

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน
ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย
ของสถานีดับเพลิงพระโขนง

จัดทำโดยนายชุมพล ภมรพล

ตำแหน่งพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญงาน
สถานีดับเพลิงพระโขนง กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครรุ่นที่ ๒๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย ของ สถานีดับเพลิงพระโขนง

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นราชการการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นแบบพิเศษ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีพื้นที่ ๑,๕๖๘.๗๗ ตารางกิโลเมตร แบ่งเป็น ๕๐ เขต จัดกลุ่มเพื่อบริหารเขตแบ่งเป็น ๖ โซน ประชากร ๕,๖๙๖,๔๐๙ คน จำนวนบ้าน ๒,๗๕๓,๙๗๒ หลังคาเรือน แรงงานประเทศเพื่อนบ้านที่จดทะเบียน ๒๒๐,๗๒๐ คน นักท่องเที่ยว ๓๔,๗๖๑,๘๕๒ คน (ที่มา หนังสือสถิติ ๒๕๕๘ กรุงเทพมหานคร) จากการที่กรุงเทพมหานครเป็นเมืองศูนย์กลางของประเทศไทย กรุงเทพมหานครจึงต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน

วิสัยทัศน์กรุงเทพฯ ๒๕๗๕ กรุงเทพมหานคร มหานครแห่งเอเชีย ในมุมมองของชาว กรุงเทพฯ ใน ๒๐ ปีข้างหน้า เมืองกรุงเทพมหานครจะก้าวขึ้นเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” กรุงเทพฯ เป็นเมืองหลวงแห่งเอเชีย เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม ในทวีปเอเชีย และในภูมิภาคอาเซียน คนทั่วโลกเมื่อนึกถึงทวีปเอเชียจะนึกถึงเมืองกรุงเทพฯ ของเราในฐานะเป็นเมืองชั้นนำในด้าน เศรษฐกิจภาคบริการ ความปลอดภัย ความสวยงาม ความสะอาดสบาย น่าอยู่ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในขณะเดียวกัน เมืองกรุงเทพฯ มีเอกลักษณ์เฉพาะ ในด้านความเรียบง่ายมีเสน่ห์ และมีชีวิตชีวา

จากวิสัยทัศน์ “มหานครแห่งเอเชีย” เป็นที่มาของ ๗ ประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา ของกรุงเทพมหานคร โดยมหานครปลอดภัย เป็นยุทธศาสตร์แรก ของกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดดังนี้

มหานครปลอดภัย เมืองกรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งความปลอดภัย โดยมีแผนกลยุทธ์ ได้แก่ มหานครที่ปลอดภัย พลอดอาชญากรรมและยาเสพติด พลอดอุบัติเหตุ พลอดภัยพิบัติ สิ่งก่อสร้างปลอดภัย พลอดโรคคนเมือง และอาหารปลอดภัย

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีส่วนสำคัญในแผนกลยุทธ์ มหานครปลอดภัย พิบัติ โดยมีแผนงานสร้างศักยภาพและความสามารถในการจัดการสาธารณภัย ซึ่งเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ มหานครปลอดภัยพิบัติ เนื่องจากสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการสาธารณภัยกรุงเทพมหานครให้เข้มแข็ง โดยมีวิสัยทัศน์ และอำนาจหน้าที่ ดังนี้

วิสัยทัศน์ : สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นองค์การชั้นนำด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของรัฐในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร (สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, ๒๕๕๗, วิสัยทัศน์สำนักป้องกันฯ.)

