

รายงานสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการสำรวจความพึงพอใจเพื่อพัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



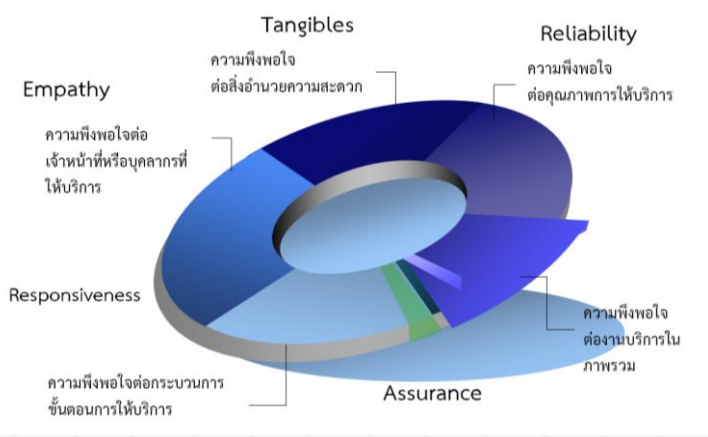
RENEWABLE
TECHNOLOGY
SMOKE
CARE
WEATHER
PLANET
WARMING
ECOLOGY
SKY
ENVIRONMENT
EARTH WORLD
CLEAN
GLOBE
INDUSTRIAL
POLLUTION
INDUSTRY
EMISSION
PROTECTION
GREENHOUSE
EFFECT
GLOBAL CLIMATE
CONCEPT
OZONE
AIR
WATER
LANDSCAPE
ENERGY
GREEN
CHANGE
PLANT
NATURAL
FACTORY
LAND
ENVIRONMENTAL
POWER
PROBLEMS
NATURE
GAS

รายงานสรุปผู้บริหาร (Executive Summary Report)

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จของการดำเนินงานด้านคุณภาพในการให้บริการตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ตลอดจนเพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะและนำข้อมูลมาใช้ประกอบการจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ อบก. ในปีต่อไป โดยมีกรอบแนวคิดในการสำรวจดังนี้

แผนภาพที่ 1 กรอบการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ



■ **กรอบแนวคิดในการสำรวจ :** ประยุกต์กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model ซึ่งนำมาปรับใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่สำนักงาน ก.พ.ร. เคยใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วย 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ 5) ความพึงพอใจต่อการงานบริการในภาพรวม

■ **ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ :** ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ ประเด็นในการสำรวจ จะปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของกิจกรรมการบริการ

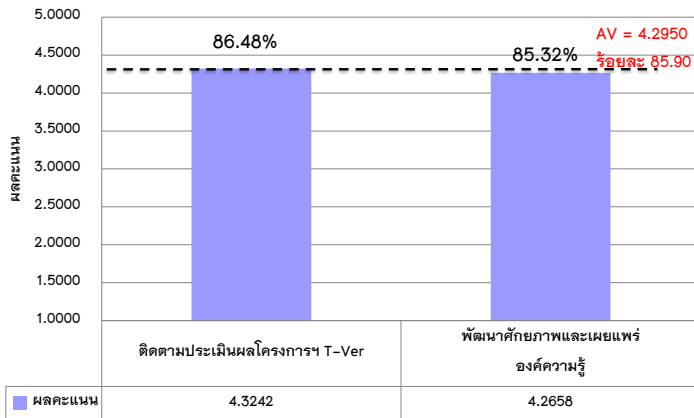
■ **เครื่องมือในการสำรวจ :** แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยเป็นข้อคำถามลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ และมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงสร้างประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

■ **กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ :** กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ ได้แก่ 1) งานบริการติดตามประเมินผลโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจของประเทศไทย (T-VER) 2) งานบริการพัฒนาศักยภาพและเผยแพร่องค์ความรู้

■ **วิธีการเก็บข้อมูล :** วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) และการโทรสัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม และการสังเกตการณ์ในการจัดอบรม

■ สรุปผลการสำรวจ :

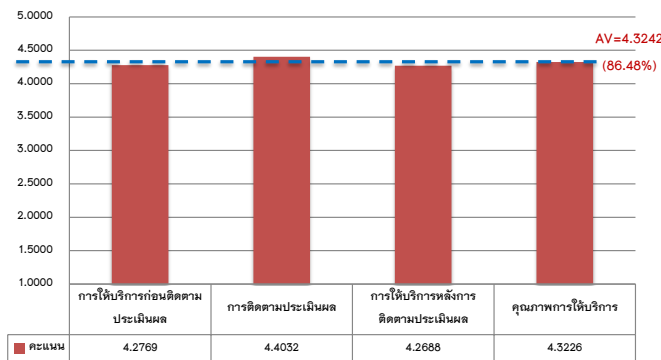
แผนภาพที่ 2 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการ
 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



