



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ
ของกรมควบคุมมลพิษ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ต.ค. ๖๔ - ก.ย. ๖๕)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ต.ค. ๖๕ – ก.ย. ๖๕)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ต.ค. ๖๕ – ก.ย. ๖๕) กรมควบคุมมลพิษ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษ จำนวน ๒ กรณี คือ ๑. กรณีการรับแจ้งและประสานงาน ๒. กรณีกรมควบคุมมลพิษตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยใช้วิธีการส่ง SMS ซึ่งมีผู้สำรวจความพึงพอใจทั้งหมดจำนวน ๘๑ ราย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ ดังตาราง

ประเด็น/เนื้อหา	จำนวน (ชุด)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความ พึงพอใจ
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
การรับแจ้งและประสานงาน							
1. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ สุภาพ และพร้อมให้บริการ	81	40	24	11	4	2	4.19
		2.47	1.19	0.41	0.10	0.02	
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	81	35	26	14	3	3	4.07
		2.16	1.28	0.52	0.07	0.04	
3. เจ้าหน้าที่มีการติดตามและ แจ้งผลดำเนินงานให้ทราบ	81	39	20	12	4	6	4.01
		2.41	0.99	0.44	0.10	0.07	
การตรวจสอบ							
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม	81	31	30	14	5	1	4.05
		1.91	1.48	0.52	0.12	0.01	
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมีความ พยายามในการแก้ไขปัญหาให้ ท่าน	81	28	28	13	8	4	3.84
		1.73	1.38	0.48	0.20	0.05	
ภาพรวมของการให้บริการ	81	32	24	14	7	4	3.90
		1.98	1.19	0.52	0.17	0.05	
เฉลี่ยทุกข้อ							4.01
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						4.01 X 20	80.20

เกณฑ์ประเมิน

- ร้อยละ ๘๕ - ๑๐๐ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมากที่สุด
- ร้อยละ ๘๐ - ๘๔ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมาก
- ร้อยละ ๗๐ - ๗๙ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษปานกลาง
- ร้อยละ ๖๖ - ๖๙ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อย
- ร้อยละ ๐ - ๖๕ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อยที่สุด