อำนาจหน้าที่ : สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติการป้องกันและระงับอัคคีภัย และบรรเทาสาธารณภัยอื่นๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล หรือตามที่ร้องขอ กำหนดมาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอื่นๆ ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการดำเนินการป้องกันและระงับอัคคีภัย กำหนดประสานแผนการปฏิบัติงานของสำนักให้เป็นไปตามแผนแม่บทกรุงเทพมหานคร ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและระงับอัคคีภัย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ศึกษาวิเคราะห์ วิจัย และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยการแบ่งส่วนราชการและหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. สำนักงานเลขานุการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนักงานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการ งานการบริหารงานบุคคล งานการคลัง งานการประชุม งานนิติกรรมและสัญญา การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การดูแลสถานที่และยานพาหนะ งานอื่นที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกองใดโดยเฉพาะ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๒. กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การศึกษา วิเคราะห์และวางแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การพัฒนาระบบป้องกันสาธารณภัย การตรวจสอบสภาพอาคารสถานที่ที่มีความเสี่ยง และการดำเนินการใดๆ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. ๒๕๔๒ พระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. ๒๕๒๒ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและวิเคราะห์สาเหตุการเกิดเพลิงไหม้ รวมทั้งเป็นศูนย์สารสนเทศและให้บริการเอกสารสิ่งพิมพ์และสื่อต่าง ๆ ทางวิชาการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การจัดฝึกอบรมและเผยแพร่วิชาการป้องกันและระงับอัคคีภัย รวมทั้งการกู้ภัย การประสานความร่วมมือกับนานาชาติด้านวิชาการและทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๓. กองอำนวยความสะดวกป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การประสานงานกับส่วนราชการและเอกชน การกำหนดมาตรการ กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย การให้การสงเคราะห์และบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัย การสื่อสาร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๔. กองปฏิบัติการดับเพลิง ๑-๔ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการระงับอัคคีภัย และภัยพิบัติอื่นๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล หรือตามที่ร้องขอ กู้ภัยและช่วยเหลือผู้ประสบภัย ตรวจสอบตราป้องกันอัคคีภัยและภัยพิบัติอื่นๆ สำรวจและจัดทำแผนที่ แหล่งน้ำ แหล่งชุมชน และเส้นทางตามจุดอันตราย ดูแลและรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ ตลอดจนยานพาหนะต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทุกโอกาส ฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ ให้การช่วยเหลืองานด้านบริการแก่ประชาชน ส่วนราชการ และหน่วยงานอื่นๆ ตามที่ร้องขอ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยรับผิดชอบสถานีดับเพลิง จำนวน ๓๕ สถานี (กองสารสนเทศภูมิศาสตร์, ๒๕๕๖ อำนาจหน้าที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

สถานีดับเพลิงพระโขนง เป็นสถานีดับเพลิงสังกัด กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒ มีสถิติการออกปฏิบัติหน้าที่ประจำปี ย้อนหลัง ๓ ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๖-พ.ศ.๒๕๕๘ พบว่า การออกปฏิบัติหน้าที่ด้านระงับอัคคีภัย ตลอดระยะเวลา ๓ ปี มีจำนวน ๑,๓๘๐ ครั้ง และการออกปฏิบัติหน้าที่ประเภทบริการบรรเทาสาธารณภัย ในช่วง ๓ ปี จำนวน ๕,๖๐๖ ครั้ง ซึ่งมีความถี่สูงกว่าการออกปฏิบัติหน้าที่ด้านระงับอัคคีภัย กว่าร้อยละ ๔๐๐ ดังตารางที่แนบ

สถิติการออกปฏิบัติหน้าที่ประจำปี สถานีดับเพลิงพระโขนง (รวมสถานีย่อย)

	ด้านระงับอัคคีภัย				ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย			
	เพลิงไหม้ หญ้า	ไฟฟ้า ลัดวงจร	เพลิงไหม้ รถยนต์	เพลิงไหม้ บ้าน	จับงู	ช่วยเหลือ สัตว์	ทำลายรังต่อ รังแตน รังผึ้ง	เหตุอื่น ๆ*
๒๕๕๖	๒๙๗	๒๑	๑๐	๑๓๙	๑,๓๙๓	๑๑๗	๘๐	๕๒
๒๕๕๗	๔๓๓	๓๐	๑๘	๑๒๒	๑,๓๖๗	๑๙๔	๑๙๙	๘๒
๒๕๕๘	๑๘๕	๓๗	๑๓	๗๕	๑,๖๗๓	๒๑๓	๑๖๕	๗๑
รวม	๙๑๕	๘๘	๔๑	๓๓๖	๔,๔๓๓	๕๒๔	๔๔๔	๒๐๕
รวม	๑,๓๘๐				๕,๖๐๖			

* อาคารทรุด แกสรั้ว ต้นไม้ล้ม ป้ายล้ม ลากรถ คนโดดที่สูง ร้อยธงชาติ ทำความสะอาด ฯลฯ

ที่มา : สถิติการออกปฏิบัติหน้าที่ประจำปี สถานีดับเพลิงพระโขนง (รวมสถานีย่อย) ๒๕๕๙

จากสถิติการออกปฏิบัติหน้าที่ประจำปี สถานีดับเพลิงพระโขนง ดังกล่าว เมื่อพิจารณาเฉพาะการออกปฏิบัติหน้าที่ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย พบว่ามีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกปี ตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ จำนวน ๑,๖๔๒ ครั้ง ปี พ.ศ.๒๕๕๗ จำนวน ๑,๘๔๒ ครั้ง และ ปี ๒๕๕๘ จำนวน ๒,๑๒๒ ครั้ง ซึ่งอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นดังกล่าว ประมาณร้อยละ ๑๕ ต่อปี ดังตารางที่แนบ

สถิติการออกปฏิบัติหน้าที่ประจำปี สถานีดับเพลิงพระโขนง (รวมสถานีย่อย)

ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย

	จับงู	ช่วยเหลือ สัตว์	ทำลายรังต่อ รังแตน รังผึ้ง	เหตุอื่น ๆ*	รวม
๒๕๕๖	๑,๓๙๓	๑๑๗	๘๐	๕๒	๑,๖๔๒
๒๕๕๗	๑,๓๖๗	๑๙๔	๑๙๙	๘๒	๑,๘๔๒
๒๕๕๘	๑,๖๗๓	๒๑๓	๑๖๕	๗๑	๒,๑๒๒
รวม	๔,๔๓๓	๕๒๔	๔๔๔	๒๐๕	๕,๖๐๖

* อาคารทรุด แกสรั้ว ต้นไม้ล้ม ป้ายล้ม ลากรถ คนโดดที่สูง ร้อยธงชาติ ทำความสะอาด ฯลฯ

ที่มา : สถิติการออกปฏิบัติหน้าที่ประจำปี สถานีดับเพลิงพระโขนง (รวมสถานีย่อย) ๒๕๕๙

จากสถิติการออกปฏิบัติหน้าที่ประจำปี สถานีดับเพลิงพระโขนง จะเห็นได้ว่า การออกปฏิบัติหน้าที่ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย เป็นการปฏิบัติงานที่สำคัญอีกด้านหนึ่ง นอกเหนือจากการปฏิบัติงานด้านระงับอัคคีภัยอันเป็นภารกิจหลัก เนื่องการออกปฏิบัติหน้าที่ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัยนั้นมีความถี่สูง และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี หากสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลดีต่อภาพลักษณ์องค์กรในสายตาของประชาชน

ที่ผ่านมายังไม่เคยมีการศึกษาระดับความพึงพอใจดังกล่าว ทั้งระดับสถานีฯ ระดับกองปฏิบัติการฯ และในระดับสำนักฯ ผู้เสนอโครงการเห็นว่าการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว มีความจำเป็นและมีประโยชน์อย่างยิ่งในการยกระดับการให้บริการประชาชน ส่งเสริมภาพลักษณ์ ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงกรุงเทพมหานคร

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัยของสถานีดับเพลิงพระโขนง เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง โดยทำการศึกษาประเมินผล เพื่อวางแผนในการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนในด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง
๒. เพื่อทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง
๓. เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนด้านการปฏิบัติงานประเภทบริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง

๔. เป้าหมาย

๑. จัดทำแนวทางและวิธีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง
๒. พัฒนาความรู้ความสามารถให้ข้าราชการสถานีดับเพลิงพระโขนง ด้านการบริการสาธารณภัย

๕. ความรู้ที่ใช้ในการจัดทำรายงาน

ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Satisfaction มีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๒, หน้า ๗๗๕)

กิติมา ปรีดีดีลิก กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนอง ความต้องการของเขาได้ (กิติมา ปรีดีดีลิก ,๒๕๒๔ หน้า ๓๒๑-๓๒๒)

ชรีณี เดชจินดา กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคล ได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง(ชรีณี เดชจินดา , ๒๕๔๐ หน้า ๒๒)

