



กรมควบคุมมลพิษ  
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

สรุปผลการสำรวจความความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ  
ของกรมควบคุมมลพิษ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ของกรมควบคุมมลพิษ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กรมควบคุมมลพิษ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ไปรษณียบัตรสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ เพื่อประเมินความเชื่อมั่นและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของกรมควบคุมมลพิษ โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 ราย พบว่า ทุกประเด็นในการสอบถามความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก - ดี ร้อยละ 79.75 ดังตาราง

ประเด็น/เนื้อหา	จำนวน (ชุด)	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ไม่มีความเห็น	ระดับ ความพึงพอใจ
		(4)	(3)	(2)	(1)		
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม	50	23	15	4	4	4	3.24
		2.00	0.98	0.17	0.09		ร้อยละ 81
2) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเป็นกันเอง	50	28	16	5	0	1	3.47
		2.29	0.98	0.20	0.00		ร้อยละ 86.75
3) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้น	50	20	18	8	3	1	3.12
		1.63	1.10	0.33	0.06		ร้อยละ 78
4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	50	15	26	5	2	2	3.13
		1.25	1.63	0.21	0.04		ร้อยละ 78.25
5) เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่	50	18	20	4	5	3	3.09
		1.53	1.28	0.17	0.11		ร้อยละ 77.25
6) เจ้าหน้าที่มีความพยายามในการแก้ไขปัญหาของท่าน	50	17	22	5	4	2	3.08
		1.42	1.38	0.21	0.08		ร้อยละ 77.00
7) เจ้าหน้าที่มีการติดตามและแจ้งผลดำเนินการให้ทราบ	50	26	11	7	4	2	3.23
		2.17	0.69	0.29	0.08		ร้อยละ 80.75
8) ความปลอดภัยในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	50	21	20	5	1	3	3.30
		1.79	1.28	0.21	0.02		ร้อยละ 82.5
9) ภาพรวมของการให้บริการ	50	19	22	4	5	0	3.10
		1.52	1.32	0.16	0.10		ร้อยละ 77.5
เฉลี่ยทุกข้อ							3.19
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						3.19 × 25	ร้อยละ 79.75