

กรมควบคุมมลพิษ
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

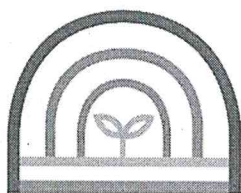
คู่มือการปฏิบัติงานและการให้บริการ การรายงานและการขอรับบริการ ข้อมูลคุณภาพอากาศ

ปรับปรุงครั้งที่ 4
วันที่อนุมัติใช้ 4 มีนาคม 2568
จัดทำโดย ส่วนแผนงานและประมวลผล กองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง

อนุมัติโดย

นายธีระพงษ์ วิมลจิตรานนท์

ผู้อำนวยการกองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง



กรมควบคุมมลพิษ
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

คู่มือการปฏิบัติงานและการให้บริการ การรายงานและการขอรับบริการ ข้อมูลคุณภาพอากาศ

รายชื่อผู้จัดทำ/ทบทวน/ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

- | | | |
|--------------------|------------|----------------------------------|
| 1. นางสาวภทธีรยา | เกตุสิน | ผู้อำนวยการส่วนแผนงานและประมวลผล |
| 2. นางสาวสิริจิตร์ | จิตต์ศิริ | นักวิชาการสิ่งแวดล้อมปฏิบัติการ |
| 3. นางสาวกนกพร | ไพโรสาร | นักวิชาการสิ่งแวดล้อม |
| 4. นางสาวเมธินี | พิชิตวนคาม | ปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม |

ประวัติการแก้ไข/ ปรับปรุง

แก้ไขครั้งที่ วันที่อนุมัติใช้

4 4 มีนาคม 2568

รายละเอียดการแก้ไข/ ปรับปรุง

- ทบทวนชื่อคู่มือ โดยเพิ่มเติมเรื่องการขอรับบริการข้อมูล
- ทบทวนหลักการและเหตุผลและคำจำกัดความ
- ปรับปรุงขั้นตอนการขอรับบริการข้อมูลคุณภาพอากาศ
กรณีหน่วยงานเอกชน



1. หลักการและเหตุผล

กรมควบคุมมลพิษ โดย กองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง มีหน้าที่ติดตามตรวจสอบ วิเคราะห์ผล และเผยแพร่ข้อมูลคุณภาพอากาศต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน Air4Thai เป็นประจำทุกวัน และเผยแพร่ข้อมูลคุณภาพอากาศรายชั่วโมง รายวัน รายเดือน และรายปี ผ่านเว็บไซต์ Air4Thai รวมถึงการให้บริการข้อมูลแก่ผู้รับบริการที่ร้องขอเป็นรายกรณี (ระบุสารมลพิษ สถานี และช่วงเวลา) ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน นักเรียน นักศึกษา นักวิจัย รวมถึงประชาชนทั่วไป

การรายงานข้อมูลคุณภาพอากาศมีผู้รับผิดชอบ 2 ส่วนงานหลัก ได้แก่

1) ส่วนคุณภาพอากาศ รับผิดชอบ การกำกับดูแลการดำเนินงานของสถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศ การเชื่อมโยงข้อมูลจากสถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศมายังศูนย์ข้อมูลคุณภาพอากาศ กรมควบคุมมลพิษ และการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นของข้อมูลสำหรับการรายงานข้อมูลคุณภาพอากาศรายชั่วโมงและรายวัน แบบ Real time

2) ส่วนแผนงานและประมวลผล รับผิดชอบ การให้บริการการรายงานข้อมูลคุณภาพอากาศ ซึ่งต้องดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนการเผยแพร่ต่อสาธารณะในรูปแบบข้อมูลรายเดือนและรายปี จัดทำสรุปข้อมูลคุณภาพอากาศในพื้นที่วิกฤตและพื้นที่ทั่วไป รวมถึงจัดทำชุดข้อมูลตามที่ผู้รับบริการร้องขอเป็นรายกรณี

กองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง จึงได้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานและการให้บริการ การรายงาน และการขอรับบริการข้อมูลคุณภาพอากาศ” ขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ส่วนแผนงานและประมวลผล กองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง กรมควบคุมมลพิษ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน และเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขอรับบริการข้อมูลรับทราบขั้นตอนและช่องทางการขอรับบริการ โดยคู่มือฉบับนี้แสดงรายละเอียดประเภทข้อมูลคุณภาพอากาศที่กรมควบคุมมลพิษให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และขั้นตอนการขอรับบริการจากผู้ที่ประสงค์ขอรับบริการข้อมูล

2. วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการการรายงานและการขอรับบริการข้อมูลคุณภาพอากาศของเจ้าหน้าที่ส่วนแผนงานและประมวลผล กองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง กรมควบคุมมลพิษ และเป็น การอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการข้อมูลคุณภาพอากาศของกรมควบคุมมลพิษ

3. ขอบเขตการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงานและการให้บริการการรายงานข้อมูลคุณภาพอากาศ แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใน 2 กระบวนการ ได้แก่

- 1) การเผยแพร่ข้อมูลคุณภาพอากาศผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน Air4Thai
- 2) การให้บริการข้อมูลคุณภาพอากาศแก่ผู้รับบริการที่ร้องขอเป็นรายกรณี



4. คำจำกัดความ

1) การเผยแพร่ข้อมูลคุณภาพอากาศผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน Air4Thai หมายถึง กระบวนการรวบรวม ประมวลผล และสรุปผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศจากสถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศแบบอัตโนมัติ เพื่อนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นต่อสาธารณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีรูปแบบการเผยแพร่ ดังนี้ (1) ข้อมูลคุณภาพอากาศรายชั่วโมงและรายวัน เผยแพร่ผ่านทั้งเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน Air4Thai เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลแบบเรียลไทม์ (2) ข้อมูลคุณภาพอากาศรายเดือนและรายปี เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ Air4Thai

2) การให้บริการข้อมูลข้อมูลคุณภาพอากาศ หมายถึง การจัดทำชุดข้อมูลตามที่ได้รับบริการร้องขอเป็นรายกรณี

3) ประเภทของข้อมูลคุณภาพอากาศที่ให้บริการ

(1) ข้อมูลคุณภาพอากาศจากสถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศอัตโนมัติรายชั่วโมง ประกอบด้วย

- ฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอน (PM_{10})
- ฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 2.5 ไมครอน ($PM_{2.5}$)
- ก๊าซโอโซน (O_3)
- ก๊าซไนโตรเจนออกไซด์ (NO)
- ก๊าซไนโตรเจนไดออกไซด์ (NO_2)
- ก๊าซออกไซด์ของไนโตรเจน (NO_x)
- ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ (CO)
- ก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (SO_2)

(2) ข้อมูลอุตุนิยมวิทยารายชั่วโมง ประกอบด้วย

- ความเร็วลม
- ทิศทางลม
- อุณหภูมิ
- ความชื้นสัมพัทธ์
- ความดันบรรยากาศ
- ปริมาณน้ำฝน
- ปริมาณแสงอาทิตย์

(3) ข้อมูลสารอินทรีย์ระเหยง่าย (VOCs) แบบ Canister

(4) ข้อมูลฝุ่นละอองรวม (TSP) และตะกั่ว (Pb)

(5) สรุปข้อมูลคุณภาพอากาศรายชั่วโมงและรายวันผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน Air4Thai

(6) สรุปข้อมูลคุณภาพอากาศรายชั่วโมง รายวัน รายเดือนและรายปี ผ่านเว็บไซต์ Air4Thai



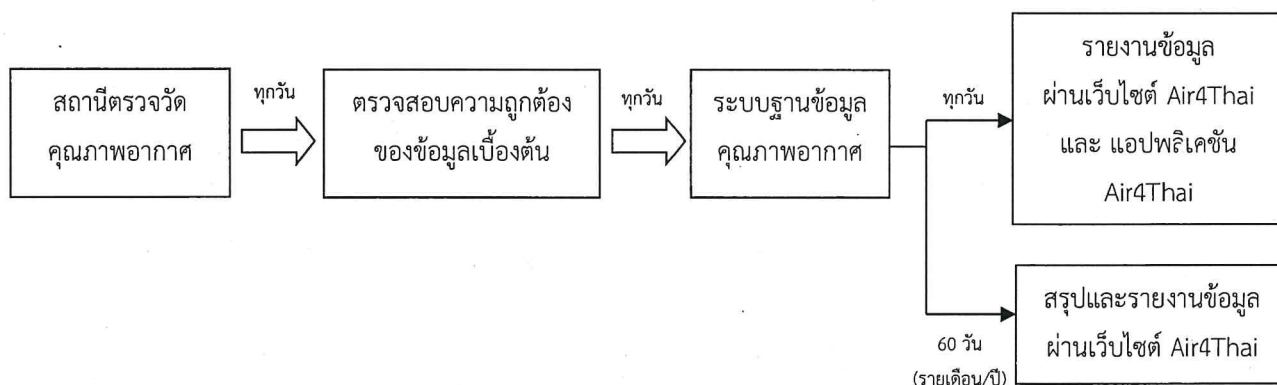
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 การให้บริการการรายงานข้อมูลคุณภาพอากาศ (สำหรับเจ้าหน้าที่)

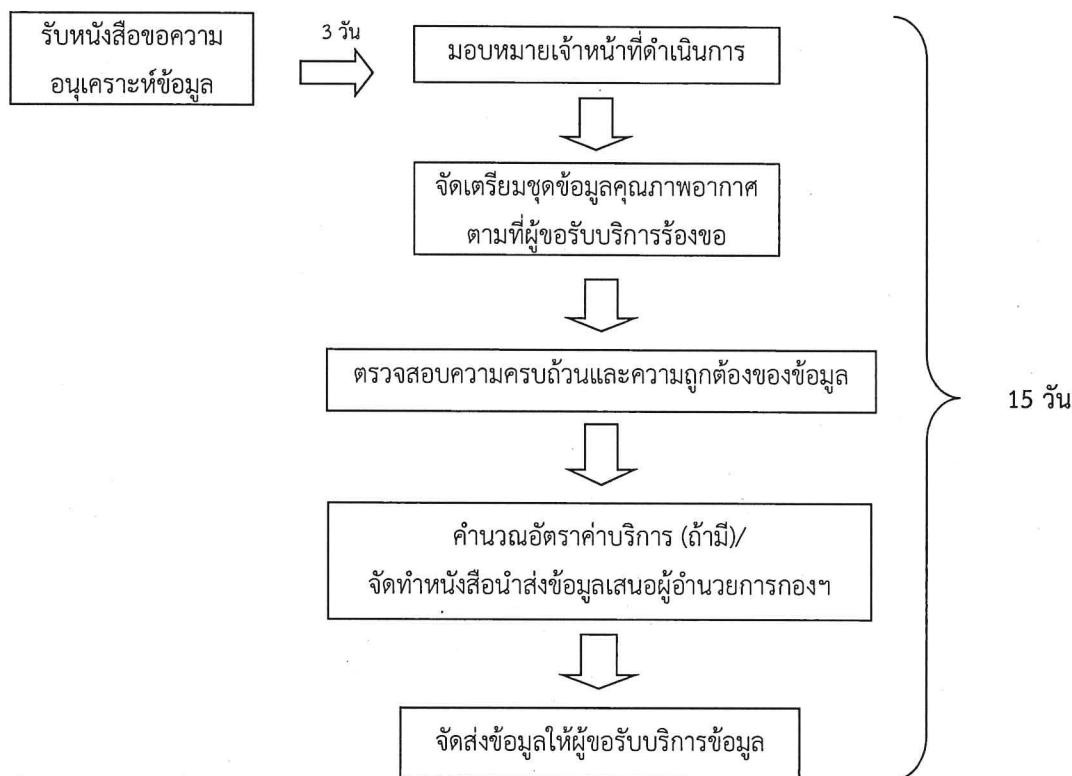
- 1) การเผยแพร่ข้อมูลคุณภาพอากาศผ่านเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน Air4Thai
 - สถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศส่งข้อมูลผลการตรวจวัดเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลคุณภาพอากาศของกองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง กรมควบคุมมลพิษ
 - ตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นของข้อมูล (รายชั่วโมง/ราย 24 ชั่วโมง)
 - สรุปและรายงานข้อมูลคุณภาพอากาศรายวัน รายเดือน และรายปี ผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน Air4Thai
- 2) การให้บริการข้อมูลคุณภาพอากาศแก่ผู้รับบริการที่ร้องขอเป็นรายกรณี
 - จัดเตรียมชุดข้อมูลคุณภาพอากาศตามที่คุณรับบริการร้องขอ
 - ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล
 - คำนวณอัตราค่าบริการ (ถ้ามี) พร้อมจัดทำหนังสือส่งข้อมูล เสนอผู้อำนวยการกองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง กรมควบคุมมลพิษ
 - จัดส่งข้อมูลให้ผู้ขอรับบริการ

แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)

การเผยแพร่ข้อมูลคุณภาพอากาศผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน Air4Thai



การให้บริการข้อมูลคุณภาพอากาศแก่ผู้ขอรับบริการที่ร้องขอเป็นรายกรณี



5.2 การขอรับบริการข้อมูลคุณภาพอากาศ (สำหรับผู้ขอรับบริการ)

1) กรณีหน่วยงานเอกชน

- ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลถึงกองจัดการคุณภาพอากาศ ผ่านทางไปรษณีย์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือเขียนแบบคำร้องขอรับบริการข้อมูลคุณภาพอากาศ ที่กองจัดการคุณภาพอากาศ และเสียง ชั้น 9 กรมควบคุมมลพิษ

- ระยะเวลาจัดทำข้อมูล ไม่เกิน 15 วัน
- กองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง ประสานให้เข้าขอรับข้อมูลพร้อมแจ้งอัตราค่าบริการ
- การชำระค่าบริการ โดยวิธีดังต่อไปนี้

(1) ผู้รับการชำระค่าบริการข้อมูลในส่วนบริหารงานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม

ชั้น 1

(2) ผู้รับบริการชำระค่าบริการข้อมูลผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ ภายในวันและเวลาทำการของธนาคาร

(3) ผู้รับบริการชำระค่าบริการข้อมูลผ่านทางแอปพลิเคชัน “Krungthai Next”



- การรับข้อมูลไฟล์ข้อมูล

กรณีที่ 1 ผู้รับบริการมาชำระค่าบริการ ณ ส่วนบริหารงานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขาธิการกรม
ชั้น 1 นำใบเสร็จรับเงินพร้อมแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) มาติดต่อขอรับไฟล์ข้อมูล ที่ส่วนแผนงานและประมวลผล
กองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง ชั้น 9 กรมควบคุมมลพิษ

กรณีที่ 2 ผู้รับบริการมาชำระค่าบริการผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
หรือผู้รับบริการชำระค่าบริการข้อมูลผ่านทางแอปพลิเคชัน “Krungthai Next” นำส่งหลักฐานการชำระค่าบริการ
ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เมื่อกองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง ได้รับหลักฐานการชำระค่าบริการแล้ว
ส่งส่วนบริหารงานคลังและพัสดุ สำนักงานเลขาธิการกรม ตรวจสอบการชำระค่าบริการ หากถูกต้องครบถ้วนแล้ว
กองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง จะจัดส่งข้อมูลให้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

- ผู้รับบริการข้อมูลต้องประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของกรมควบคุมมลพิษ
เพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น***

2) กรณีหน่วยงานราชการ/สถาบันการศึกษา

- ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลถึงกองจัดการคุณภาพอากาศ ผ่านทางไปรษณีย์ โทรสาร
หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือคณบดี เป็นผู้ลงนามในหนังสือขอความอนุเคราะห์
ข้อมูล

- ระยะเวลาจัดทำข้อมูล ไม่เกิน 15 วัน

- จัดส่งข้อมูลให้ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้รับบริการข้อมูลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของกรมควบคุมมลพิษ เพื่อพัฒนา
การให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ***

- กรณีสถาบันการศึกษา ขอให้จัดส่งผลการศึกษา/วิจัย ฉบับสมบูรณ์ ให้กรมควบคุมมลพิษ
จำนวน 1 ชุด ***

6. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

1) นางสาวกนกพร ไพรสาร นักวิชาการสิ่งแวดล้อม

2) นางสาวเมทินี พิชิตวนาคม ปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม

7. ช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ

1) กรมควบคุมมลพิษ กองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง ส่วนแผนงานและประมวลผล ชั้น 9

เลขที่ 92 ซอยพหลโยธิน 7 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

หมายเลขโทรศัพท์ 0 2298 2170 - 73

2) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ aqnis.web@gmail.com



8. เวลาให้บริการ

วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 16.30 น.

ยกเว้นวันเสาร์ – อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี

9. ค่าธรรมเนียมและค่าบริการ

9.1 ค่าธรรมเนียม

ไม่มี

9.2 ค่าบริการ

อัตราค่าบริการให้เป็นไปตามประกาศกรมควบคุมมลพิษ เรื่อง ค่าบริการข้อมูลข่าวสารที่กรมควบคุมมลพิษ
จะต้องจัดทำ หรือรวบรวมขึ้นใหม่ตามคำร้องขอของผู้ขอรับบริการ พ.ศ. 2564

ประเภทข้อมูล	ค่าบริการ
ข้อมูลคุณภาพอากาศจากสถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศ อัตโนมัติ	0.13 บาท/พารามิเตอร์/ชั่วโมง
ข้อมูลคุณภาพอากาศสำหรับสารอินทรีย์ระเหยง่าย ในบรรยากาศ (VOCs)	150 บาท/ตัวอย่าง

10. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล/หนังสือขอข้อมูล/แบบคำร้องขอรับบริการข้อมูลคุณภาพอากาศ

11. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

11.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการการรายงานข้อมูลคุณภาพอากาศ

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- ระเบียบกรมควบคุมมลพิษ ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

11.2 การขอรับบริการข้อมูลคุณภาพอากาศ

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- ระเบียบกรมควบคุมมลพิษ ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- ประกาศกรมควบคุมมลพิษ ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2564 เรื่อง ค่าบริการข้อมูลข่าวสารที่
กรมควบคุมมลพิษจะต้องจัดทำ หรือรวบรวมขึ้นใหม่ตามคำร้องขอของผู้ขอรับบริการ พ.ศ. 2564



12. มาตรฐานคุณภาพงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพ/ ข้อกำหนดที่สำคัญ
ขั้นตอนที่ 1 การตรวจวัดข้อมูลของสถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศ	ข้อมูลรายชั่วโมง ครบถ้วน
ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเบื้องต้น	ข้อมูลมีความถูกต้อง
ขั้นตอนที่ 3 จัดเตรียมชุดข้อมูล	ข้อมูลมีความครบถ้วนและถูกต้อง
ขั้นตอนที่ 4 จัดส่งข้อมูลให้ผู้รับบริการ	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

13. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form) (ถ้ามี)

- แบบคำร้องขอรับบริการข้อมูลคุณภาพอากาศ
- แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการข้อมูล

9. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

ไม่มี

10. ภาคผนวก (ถ้ามี)

ไม่มี



แบบคำร้องขอรับบริการข้อมูลคุณภาพอากาศ
สำนักจัดการคุณภาพอากาศและเสียง กรมควบคุมมลพิษ

ส่วนที่ 1 สำหรับผู้ขอข้อมูล

1. ชื่อ-นามสกุลหน่วยงาน/สถานศึกษา.....
 ที่อยู่ โทรศัพท์

2. ข้อมูลข่าวสารที่ประสงค์จะขอ ☐ สำเนา ☐ สำเนามีคำรับรอง ☐ ข้อมูลคุณภาพอากาศ

☐ มลพิษทางอากาศ

พารามิเตอร์..... สถานี..... ช่วงเวลา.....

พารามิเตอร์..... สถานี..... ช่วงเวลา.....

อื่นๆ สถานี..... ช่วงเวลา.....

☐ ข้อมูลอุตุนิยมวิทยา

พารามิเตอร์..... สถานี..... ช่วงเวลา.....

พารามิเตอร์..... สถานี..... ช่วงเวลา.....

อื่นๆ สถานี..... ช่วงเวลา.....

3. วัตถุประสงค์ เพื่อ.....

4. ผู้ขอรับบริการข้อมูลจะรับผิดชอบต่อการละเมิดทบัญญัติแห่งกฎหมายหรือสิทธิใดๆ ในลิขสิทธิ์ของกรมควบคุมมลพิษ

ลงชื่อ.....ผู้ขอข้อมูล

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ส่วนที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่ข้อมูลของ สจจ.

ได้รับคำร้องข้างต้นเมื่อวันที่ เวลา..... น.

☐ จัดทำสำเนา...หน้า

☐ จัดทำสำเนามีคำรับรอง...หน้า

☐ ข้อมูลคุณภาพอากาศ

☐ มลพิษทางอากาศ จำนวน.....ชั่วโมง จำนวนเงิน.....บาท

☐ ข้อมูลอุตุนิยมวิทยา จำนวน.....ชั่วโมง จำนวนเงิน.....บาท

รวมค่าบริการจัดทำข้อมูล จำนวนบาท จำนวนเงินเป็นตัวอักษร (.....)

เสนอผู้อนุมัติข้อมูลหรือผู้แทนเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ข้อมูล

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ส่วนที่ ๓ ความเห็นของผู้อนุมัติ

☐ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ เพราะ.....

☐ ไม่มีข้อมูลที่ต้องการ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติข้อมูล

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ส่วนที่ ๔ สำหรับเจ้าหน้าที่การเงิน

ได้รับค่าบริการจัดทำข้อมูล จำนวน.....บาท

จำนวนเงินเป็นตัวอักษร (.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่การเงิน

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ส่วนที่ ๕ สำหรับผู้ขอข้อมูล

ได้รับข้อมูลตามที่ร้องขอเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ เวลา..... น.

ลงชื่อ.....ผู้ขอข้อมูล

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ข้อมูล

ลงชื่อ.....พยาน

แบบสำรวจความพึงพอใจ ต่อการให้บริการข้อมูลคุณภาพอากาศ
กองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง กรมควบคุมมลพิษ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- 1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 1.2 อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-29 ปี ☐ 30-39 ปี ☐ 40-49 ปี ☐ 50-59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
- 1.3 การศึกษาปัจจุบัน ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก ☐ อื่นๆ
- 1.4 หน่วยงาน ☐ ส่วนราชการภายในกรมควบคุมมลพิษ ระบุ
- ☐ ส่วนราชการภายนอกกรมควบคุมมลพิษ ระบุ
- ☐ สถานศึกษา ☐ เอกชน ☐ อื่นๆ
- 1.5 ต้องการข้อมูลเพื่อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด)

5 = พอใจมากที่สุด , 4 = พอใจมาก , 3 = พอใจปานกลาง , 2 = พอใจน้อย , 1 = พอใจน้อยที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ความพึงพอใจด้านข้อมูลคุณภาพอากาศ					
1. ความเข้าใจในข้อมูล					
2. ความชัดเจนของข้อมูล					
3. ปริมาณของข้อมูลเพียงพอตามที่ต้องการ					
4. ความถูกต้อง/แม่นยำของข้อมูล					
2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน คล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ในการรับข้อมูล					
2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ					
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
2.4 ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ					
1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
3. ผลการบริการในภาพรวม					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสำรวจ *****

ส่วนแผนงานและประมวลผล กองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง กรมควบคุมมลพิษ