

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

1. ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของ 2 งานบริการ

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) มีงานบริการที่ทำการสำรวจ คือ งานบริการติดตามประเมินผลโครงการลดก๊าซเรือนกระจก และงานบริการพัฒนาศักยภาพและเผยแพร่องค์ความรู้ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการของแต่ละงานบริการ เครื่องมือในการสำรวจเป็นแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ เก็บข้อมูลโดยวิธีผสมผสานจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 414 ตัวอย่าง ซึ่งได้ดำเนินการสำรวจระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2558- เดือนกรกฎาคม 2559 สรุปผลการสำรวจโดยเรียงคะแนนจากมากไปน้อย ดังนี้

งานบริการ	กลุ่มตัวอย่าง	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนความพึงพอใจ
1) การพัฒนาศักยภาพและเผยแพร่องค์ความรู้	308	4.37	87.40%
2) ติดตามประเมินผลโครงการลดก๊าซเรือนกระจก	106	4.33	86.60%
ภาพรวม 2 งานบริการ	414	4.35	87.00%

ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อบก. ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 หรือร้อยละ 87.20 โดยแยกตามงานบริการ ดังนี้

- 1) **งานบริการพัฒนาศักยภาพและเผยแพร่องค์ความรู้** พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการจัดการฝึกอบรม (4.44) ด้านเทคนิค/วิธีการ (4.43) และด้านหลักสูตร (4.30)
- 2) **งานบริการติดตามประเมินผลโครงการลดก๊าซเรือนกระจก** พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการติดตามประเมินผลภาคสนาม (4.49) ด้านการให้บริการก่อนติดตามประเมินผล (4.31) ด้านคุณภาพการให้บริการ (4.30) และด้านการให้บริการหลังการติดตามประเมินผล (4.17)

2. แนวทางการปรับปรุง 2 งานบริการ

1) งานบริการพัฒนาศักยภาพและเผยแพร่องค์ความรู้

1.1 ควรทำการฝึกอบรมพนักงานในการจัดทำฐานข้อมูลในแต่ละภาคส่วนเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจก

1.2 การฝึกอบรม ด้านต่างๆ เช่น

- ด้านเอกสาร ควรมีการจัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมให้มีความสอดคล้องกับหัวข้อการฝึกอบรมมากขึ้น

ด้านระยะเวลา ควรขยายเวลาการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับเนื้อหาหลักสูตรมากขึ้น

ด้านการนำเสนอ ควรมีการยกตัวอย่างการลดก๊าซเรือนกระจกจากผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและการนำเสนอเรื่องการเก็บข้อมูล ควรนำเสนอให้เห็นภาพที่สามารถทำได้จริง

ด้านเนื้อหาการอบรม ควรจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมกับผู้เข้าอบรม บางครั้งเข้าใจยาก

1.3 ด้านประชาสัมพันธ์ ควรมีการแจ้งกำหนดการล่วงหน้าในการจัดกิจกรรม

2) งานบริการติดตามประเมินผลโครงการลดก๊าซเรือนกระจก

2.1 หน่วยงาน สสจ. แต่ละภาคควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงานการติดตามประเมินผลร่วมกัน เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการสามารถเตรียมเอกสารได้ทันตามกำหนดการเข้ามาติดตามประเมินผลฯ

2.2 ควรมีกระบวนการแจ้งข้อมูลระหว่างทางติดตามประเมินผลถึงความคืบหน้าของขั้นตอนการดำเนินการติดตามประเมินผล

2.3 การจัดส่งเอกสารหรือการให้ข้อมูลลูกค้าควรมีความชัดเจนมากขึ้น

2.4 ผลการตรวจสอบการติดตามประเมินผลฯ ควรมีความชัดเจนและถูกต้องมากขึ้น

2.5 ควรพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลการให้คำอธิบาย ตอบประเด็นการติดตามประเมินผลได้ตรงประเด็นและถูกต้องมากขึ้น