

## รายงานสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการ  
สำรวจความพึงพอใจงานบริการการขึ้นทะเบียนฉลากคาร์บอน



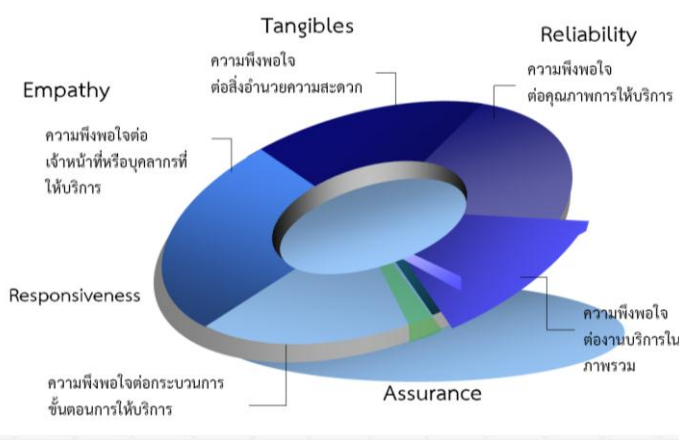
GREENHOUSE  
EFFECT



## รายงานสรุปผู้บริหาร (Executive Summary) การสำรวจความพึงพอใจงานบริการการขึ้นทะเบียนฉลากคาร์บอน

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการการขึ้นทะเบียนฉลากคาร์บอนขององค์การบริหารก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จของการดำเนินงานด้านคุณภาพในการให้บริการ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ตลอดจนเพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และนำข้อมูลมาใช้ประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ อบก. ในปีต่อไป โดยมีกรอบแนวคิดในการสำรวจ ดังนี้

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 และโครงสร้างประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

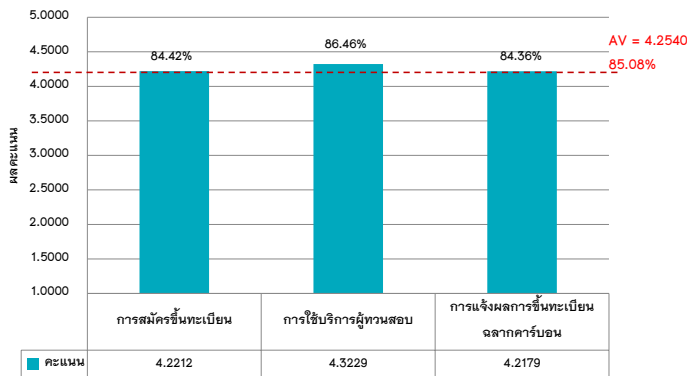
- **กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ** : กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจผู้รับบริการการขึ้นทะเบียนฉลากคาร์บอน ได้แก่ 1) การขึ้นทะเบียนฉลากคาร์บอนฟุตพริ้นท์ 2) การขึ้นทะเบียน CoolMode

- **วิธีการเก็บข้อมูล** : วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) และการโทรศัพท์สัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม

- **สรุปผลการสำรวจ** :

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการการขึ้นทะเบียนฉลากคาร์บอนฟุตพริ้นท์ มีการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 65 ราย โดยเป็นสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 5 ราย ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานบริการการขึ้นทะเบียนฉลากคาร์บอน พบว่า

แผนภาพที่ 2 คะแนนความพึงพอใจผู้รับบริการงานบริการขึ้นทะเบียน  
ฉลากคาร์บอนฟุตพริ้นท์ (Carbon Footprint)



ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.2540 หรือร้อยละ 85.08 โดยมีผลคะแนนความพึงพอใจแต่ละขั้นตอน ดังแสดงในแผนภาพ โดยจากผลการสำรวจผู้รับบริการให้ความเห็นต่อการดำเนินงานของ อบก. แต่ละขั้นตอน ดังนี้

**การสมัครขึ้นทะเบียน :** ขั้นตอนการดำเนินการค่อนข้างมีรายละเอียดมาก แต่เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการ

ให้คำแนะนำ ชี้แจงรายละเอียดอย่างชัดเจน แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการบางส่วนเห็นว่า อบก. ควรมีขั้นตอนในการตรวจสอบข้อมูลก่อนจะยื่นเอกสารจริง เพื่อช่วยลดความผิดพลาด ชำช้อน และยังมีความเห็นว่าเป็นค่าที่ขอขึ้นทะเบียนมีความเฉพาะเจาะจงมากเกินไป ทำให้ผู้ประกอบการเสียเวลาและค่าใช้จ่าย สำหรับด้านระยะเวลาในการดำเนินการส่วนใหญ่เห็นว่ามีความเหมาะสม

**การใช้บริการผู้ทวนสอบ :** จากการสำรวจข้อมูลและสัมภาษณ์พบว่า ผู้ประเมิน/ผู้ทวนสอบส่วนใหญ่ สามารถให้คำปรึกษาค่อนข้างที่จะดี มีความโปร่งใสในการประเมิน เอาใจใส่และทำหน้าที่ได้ดี สามารถนำคำแนะนำต่างๆ ไปใช้ได้เต็มที่