ภิญโญ สารธ สรุพบว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่เขาจะได้รับ และขณะเดียวกัน ก็ขึ้นอยู่กับที่เขาคิดว่า อาจเกิดขึ้นกับเขาด้วยและส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ (ภิญโญ สารธ ๒๕๑๔, หน้า ๗๒)

หลุย จำปาเทศ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก (หลุย จำปาเทศ , ๒๕๓๓ หน้า ๘)

ความหมายของการบริการ

ได้มีนักวิชาการ ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

กัมปนาท ผุดผ่อง กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะต้องเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้แสดงเจตจำนง ให้ได้ตรงกับที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ ทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดี และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน (กัมปนาท ผุดผ่อง , ๒๕๔๙ หน้า ๑๙)

เกสินี กลั่นบุศย์ ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กรปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้มาใช้บริการซึ่งกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ (เกสินี กลั่นบุศย์ , ๒๕๔๐ หน้า ๒๓)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ให้ความหมายว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ , ๒๕๓๗ หน้า ๑๔๒)

สมชาติ กิจยรรยง ให้ความหมายว่า การบริการหมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข (สมชาติ กิจยรรยง , หน้า ๔๒)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

หลักการบริการที่ดี หลักการบริการที่ดีประกอบด้วยหลักสำคัญดังนี้

๑. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
๒. หลักความรับผิดชอบต่อ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
๓. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
๔. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
๕. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
๖. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ
๗. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ
๘. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่อำนาจข่มขู่
๙. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่เสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ
๑๐. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
๑๑. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น
๑๒. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี (พงศัสน์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย ,๒๕๔๕ หน้า ๓๖๓-๓๖๔) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี

หลักการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) หลักการให้บริการสาธารณะที่ดี ประกอบด้วยหลักสำคัญดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็น ได้ชัด

๔. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผล ที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป (กุลธนะ ธนาพงศธร อ่างใน ไพศาล ประโทธิเทศ, ๒๕๔๗ หน้า ๑๓-๑๔)

นอกจากนี้ มิลเลทท์ ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมา อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสื่อสิทธิเท่าเทียมกัน ในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิวัพรพรรณ หรือฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

๒. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้ง ทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts) (Millet ๑๙๕๔, หน้า ๓๙๗ อ้างใน ไพศาล ประโพธิเทศ, ๒๕๔๗ หน้า ๑๓-๑๔)

การวิเคราะห์ SWOT สถานีดับเพลิงพระโขนง (ด้านการให้บริการ)

การวิเคราะห์ SWOT สถานีดับเพลิงพระโขนง (ด้านการให้บริการ)	
<p>จุดแข็ง (Strengths)</p> <p>๑. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน</p> <p>๒. บุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ และการทำงานเป็นทีม</p> <p>๓. บุคลากรมีความพร้อมในการทำงานตลอด ๒๔ ชั่วโมง</p> <p>๔. มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน</p>	<p>จุดอ่อน (Weaknesses)</p> <p>๑. บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ ในงานบริการ</p> <p>๒. ยานพาหนะ เก่า ไม่พร้อมใช้งาน และไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน</p>
<p>โอกาส (Opportunities)</p> <p>๑. นโยบายกรุงเทพมหานครต้องการสร้างศักยภาพและความสามารถในการจัดการสาธารณภัย</p> <p>๒. การปฏิบัติงานประเภทบริการสาธารณภัยของสถานีดับเพลิงพระโขนง เพิ่มขึ้นทุกปี</p>	<p>อุปสรรค (Threat)</p> <p>๑. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น</p> <p>๒. ประชาชนขาดความเข้าใจในการแจ้งเหตุ ทำให้การบริการล่าช้า</p>

การวิเคราะห์ SWOT สถานีดับเพลิงพระโขนง (ด้านการให้บริการ)	
<p>จุดแข็ง (Strengths)</p> <p>๑. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน</p> <p>๒. บุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ และการทำงานเป็นทีม</p> <p>๓. บุคลากรมีความพร้อมในการทำงานตลอด ๒๔ ชั่วโมง</p> <p>๔. มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน</p>	<p>สถานีดับเพลิงพระโขนงมีจุดแข็งและโอกาสที่สำคัญได้แก่ ผู้บริหารให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน บุคลากร มีความพร้อม มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ และการทำงานเป็นทีม มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ประกอบกับนโยบายกรุงเทพมหานครต้องการสร้างศักยภาพและความสามารถในการจัดการสาธารณภัยและการปฏิบัติงานประเภทบริการประชาชนของสถานีดับเพลิงพระโขนง เพิ่มขึ้นทุกปี จึงกำหนดแผนงาน “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง”</p>
<p>โอกาส (Opportunities)</p> <p>๑. นโยบายกรุงเทพมหานครต้องการสร้างศักยภาพและความสามารถในการจัดการสาธารณภัย</p> <p>๒. การปฏิบัติงานประเภทบริการประชาชนของสถานีดับเพลิงพระโขนง เพิ่มขึ้นทุกปี</p>	

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ จัดทำแนวทางและวิธีการจัดเก็บข้อมูล

๑. ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ รวบรวมข้อมูล จากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัย จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเตรียมทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง

๒. เขียนแผนเพื่อขออนุมัติโครงการ แต่งตั้งคณะทำงาน

๓. จัดทำแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นสำหรับข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน โดยแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย วันและเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ชื่อหัวหน้าชุด และเจ้าหน้าที่ร่วมปฏิบัติงาน ข้อมูลประชาชนที่รับบริการ ประกอบด้วย ชื่อ อายุ ที่อยู่ลักษณะอาคาร หรือสถานที่ ที่ปฏิบัติงานให้บริการ รายละเอียดตาม ภาคผนวก ก.

๔. จัดทำแบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง โดยประกอบด้วยคำถาม ๓ ส่วน ได้แก่

๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

๔.๒ ระดับความพึงพอใจ

๔.๓ ปัญหาและแนวทางแก้ไข (รายละเอียดตาม ภาคผนวก ข)

๕. ซักซ้อม ทำความเข้าใจ ในการทำการเก็บข้อมูลเบื้องต้น แก่หัวหน้าชุดที่ปฏิบัติงานแต่ละครั้ง ให้สามารถ กรอกข้อความในแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นสำหรับข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เก็บรวบรวมที่งานธุรการทุกวันทำการก่อน ๑๒ ๐๐ น.

๖. ผู้ศึกษา กรอกแบบสอบถามจากผู้รับบริการทางโทรศัพท์ หลังการรับบริการ ไม่นเกิน ๒ วันทำการ ด้วยแบบสอบถาม

๗. ทำการตรวจสอบแบบสอบถาม หาความเชื่อมั่น โดยข้อมูลแบบสอบถาม ๓๐ ราย เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายชื่อ โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยค่าความเชื่อมั่นต้องไม่น้อยกว่า ๐.๙๕ หากแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นต่ำกว่า ๐.๙๕ นำแบบสอบถามแก้ไข เมื่อแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเกิน ๐.๙๕ ดำเนินการเก็บข้อมูล จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง

๘. นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาระดับความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชน

๙. สรุปข้อมูล จัดทำผลที่ได้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ทั้งนี้หากระดับความพึงพอใจน้อย ควรเสนอให้อบรมความรู้ด้านการบริการแก่ข้าราชการเพิ่มขึ้น และทำการศึกษาซ้ำในเรื่องนี้ โดยใช้แบบสอบถามเดิม หากระดับความพึงพอใจมาก อาจส่งเสริมด้านทักษะอื่น ๆ เพิ่มเติม

ตารางแผนการทำงานการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้าน
บริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง ระยะ ๑

หัวข้อที่	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	มกราคม	กุมภาพันธ์
๑.ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ รวบรวมข้อมูล	↔				
๒.เขียนแผนเพื่อขออนุมัติโครงการ แต่งตั้ง คณะทำงาน	↔				
๓.จัดทำแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น	↔				
๔.จัดทำแบบสอบถาม	↔				
๕.ซักซ้อม ทำความเข้าใจ ในการทำการเก็บ	↔				
๖.ผู้ศึกษา กรอกแบบสอบถามจาก		↔			
๗.ทำการตรวจสอบแบบสอบถามหาความ		↔			
๘.นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์					↔
๙.สรุปข้อมูลจัดทำผลที่ได้เสนอ					↔

๖.๒ พัฒนาความรู้ความสามารถให้ข้าราชการ

๑. จัดเตรียมข้อมูลการอบรม โดยหาข้อมูลจากระบบการศึกษา E-Learning สร้าง
แบบทดสอบ ก่อน หลัง การอบรม
๒. จัดกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม คณะทำงานซักซ้อมทำความเข้าใจแผนการอบรม
๓. ทำหนังสือแจ้งผู้เข้าอบรม
๔. ทำการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ มีการทำการทดสอบ ก่อน หลัง
การอบรม รุ่นละ ๓ ชั่วโมง
๕. จัดเก็บข้อมูลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการ
บรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยวิธีการเดิม
๖. สรุปข้อมูล เปรียบเทียบผล ก่อนหลังการอบรม จัดทำผลที่ได้เสนอผู้บังคับบัญชา
ตามลำดับ

ตารางแผนการทำงานการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้าน
บริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง ระยะ ๒

หัวข้อที่	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม
๑. จัดเตรียมข้อมูลการอบรม สร้างแบบทดสอบ	←→				
๒. จัดกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม คณะทำงานซักซ้อม	↔				
๓. ทำหนังสือแจ้งผู้เข้าอบรม	↔				
๔. ทำการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการ		←→			
๕. จัดเก็บข้อมูลการศึกษา ความพึงพอใจ			←→		
๖. สรุปข้อมูล เปรียบเทียบผล ก่อนหลังการอบรม					↔

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

๗.๑ การศึกษาความพึงพอใจก่อนการอบรม

ระยะเวลาในการดำเนินการ เริ่มดำเนินการ ตุลาคม สิ้นสุดการดำเนินการ กุมภาพันธ์
ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๑๕๐ วัน

๗.๒ อบรมเจ้าหน้าที่ และ การศึกษาความพึงพอใจหลังการอบรม

ระยะเวลาในการดำเนินการ เริ่มดำเนินการ มีนาคม สิ้นสุดการดำเนินการกรกฎาคม
ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๑๕๐ วัน

๘. งบประมาณ

การจัดทำโครงการนี้ไม่ใช้งบประมาณเพิ่มเติมจากราชการ ใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน
และเครื่องคอมพิวเตอร์ ภายในสำนักงาน

๙. แนวทางการประเมินผล

ตัวชี้วัด (KPI) สำหรับใช้ในการประเมินผล ของโครงการ สำหรับโครงการนี้ได้แก่

- ตัวชี้วัดระดับผลผลิต (Output) โดยนำเป้าหมาย ในข้อ ๔ มาจัดทำ
- ตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์ (Outcome) ได้นำวัตถุประสงค์ ในข้อ ๓ มาจัดทำโดยจัดทำ
เป็นตาราง

ตารางตัวชี้วัด

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p>เป้าหมาย (Output)</p> <p>๑. จัดทำแนวทางและวิธีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัยของสถานีนีดับเพลิงพระโขนง</p> <p>๒. พัฒนาความรู้ความสามารถให้ข้าราชการสถานีนีดับเพลิงพระโขนง ด้านการบริการ</p>	<p>แบบสอบถามเพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัยของสถานีนีดับเพลิงพระโขนง</p> <p>- ทำการ อบรมความรู้ด้านการบริการแก่ข้าราชการ สดพ. พระโขนง</p> <p>- ข้าราชการมีความรู้เพิ่มขึ้น</p>	<p>จัดทำแบบเก็บข้อมูล และแบบสอบถาม</p> <p>- อบรมข้าราชการ จำนวน ๗๕ ราย โดยแบ่งการอบรมเป็น ๓ รุ่น ๆ ละ ๒๕ ราย</p> <p>- ผลการทดสอบ ก่อน หลังการอบรม มีคะแนนสูงขึ้น เกิน ๒๐ %</p>

