



กรมควบคุมมลพิษ
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ
ของกรมควบคุมมลพิษ
เดือนมกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๖

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ

เดือนมกราคม – ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ในเดือนมกราคม – ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ กรมควบคุมมลพิษ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษ จำนวน ๒ กรณี คือ ๑. กรณีการรับแจ้งและประสานงาน ๒. กรณีกรมควบคุมมลพิษตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยใช้วิธีการส่ง SMS ซึ่งมีผู้สำรวจความพึงพอใจ ทั้งหมด จำนวน ๒๘ ราย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗๖ แสดงดังตาราง

ตาราง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ปี พ.ศ. ๒๕๖๖

ประเด็น/เนื้อหา	จำนวน (ชุด)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความ พึงพอใจ
		(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	
การรับแจ้งและประสานงาน							
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ สุภาพ และพร้อมให้บริการ	๒๘	๑๓	๘	๔	๓	๐	๔.๑๑
		๒.๓๒	๑.๑๔	๐.๔๓	๐.๒๑	๐.๐๐	
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	๒๘	๑๐	๑๑	๒	๕	๐	๓.๙๓
		๑.๗๙	๑.๕๗	๐.๒๑	๐.๓๖	๐.๐๐	
๓. เจ้าหน้าที่มีการติดตามและ แจ้งผลดำเนินงานให้ทราบ	๒๘	๑๑	๘	๕	๔	๐	๓.๙๓
		๑.๙๖	๑.๑๔	๐.๕๔	๐.๒๙	๐.๐๐	
การตรวจสอบ							
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม	๒๘	๙	๖	๙	๓	๑	๓.๖๘
		๑.๖๑	๐.๘๖	๐.๙๖	๐.๒๑	๐.๐๔	
๒. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมีความ พยายามในการแก้ไขปัญหาให้ ท่าน	๒๘	๘	๕	๘	๕	๒	๓.๔๓
		๑.๔๓	๐.๗๑	๐.๘๖	๐.๓๖	๐.๐๗	
ภาพรวมของการให้บริการ	๒๘	๘	๑๑	๓	๕	๑	๓.๗๑
		๑.๔๓	๑.๕๗	๐.๓๒	๐.๓๖	๐.๐๔	
เฉลี่ยทุกข้อ							๓.๘๐
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						๓.๘๐ X ๒๐	๗๖.๐๐

เกณฑ์ประเมิน

- ร้อยละ ๘๕ - ๑๐๐ พึงพอใจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมากที่สุด
- ร้อยละ ๘๐ - ๘๔ พึงพอใจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมาก
- ร้อยละ ๗๕ - ๗๙ พึงพอใจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษปานกลาง
- ร้อยละ ๗๐ - ๗๔ พึงพอใจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อย
- ร้อยละ ๐ - ๖๙ พึงพอใจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อยที่สุด