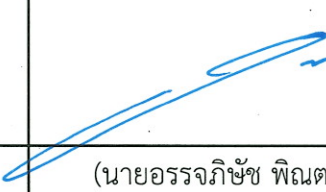


ใบนำส่ง

กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อ  
ศูนย์บริการประชาชน กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ประจำปีไตรมาสที่ ๔  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

| ที่ | ถึง                                                                               | จาก                                                                                | วันที่        |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ๑   | เรียน ผอ. กลุ่มฐานข้อมูลกลาง<br>ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพ<br>ภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม |  | ๓ ตุลาคม ๒๕๖๖ |
| ๒   |                                                                                   | (นายอรรถกฤษ์ พินิตานนท์)                                                           |               |
| ๓   |                                                                                   | ผอ. กพร.                                                                           |               |
|     | เพื่อทราบ                                                                         | ขอพบ                                                                               |               |
|     | เพื่อพิจารณาอนุมัติ                                                               | ขอชี้แจงเพิ่มเติม                                                                  |               |
| ✓   | เพื่อโปรดพิจารณา                                                                  | ขอเรื่องเดิมแนบ                                                                    |               |
|     | เพื่อพิจารณาและสั่งการ                                                            | โปรดทำหนังสือตอบ                                                                   |               |
|     | เพื่อพิจารณาให้ความเห็น                                                           | โปรดสอบเรื่องและรายงาน                                                             |               |
|     | เพื่อดำเนินการต่อไป                                                               | เพื่อเก็บเข้าแฟ้ม                                                                  |               |

หมายเหตุ

ตามที่กลุ่มฐานข้อมูลกลางด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม  
กองขับเคลื่อนการลดก๊าซเรือนกระจก ได้ดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy  
Contact Center : GECC) และได้ประสานให้ กพร.สส. ร่วมดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล  
ผลการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยให้สรุปผลเป็นรายไตรมาส นั้น

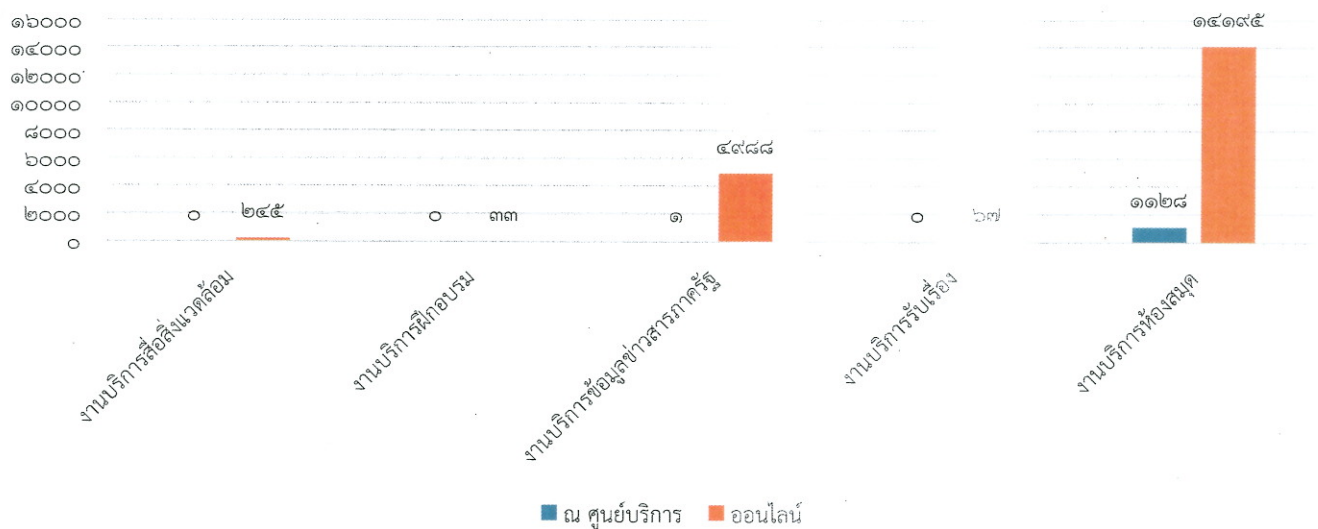
กพร. สส. ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ประจำปีไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ  
พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ก.ค. - ๓๐ ก.ย. ๖๖ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบ

รายงานผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการประชาชน  
กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

๑. สรุปจำนวนผู้รับบริการ

|                                             | งานบริการสื่อ<br>สิ่งแวดล้อม |         | งานบริการฝึกอบรม<br>ด้านสิ่งแวดล้อม<br>(e-learning) |         | งานบริการข้อมูล<br>ข่าวสารภาครัฐ |         | งานบริการรับเรื่อง<br>ร้องเรียนร้องทุกข์ |         | งานบริการท่องเที่ยว<br>ชมรม |         |
|---------------------------------------------|------------------------------|---------|-----------------------------------------------------|---------|----------------------------------|---------|------------------------------------------|---------|-----------------------------|---------|
|                                             | ณ ศูนย์บริการ<br>ประชาชน     | ออนไลน์ | ณ ศูนย์บริการ<br>ประชาชน                            | ออนไลน์ | ณ ศูนย์บริการ<br>ประชาชน         | ออนไลน์ | ณ ศูนย์บริการ<br>ประชาชน                 | ออนไลน์ | ณ ศูนย์บริการ<br>ประชาชน    | ออนไลน์ |
| ประจำไตรมาสที่ ๑<br>(๑ ต.ค. – ๓๑ ธ.ค. ๖๕)   | ๐                            | ๑๓๖     | ๐                                                   | ๐       | ๐                                | ๗๖๖     | ๐                                        | ๒๔      | ๒๑๐                         | ๑๑๒     |
| ประจำไตรมาสที่ ๒<br>(๑ ม.ค. – ๓๑ มี.ค. ๖๖)  | ๐                            | ๖๒      | ๐                                                   | ๕       | ๑                                | ๑,๓๘๓   | ๐                                        | ๑๙      | ๑๗๒                         | ๒๖๙     |
| ประจำไตรมาสที่ ๓<br>(๑ เม.ย. – ๓๐ มิ.ย. ๖๖) | ๐                            | ๑๕      | ๐                                                   | ๖       | ๐                                | ๑,๖๐๕   | ๐                                        | ๑๓      | ๔๘๔                         | ๗,๐๒๗   |
| ประจำไตรมาสที่ ๔<br>(๑ ก.ค. – ๓๐ ก.ย. ๖๖)   | ๐                            | ๓๒      | ๐                                                   | ๒๒      | ๐                                | ๑,๒๓๔   | ๐                                        | ๑๑      | ๒๖๒                         | ๖,๗๘๗   |
| รวม                                         | ๐                            | ๒๔๕     | ๐                                                   | ๓๓      | ๑                                | ๔,๙๘๘   | ๐                                        | ๖๗      | ๑,๑๒๘                       | ๑๔,๑๙๕  |
|                                             | ๒๔๕                          |         | ๓๓                                                  |         | ๔,๙๘๘                            |         | ๖๗                                       |         | ๑๕,๓๒๓                      |         |

เปรียบเทียบช่องทางรับบริการระหว่าง ณ ศูนย์บริการประชาชน กับช่องทางออนไลน์



๒. สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๒๖ คน)

| ความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการ      | ไตรมาสที่ ๑<br>ร้อยละ | ไตรมาสที่ ๒<br>ร้อยละ | ไตรมาสที่ ๓<br>ร้อยละ | ไตรมาสที่ ๔<br>ร้อยละ | เฉลี่ย | แปลผลระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------|---------------------------|
| ๑.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ๙๓.๑๐                 | ๙๓.๔                  | ๙๕.๓                  | ๙๖.๑                  | ๙๔.๔๘  | มากที่สุด                 |
| ๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ๙๕.๕๐                 | ๙๒.๕                  | ๙๓.๕                  | ๙๔.๖                  | ๙๔.๐๓  | มากที่สุด                 |
| ๓.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร          | ๙๗.๑๐                 | ๙๔.๔                  | ๙๔.๔                  | ๙๕.๕                  | ๙๕.๓๕  | มากที่สุด                 |
| เฉลี่ยรวม                          | ๙๕.๒๓                 | ๙๓.๔๓                 | ๙๔.๔                  | ๙๕.๔                  | ๙๔.๖๒  | มากที่สุด                 |

| ความคิดเห็นเพิ่มเติม/                  | จำนวน (คน) |
|----------------------------------------|------------|
| ๑. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก    |            |
| ไม่มี                                  |            |
| ๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ |            |
| ไม่มี                                  |            |
| ๓. ด้านเจ้าหน้าที่                     |            |
| ไม่มี                                  |            |
| รวม                                    | ๐          |

๓. สรุปผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๘๔ คน)

| ความต้องการ : งานบริการ                                                                                                               | ไตรมาส<br>ที่ ๑<br>ร้อยละ | ไตรมาส<br>ที่ ๒<br>ร้อยละ | ไตรมาส<br>ที่ ๓<br>ร้อยละ | ไตรมาส<br>ที่ ๔<br>ร้อยละ | เฉลี่ย | แปลผล<br>ระดับความ<br>ต้องการ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--------|-------------------------------|
| ๑. จุดแรกรับเพื่ออำนวยความสะดวกประชาชน เช่น จุดคัดกรอง COVID-๑๙ คัดกรองผู้รับบริการ/สอบถามข้อมูล เบื้องต้น แนะนำ จุดให้บริการ เป็นต้น | ๙๒.๙๓                     | ๙๑.๕๐                     | ๙๒.๓๐                     | ๙๓.๒๐                     | ๙๒.๙๓  | มากที่สุด                     |
| ๒. งานบริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์                                                                                              | ๙๓.๕๐                     | ๙๒.๕๐                     | ๙๓.๔๐                     | ๙๔.๕๐                     | ๙๓.๕๐  | มากที่สุด                     |
| ๓. งานบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ                                                                                                    | ๙๒.๒๘                     | ๙๑.๗๐                     | ๙๓.๗๐                     | ๙๑.๖๐                     | ๙๒.๒๘  | มากที่สุด                     |
| ๔. งานบริการสื่อสิ่งแวดลอม เช่น หนังสือ สิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โปสเตอร์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น                                         | ๙๓.๔๘                     | ๙๓.๕๐                     | ๙๓.๘๐                     | ๙๓.๘๐                     | ๙๓.๔๘  | มากที่สุด                     |
| ๕. ลงทะเบียนฝึกอบรมหลักสูตรสิ่งแวดลอม (e-learning)                                                                                    | ๙๓.๒๓                     | ๙๑.๖๐                     | ๙๔.๖๐                     | ๙๔.๖๐                     | ๙๓.๒๓  | มากที่สุด                     |
| ๖. งานบริการห้องสมุดกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดลอม เช่น บริการยืม-คืน หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น          | ๙๕.๒๐                     | ๙๕.๑๐                     | ๙๖.๑๐                     | ๙๕.๑๐                     | ๙๕.๒๐  | มากที่สุด                     |
| ๗. บริการอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ โต๊ะประชุม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน                                            | ๙๖.๐๓                     | ๙๗.๐๐                     | ๙๗.๐๐                     | ๙๕.๐๐                     | ๙๖.๐๓  | มากที่สุด                     |
| เฉลี่ยรวม                                                                                                                             | ๙๓.๘๐                     | ๙๓.๒๗                     | ๙๔.๔๑                     | ๙๓.๙๗                     | ๙๓.๘๐  | มากที่สุด                     |

| ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะ/ข้อควรปรับปรุง            |  | จำนวน (คน) |
|-----------------------------------------------------------|--|------------|
| ๑. ด้านงานบริการ                                          |  |            |
| ไม่มี                                                     |  |            |
| ๒. ด้านวันและเวลาให้บริการ                                |  |            |
| ไม่มี                                                     |  |            |
| ๓. ด้านสถานที่ให้บริการ                                   |  |            |
| ไม่มี                                                     |  |            |
| ๔. ด้านความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ                   |  |            |
| ไม่มี                                                     |  |            |
| ๕. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ                       |  |            |
| ไม่มี                                                     |  |            |
| ๖. ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ |  |            |
| ไม่มี                                                     |  |            |
| รวม                                                       |  | ๐          |