จากการสำรวจความพึงพอใจของงานบริการติดตามประเมินผลโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจของประเทศไทย (T-VER) และงานบริการพัฒนาศักยภาพและเผยแพร่องค์ความรู้พบว่ามีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.2950 โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจแต่ละงานสรุปได้ ดังนี้

❖ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการติดตามประเมินผลโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจมาตรฐานของประเทศไทย (T-VER)

แผนภาพที่ 3 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการ
 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการติดตามประเมินผลโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจมาตรฐานของประเทศไทย (T-VER) ได้มีการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 62 ราย เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกพร้อมกับการสำรวจตามแบบสอบถามจำนวน 12 ราย และ

เป็นการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จำนวน 40 ราย ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการติดตามประเมินผลโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจมาตรฐานของประเทศไทย (T-VER) พบว่าความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.3242 หรือร้อยละ 86.48 โดยผู้เข้าร่วมโครงการให้ความเห็นว่า แม้ อบก. จะอำนวยความสะดวกชี้แจงด้านเอกสารในการขึ้นทะเบียนอย่างชัดเจน แต่ก็เห็นว่าเอกสารยังมีความยุ่งยาก อบก. ควรลดการขอข้อมูลของบริษัทที่เป็นข้อมูลเดิมๆ ซึ่งควรจัดทำเป็นฐานข้อมูลไว้เพื่อประหยัดเวลาและลดขั้นตอนในการรวบรวมเอกสารให้กับทาง อบก. และควรรักษาความลับของข้อมูลให้ด้วยหลายบริษัทมีปัญหาในการหาบิลต่างย้อนหลัง ทำให้ยากต่อการประสานงานภายใน เพราะต้องขอความร่วมมือจากหลายๆ ฝ่าย นอกจากนี้ ในการตรวจติดตาม เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาราชการ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเข้าใจยากเกี่ยวกับคำศัพท์บางคำที่ใช้กับโครงการนี้ อยากให้มีการใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย เพื่อการสื่อสารที่ดี รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาเสนอแนะให้แก่ผู้ใช้บริการได้ และหลังการติดตามประเมินผลควรมีช่องทางการแจ้งผลการติดตามประเมินที่หลากหลาย และรวดเร็ว รวมถึงระยะเวลาในการจัดทำรายงานแจ้งผลการติดตามประเมินผลมีความล่าช้า ตลอดจนมีประเด็นที่เสนอแนะด้านนโยบายเพิ่มเติม คือค่าใช้จ่ายในการทวนสอบของเจ้าหน้าที่ที่มีราคาสูง ควรพิจารณาปรับลดหรือทาง อบก. สนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วน เพื่อดึงดูดให้

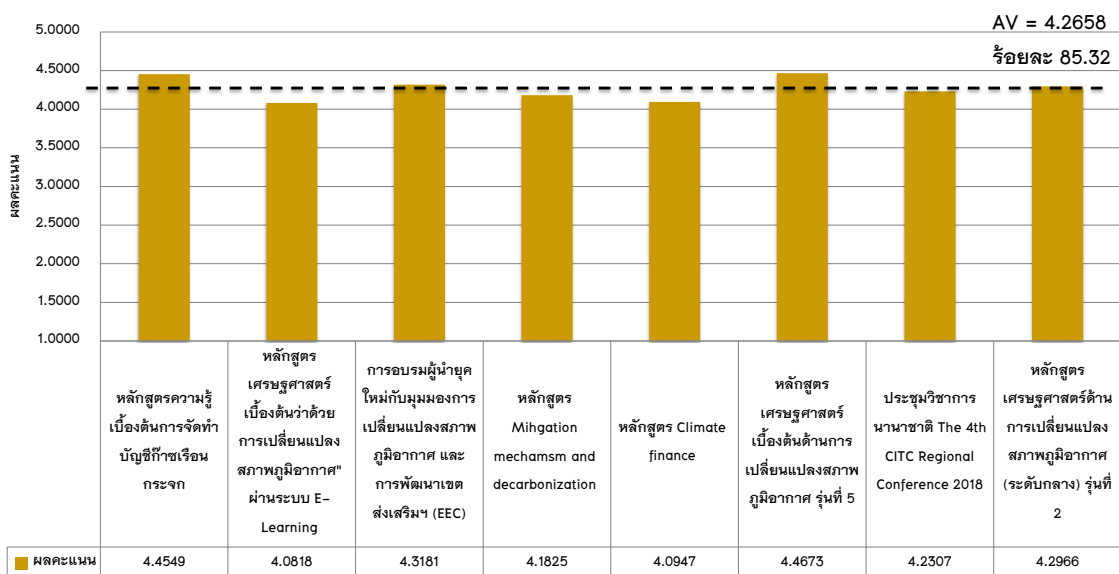
ผู้พัฒนาสามารถทำต่อได้ในปีต่อไป ออก. ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ที่ผ่านมาจะส่งผลได้เพียงเฉพาะกลุ่ม แต่ไม่ได้เกิดผลกระทบต่อสังคมหรือผู้บริโภคในวงกว้าง

