



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ  
ของกรมควบคุมมลพิษ  
รอบ ๖ เดือน ปีนงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต.ค. ๖๖ – มี.ค. ๖๗)

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ

รอบ ๖ เดือน ปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต.ค. ๖๖ – มี.ค. ๖๗) กรมควบคุมมลพิษ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษ จำนวน ๒ กรณี คือ ๑. กรณีการรับแจ้งและประสานงาน ๒. กรณีกรมควบคุมมลพิษตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยใช้วิธีการส่ง SMS ลิงก์ (Link) และคิวอาร์โค้ด (QR Code) จำนวน ๕๖ ราย ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๕ ราย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ ดังตาราง

ประเด็น / เนื้อหา	จำนวน (ชุด)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ
		(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	
<b>การรับแจ้งและประสานงาน</b>							
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่สุภาพ และพร้อมให้บริการ	๕	๒	๓	๐	๐	๐	๔.๔๐
		๒.๐๐	๒.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	๕	๑	๔	๐	๐	๐	๔.๒๐
		๑.๐๐	๓.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
๓. เจ้าหน้าที่มีการติดตามและแจ้งผลดำเนินการให้ทราบ	๕	๒	๓	๐	๐	๐	๔.๔๐
		๒.๐๐	๒.๔๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
<b>การตรวจสอบ</b>							
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม	๕	๒	๒	๑	๐	๐	๔.๒๐
		๒.๐๐	๑.๖๐	๐.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
๒. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ท่าน	๕	๐	๔	๑	๐	๐	๓.๘๐
		๐.๐๐	๓.๒๐	๐.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
ภาพรวมของการให้บริการ	๕	๐	๕	๐	๐	๐	๔.๐๐
		๐.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
<b>เฉลี่ยทุกข้อ</b>							<b>๔.๑๗</b>
<b>ค่าเฉลี่ยร้อยละ</b>						<b>๔.๑๗ X ๒๐</b>	<b>๘๓.๔๐</b>

### เกณฑ์ประเมิน

- ร้อยละ ๘๕ - ๑๐๐ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมากที่สุด
- ร้อยละ ๘๐ - ๘๔ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมาก
- ร้อยละ ๗๐ - ๗๙ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษปานกลาง
- ร้อยละ ๖๐ - ๖๙ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อย
- ร้อยละ ๐ - ๖๕ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อยที่สุด