



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษ
ของกรมควบคุมมลพิษ
รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ ต.ค. ๖๗ – ๓๐ ก.ย. ๖๘)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านมลพิษของกรมควบคุมมลพิษ
รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ ต.ค. ๖๗ – ๓๐ ก.ย. ๖๘) กรมควบคุมมลพิษ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมควบคุมมลพิษ จำนวน ๒ กรณี คือ ๑. กรณีการรับแจ้งและประสานงาน ๒. กรณีกรมควบคุมมลพิษตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยใช้วิธีการส่ง SMS ลิงก์ (Link) และคิวอาร์โค้ด (QR Code) ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๒๕ ราย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ ดังตาราง

ประเด็น / เนื้อหา	จำนวน (ชุด)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความ พึงพอใจ
		๕	๔	๓	๒	๑	
การรับแจ้งและประสานงาน							
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ สุภาพ และพร้อมให้บริการ	๒๕	๑๖	๗	๒	๐	๐	๔.๕๖
		๓.๒๐	๑.๑๒	๐.๒๔	๐.๐๐	๐.๐๐	
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และให้ ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	๒๕	๑๕	๓	๖	๑	๐	๔.๒๘
		๓.๐๐	๐.๔๘	๐.๗๒	๐.๐๘	๐.๐๐	
๓. เจ้าหน้าที่มีการติดตามและแจ้ง ผลดำเนินการให้ทราบ	๒๕	๑๕	๓	๔	๓	๐	๔.๒๐
		๓.๐๐	๐.๔๘	๐.๔๘	๐.๒๔	๐.๐๐	
การตรวจสอบ							
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และ เป็นธรรม	๒๕	๑๖	๕	๓	๑	๐	๔.๔๔
		๓.๒๐	๐.๘๐	๐.๓๖	๐.๐๘	๐.๐๐	
๒. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมีความ พยายามในการแก้ไขปัญหาให้ท่าน	๒๕	๑๖	๔	๔	๑	๐	๔.๔๐
		๓.๒๐	๐.๖๔	๐.๔๘	๐.๐๘	๐.๐๐	
ภาพรวมของการให้บริการ	๒๕	๑๕	๖	๓	๑	๐	๔.๔๐
		๓.๐๐	๐.๙๖	๐.๓๖	๐.๐๘	๐.๐๐	
เฉลี่ยทุกข้อ							๔.๓๘
ค่าเฉลี่ยร้อยละ							๘๗.๖๐

เกณฑ์ประเมิน

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