ในระดับน้อย (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11
ภาพรวมค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของ
เหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล	1.986	0.743	น้อย
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร	1.976	0.759	น้อย
ด้านบริการที่ได้รับ	2.046	0.758	น้อย
ด้านผลของการให้บริการ	2.046	0.758	น้อย

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการบริการที่เหล่ากาชาด จังหวัดปทุมธานีสมควรปรับปรุงแก้ไข

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่เก็บจากกลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน 222 ชุด พบว่า กลุ่มประชากรคือ ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จะสามารถไปพัฒนาปรับปรุงการให้ความช่วยเหลือของประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีในด้านต่าง ๆ จำนวน 14 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 31.08 ซึ่งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จะสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถแยกเป็นประเด็นสำคัญ ได้แก่ กระบวนการทำงาน ด้านบุคลากร ด้านอื่น ๆ (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12

จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ
ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาด
จังหวัดปทุมธานี

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการทำงาน		
เริ่มเป็นที่รู้จักมากขึ้น	1	7.14
ควรเพิ่มความรวดเร็วในการเข้าถึงทุกพื้นที่	2	14.28
เพิ่มการประชาสัมพันธ์ความช่วยเหลือให้มากขึ้น	3	21.43
มีระเบียบขั้นตอนความเหมาะสมรัดกุม	1	7.14
ด้านบุคลากร		
จัดบุคลากรได้เหมาะสม	3	21.43
ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร	4	28.58
รวม	14	100.00

ตอนที่ 4 การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี พบประเด็นที่สำคัญนำผลการศึกษามาอภิปรายผลได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล จากการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.986$) ประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลความช่วยเหลือจากหลายช่องทางในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.23$) ซึ่งสอดคล้องกับกรณีรัตน ตัณฑะมงคล (2544, น. 48-51) กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกอุดร จังหวัดอุดรราชธานี โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ามารับบริการโรงพยาบาลเอกอุดร จังหวัดอุดรราชธานี และเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้มารับบริการ แต่ละกลุ่ม

ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการรักษาพยาบาลที่เข้ามาใช้บริการมีความพอใจในการให้บริการ 6 ด้าน ในส่วนของข้อมูลข่าวสาร

ดังนั้นจะเห็นว่า การให้รายละเอียดข้อมูลที่ครบถ้วนชัดเจน ทำให้ผู้อื่นเข้าใจจะทำให้หน่วยงานเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป การเผยแพร่ข้อมูลจากหลายช่องทางทำให้ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือเกิดความพึงพอใจสอดคล้องกับ บรราน และ คูลเตอร์ (Brown & Coulter, 1983, pp. 50-58) จะเน้นความพึงพอใจหลายปัจจัยด้วยกัน แล้วแต่กลุ่มเป้าหมาย หน่วยงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกันนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรโดยภาพรวมในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.976$) ประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ ในเรื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์ได้รับการบรรเทาทุกข์จากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.26$) กรณีเกิดเหตุการณ์ประชาชนที่ได้รับการช่วยเหลือรู้สึกดีที่เหล่ากาชาดช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร กระตือรือร้น สุภาพ เต็มใจให้บริการ สอดคล้องกับบังอร ปรัชญกุล (2547) ด้านความรู้สึกรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในมิติต่าง ๆ และภรณ์รัตน์ ตันทะมงคล (2544, น. 48-51) กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกอุดร จังหวัดอุดรราชธานี ในด้านบุคลากร และมยุรีย์ ดำเนินผล (2543) ด้านความเสมอภาค ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาเรียบร้อย ให้การต้อนรับอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเมื่อไปขอรับบริการ ให้ความช่วยเหลือด้านคำปรึกษาแนะนำ และจัดให้มีการให้บริการด้านนี้สำหรับครอบครัวมากขึ้น และการจัดเจ้าหน้าที่ลงไปตรวจเยี่ยม และให้บริการในแต่ละเขตพื้นที่ที่มีความครอบคลุมและทั่วถึง

ด้านบริการที่ได้รับ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวม ($\bar{X} = 2.046$) ประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ ในเรื่องบริการที่ได้รับเงินหรือเครื่องอุปโภค-บริโภค เพียงพอ เหมาะสมครบถ้วนในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.37$) ซึ่งทำให้ประชาชนรู้สึกดีเมื่อมีผู้มาช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อน อยู่ในช่วงของการต้องการกำลังใจ

ด้านผลของการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวม ($\bar{X} = 2.04$) ประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ ในเรื่องตั้งแต่ช่วงวิกฤติถึงภาวะปกติเหล่ากาชาดให้ความช่วยเหลือตรวจเยี่ยมสภาพความเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.14$)

ด้านข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ด้านกระบวนการทำงาน ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ความช่วยเหลือให้มากขึ้น ร้อยละ 21.43 รองลงมาควรเพิ่มความรวดเร็วในการเข้าถึงทุกพื้นที่ ร้อยละ 14.28 น้อยที่สุดคือหน่วยงานเริ่มเป็นที่รู้จักมากขึ้นและมีระเบียบขั้นตอนการทำงานมีความเหมาะสมรัดกุม ร้อยละ 7.14

ด้านบุคลากร ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้นในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 28.58 รองลงมา การจัดบุคลากรได้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 21.43

ทั้งหมดนี้เป็นข้อเสนอแนะที่ได้จากคำแนะนำของประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีที่สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการเสนอแนะผู้บริหารในการปรับปรุงการบริการของเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีต่อไป