**การแจ้งผลการขึ้นทะเบียนฉลากคาร์บอน :** อบก. แจ้งผลการขึ้นทะเบียนไม่นานมากนัก ช่องทางการประสานแจ้งมีความเหมาะสม

❖ **ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาปรับปรุง**

- แม้ผู้รับบริการจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่จะคอยอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลคำแนะนำในการขึ้นทะเบียน แต่ก็เห็นว่า อบก. ควรปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการ และเอกสารต่างๆ ที่ใช้ให้น้อยลง
- เสนอให้ อบก. พิจารณาทบทวนค่าใช้จ่ายในการขึ้นทะเบียน หรือภาครัฐควรสนับสนุนบางส่วน
- อบก. ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ที่ผ่านมาจะส่งผลได้เพียงเฉพาะกลุ่ม แต่ไม่ได้เกิดผลกระทบต่อสังคมหรือผู้บริโภคในวงกว้าง
- ขอให้ อบก. สนับสนุนด้านการจัดอบรม ให้ความรู้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการที่ไม่ได้รับการอบรมมีสัดส่วนเกือบครึ่ง ส่วนหนึ่งมีบุคลากรเข้ามาใหม่หรือมีการสับเปลี่ยนความรับผิดชอบ จึงต้องการการพัฒนาความรู้ความเข้าใจต่อแนวทางการปฏิบัติ รายละเอียดต่างๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนสามารถนำไปเตรียมการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

❖ **ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการขึ้นทะเบียน CoolMode**

การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการขึ้นทะเบียน CoolMode ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อได้รับทราบข้อมูลความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ อบก. ในมิติต่างๆ โดยมีการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งสิ้น 12 ราย มีความคิดเห็นต่อการขึ้นทะเบียน CoolMode ดังนี้

- ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนและการส่งทดสอบ กระบวนการอาจจะมีขั้นตอนแต่เจ้าหน้าที่จะให้ความช่วยเหลือแนะนำรายละเอียด โดยสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องและชัดเจน จึงไม่มีความซับซ้อนในการดำเนินการ ด้านระยะเวลาบางรายเห็นว่า อบก. ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการที่นานเกินไป

- ค่าใช้จ่ายในการขึ้นทะเบียน ต่อทะเบียน และค่าทดสอบมีค่าใช้จ่ายสูงมาก
- ประชาชนทั่วไปไม่รู้จัก coolmode และยังให้ความสำคัญต่อภาวะโลกร้อน การใช้รีไซเคิลน้อยมาก อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้บริโภคมากขึ้น
- มาตรฐานที่กำหนด มีแค่ค่าเดียว คือ 0.1 ซึ่งในความเป็นจริงเส้นใยของผ้ามีหลายอย่าง ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ประกอบการหลายคนอาจทบทวนการขึ้นทะเบียนต่อ เพราะไม่เอื้ออำนวยต่อเนื้อผ้าที่แตกต่างกัน
- การพัฒนาผ้าแต่ละเนื้อต้องใช้เวลาานาน อยากให้ อบก. ทบทวนและยืดหยุ่นขยายเวลาเป็นหนึ่งปี ซึ่งการยื่นอาจจะได้ประมาณ 10 โครงการ
- ข้อมูลบนเว็บไซต์ไม่อัปเดต อยากให้มีผู้ดูแลเว็บไซต์และเพิ่มช่องทางการสื่อสาร
- ผู้ประกอบการเสนอแนะให้ทำเป็นโปรเจกขนาดใหญ่ มองให้ครอบคลุมถึงผู้ประกอบการอื่น เอาไฟเบอร์หลายๆ ตัวมาพัฒนาร่วมกัน โดยควรมองไปถึงไฟเบอร์ชนิดอื่น เช่น ไฟเบอร์ที่มาจากขยะที่รีไซเคิลแล้วโปรโมทให้คนทั่วโลกนึกถึงไฟเบอร์ชนิดนี้ต้องนึกถึงประเทศไทย ซึ่งผู้ประกอบการเห็นว่าจะส่งผลดีในภาพรวมให้กับประเทศ และ อบก. ซึ่งรับผิดชอบดูแลเรื่องก๊าซเรือนกระจก โดยในกลุ่มผู้ประกอบการด้วยกัน ได้เคยมีการพูดคุยร่วมกันและอยากให้หน่วยงานรัฐได้เห็นทิศทางหรือเป้าหมาย เช่นเดียวกัน และให้การสนับสนุน

#### ❖ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

- การประชาสัมพันธ์ให้ถึงผู้บริโภค ทำให้ประชาชนรับรู้รับทราบ ว่า เห็นประโยชน์ มีความถี่และช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง โดยการประชาสัมพันธ์ควรเพิ่มเวอร์ชันภาษาอังกฤษ เพื่อให้มีความเป็นสากล เพราะกลุ่มต่างชาติจะเห็นความสำคัญหรือตระหนักต่อการลดภาวะโลกร้อนมาก จะเป็นโอกาสทางการตลาดให้กับผู้ประกอบการ และ อบก. ควรระบุรายชื่อบริษัทที่ออกใบรับรองลงบนเว็บไซต์หรือแจ้งในรายละเอียด เพราะเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ให้กับบริษัทได้
- การปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มช่องทางการติดต่อประชาสัมพันธ์ เช่น วารสาร เป็นต้น
- ลดค่าใช้จ่ายในการขึ้นทะเบียน ต่อทะเบียน และการทดสอบ ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้พัฒนาต่อ และเป็นแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการรายเล็กๆ เข้าร่วมโครงการมากขึ้น
- ควรแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบ และมีทางออกให้ผู้ประกอบการ ในกรณีที่ เป็นช่วงรอยต่อของค่ามาตรฐานที่แตกต่างกัน
- อบก. ควรมีการแจ้งเตือนเรื่องใบรับรองหมดอายุ