

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี ซึ่งประกอบด้วย

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความช่วยเหลือประชาชนจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. การศึกษานี้ เป็นการศึกษาความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีผู้ได้รับความช่วยเหลือ จำนวน 7 อำเภอ ในจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้น 222 คน
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือประชาชนในจังหวัดปทุมธานี หน่วยงานต่าง ๆ เช่น อำเภอ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้วได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งผลการศึกษาต่าง ๆ ของข้อมูลทั่วไปที่ใช้ศึกษา และระดับความพึงพอใจต่าง ๆ สรุปภาพรวมได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปที่ใช้ศึกษา ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-34 ปี มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประกอบอาชีพรับจ้างโรงงานทั่วไป มีรายได้ 5,001-10,000 บาท อาศัยบ้านตนเอง มีผู้อาศัย 3-4 คน มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดปทุมธานี ไม่เคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น ได้รับความช่วยเหลือเรื่องการประกอบธุรกิจ ประเภทที่ได้รับการช่วยเหลือมากกว่า 1 อย่าง ได้แก่ เงิน อาหาร สิ่งของที่พักรักษาตัว ค่ารักษาอื่น ๆ ได้รับข้อมูลจากหลายช่องทาง คือ การพิจารณาให้ความช่วยเหลือระดับปานกลาง

2. ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี สรุปในภาพรวมทุกด้านมีน้อย

ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล จากการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.986$) ประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลความช่วยเหลือจากหลายช่องทางในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.23$)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรโดยภาพรวมในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.976$) ประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ ในเรื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์ได้รับการบรรเทาทุกข์จากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.26$) กรณีเกิดเหตุการณ์ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือรู้สึกดีที่เหล่ากาชาดช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร กระตือรือร้น สุภาพ เต็มใจให้บริการ

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 ($\bar{X} = 2.14$) ซึ่งทำให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนรู้สึกดี มีคนสนใจ ให้ความเป็นห่วง ไม่ทอดทิ้ง

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ด้านกระบวนการทำงาน ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ความช่วยเหลือให้มากขึ้น ร้อยละ 21.43 รองลงมาควรเพิ่มความรวดเร็วในการเข้าถึงทุกพื้นที่ ร้อยละ 14.28 น้อยที่สุดคือหน่วยงานเริ่มเป็นที่รู้จักมากขึ้นและมีระเบียบขั้นตอนการทำงานมีความเหมาะสมรัดกุม ร้อยละ 7.14

ด้านบุคลากร ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้นในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 28.58 รองลงมา การจัดบุคลากรได้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 21.43

ทั้งหมดนี้เป็นข้อเสนอแนะที่ได้จากคำแนะนำของประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีที่สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการเสนอแนะผู้บริหารในการปรับปรุงการบริการของเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี และนำมาประมวลผลทำให้ทราบข้อเสนอแนะในการศึกษา การปรับปรุงหน่วยงานประกอบกับการให้ความช่วยเหลือและประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักของคนทั่วไปมากขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานสังคมสงเคราะห์ต่อไป

ด้านกระบวนการทำงาน

1. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ความช่วยเหลือให้มากขึ้น อธิบายและเผยแพร่เหล่ากาชาดจังหวัดในภารกิจที่ปฏิบัติให้เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้ประชาชนรับทราบและเข้าใจระบบการทำงานให้มากยิ่งขึ้น
2. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการเข้าถึงทุกพื้นที่ เมื่อเกิดเหตุการณ์อย่างฉับพลันหรือประสานหน่วยงานการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนพ้นทุกข์ คอยห่วงใยและให้ความช่วยเหลือไม่ทอดทิ้งให้กำลังใจในการเผชิญชีวิตต่อไป
3. หน่วยงานเริ่มเป็นที่รู้จักมากขึ้นและมีระเบียบขั้นตอนการทำงานมีความเหมาะสมรัดกุม เหล่ากาชาดเป็นองค์กรการกุศลที่เกิดขึ้นมานาน รูปแบบการทำงานแล้วแต่ผู้บริหารงานหากจะทำให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้นต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้บริหาร บุคลากรในหน่วยงาน ทำให้คนทั่วไปยอมรับในงานที่ปฏิบัติ

ด้านบุคลากร

ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้นในการปฏิบัติงาน ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานในเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีมีจำนวน 1 คน ดำเนินงานด้านเอกสาร ลงพื้นที่ จัดเตรียมสิ่งของ

เพื่อบรรเทาทุกข์ หากเพิ่มจำนวนบุคลากรจะทำให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว แบ่งเบาหน้าที่การปฏิบัติงาน เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงานขึ้นอีกระดับหนึ่ง

การจัดบุคลากรได้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานในเหล่ากาชาดจังหวัดมีบุคลากรที่มีความตั้งใจ เสียสละ อุทิศกำลังร่างกาย และเวลา เพื่อช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจากเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีเป็นระยะ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการศึกษาค้นหาข้อมูลและนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานของหน่วยงานในการให้บริการ ให้เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป พร้อมให้ทำความเข้าใจในกรอบของการปฏิบัติงาน