



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ
ของกรมควบคุมมลพิษ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต.ค. ๖๖ - ก.ย. ๖๗)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต.ค. ๖๖ – ก.ย. ๖๗) กรมควบคุมมลพิษ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษ จำนวน ๒ กรณี คือ ๑. กรณีการรับแจ้งและประสานงาน ๒. กรณีกรมควบคุมมลพิษตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการสำรวจพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๖ ดังตาราง

ประเด็น / เนื้อหา	จำนวน (ชุด)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ
		(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	
การรับแจ้งและประสานงาน							
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ สุภาพ และพร้อมให้บริการ	๑๖	๑๐	๖	๐	๐	๐	๔.๖๒๕
		๓.๑๒๕	๑.๕๐๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	๑๖	๗	๘	๑	๐	๐	๔.๓๗๖
		๒.๑๘๘	๒.๐๐๐	๐.๑๘๘	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	
๓. เจ้าหน้าที่มีการติดตามและแจ้งผลดำเนินการให้ทราบ	๑๖	๑๑	๕	๐	๐	๐	๔.๖๘๘
		๓.๔๓๘	๑.๒๕๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	
การตรวจสอบ							
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม	๑๖	๑๑	๔	๑	๐	๐	๔.๖๓๐
		๓.๔๔๐	๑.๐๐๐	๐.๑๘๘	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	
๒. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ท่าน	๑๖	๘	๗	๑	๐	๐	๔.๔๔๐
		๒.๕๐๐	๑.๗๕๐	๐.๑๘๘	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	
ภาพรวมของการให้บริการ	๑๖	๘	๘	๐	๐	๐	๔.๕๐๐
		๒.๕๐๐	๒.๐๐๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	๐.๐๐๐	
เฉลี่ยทุกข้อ							๔.๕๔๓
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						๔.๕๔๓ X ๒๐	๙๐.๘๖

เกณฑ์ประเมิน

ร้อยละ ๘๕ - ๑๐๐ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมากที่สุด

ร้อยละ ๘๐ - ๘๔ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมาก

ร้อยละ ๗๐ - ๗๙ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษปานกลาง

ร้อยละ ๖๖ - ๖๙ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อย

ร้อยละ ๐ - ๖๕ พึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อยที่สุด