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p>วัตถุประสงค์ (Outcome)</p> <p>๑. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัยของสถานีดับเพลิงพระโขนง</p> <p>๒. เพื่อทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัยของสถานีดับเพลิงพระโขนง</p> <p>๓. เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนด้านการปฏิบัติงาน ประเภทบริการบรรเทาสาธารณภัยของสถานีดับเพลิงพระโขนง</p>	<p>ศึกษาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัยของสถานีดับเพลิงพระโขนง</p> <p>ศึกษาจากปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัยของสถานีดับเพลิงพระโขนง</p> <p>ประชาชนมี ความพึงพอใจของการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัยของสถานีดับเพลิงพระโขนง เพิ่มขึ้น</p>	<p>ผลประเมินความพึงพอใจ</p> <p>ผลประเมินปัญหาและแนวทางแก้ไข</p> <p>เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ก่อนและหลังการทำโครงการ</p>

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานประเภทบริการบรรเทาสาธารณภัยของสถานีดับเพลิงอื่น ๆ
๒. หากผลสำรวจความพึงพอใจมีระดับต่ำ ควรแก้ไขในระดับนโยบาย เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กร

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

งานบริการสาธารณสุขภัย เหตุ.....

วันที่.....เวลา.....

หัวหน้าชุด

เจ้าหน้าที่ ๑.

๒.

๓.

ผู้รับบริการ

(นาย นาง นางสาว)อายุ.....ปี

ที่อยู่

.....

.....

ลักษณะอาคารที่เกิดเหตุ

() บ้านเดี่ยว

() อาคารพาณิชย์

() สำนักงาน

() ทาวน์เฮาส์

() ที่สาธารณะ

()

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างยิ่งในการยกระดับการให้บริการประชาชน คำตอบของท่านไม่มีผลกระทบต่อท่าน

แบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นจำนวน ๕ ระดับ คือ

๕. มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔. มีระดับความพึงพอใจมาก

๓. มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒. มีระดับความพึงพอใจน้อย

๑. มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง

สถานีดับเพลิงพระโขนงหวังอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูง ณ โอกาสนี้

สถานีดับเพลิงพระโขนง

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริง

๑. เพศสภาพ

- () ชาย () หญิง

๒. อายุ

- () ไม่เกิน ๒๐ ปี () ๒๑-๔๐ ปี
() ๔๑-๖๐ ปี () ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่ามัธยมศึกษา () มัธยมศึกษา-ปวส. หรือเทียบเท่า
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

- () ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัทเอกชน
() ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว () รับจ้างทั่วไป และอื่น ๆ

๕. รายได้

- () ไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท () ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท
() ๒๐,๐๐๑- ๓๐,๐๐๐ บาท () ๓๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป

ตอนที่ ๒ ข้อมูลด้านระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางขวามือ ของแต่ละคำถาม ตามที่ท่านเห็นว่าตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑.	ขั้นตอนการขอรับบริการครั้งนี้ สะดวก ขั้นตอน ไม่มีความซับซ้อน					
๒.	เจ้าหน้าที่เดินทางมาให้บริการแก่ท่านอย่างรวดเร็ว					
๓.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
๔.	เจ้าหน้าที่มีเครื่องมือ สำหรับการปฏิบัติงานครั้งนี้เพียงพอ					
๕.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
๖.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และ กระตือรือร้น					
๗.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การปฏิบัติเกี่ยวกับสถานการณ์ เพื่อความปลอดภัยของท่านได้เข้าใจดี					
๘.	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติและให้ความสำคัญท่านเป็นอย่างดี					
๙.	ท่านเชื่อมั่นและไว้วางใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างดี					
๑๐.	ท่านทราบข้อมูลการขอรับบริการนี้ จากการประชาสัมพันธ์ ของ กรุงเทพมหานครอย่างดี					
๑๑.	ท่านประทับใจการบริการครั้งนี้เป็นอย่างมาก					
๑๒.	เมื่อท่านต้องการรับบริการ ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย เช่นนี้ ท่านคิดถึงสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพฯ (โทร. ๑๙๙) เป็นหน่วยงานแรก					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การปฏิบัติงาน ด้านบริการบรรเทาสาธารณภัย ของสถานีดับเพลิงพระโขนง

ปัญหา

แนวทางแก้ไข
.....

.....