



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ
ของกรมควบคุมมลพิษ
รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ต.ค. ๖๓ – มี.ค. ๖๔)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ
รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ต.ค. ๖๓ – มี.ค. ๖๔)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ต.ค. ๖๒ – มี.ค. ๖๓) กรมควบคุมมลพิษ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษจำนวน ๒ กรณี คือ ๑. กรณีการรับแจ้งและประสานงาน ๒. กรณีกรมควบคุมมลพิษตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยใช้วิธีการส่ง SMS ซึ่งมีผู้สำรวจความพึงพอใจทั้งหมดจำนวน ๔๕ ราย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ ดังตาราง

ประเด็น/เนื้อหา	จำนวน (ชุด)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความ พึงพอใจ
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
การรับแจ้งและประสานงาน							
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ สุภาพ และพร้อมให้บริการ	45	16	15	10	2	2	3.91
		1.78	1.33	0.67	0.09	0.04	
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	45	13	14	10	4	4	3.62
		1.44	1.24	0.67	0.18	0.09	
3. เจ้าหน้าที่มีการติดตามและ แจ้งผลดำเนินงานให้ทราบ	45	17	9	14	3	2	3.80
		1.89	0.80	0.93	0.13	0.04	
การตรวจสอบ							
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม	45	14	10	16	4	2	3.73
		1.56	0.89	1.07	0.18	0.04	
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมีความ พยายามในการแก้ไขปัญหาให้ ท่าน	45	17	9	14	5	2	3.89
		1.89	0.80	0.93	0.22	0.04	
ภาพรวมของการให้บริการ	45	15	10	13	5	3	3.71
		1.67	0.89	0.87	0.22	0.07	
เฉลี่ยทุกข้อ							3.78
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						3.78 × 20	75.60

เกณฑ์ประเมิน

ร้อยละ ๘๕ - ๑๐๐ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมากที่สุด

ร้อยละ ๘๐ - ๘๔ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมาก

ร้อยละ ๗๐ - ๗๙ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษปานกลาง

ร้อยละ ๖๐ - ๖๙ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อย

ร้อยละ ๐ - ๖๕ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษปานกลาง