

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือ ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ประสบภัยพิบัติในเขตพื้นที่จังหวัดตราด ในปีงบประมาณ 2555 จำนวน 226 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือ ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเสมอภาค ด้านความรวดเร็ว ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้า

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	108	47.79
2. หญิง	118	52.21
รวม	226	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
1. ไม่เกิน 20 ปี	8	3.54
2. 20 ปีขึ้นไป-40 ปี	109	48.43
3. 40 ปีขึ้นไป-60 ปี	102	45.13
4. 60 ปีขึ้นไป	7	3.10
รวม	226	100.00
สถานภาพสมรส		
1. โสด	52	23.01
2. สมรส	154	68.14
3. หย่า/ หม้าย	20	8.85
รวม	226	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ประถมศึกษา	79	34.96
2. มัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส.	87	38.50
3. ปริญญาตรี	50	22.12
4. สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.42
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.21 ซึ่งมีอายุระหว่าง 20 ปีขึ้นไป-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 48.43 รองลงมา คือ อายุ 40 ปีขึ้นไป-60 ปี ร้อยละ 45.13 ไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 3.54 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 3.10 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 68.14 รองลงมา คือ โสด ร้อยละ 23.01 และหย่า/ หม้าย ร้อยละ 8.85 ตามลำดับ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส. ร้อยละ 38.50 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 34.96 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 22.12 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 4.42 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในด้านความเสมอภาค

ด้านความเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย	อันดับ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีกิริยา								
มารยาท สุภาพ	56	153	16	1	3.16	0.55	มาก	4
เรียบร้อย เวลาปฏิบัติ	(24.78)	(67.70)	(7.08)	(0.44)				
ต่อผู้ประสบภัย								
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ								
ต่อผู้ประสบภัย								
มีความพร้อมและ	70	141	15	0.00	3.24	0.56	มาก	2
กระตือรือร้นในการ	(30.97)	(62.39)	(6.64)					
ให้ความช่วยเหลือ								
เป็นอย่างดี								
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ								
ต่อผู้ประสบภัย								
ให้ความช่วยเหลือ	71	136	18	1	3.22	0.60	มาก	3
เท่าเทียมกันโดยไม่	(31.42)	(60.18)	(7.96)	(0.44)				
เลือกปฏิบัติ								
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ								
ต่อผู้ประสบภัย								
มีความซื่อตรงไม่รับ	75	137	14	0.00	3.26	0.56	มากที่สุด	1
อามิสสินจ้างในการ	(33.19)	(60.62)	(6.19)					
ให้ความช่วยเหลือ								
ผู้ประสบภัย								
ภาพรวม					3.22	0.44	มาก	

จากตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดตราด ในด้านความเสมอภาค พบว่า โดยภาพรวมผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.22$, $SD=0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

ผู้ประสบภัยมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ด้านความเสมอภาค ในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ประสบภัย มีความซื่อตรง ไม่รับอามิสสินจ้างในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.26$, $SD=0.56$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ประสบภัย มีความพร้อมและกระตือรือร้น ในการให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.24$, $SD=0.56$) เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ประสบภัย ให้ความช่วยเหลือเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.22$, $SD=0.60$) ตามลำดับและเรื่องเจ้าหน้าที่มีกิริยา มารยาท สุภาพ เรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.16$, $SD=0.55$) แต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย	อันดับ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด				
1. มีขั้นตอนในการให้ความช่วยเหลือรวดเร็ว เหมาะสมกับเวลา	66 (29.20)	142 (62.83)	17 (7.52)	1 (0.44)	3.20	0.58	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	54 (23.89)	155 (68.58)	16 (7.08)	1 (0.44)	3.15	0.55	มาก	3

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ด้านความรวดเร็ว	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย	อันดับ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด				
3. การให้ความช่วยเหลือเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ	48 (21.24)	155 (68.58)	23 (10.18)	0.00	3.11	0.55	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตรงเวลานัดหมาย	54 (23.89)	158 (69.91)	11 (4.87)	3 (1.33)	3.16	0.56	มาก	2
ภาพรวม					3.16	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดตราด ในด้านความรวดเร็ว พบว่า โดยภาพรวมผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.16$, $SD=0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

ผู้ประสบภัยมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ด้านความรวดเร็ว ในเรื่องมีขั้นตอนในการให้ความช่วยเหลือรวดเร็ว เหมาะสมกับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.20$, $SD=0.58$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตรงเวลานัดหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.16$, $SD=0.56$) เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.15$, $SD=0.55$) ตามลำดับและเรื่องการให้ความช่วยเหลือเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.11$, $SD=0.55$) แต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของ
ผู้ประสภักย์พิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัยจังหวัดตราด ในด้านความพึงพอใจ

ด้านความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปล ความหมาย	อันดับ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด				
1. มีเจ้าหน้าที่ เพียงพอต่อการให้ ความช่วยเหลือ	35 (15.49)	134 (59.29)	49 (21.68)	8 (3.54)	2.86	0.70	มาก	4
2. มีการจัดเตรียม เอกสาร และแบบ พิมพ์ไว้อย่างเพียงพอ	44 (19.47)	151 (66.81)	30 (13.27)	1 (0.44)	3.05	0.58	มาก	2
3. มีสิ่งรองรับและ สิ่งอำนวยความสะดวก ในการรองรับ บริการเพียงพอ (น้ำดื่ม ที่อ่าน หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ ห้องน้ำ และสถานที่ จอดรถ)	43 (19.03)	155 (68.58)	28 (12.39)	0.00	3.06	0.55	มาก	1
4. มีวัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการให้ ความช่วยเหลือ	42 (18.58)	149 (65.93)	33 (14.60)	2 (0.88)	3.02	0.60	มาก	3
ภาพรวม					3.00	0.49	มาก	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ
ของผู้ประสภักย์พิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
จังหวัดตราด ในด้านความพึงพอใจ พบว่า โดยภาพรวมผู้ประสภักย์พิบัติมีความพึงพอใจด้านความ
พึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.00$, $SD=0.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

ผู้ประสภักย์มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ด้านความพึงพอใจ ในเรื่องมีสิ่งรองรับและสิ่งอำนวยความสะดวก
ในการรองรับบริการเพียงพอ (น้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ เก้าอี้ ห้องน้ำ และสถานที่จอดรถ)
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.06$, $SD=0.55$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมา

คือ เรื่องมีการจัดเตรียมเอกสาร และแบบพิมพ์ไว้อย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.05$, $SD=0.58$) เรื่องมีวัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.02$, $SD=0.60$) ตามลำดับและเรื่องมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=2.86$, $SD=0.70$) แต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตราด ในด้านความต่อเนื่อง

ด้านความต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย	อันดับ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด				
1. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่หยุดพักกลางวัน	34 (15.04)	137 (60.62)	50 (22.12)	5 (2.21)	2.88	0.67	มาก	4
2. มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง	40 (17.70)	132 (58.41)	53 (23.45)	1 (0.44)	2.93	0.65	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และความรู้ ในการใช้ วัสดุ อุปกรณ์ ในการ ให้ความช่วยเหลือ	46 (20.35)	151 (66.81)	29 (12.83)	0.00	3.07	0.57	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	50 (22.12)	152 (67.26)	24 (10.62)	0.00	3.11	0.56	มาก	1
ภาพรวม					3.00	0.49	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในด้านความต่อเนื่อง พบว่า โดยภาพรวมผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.00$, $SD=0.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

ผู้ประสบภัยมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ด้านความต่อเนื่อง ในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.11$, $SD=0.56$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม และความชำนาญ ในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ในการให้ความช่วยเหลือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.07$, $SD=0.57$) เรื่องมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=2.93$, $SD=0.65$) ตามลำดับและเรื่องมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่หยุดพักกลางวัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=2.88$, $SD=0.67$) แต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในด้านความก้าวหน้า

