



กรมควบคุมมลพิษ
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ
ของกรมควบคุมมลพิษ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
(ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖)

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖)**

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖) กรมควบคุมมลพิษ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษ จำนวน ๒ กรณี คือ ๑. กรณีการรับแจ้งและประสานงาน ๒. กรณีกรมควบคุมมลพิษตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยใช้วิธีการส่ง SMS ซึ่งมีผู้สำรวจความพึงพอใจ ทั้งหมด จำนวน ๓๙ ราย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ แสดงดังตาราง

ตาราง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ประเด็น/เนื้อหา	จำนวน (ชุด)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความ พึงพอใจ
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
การรับแจ้งและประสานงาน							
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ สุภาพ และพร้อมให้บริการ	39	20	10	6	3	0	4.21
		2.56	1.03	0.46	0.15	0.00	
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	39	16	11	7	5	0	3.97
		2.05	1.13	0.54	0.26	0.00	
3. เจ้าหน้าที่มีการติดตามและ แจ้งผลดำเนินงานให้ทราบ	39	19	8	5	6	1	3.97
		2.44	0.82	0.38	0.31	0.03	
การตรวจสอบ							
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม	39	15	9	9	4	2	3.79
		1.92	0.92	0.69	0.21	0.05	
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมีความ พยายามในการแก้ไขปัญหาให้ ท่าน	39	14	8	7	7	3	3.59
		1.79	0.82	0.54	0.36	0.08	
ภาพรวมของการให้บริการ	39	16	10	5	5	3	3.79
		2.05	1.03	0.38	0.26	0.08	
เฉลี่ยทุกข้อ							3.89
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						3.89 X 20	77.80

เกณฑ์ประเมิน

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