



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ
ของกรมควบคุมมลพิษ
รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ต.ค. ๖๗ – มี.ค. ๖๘)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ

รอบ ๖ เดือน ปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ต.ค. ๖๗ – มี.ค. ๖๘) กรมควบคุมมลพิษ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษ จำนวน ๒ กรณี คือ ๑. กรณีการรับแจ้งและ
ประสานงาน ๒. กรณีกรมควบคุมมลพิษตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยใช้วิธีการส่ง SMS ลิงก์ (Link) และคิวอาร์โค้ด
(QR Code) ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๑๓ ราย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๔ ดังตาราง

ประเด็น / เนื้อหา	จำนวน (ชุด)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความ พึงพอใจ
		๕	๔	๓	๒	๑	
การรับแจ้งและประสานงาน							
๑. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ สุภาพ และพร้อมให้บริการ	๑๓	๙	๔	๐	๐	๐	๔.๖๙
		๓.๔๖	๑.๒๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และให้ ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	๑๓	๘	๒	๓	๐	๐	๔.๓๘
		๓.๐๘	๐.๖๒	๐.๖๙	๐.๐๐	๐.๐๐	
๓. เจ้าหน้าที่มีการติดตามและแจ้ง ผลดำเนินการให้ทราบ	๑๓	๘	๒	๒	๑	๐	๔.๓๑
		๓.๐๘	๐.๖๒	๐.๔๖	๐.๑๕	๐.๐๐	
การตรวจสอบ							
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และ เป็นธรรม	๑๓	๘	๔	๑	๐	๐	๔.๕๔
		๓.๐๘	๑.๒๓	๐.๒๓	๐.๐๐	๐.๐๐	
๒. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมีความ พยายามในการแก้ไขปัญหาให้ท่าน	๑๓	๘	๓	๒	๐	๐	๔.๔๖
		๓.๐๘	๐.๙๒	๐.๔๖	๐.๐๐	๐.๐๐	
ภาพรวมของการให้บริการ	๑๓	๘	๔	๑	๐	๐	๔.๕๔
		๓.๐๘	๑.๒๓	๐.๒๓	๐.๐๐	๐.๐๐	
เฉลี่ยทุกข้อ							๔.๔๙
ค่าเฉลี่ยร้อยละ							๘๙.๘๐

เกณฑ์ประเมิน

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