



กรมควบคุมมลพิษ  
POLLUTION CONTROL DEPARTMENT

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ  
ของกรมควบคุมมลพิษ  
เดือนมกราคม – ธันวาคม ๒๕๖๗

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ

เดือนมกราคม – ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ในเดือนมกราคม – ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ กรมควบคุมมลพิษ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษ จำนวน ๒ กรณี คือ ๑. กรณีการรับแจ้งและประสานงาน ๒. กรณีกรมควบคุมมลพิษตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยใช้วิธีการส่ง SMS ซึ่งมีผู้สำรวจความพึงพอใจ ทั้งหมด จำนวน ๒๒ ราย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ แสดงดังตาราง

ตาราง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ ปี พ.ศ. ๒๕๖๗

ประเด็น/เนื้อหา	จำนวน (ชุด)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความ พึงพอใจ
		(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)	
<b>การรับแจ้งและประสานงาน</b>							
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ สุภาพ และพร้อมให้บริการ	๒๒	๑๕ ๓.๔๑	๗ ๑.๒๗	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๘
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	๒๒	๑๒ ๒.๗๓	๘ ๑.๘๕	๒ ๐.๒๗	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๔๕
๓. เจ้าหน้าที่มีการติดตามและ แจ้งผลดำเนินงานให้ทราบ	๒๒	๑๖ ๓.๖๔	๕ ๐.๙๑	๑ ๐.๑๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๘
<b>การตรวจสอบ</b>							
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม	๒๒	๑๕ ๓.๔๑	๗ ๑.๒๗	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๖๘
๒. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมีความ พยายามในการแก้ไขปัญหาให้ ท่าน	๒๒	๑๓ ๒.๙๕	๙ ๑.๖๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๙
ภาพรวมของการให้บริการ	๒๒	๑๓ ๒.๙๕	๙ ๑.๖๔	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๐ ๐.๐๐	๔.๕๙
<b>เฉลี่ยทุกข้อ</b>							๔.๖๑
<b>ค่าเฉลี่ยร้อยละ</b>						๔.๖๑x ๒๐	๙๒.๒๐

### เกณฑ์ประเมิน

ร้อยละ ๘๕ - ๑๐๐ พึงพอใจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมากที่สุด

ร้อยละ ๘๐ - ๘๔ พึงพอใจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษมาก

ร้อยละ ๗๕ - ๗๙ พึงพอใจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษปานกลาง

ร้อยละ ๗๐ - ๗๔ พึงพอใจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อย

ร้อยละ ๐ - ๖๙ พึงพอใจการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษน้อยที่สุด