ด้านความก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย	อันดับ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน	50 (22.12)	162 (71.68)	14 (6.19)	0.00	3.15	0.50	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ (หมายถึงเคยมาติดต่อราชการแล้วถูกปฏิเสธว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่หรือไม่สามารถให้คำตอบและความชัดเจนได้)	47 (20.80)	161 (71.24)	18 (7.96)	0.00	3.12	0.52	มาก	3

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านความก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย	อันดับ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด				
3. มีโทรศัพท์สายด่วน 1784 ไว้บริการประชาชน	49 (21.68)	147 (65.04)	22 (9.73)	8 (3.54)	3.04	0.67	มาก	4
4. การให้ความช่วยเหลือสามารถปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นได้	54 (23.89)	162 (71.68)	10 (4.42)	0.00	3.19	0.49	มาก	1
ภาพรวม					3.13	0.43	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดตราด ในด้านความก้าวหน้า พบว่า โดยภาพรวมผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.13$, $SD=0.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

ผู้ประสบภัยมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ด้านความก้าวหน้า ในเรื่องการให้ความช่วยเหลือสามารถปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.19$, $SD=0.49$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.15$, $SD=0.50$) เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ (หมายถึงเคยมาติดต่อราชการแล้วถูกปฏิเสธ ว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ หรือไม่สามารถให้คำตอบและความชัดเจนได้) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.12$, $SD=0.52$) ตามลำดับ และเรื่องมีโทรศัพท์สายด่วน 1784 ไว้บริการประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.04$, $SD=0.67$) แต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ
ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือ ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด
ในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของ สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดตราด				
	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
1. ภาพรวมด้านความเสมอภาค	3.22	0.44	ระดับพึงพอใจมาก	1
2. ภาพรวมด้านความรวดเร็ว	3.16	0.46	ระดับพึงพอใจมาก	2
3. ภาพรวมด้านความเพียงพอ	3.00	0.49	ระดับพึงพอใจมาก	4
4. ภาพรวมด้านความต่อเนื่อง	3.00	0.49	ระดับพึงพอใจมาก	5
5. ภาพรวมด้านความก้าวหน้า	3.13	0.43	ระดับพึงพอใจมาก	3
ภาพรวม	3.10	0.38	ระดับพึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจ
ของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
จังหวัดตราด พบว่า โดยภาพรวมผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.10$, $SD=0.38$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก
($\bar{X}=3.22$, $SD=0.44$) รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
($\bar{X}=3.16$, $SD=0.46$) ด้านความก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.13$, $SD=0.43$)
ด้านความเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.00$, $SD=0.49$) ตามลำดับและด้าน
ความต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.00$, $SD=0.49$) แต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับ
สุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบเพศ กับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
1. ชาย	108	3.13	0.43	0.871	0.003
2. หญิง	118	3.08	0.32		

* $P \leq .05$

จากตารางที่ 9 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.003 แสดงว่า ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ระหว่างกลุ่ม	3	0.565	0.188	1.302	0.275
2. ภายในกลุ่ม	222	32.139	0.145		
รวม	225	32.705			

* $P \leq .05$

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ระหว่างกลุ่ม	2	0.064	0.032	0.219	0.803
2.. ภายในกลุ่ม	223	32.640	0.146		
รวม	225	32.705			

* $P \leq .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจ
 ผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกัน
 และบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ระหว่างกลุ่ม	3	0.834	0.278	1.936	0.125
2. ภายในกลุ่ม	222	31.871	0.144		
รวม	225	32.705			

* $P \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
 ของความพึงพอใจผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกัน
 และบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีระดับ
 การศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกัน
 และบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพ การให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีอายุต่างกันมี ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพ การให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน