



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ
ของกรมควบคุมมลพิษ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ต.ค. ๖๓ - ก.ย. ๖๔)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ต.ค. ๖๓ - ก.ย. ๖๔)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ต.ค. ๖๓ - ก.ย. ๖๔) กรมควบคุมมลพิษ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษจำนวน ๒ กรณี คือ ๑. กรณีการรับแจ้งและประสานงาน ๒. กรณีกรมควบคุมมลพิษตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยใช้วิธีการส่ง SMS ซึ่งมีผู้สำรวจความพึงพอใจทั้งหมดจำนวน ๘๓ ราย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐ ดังตาราง

ประเด็น/เนื้อหา	จำนวน (ชุด)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความ พึงพอใจ
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
การรับแจ้งและประสานงาน							
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ สุภาพ และพร้อมให้บริการ	83	33 1.99	26 1.25	19 0.69	4 0.10	2 0.02	4.05
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	83	28 1.69	26 1.25	18 0.65	7 0.17	4 0.05	3.81
3. เจ้าหน้าที่มีการติดตามและ แจ้งผลดำเนินงานให้ทราบ	83	33 1.99	19 0.92	23 0.83	7 0.17	1 0.01	3.92
การปฏิบัติหน้าที่							
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม	83	23 1.39	23 1.11	26 0.94	9 0.22	2 0.02	3.67
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมีความ พยายามในการแก้ไขปัญหาให้ ท่าน	83	27 1.63	19 0.92	24 0.87	11 0.27	2 0.02	3.70
ภาพรวมของการให้บริการ	83	29 1.75	18 0.87	26 0.94	8 0.19	2 0.02	3.77
เฉลี่ยทุกข้อ							3.82
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						3.82 X 20	76.40

เกณฑ์ประเมิน

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