



กรมควบคุมมลพิษ  
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ  
ของกรมควบคุมมลพิษ  
รอบ ๓ เดือน ปิงปประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ต.ค. - ธ.ค. ๖๕)

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ

รอบ ๓ เดือน ปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ต.ค. - ธ.ค. ๖๕)

ในปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ต.ค.- ธ.ค. ๖๖) กรมควบคุมมลพิษ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษ จำนวน ๒ กรณี คือ ๑. กรณีการรับแจ้งและประสานงาน ๒. กรณีกรมควบคุมมลพิษตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยใช้วิธีการส่ง SMS ซึ่งมีผู้สำรวจความพึงพอใจ ทั้งหมดจำนวน ๑๓ ราย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ ดังตาราง

ประเด็น/เนื้อหา	จำนวน (ชุด)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความ พึงพอใจ
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
<b>การรับแจ้งและประสานงาน</b>							
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ สุภาพ และพร้อมให้บริการ	13	7	4	2	0	0	4.38
		2.69	1.23	0.46	0.00	0.00	
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	13	6	3	4	0	0	4.15
		2.31	0.92	0.92	0.00	0.00	
3. เจ้าหน้าที่มีการติดตามและ แจ้งผลดำเนินงานให้ทราบ	13	8	2	2	0	0	4.23
		3.08	0.32	0.46	0.00	0.08	
<b>การตรวจสอบ</b>							
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม	13	7	3	1	1	1	4.05
		2.69	0.92	0.23	0.15	0.08	
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมีความ พยายามในการแก้ไขปัญหาให้ท่าน	13	6	4	0	2	1	3.92
		2.31	1.23	0.00	0.31	0.08	
ภาพรวมของการให้บริการ	13	8	2	1	0	2	4.08
		3.08	0.62	0.23	0.00	0.15	
<b>เฉลี่ยทุกข้อ</b>							<b>4.14</b>
<b>ค่าเฉลี่ยร้อยละ</b>						<b>4.14 X 20</b>	<b>82.00</b>

### เกณฑ์ประเมิน

ร้อยละ ๘๕ - ๑๐๐ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมากที่สุด

ร้อยละ ๘๐ - ๘๔ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมาก

ร้อยละ ๗๐ - ๗๙ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษปานกลาง

ร้อยละ ๖๖ - ๖๙ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อย

ร้อยละ ๐ - ๖๕ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อยที่สุด