



สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการ ของกรมควบคุมมลพิษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



สารบัญ

	หน้า
สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของกรมควบคุมมลพิษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๑ - ๒
ตารางสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของกรมควบคุมมลพิษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๓ - ๕
Infographic	๖





สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของกรมควบคุมมลพิษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กรมควบคุมมลพิษได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของกรมควบคุมมลพิษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผ่านระบบออนไลน์ Google Form ทางเว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ และเฟสบุ๊กแฟนเพจกรมควบคุมมลพิษ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของกรมควบคุมมลพิษ สรุปผลสำรวจได้ดังนี้

๑. มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของกรมควบคุมมลพิษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๙๐ คน โดยมากกว่าร้อยละ ๖๐ เป็นเพศหญิง

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการงานด้านการจัดการคุณภาพอากาศและเสียง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘ รองลงมาด้านการจัดการกากของเสียและสารอันตราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ และด้านการจัดการคุณภาพน้ำ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากกรมควบคุมมลพิษ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แบ่งออกเป็น

- ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ คือ กรมมีระบบที่ดีแล้ว แต่ต้องมีการพัฒนาให้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายกับยานพาหนะ และแหล่งกำเนิดมลพิษที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนและสิ่งแวดล้อม เพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ สนับสนุนให้มีการเสนอกฎหมายอากาศสะอาด / PRTR และติดตั้งเครื่องตรวจวัดคุณภาพอากาศในพื้นที่ต่างจังหวัดมากขึ้น

เพื่อให้กรมควบคุมมลพิษสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มากที่สุด และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากขึ้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กรมควบคุมมลพิษ จึงได้จัดให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการดังนี้

๑. เพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายกับยานพาหนะ โดยการตรวจสอบการระบายมลพิษจากท่อไอเสียของยานพาหนะ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปริมาณ และพื้นที่วิกฤตฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM_{2.5}) กรณียานพาหนะระบายมลพิษเกินค่ามาตรฐานที่กำหนด จะมีการติดเครื่องหมายห้ามใช้ยานพาหนะชั่วคราว เพื่อให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองยานพาหนะ นำยานพาหนะไปปรับปรุงแก้ไขและขอยกเลิกเครื่องหมายห้ามใช้ยานพาหนะชั่วคราว

๒. เพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายกับแหล่งกำเนิดมลพิษ โดยการตรวจสอบการระบายมลพิษของแหล่งกำเนิดมลพิษ ได้แก่ อาคารบางประเภทและบางขนาด ที่ดินจัดสรร ฟาร์มสุกร และโรงงานอุตสาหกรรม จำนวนไม่น้อยกว่า ๗๐๐ แห่งทั่วประเทศ กรณีแหล่งกำเนิดมลพิษระบายมลพิษเกินค่ามาตรฐานที่กฎหมายกำหนดจะมีการออกคำสั่งให้ปรับปรุงระบบบำบัดของเสีย ยกเว้นกรณีโรงงานอุตสาหกรรมจะมีการแจ้งไปยังเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๓. ติดตั้งสถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศเพิ่มเติมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๙ สถานี ซึ่งจะส่งผลให้สถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศครอบคลุม ๖๕ จังหวัด และเสนอของบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อติดตั้งสถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

๔. ปรับปรุงระบบสายด่วน ๑๖๕๐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษและเหตุฉุกเฉินจากสารเคมี การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM_{2.5} รวมทั้งการให้คำปรึกษาแนะนำการจัดการมลพิษ

๕. เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาฝุ่นละออง กลิ่นเหม็น คิวดำ น้ำเสีย อากาศเสีย เสียงดัง ผ่านแพลตฟอร์ม Traffy fondue

๖. เพิ่มช่องทางการสื่อสารออนไลน์ให้ถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ได้แก่ ช่อง YouTube Twitter TikTok Instagram เป็นต้น

**ตารางสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของกรมควบคุมมลพิษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

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 ๙๐ ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๑ และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๙ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแบ่งตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
หญิง	๕๕	๖๑.๑๑
ชาย	๓๕	๓๘.๘๙
รวม	๙๐	๑๐๐

๑.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ทั้งสิ้น ๙๐ ราย พบว่า ส่วนใหญ่อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๑ รองลงมาอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘ ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแบ่งตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๓๑.๑๑
๒๑ - ๓๐ ปี	๒๕	๒๗.๗๘
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๙	๒๑.๑๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๘	๒๐.๐๐
รวม	๙๐	๑๐๐

๑.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ทั้งสิ้น ๙๐ ราย พบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๙ รองลงมาศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๖ ดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแบ่งตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๔๔	๔๘.๘๙
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๓	๒๕.๕๖
ปริญญาโท	๑๕	๑๖.๖๗
ปริญญาเอก	๘	๘.๘๘
รวม	๙๐	๑๐๐

๑.๔ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ทั้งสิ้น ๙๐ ราย พบว่า ส่วนใหญ่รับบริการงานในภารกิจหลักด้านการจัดการคุณภาพอากาศและเสียง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘ รองลงมาด้านการจัดการกากของเสียและสารอันตราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ และด้านการจัดการคุณภาพน้ำ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแบ่งตามประเภทงานที่รับบริการ

ประเภทงานที่รับบริการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านการจัดการคุณภาพอากาศและเสียง	๒๕	๒๗.๗๘
ด้านการจัดการกากของเสียและสารอันตราย	๒๐	๒๒.๒๒
ด้านการจัดการคุณภาพน้ำ	๑๘	๒๐.๐๐
ด้านการรื้อเรียนด้านมลพิษ	๑๕	๑๖.๖๗
ด้านการปฏิบัติการวิเคราะห์มลพิษและสิ่งแวดล้อม	๗	๗.๗๘
ด้านการจัดซื้อ - จัดจ้าง	๔	๔.๔๔
อื่น ๆ ...Consultant	๑	๑.๑๑
รวม	๙๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการที่ได้รับ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากกรมควบคุมมลพิษ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ ดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการที่ได้รับ

๑. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย(x)	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนด	๔.๓๗	มากที่สุด
๑.๒ คุณภาพของงานที่ได้รับ	๔.๓๓	มากที่สุด
๑.๓ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๓๒	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๓๔	มากที่สุด

๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (x)	ระดับความพึงพอใจ
๒.๑ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๒	มากที่สุด
๒.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๔.๓๑	มากที่สุด
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม	๔.๒๙	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๓๑	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (x)	ระดับความพึงพอใจ
๓.๑ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	๔.๓๓	มากที่สุด
๓.๒ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และมีไมตรีจิต	๔.๓๒	มากที่สุด
๓.๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๘	มากที่สุด
๓.๔ มีความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือเข้าใจงานที่ทำเป็นอย่างดี	๔.๒๖	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๓๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (x)	ระดับความพึงพอใจ
๔.๑ มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๓๒	มากที่สุด
๔.๒ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	๔.๒๙	มากที่สุด
๔.๓ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	๔.๒๘	มากที่สุด
๔.๔ ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๒๗	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๙	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น	๔.๓๑	มากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของกรมควบคุมมลพิษ ได้มีข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ คือ กรมมีระบบที่ดีแล้ว แต่ต้องมีการพัฒนาให้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายกับยานพาหนะ และแหล่งกำเนิดมลพิษที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนและสิ่งแวดล้อม เพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ สนับสนุนให้มีการเสนอกฎหมายอากาศสะอาด / PRTR และติดตั้งเครื่องตรวจวัดคุณภาพอากาศในพื้นที่ต่างจังหวัดมากขึ้น

Infographic สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของกรมควบคุมมลพิษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

