



กรมควบคุมมลพิษ
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ
ของกรมควบคุมมลพิษ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ของกรมควบคุมมลพิษ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กรมควบคุมมลพิษ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษจำนวน 2 กรณี คือ 1. กรณีการรับแจ้งและประสานงาน 2. กรณีกรมควบคุมมลพิษตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยใช้วิธีการส่ง SMS ซึ่งมีผู้สำรวจความพึงพอใจทั้งหมดจำนวน 99 ราย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 77.20 ดังตาราง

ประเด็น/เนื้อหา	จำนวน (ชุด)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความ พึงพอใจ
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
การรับแจ้งและประสานงาน							
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ สุภาพ และพร้อมให้บริการ	99	50 2.53	26 1.05	15 0.45	3 0.06	5 0.05	4.14
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	99	43 2.17	23 0.93	21 0.64	8 0.16	4 0.04	3.94
3. เจ้าหน้าที่มีการติดตามและ แจ้งผลดำเนินงานให้ทราบ	99	46 2.32	27 1.09	14 0.42	5 0.10	7 0.07	4.01
การตรวจสอบ							
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม	99	36 1.82	25 1.01	19 0.58	14 0.28	5 0.05	3.74
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมีความ พยายามในการแก้ไขปัญหาให้ ท่าน	99	37 1.87	21 0.85	19 0.58	7 0.14	15 0.15	3.59
ภาพรวมของการให้บริการ	99	42 2.12	21 0.85	16 0.48	10 0.20	10 0.10	3.76
เฉลี่ยทุกข้อ							3.86
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						3.86 X 20	77.20

เกณฑ์ประเมิน

ร้อยละ ๘๕ - ๑๐๐ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมากที่สุด

ร้อยละ ๘๐ - ๘๔ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมาก

ร้อยละ ๗๐ - ๗๙ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษปานกลาง

ร้อยละ ๖๖ - ๖๙ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อย

ร้อยละ ๐ - ๖๕ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษปานกลาง