

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด” เนื่องจากสถานการณ์ภัยพิบัติในปัจจุบันมีระดับความรุนแรงมากขึ้น และเกิดขึ้นในหลายพื้นที่เป็นบริเวณกว้างและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง สร้างความเสียหายให้แก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นจำนวนมากรวมทั้งส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจในการดำรงชีวิตของประชาชนอีกด้วย การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ และมีวิธดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด โดยการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือ ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประสบภัยพิบัติ ในเขตพื้นที่จังหวัดตราด ในปีงบประมาณ 2555 จำนวน 226 คน ด้วยการเปิดตารางของเคร์คกีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและเก็บตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัย จะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference Test) ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด

ตอนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.21 มีอายุระหว่าง 20 ปีขึ้นไป-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 48.23 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 68.14 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส. มากที่สุด ร้อยละ 38.50

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด พบว่า ผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และด้านความต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านความเสมอภาคในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ประสบภัยมีความซื่อตรง ไม่รับอามิสสินจ้างในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ประสบภัย มีความพร้อมและกระตือรือร้น ในการให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ประสบภัย ให้ความช่วยเหลือเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3 และเรื่องเจ้าหน้าที่มีกิริยา มารยาท สุภาพ เรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

2. ด้านความรวดเร็วในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องมีขั้นตอนในการให้ความช่วยเหลือ รวดเร็ว เหมาะสมกับเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตรงเวลานัดหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3 และเรื่องการให้ความช่วยเหลือเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

3. ด้านความก้าวหน้า ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องการให้ความช่วยเหลือสามารถปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ (หมายถึงเคยมาติดต่อราชการแล้วถูกปฏิเสธว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ หรือไม่สามารถให้คำตอบและความชัดเจนได้) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3 และเรื่องมีโทรศัพท์สายด่วน 1784 ไว้บริการประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

4. ด้านความเพียงพอ ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องมีสิ่งรองรับและสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการเพียงพอ (น้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ เก้าอี้ ห้องน้ำ และสถานที่จอดรถ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องมีการจัดเตรียมเอกสาร และแบบพิมพ์ไว้อย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 เรื่องมีวัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3 และเรื่องมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

5. ด้านความต่อเนื่อง ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความพร้อม และความชำนาญ ในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ในการให้ความช่วยเหลือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 เรื่องมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3 และเรื่องมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่หยุดพักกลางวัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล มีรายละเอียด ดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด แตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

3. สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด พบว่า ผู้ประสบภัยพิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นฤมล อุบลทิพย์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของกรมประชาสัมพันธ์: กรณีภาคใต้ตอนล่าง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ประสบ ภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของกรมประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และสอดคล้องกับ วริศรา คงเดิม (2550) ได้ศึกษาการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และขัดแย้งกับ วัลภา นิยมตรง (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประสบ ภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ประสบ ภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสุรินทร์ในภาพรวมอยู่ ในระดับ ปานกลาง และขัดแย้งกับสุกัญญา มีแก้ว (2553) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนใน การใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการ ให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด เป็นหน่วยงานหลักเพียงหน่วยงานเดียวในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ในเขตพื้นที่จังหวัดตราด และการดำเนินการให้ความช่วยเหลือก็เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และไม่เลือกปฏิบัติจึงทำให้ผู้ประสบภัยพิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประสบภัยพิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ด้านความเสมอภาค มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความก้าวหน้า ด้านความเพียงพอ ตามลำดับและด้านความต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1.1 ด้านความเสมอภาค ผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจ ต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริกานดา แหยมคง (2552) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตาม โครงการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตาม โครงการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับหน้าที่ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติงานเป็นธรรม พุดจาอ่อนหวาน มีมารยาทดี และสอดคล้องกับการศึกษาของ มั่นสนันท์ ดันเกียรติ (2553) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพึงพอใจมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในด้านความเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ประสบภัยไม่รับอามิสสินจ้าง มีความพร้อมและกระตือรือร้น มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ จึงทำให้ผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านความรวดเร็ว ผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจ ต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่

ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วชิรวัฒน์ เลียงบุญ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ในด้านความรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อไปติดต่องาน และใกล้เคียงกับ การศึกษาของ ขวัญเรือน ทองกลาง (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการต่อความตรงต่อเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในด้านความรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด มีระบบการทำงานในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติที่รวดเร็ว ทันทั่วถึง การให้ความช่วยเหลือเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ และตรงเวลานัดหมาย จึงทำให้ผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจ ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านความก้าวหน้า ผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจ ต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญเรือน ทองกลาง (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยมจังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านการแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.50 และสอดคล้องกับการศึกษาของ มั่นสนันท์ ดันเกียรติ (2553) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในด้านความก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นได้ มีความสามารถในการปฏิบัติงานการทำงานสามารถทำงานทดแทนกันได้และมีโทรศัพท์สายด่วนไว้บริการประชาชนจึงทำให้ผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจ ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านความเพียงพอ ผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจ ต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมาก ซึ่งใกล้เคียงกับการศึกษาของ ศิริกานดา แหม่มคง (2552) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามโครงการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามโครงการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในด้านสาธารณูปโภคและอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านความเพียงพอของสถานที่จอดรถ สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรองรับบริการ เช่น ที่พัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์เป็นต้นและสอดคล้องกับการศึกษาของ วริศรา คงเดิม (2550) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัย จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในด้านความเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดตราด มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือ มีการจัดเตรียมเอกสารแบบพิมพ์ มีสิ่งรองรับและสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือ จึงทำให้ผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจ ด้านความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านความต่อเนื่อง ผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจ ต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นฤมล อุบลทิพย์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของกรมประชาสัมพันธ์ กระทรวงมหาดไทย ได้ทดลองนำผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ประสบ ภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของกรมประชาสัมพันธ์ ในด้านการติดตามให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4 และสอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในด้านการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในด้านความต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดตราด มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่หยุดพักกลางวัน มีการให้คำปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง

มีความพร้อมและความชำนาญในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ในการให้ความช่วยเหลือ และเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความพร้อมต่อการให้ความช่วยเหลือ จึงทำให้ผู้ประสบภัยพิบัติมีความพึงพอใจด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด โดยการนำข้อมูลทั่วไปของผู้ประสบภัยมาทดสอบหาความแตกต่างกับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .003 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เวหะมะ จินาเว (2553) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าผู้ประสบภัยพิบัติจะมีเพศหญิงหรือชาย ก็ให้ความช่วยเหลือโดยเท่าเทียม ทั้งถึง และเป็นธรรม

2.2 อายุ พบว่า ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วัลภา นิยมตรง (2545) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อ

การให้บริการช่วยเหลือของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ปัจจัยที่ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้และสอดคล้องกับ กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ (2551) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาล ตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ ผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดตราด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ให้ความ ช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าผู้ประสบภัยพิบัติจะมีอายุเท่าใด ก็ให้ความช่วยเหลือโดยเท่าเทียม ทัวถึง และเป็นธรรม

2.3 สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มนัสนันท์ ดันเกียรติ (2553) ได้ศึกษา การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล กาญจนดิษฐ์อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับ วัลภา นิยมตรง (2545) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของ สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดตราด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าผู้ประสบภัยพิบัติจะมี สถานภาพสมรสใด ก็ให้ความช่วยเหลือโดยเท่าเทียม ทัวถึง และเป็นธรรม

2.4 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประสบภัยพิบัติที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยา แจ่มแจ้ง (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับ มนัสนันท์ ดันเกียรติ (2553) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดตราด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าผู้ประสบภัยพิบัติจะมีการศึกษาระดับใด ก็ให้ความช่วยเหลือโดยเท่าเทียม ทั้งถึง และเป็นธรรม

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด” พบว่า ผู้ประสบภัยพิบัติ มีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และด้านความต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด แตกต่างกัน จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ควรมีการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้าน/ชุมชน อย่างต่อเนื่องโดยนำหลักการจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน (Community Based Risk Management: CBDRM) มาเป็นแนวทางการดำเนินโครงการ

เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับชุมชนในการป้องกัน เดือนกุมภาพันธ์ บรรเทาและฟื้นฟู สาธารณภัยที่อาจเกิดขึ้น

2. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนทุกคน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ต้องปลูกฝังและสร้างวัฒนธรรมการเป็นข้าราชการยุคใหม่ ที่ต้องทำงานให้กับประชาชนคุณเสมือนญาติ

2. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ต้องให้การช่วยเหลือเป็นไปอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม และทั่วถึง

3. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ต้องมีช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการอย่างทั่วถึง และติดต่อได้ตลอดเวลา

4. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ต้องจัดชุดเคลื่อนที่เร็วเพื่อเข้าช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัย ได้อย่างรวดเร็ว ทั่วถึง เพื่อลดการสูญเสียชีวิตและบาดเจ็บ

5. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ต้องจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ หรือสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งจะเป็นการศึกษาที่ครอบคลุมทุกมิติเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราดอย่างแท้จริง

ควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่นเพิ่มเติม เช่น สภาพความเสียหาย แหล่งที่อยู่อาศัย การได้รับข้อมูลข่าวสาร