



กรมควบคุมมลพิษ
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ
ของกรมควบคุมมลพิษ
รอบ ๖ เดือน ปังบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ต.ค. ๖๒ - มี.ค. ๖๓)

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ
รอบ ๖ เดือน ปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ต.ค. ๖๒ – มี.ค. ๖๓)**

ในปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ต.ค. ๖๒ – มี.ค. ๖๓) กรมควบคุมมลพิษ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษจำนวน ๒ กรณี คือ ๑. กรณีการรับแจ้งและ
ประสานงาน ๒. กรณีกรมควบคุมมลพิษตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยใช้วิธีการส่ง SMS ซึ่งมีผู้สำรวจความพึงพอใจทั้งหมด
จำนวน ๓๓ ราย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อย ๗๕ ดังตาราง

ประเด็น/เนื้อหา	จำนวน (ชุด)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความ พึงพอใจ	
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
การรับแจ้งและประสานงาน								
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ สุภาพ และพร้อมให้บริการ	33	17 2.58	8 0.97	5 0.45	1 0.06	1 0.03	4.09	
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	33	14 2.12	10 1.21	6 0.55	1 0.06	4 0.12	4.00	
3. เจ้าหน้าที่มีการติดตามและ แจ้งผลดำเนินงานให้ทราบ	33	15 2.27	12 1.45	2 0.18	3 0.18	2 0.06	4.12	
การตรวจสอบ								
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม	33	17 1.21	7 1.45	4 0.36	2 0.12	3 0.21	4.00	
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมีความ พยายามในการแก้ไขปัญหาให้ ท่าน	33	16 0.61	3 0.85	1 0.09	1 0.06	1 0.27	2.97	
ภาพรวมของการให้บริการ	33	17 2.58	3 0.36	2 0.18	3 0.18	1 0.03	3.33	
เฉลี่ยทุกข้อ							3.75	
ค่าเฉลี่ยร้อยละ							3.75 X 20	75

เกณฑ์ประเมิน

- ร้อยละ ๘๕ - ๑๐๐ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมากที่สุด
- ร้อยละ ๘๐ - ๘๔ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมาก
- ร้อยละ ๗๐ - ๗๙ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษปานกลาง
- ร้อยละ ๖๖ - ๖๙ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อย
- ร้อยละ ๐ - ๖๕ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษปานกลาง