



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน
ของสำนักงานนโยบายและแผน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2566

สำนักงานนโยบายและแผน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
Office of Natural Resources and
Environmental Policy and Planning.
www.onep.go.th



บทสรุปผู้บริหาร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) โดยคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สผ. ได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สผ. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นและการยอมรับของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของ สผ. ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และนำข้อมูลผลการสำรวจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการดำเนินงานของ สผ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีขอบเขตในการสำรวจฯ ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง (เป้าหมาย) 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการ (หน่วยงานภาครัฐ/เจ้าหน้าที่รัฐ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน (NGOs) ที่รับบริการ 1) ด้านการจัดทำ และขับเคลื่อนนโยบาย แผน มาตรการฯ 2) ด้านการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) 3) ด้านการบริหารกองทุน สิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการประสานความร่วมมือและดำเนินการตามพันธกรณี) และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา องค์กรพัฒนาเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม และ ภาคประชาสังคม/ประชาชน) รวมทั้งสิ้น 161 ตัวอย่าง ซึ่งดำเนินการสำรวจระหว่างในวันที่ 8 มกราคม 2566 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2566

จากการสำรวจฯ พบว่า ร้อยละ 86.96 ทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) โดยทราบว่าดำเนินการเรื่องการจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และรายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อมของประเทศ การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) และบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและศิลปกรรม/มรดกโลก/พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สผ. ในภาพรวม เฉลี่ย (\bar{x}) 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.86 ซึ่งได้รับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด เฉลี่ย (\bar{x}) 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.36 ทั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 12.86 ที่มีความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การใช้บริการของ สผ. ซึ่งมีปัจจัย/สาเหตุ ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ 29.63

สำหรับความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สผ. ในภาพรวม เฉลี่ย (\bar{x}) 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.29 โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ บุคลากรทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เฉลี่ย (\bar{x}) = 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.71 และเห็นว่าภาพลักษณ์ของ สผ. ที่โดดเด่นและเป็นที่ยอมรับ คือ เป็นองค์กรที่โปร่งใส และสำคัญต่อประเทศ ร้อยละ 28.81

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) คือ ควรมีการพัฒนา/ปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพิ่มช่องทางการติดต่อ/สื่อสารกับประชาชนและเครือข่ายความร่วมมือ จัดทำ/ออกแบบ/สื่อสาร กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางต่าง ๆ ของ สผ. ให้มีความชัดเจน สอดคล้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นต้น

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่าง (เป้าหมาย) 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้รับบริการ ประกอบด้วยหน่วยงานภาครัฐ/เจ้าหน้าที่รัฐ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน (NGOs) ที่รับบริการภายใต้ภารกิจหลักของ สผ. ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดทำและขับเคลื่อนนโยบาย แผน มาตรการฯ ด้านการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ด้านการบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม และด้านการประสานความร่วมมือและดำเนินการตามพันธกรณี และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา องค์กรพัฒนาเอกชน ด้านสิ่งแวดล้อม และภาคประชาสังคม/ประชาชน

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) โดยคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สผ. ได้กำหนดประเด็นการสำรวจครอบคลุมการดำเนินงานของ สผ. ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของข้อมูล/การให้บริการ ทำให้ สผ. รับทราบความคิดเห็น ระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค และข้อควรปรับปรุงจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการนำผลการสำรวจฯ มาวิเคราะห์หาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ สผ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และยอมรับ สผ. ต่อไป

คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
กันยายน 2566





สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร

ก

คำนำ

ข

สารบัญ

ค

บทที่ 1 บทนำ

1

1.1 ที่มาและเหตุผล

2

1.2 วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

3

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

3

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4

1.5 วิธีการสำรวจ

4

1.6 แผนการดำเนินงาน

6

บทที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่น

7

ต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ

8

2.2 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่

9

2.3 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงาน

18

2.4 ความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อการดำเนินงาน

30

2.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน

35

บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่น

42

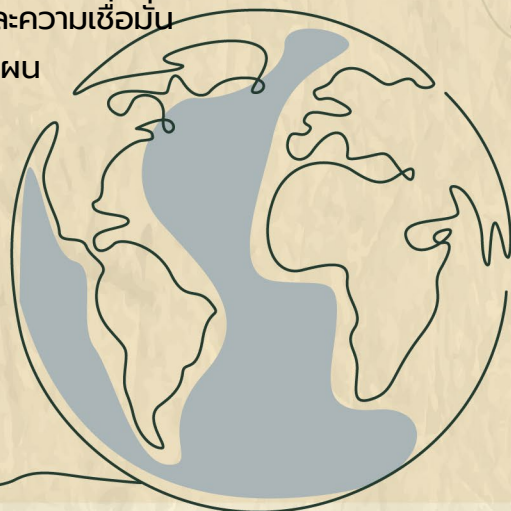
ต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ภาคผนวก

49

แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่น
ต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

50





บทที่ 1

บทนำ





บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและเหตุผล



สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 มีภารกิจในการกำหนดนโยบายและแผนการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม โดยเสนอแนะนโยบายและแผนการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งประสาน การจัดการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมตลอดจนติดตาม ตรวจสอบมาตรการและเงื่อนไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจของประเทศและสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนและคุณภาพชีวิตที่ดี รวมทั้งดำเนินการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและมีความโปร่งใส โดย สผ. ได้เข้าร่วมและดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานแสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานเป็นประจำทุกปี ประกอบกับแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) สผ. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน กำหนดให้มีความเชื่อมั่นของสาธารณชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินผลความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว รวมทั้งแผนพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศ พ.ศ. 2566-2570 และแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาองค์การ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ได้ให้ความสำคัญกับระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ สผ. จึงกำหนดให้มีการสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานของ สผ. ให้ดีขึ้น และเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี และความเป็นเลิศในด้านการบริการ

ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สผ. โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้





1.2 วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2) เพื่อประเมินระดับความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวม
- 3) เพื่อนำสารสนเทศและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงานของให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1) **ขอบเขตด้านเนื้อหา** : ออกแบบและดำเนินการสำรวจ ซึ่งครอบคลุมประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ คือ การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นและการยอมรับของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของ สผ. รวมทั้งวิเคราะห์และจัดทำรายงานสรุปภาพรวมผลการสำรวจ บทสรุปผู้บริหาร พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

2) **ขอบเขตด้านประชากร** : การสำรวจในครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชากร (กลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มเป้าหมาย) 2 กลุ่ม ดังนี้

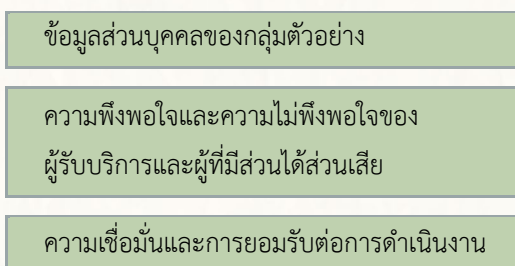
✦ ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานภาครัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน (NGOs) ที่รับบริการภายใต้ภารกิจหลักของ สผ. ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการจัดทำและขับเคลื่อนนโยบาย แผน มาตรการฯ (2) ด้านการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) (3) ด้านการบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม และ (4) ด้านการประสานความร่วมมือและดำเนินการตามพันธกรณี

✦ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา องค์กรพัฒนาเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม และภาคประชาสังคม/ประชาชน

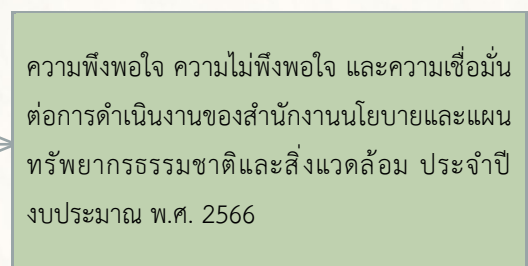
3) **ขอบเขตด้านระยะเวลา** : ดำเนินการออกแบบ สำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานสรุปภาพรวมผลการสำรวจ บทสรุปผู้บริหาร พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงกันยายน 2566 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 303 วัน

4) **ขอบเขตด้านตัวแปร** : ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม





1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ



1) เครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2) ข้อมูลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ การยอมรับ และความเชื่อมั่นที่ได้จากการสำรวจ สามารถสะท้อนความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3) การปรับปรุง/พัฒนา/ออกแบบกระบวนการงาน การบริหารจัดการ และวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ ยอมรับ และเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น

1.5 วิธีการสำรวจ



1) รูปแบบ : สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ด้วยการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยดำเนินการ (1) จัดทำแบบสำรวจในรูปแบบ Survey Online เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นหลัก (2) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยจัดเก็บข้อมูลต่อเนื่องตั้งแต่วันที่ 18 มกราคม - 30 มิถุนายน 2566 และ (3) ประมวล วิเคราะห์ และสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2566

2) กลุ่มตัวอย่าง : กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามขอบเขตประชากรที่ทำการสำรวจ ดังนี้

✦ ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานภาครัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน (NGOs) ที่รับบริการภายใต้ภารกิจหลักของ สผ. ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการจัดทำและขับเคลื่อนนโยบาย แผน มาตรการฯ (2) ด้านการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) (3) ด้านการบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม และ (4) ด้านการประสานความร่วมมือและดำเนินการตามพันธกรณี จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 50 ตัวอย่าง

✦ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา องค์กรพัฒนาเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม และภาคประชาสังคม/ประชาชน จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 50 ตัวอย่าง

โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่เฉพาะเจาะจง ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจทางออนไลน์ด้วย Google forms และสร้างช่องทางการเข้าถึงด้วย QR code พร้อมทั้งเผยแพร่ web link และ QR code ตลอดจนประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตอบแบบสอบถามผ่านทางระบบออนไลน์ช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ: เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสำรวจที่พัฒนาจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ที่ใช้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยปรับปรุงข้อความเพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมการดำเนินงานของ สผ. ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้





ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (รูปแบบช่องทางการติดต่อ/รับบริการ) ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สผ. ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อการดำเนินงานของ สผ. ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบให้เรียงลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ สผ. ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

4) **วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล** : เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจออนไลน์ Google forms ซึ่งทำให้กลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก โดยการเชื่อมโยงเข้าระบบทาง web link หรือ QR code ที่สร้างขึ้น ข้อมูลคำตอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะถูกเก็บรวบรวมผ่านระบบ online ทำให้สะดวกต่อการนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5) **การวิเคราะห์ข้อมูล** : การสำรวจครั้งนี้ ใช้สถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การคิดอัตราร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยค่าเฉลี่ยที่ได้จะนำมาเทียบกับแนวคิดในการแปลความหมายตามเกณฑ์เพื่อทำการประเมิน ดังนี้

ระดับ	ความคิดเห็น	ช่วงคะแนน	ความหมาย
5	มากที่สุด	4.51 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
4	มาก	3.51 – 4.50	เห็นด้วยมาก
3	ปานกลาง	2.51 – 3.50	เห็นด้วยปานกลาง
2	น้อย	1.51 – 2.50	เห็นด้วยน้อย
1	น้อยที่สุด	1.00 – 1.50	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การคำนวณระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยแปลงเป็นค่าร้อยละคิดจากฐานค่าเฉลี่ย 1.00 คิดเป็นร้อยละ 0, ค่าเฉลี่ย 3.00 คิดเป็นร้อยละ 50, ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100

$$\text{สูตรคำนวณ : ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{(\text{ค่าเฉลี่ย}) \times 100}{5}$$





