

ชื่อภาคินพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้บริการช่วยเหลือ  
ของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์  
ชื่อผู้เขียน : นางวัลภา นิยมตรง  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปีการศึกษา : 2545

---

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของ  
สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผู้ประสบภัยพิบัติต่อกิจกรรม  
บริการของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยที่รับบริการ  
ของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน
3. เพื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ และปัจจัยเหตุแห่งความพึงพอใจไปใช้  
เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ประสบภัยที่มา  
ใช้บริการของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 150 คน ใช้แบบสอบถามใน  
การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน -  
มาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย F - test และ t - test

#### ผลการศึกษาพบว่า

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ประสบภัยที่มาใช้บริการของสำนักงานประชา -  
สงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ประชาชนผู้ประสบภัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง  
31 - 40 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพเกษตรกร รายได้ต่อ  
เดือนไม่เกิน 2,000 บาท ประชาชนผู้ประสบภัยส่วนใหญ่มีบ้านพักอาศัย / ยุงข้าว / คอกสัตว์  
เสียหายบางส่วน มีแหล่งที่อยู่อาศัยนอกเขตเทศบาล และผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับ  
ข้อมูลข่าวสาร
2. ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อการให้บริการของสำนักงานประชาสงเคราะห์  
จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในรายด้าน พบว่า ผู้ประสบภัยพึงพอใจมาก  
ที่สุดใน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านวิธีการช่วยเหลือ และด้าน  
เงินสงเคราะห์ช่วยเหลือ ตามลำดับ
3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน  
ประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ สภาพความเสียหาย แหล่งที่อยู่อาศัย ระดับการได้รับ  
ข้อมูลข่าวสาร
4. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน  
ประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ  
และรายได้

Title of Research Paper : The Satisfaction of Disaster People toward Social Service from Public Welfare Department in Surin Province

Author : Mrs. Wallapa Niyomtrong

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2002

---

The study of “The Satisfaction of Disaster People toward Social Service from Public Welfare Department in Surin Province” had following objectives:

1. to study the satisfaction level of disaster people toward social service from Public Welfare Department in Surin Province,
2. to study factors affecting the satisfaction level of disaster people toward social service from Public Welfare Department in Surin Province,
3. to use the research results as guideline to improve the service of Public Welfare Department in Surin Province.

The sample group consisted of 150 disaster people using service of Public Welfare Department in Surin Province. The data were collected by using questionnaires. The statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and for hypothesis testing were t-test and F-test.

#### Results

1. Most sample were female, age between 31-40 years, completed Prathom Suksa level, being agriculturalist, monthly income less than 2,000 baht. Their houses/ rice-store houses/ animal shed were partly destroyed. Most lived outside municipality. They had never received any information.

2. In overall, their satisfaction toward the service of Public Welfare Department in Surin Province was at a moderate level. When considering in each part, it was found that the satisfaction ranking from high to low were the official staff, the helping method and the welfare money respectively.

3. Factors affected satisfaction toward the service of Public Welfare Department in Surin Province were disaster condition, living place and level of receiving information.

4. Factors did not affect satisfaction toward the service of Public Welfare Department in Surin Province were sex, age, education level, marital status, occupation and income.