



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ
ของกรมควบคุมมลพิษ
รอบ ๖ เดือน ปีนงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ต.ค. ๖๔ – มี.ค. ๖๕)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ

รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ต.ค. ๖๔ - มี.ค. ๖๕)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ต.ค. ๖๔ - มี.ค. ๖๕) กรมควบคุมมลพิษ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษจำนวน ๒ กรณี คือ ๑. กรณีการรับแจ้งและ ประสานงาน ๒. กรณีกรมควบคุมมลพิษตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยใช้วิธีการส่ง SMS ซึ่งมีผู้สำรวจความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๔๖ ราย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ ดังตาราง

ประเด็น/เนื้อหา	จำนวน (ชุด)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความ พึงพอใจ
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
การรับแจ้งและประสานงาน							
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ สุภาพ และพร้อมให้บริการ	46	21 2.28	13 1.13	8 0.52	3 0.13	1 0.02	4.09
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	46	21 2.28	11 0.96	11 0.72	2 0.09	2 0.04	4.09
3. เจ้าหน้าที่มีการติดตามและ แจ้งผลดำเนินงานให้ทราบ	46	22 2.39	9 0.78	9 0.59	3 0.13	3 0.07	3.96
การตรวจสอบ							
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม	46	18 1.96	15 1.30	7 0.46	5 0.22	1 0.02	3.96
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมีความ พยายามในการแก้ไขปัญหาให้ ท่าน	46	15 1.63	16 1.39	8 0.52	4 0.17	3 0.07	3.78
ภาพรวมของการให้บริการ	46	17 1.85	13 1.13	9 0.59	4 0.17	3 0.07	3.80
เฉลี่ยทุกข้อ							3.95
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						3.95 X 20	79.00

เกณฑ์ประเมิน

ร้อยละ ๘๕ - ๑๐๐ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมากที่สุด

ร้อยละ ๘๐ - ๘๔ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมาก

ร้อยละ ๗๐ - ๗๙ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษปานกลาง

ร้อยละ ๖๐ - ๖๙ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อย

ร้อยละ ๐ - ๖๕ พึงพอใจการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อยที่สุด