1.6 แผนการดำเนินงาน

แผนงาน/กิจกรรม	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566									
	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ษ.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. ประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สผ. เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานและ (ร่าง) แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566											
2. จัดทำแบบสำรวจฯ ออนไลน์ (Google Forms) ตามข้อมูลที่คณะทำงานฯ ให้ความเห็นชอบ และเชื่อมโยงกับเว็บไซต์หลัก สผ. (www.onep.go.th) และ Facebook (www.facebook.com/onep.gov.th)											
3. เก็บรวบรวมข้อมูล : ประสานผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ตอบแบบสำรวจฯ ออนไลน์											
4. ตรวจสอบคุณภาพ/ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับกลับมา											
5. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล											
6. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สผ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566											





บทที่ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่น
ต่อการดำเนินงาน
ของสำนักงานนโยบายและแผน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม





บทที่ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อ การดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดำเนินการสำรวจออนไลน์ (Google forms) กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ คือ หน่วยงานภาครัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน (NGOs) ที่รับบริการภายใต้ภารกิจหลักของ สผ. ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดทำและขับเคลื่อนนโยบาย แผน มาตรการฯ 2) ด้านการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) 3) ด้านการบริหารกองทุนสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการประสานความร่วมมือและดำเนินการตามพันธกรณี และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา องค์กรพัฒนาเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม และภาคประชาสังคม/ประชาชน ระหว่างวันที่ 18 มกราคม 2566 - 30 มิถุนายน 2566 โดยมีผู้ให้ความร่วมมือ (กลุ่มตัวอย่าง) ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 161 คน โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น 5 ส่วน (2.1 - 2.5) ดังนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	58	36.03
หญิง	102	63.35
เพศทางเลือก (LGBTQ)	1	0.62
รวม	161	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี (Gen Z)	2	1.24
26 - 43 ปี (Gen Y)	65	40.37
44 - 58 ปี (Gen X)	80	49.69
มากกว่า 58 ปีขึ้นไป (Baby Boom)	14	8.70
รวม	161	100.00
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	3.73
ปริญญาตรี	43	26.71
ปริญญาโท	95	59.00
ปริญญาเอก	17	10.56
สูงกว่าปริญญาเอก	0	0
รวม	161	100.00



ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
หน่วยงานภาครัฐ	80	49.69
ภาคธุรกิจ/เอกชน	43	26.71
องค์กรพัฒนาเอกชน	2	1.24
สถาบันการศึกษา/วิจัย	28	17.39
องค์กรต่างประเทศ/ระหว่างประเทศ	0	0
ภาคประชาชน	7	4.35
สื่อมวลชน	1	0.62
รวม	161	100.00
ความเกี่ยวข้อง		
ผู้รับบริการ	74	52.86
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	66	47.14
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 161 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.53 เพศชาย ร้อยละ 36.02 และเพศทางเลือก (LGBTQ) ร้อยละ 0.62 โดยมีช่วงอายุ 44 - 58 ปี (Gen X) มากที่สุด ร้อยละ 49.69 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 26 - 43 ปี ร้อยละ 40.37 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทมากที่สุด ร้อยละ 59.00 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 26.71 และมีสถานภาพส่วนมากเป็นหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 49.69 รองลงมา คือ ภาคธุรกิจ/เอกชน ร้อยละ 26.71 โดยมีความเกี่ยวข้องเป็นผู้รับบริการ ร้อยละ 52.86 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ 47.14

2.2 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่

ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



ตารางที่ 2 การทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การทราบ/ร่วมงาน	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 - 43 (Y)	44 - 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
จำนวนตัวอย่าง (n)	161	58	102	1	2	65	80	14
1. ทราบ/เคยร่วมงาน	86.96	89.66	85.29	100.00	100.00	81.55	88.75	100.00
2. ไม่ทราบ/เคยร่วมงาน*	13.04	10.34	14.71	0	0.00	18.45	11.25	0

การทราบ/ร่วมงาน	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนตัวอย่าง (n)	161	6	43	95	17	74	66
1. ทราบ/เคยร่วมงาน	86.96	33.33	72.09	95.79	94.12	100.00	100.00
2. ไม่ทราบ/เคยร่วมงาน*	13.04	66.67	27.91	4.21	5.88	0	0

