



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ตร ๕๓๑๐๑/๗๓๕

วันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทา  
สาธารณภัย สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองเสม็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

ตามทีมงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการให้บริการประชาชน  
ที่มาติดต่อใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ ตามคำร้อง ที่ได้รับมอบหมายให้ช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้บริการแก่  
ประชาชนในตำบลหนองเสม็ด ประจำปี ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีการจัดการบริการ  
ประชาชนที่เข้ามาขอรับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้เก็บแบบประเมินจำนวน ๓๐ คน

ดังนั้น เพื่อเป็นการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนฯ จึงขอส่งรายงานผลการ  
ประเมินความพึงพอใจสาธารณภัยต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด เทศบาล  
ตำบลหนองเสม็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พันจ่าเอก

(เด็ด ดวงนภา)

นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- โท โสภณ

(นายจเร ต้าอุทก)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

วันที่ ๑๙ ก.ย. ๒๕๖๕

/ความเห็น...

ความเห็นปลัดเทศบาล

ปลัดเทศบาล



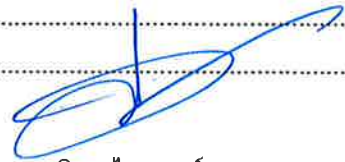
(นายกรกฎ มนต์ประสิทธิ์)

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รักษาการแทน  
ปลัดเทศบาล

วันที่.....

ความเห็นรองนายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

รองนายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด



(นายสุชาติ กะไชยวงษ์)

รองนายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

วันที่ ๑ มี.ค.๒๕๖๖

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด



(นายกิตติพงษ์ อยู่ละออ)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

วันที่ ๓ มี.ค.๒๕๖๖

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและ  
บรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองเสม็ด**

---

ด้านที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ

**๑.๑ เพศ**

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๘	๒๖.๖๗
หญิง	๒๒	๗๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

โดยผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๓๐ คน พบว่าผู้ตอบแบบความประเมินความพึงพอใจเป็นหญิงมากกว่าเพศชาย จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ และเป็นเพศหญิงจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

**๑.๒ อายุ**

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	๐	๐.๐๐
อายุ 21-30 ปี	๒	๖.๖๗
อายุ 31-40 ปี	๕	๑๖.๖๗
อายุ 41-50 ปี	๔	๑๓.๓๓
อายุ 51 ปีขึ้นไป	๑๙	๖๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๓๐ คน พบว่า

- เป็นอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- เป็นอายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗
- เป็นอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗
- เป็นอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓
- เป็นอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓

ด้านที่ ๒ ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	๒๑	๙	๐	๐	๐	๔.๗๐	มากที่สุด
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๕	๕	๐	๐	๐	๔.๘๓	มากที่สุด
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	๒๐	๑๐	๐	๐	๐	๔.๖๗	มากที่สุด
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๕	๕	๐	๐	๐	๔.๘๓	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๗๖	มากที่สุด
ร้อยละ						๙๕.๒	
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย	๒๓	๗	๐	๐	๐	๔.๗๗	มากที่สุด
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมี ระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๐	๑๐	๐	๐	๐	๔.๖๗	มากที่สุด
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๗	มากที่สุด
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๒๓	๗	๐	๐	๐	๔.๗๗	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๗๗	มากที่สุด
ร้อยละ						๙๕.๔	

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๒๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๓	มากที่สุด
๓.๒ มีการจัดผังการบริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๓	มากที่สุด
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๓	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๙๓	มากที่สุด
ร้อยละ						๙๘.๖	
สรุป	ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น					๔.๘๒	มากที่สุด
	ร้อยละ					๙๖.๔	

จากตารางข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ และเมื่อแยกตามรายด้านและหัวข้อการประเมินต่างๆ สามารถสรุปผลข้อมูลได้ดังนี้

#### ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ และเมื่อแยกตามหัวข้อการประเมิน พบว่า

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓

#### ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ และเมื่อแยกตามหัวข้อการประเมิน พบว่า

๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗

### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ และเมื่อแยกตามหัวข้อการประเมิน พบว่า

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓

๓.๒ มีการจัดผังบริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีความชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓

๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓

### ☞ เก็บรวบรวมแบบประเมินและข้อมูลที่ได้จากแบบประเมิน

- เก็บรวบรวมแบบประเมินทั้งหมด ๓๐ ชุด
- บันทึกข้อมูลจากแบบประเมินทั้งหมด ๓๐ ชุด

### ☞ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน

- วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบประเมินโดยหาค่าร้อยละ
- วิเคราะห์ความพึงพอใจผลการดำเนินงานฯ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาและประเด็นการประเมิน โดยการหาค่าความพึงพอใจ แบ่งเป็นระดับ ดังนี้

น้อยที่สุด	=	๑
น้อย	=	๒
ปานกลาง	=	๓
มาก	=	๔
มากที่สุด	=	๕

- ได้แบ่งช่วงค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตัวอย่างการคิด

$$= \frac{(๑๕ \times ๕) + (๒๗ \times ๔) + (๑ \times ๓) + (๐ \times ๒) + (๐ \times ๑) \times ๕}{๓๐ \times ๕}$$

$$= \frac{๗๕ + ๑๐๘ + ๓ + ๐ + ๐ \times ๕}{๑๕๐} = ๔.๓๒$$