❖ ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาปรับปรุง

- เสนอแนะให้ลดขั้นตอนในการยื่นขอรับโครงการ เอกสารยังมีความยุ่งยาก รวมทั้งควรมีช่องทางการยื่นผ่านทางเว็บไซต์ได้ ซึ่ง ออก. ควรพัฒนาเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน
- เจ้าหน้าที่ของ ออก. ต้องมีความรู้ นวัตกรรมโครงการใหม่ๆ เพื่อให้ความเห็นหรือให้คำปรึกษากับผู้พัฒนาโครงการได้
- ออก. ควรผลักดันให้เกิดกลไกการตลาดเป็นส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดความต้องการและเห็นประโยชน์ของโครงการ เช่น การเป็นตัวกลางในการซื้อขาย สร้างช่องทางการจับคู่ matching คู่ค้า และผลักดันราคาให้จูงใจ เพื่อกระตุ้นให้เห็นประโยชน์ของการพัฒนาโครงการและความคุ้มค่า รวมทั้ง ออก. ต้องผลักดันให้รัฐบาลเห็นความสำคัญและสนับสนุนการพัฒนากิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมการลดก๊าซเรือนกระจกในโครงการ T-VER ให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น

❖ ผลการสำรวจงานบริการพัฒนาศักยภาพและเผยแพร่องค์ความรู้

แผนภาพที่ 4 คะแนนความพึงพอใจต่องานบริการพัฒนาศักยภาพและเผยแพร่องค์ความรู้ภาพรวม



จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการอบรม โดยภาพรวมพบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.2658 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.32 โดยจากการวิเคราะห์ผลการจัดอบรมในภาพรวม สรุปประเด็นข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

หลักสูตรที่เป็นการอบรมระยะยาวเกินไป (เกินกว่า 3 วัน) โดยเฉพาะหลักสูตรที่เป็นการบรรยาย ผู้เข้าอบรมจะเริ่มบางตาและให้ความสำคัญน้อยลงไปในชั้วงวันหลังๆ ดังนั้น ออก. อาจทบทวนหลักสูตรที่มีระยะเวลาติดต่อกันหลายวัน อาจต้องปรับเวลาลง หรือการปรับรูปแบบการอบรม เช่น การศึกษาดูงาน การเรียนรู้ในรูปแบบอื่นๆ เพิ่มเติม

- การอบรมมีวัตถุประสงค์และความเข้มข้นของหลักสูตรที่แตกต่างกัน บางหลักสูตรต้องมีความรู้พื้นฐานระดับหนึ่ง รวมทั้งต้องสื่อสารให้หน่วยงานที่เชิญเข้าร่วมงานได้ทราบว่าในงานอบรมหรือสัมมนานั้นๆ จะเป็นเรื่องใด กลุ่มใดควรเป็นผู้เข้าร่วมเพื่อให้ส่งตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด
- รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้พัฒนาโครงการเน้นการลงลึกไปใน sector เฉพาะ ดังนั้น หากเป็นหัวข้อที่กว้างเกินไปจะไม่ได้ประโยชน์ที่จะนำไปใช้ต่อกับกลุ่มดังกล่าว โดยผู้พัฒนาโครงการต้องการเรียนรู้ในระดับของการแลกเปลี่ยนความรู้หรือเทคนิคกับผู้พัฒนาต่างประเทศ การศึกษาดูงาน เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดโครงการหรือพัฒนานวัตกรรมบริการใหม่ๆ ให้เกิดประสิทธิผล
- กรณีที่การอบรมต้องมี case ในการ workshop ผู้เข้ารับการอบรม ขอให้ อบก. ส่งเอกสารหรือให้ download ก่อนวันอบรม เพื่อผู้เข้าอบรมจะได้ศึกษารายละเอียดก่อน รวมทั้งเตรียมข้อมูลมาร่วมในการวิเคราะห์
- ผู้เข้าอบรมที่เข้าอบรม ณ สถานที่ ห้องอบรมของ อบก. ชั้น 9 เมื่อมีผู้เข้ารับการอบรมจำนวนมาก ทำให้อากาศไม่ถ่ายเท การเดินเข้าออกระหว่างแถวคับแคบ หากเป็นไปได้เสนอแนะให้ อบก. ได้ปรับปรุงเพื่อรองรับหลักสูตรที่มีผู้เข้าอบรมจำนวนมาก