



สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของกรมควบคุมมลพิษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

กรมควบคุมมลพิษได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านเว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ (<https://www.pcd.go.th/>) เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของกรมควบคุมมลพิษ สรุปผลสำรวจได้ดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของกรมควบคุมมลพิษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๖.๖๗

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการงานตามภารกิจหลักของกรมควบคุมมลพิษ ส่วนใหญ่เป็นด้านการจัดการกากของเสียและสารอันตราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๒ รองลงมาด้านการจัดการคุณภาพอากาศและเสียง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และด้านการร้องเรียนด้านมลพิษ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๗

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากกรมควบคุมมลพิษในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แบ่งออกเป็น

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓
- ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ คือ กรมสามารถจัดการหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ตามที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องมา

เพื่อให้กรมควบคุมมลพิษสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มากที่สุด และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากขึ้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กรมควบคุมมลพิษ จะได้จัดให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการดังนี้

๑. การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษภายใต้การดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม

๒. การเพิ่มประสิทธิภาพการสนับสนุนตอบโต้เหตุฉุกเฉินจากอุบัติเหตุสารเคมีและวัตถุอันตราย ด้วยการจัดให้มีการจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องมือและวัสดุให้เพียงพอพร้อมใช้งานในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดเหตุของทีมเผชิญเหตุ

๓. เพิ่มช่องทางการให้บริการและการติดต่อกับกรมควบคุมมลพิษที่หลากหลายมากขึ้น เช่น แพนเพจเฉพาะเรื่อง ทวิตเตอร์ เป็นต้น

๔. จัดให้มีการจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติงานแหล่งกำเนิดมลพิษ ประเภท ที่ดินจัดสรร เพื่อใช้ประโยชน์ในการติดตามตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมาย

ตารางสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของกรมควบคุมมลพิษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการที่ได้รับ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

การแปลผลข้อมูล จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (M) โดยใช้เกณฑ์กำหนดค่าคะแนนจากแบบสอบถามความพึงพอใจ เป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยที่สุด	๑

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐
มาก	๓.๒๑ - ๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๔๑ - ๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ทั้งสิ้น ๑๒๐ ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแบ่งตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
หญิง	๖๘	๕๖.๖๗
ชาย	๕๒	๔๓.๓๓
รวม	๑๒๐	๑๐๐

๑.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ทั้งสิ้น ๑๒๐ ราย พบว่า ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๓ รองลงมาอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแบ่งตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๙	๑๕.๘๓
๒๑- ๓๐ ปี	๒๗	๒๒.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๓	๓๕.๘๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๕	๑๒.๕๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๖	๑๓.๓๓
รวม	๑๒๐	๑๐๐

๑.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ทั้งสิ้น ๑๒๐ ราย พบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ รองลงมาศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ ดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแบ่งตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๕	๒๐.๘๓
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๖๘	๕๖.๖๗
ปริญญาโท	๑๗	๑๔.๑๗
ปริญญาเอก	๑๐	๘.๓๓
รวม	๑๒๐	๑๐๐

๑.๔ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ทั้งสิ้น ๑๒๐ ราย พบว่า ส่วนใหญ่รับบริการงานในภารกิจหลักด้านการจัดการกากของเสียและสารอันตราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๓ รองลงมาด้านการจัดการคุณภาพอากาศและเสียง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และด้านการร้องเรียนด้านมลพิษ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๗ ดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแบ่งตามประเภทงานที่รับบริการ

ประเภทงานที่รับบริการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านการจัดการกากของเสียและสารอันตราย	๒๒	๑๘.๓๓
ด้านการจัดการคุณภาพอากาศและเสียง	๒๐	๑๖.๖๗
ด้านการร้องเรียนด้านมลพิษ	๑๗	๑๔.๑๗
ด้านการจัดการคุณภาพน้ำ	๑๖	๑๓.๓๓
ด้านการจัดซื้อ - จัดจ้าง	๑๓	๑๐.๘๓
ด้านทรัพยากรบุคคล	๑๐	๘.๓๓
ด้านกฎหมาย	๙	๗.๕๐
ด้านการปฏิบัติการวิเคราะห์มลพิษและสิ่งแวดล้อม	๙	๗.๕๐
ด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ	๔	๓.๓๔
รวม	๑๒๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการที่ได้รับ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากกรมควบคุมมลพิษ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ ดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการที่ได้รับ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (x̄)	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๔.๕๘	มากที่สุด
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม	๔.๓๘	มากที่สุด
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๓	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๔๓	มากที่สุด
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย(x̄)	ระดับความพึงพอใจ
๒.๑ คุณภาพของงานที่ได้รับ	๔.๓๘	มากที่สุด
๒.๒ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๓๓	มากที่สุด
๒.๓ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนด	๔.๓๓	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๓๔	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย(x̄)	ระดับความพึงพอใจ
๓.๑ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	๔.๓๖	มากที่สุด
๓.๒ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีไมตรีจิต	๔.๓๕	มากที่สุด
๓.๓ มีความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือเข้าใจงานที่ทำเป็นอย่างดี	๔.๓๓	มากที่สุด
๓.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๒	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๓๑	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย(x̄)	ระดับความพึงพอใจ
๔.๑ มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๓๕	มากที่สุด
๔.๒ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	๔.๒๙	มาก
๔.๓ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	๔.๒๗	มาก
๔.๔ ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๒๒	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๘	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น	๔.๓๔	มากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของกรมควบคุมมลพิษได้มีข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ คือ คือ กรมสามารถจัดการหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ตามที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องมา