หมายเหตุ กรณี ไม่ทราบ/เคยร่วมงาน* ผู้ที่มีการตอบแบบสำรวจ





ตารางที่ 2 การทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ค่าร้อยละ (%)

การทราบ/ร่วมงาน	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
จำนวนตัวอย่าง (n)	161	80	43	2	28	7	1
1. ทราบ/เคยร่วมงาน	86.96	87.50	83.72	100.00	92.86	71.43	100.00
2. ไม่ทราบ/เคยร่วมงาน*	13.04	12.50	16.28	0	7.14	28.57	0

หมายเหตุ กรณี ไม่ทราบ/เคยร่วมงาน* ยุติการตอบแบบสำรวจ

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ร้อยละ 86.96 และไม่ทราบ/ไม่เคยร่วมงาน ร้อยละ 13.04 โดยในกลุ่มที่ไม่ทราบ/ไม่เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ. จะถูกยุติการทำแบบสำรวจทันที

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) กรณีทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.

ค่าร้อยละ (%)

การเข้าร่วมงาน	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
จำนวนตัวอย่าง (n)	384	149	233	2	5	152	182	45
1. การจัดทำนโยบาย และแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และรายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อมของประเทศ	18.23	19.50	17.17	50.00	0	17.10	19.23	20.00
2. บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและศิลปกรรม/มรดกโลก/พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า	13.02	13.40	12.88	0	0	11.18	14.29	15.56
3. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศ	6.77	3.36	8.58	50.00	20.00	7.89	5.49	6.67
4. ความหลากหลายทางชีวภาพ	6.51	7.38	6.01	0	40.00	7.24	5.49	4.44
5. การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)	15.10	13.40	16.30	0	20.00	17.76	14.83	6.67

หมายเหตุ • คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.
• สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก



ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม (สผ.) กรณีทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ. (ต่อ)

ค่าร้อยละ (%)

การเข้าร่วมงาน	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
จำนวนตัวอย่าง (n)	384	2	79	251	52	175	209	384
6. บริหารงานกองทุน สิ่งแวดล้อม	5.21	5.37	5.15	0	20.00	4.61	5.49	4.44
7. สิ่งแวดล้อมชุมชนและ พื้นที่สีเขียว	6.51	8.73	5.15	0	0	5.26	7.69	6.67
8. งานจัดซื้อจัดจ้าง	3.13	2.68	3.43	0	0	2.63	3.30	4.44
9. ความร่วมมือระหว่าง ประเทศด้าน สิ่งแวดล้อม	3.13	4.70	2.15	0	0	3.95	2.75	2.22
10. ด้านกฎหมาย	4.94	4.70	5.15	0	0	7.24	3.30	4.44
11. การประกาศเขตพื้นที่ และมาตรการ คุ้มครองสิ่งแวดล้อม	12.50	14.10	11.59	0	0	10.53	13.74	15.56
12. การพัฒนาระบบ ราชการ	3.13	2.01	3.86	0	0	4.61	2.20	2.22
13. อื่น ๆ	1.82	0.67	2.58	0	0	0	2.20	6.67

การเข้าร่วมงาน	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนตัวอย่าง (n)	384	2	79	251	52	209	175
1. การจัดทำนโยบาย และแผนการบริหาร จัดการทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม และ รายงานสถานการณ์ คุณภาพสิ่งแวดล้อม ของประเทศ	18.23	50.00	18.99	18.33	15.39	16.75	20.00
2. บริหารจัดการ สิ่งแวดล้อมและ ศิลปกรรม/มรดกโลก/ พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์ และเมืองเก่า	13.02	0	11.39	11.55	23.08	11.01	15.43
3. การเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ ของประเทศ	6.77	0	7.60	7.57	1.92	6.22	7.43

หมายเหตุ • คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.
สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก



ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม (สผ.) กรณีทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ. (ต่อ)

ค่าร้อยละ (%)

การเข้าร่วมงาน	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนตัวอย่าง (n)	384	2	79	251	52	209	175
4. ความหลากหลายทางชีวภาพ	6.51	50.00	8.86	5.18	7.69	6.70	6.29
5. การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)	15.10	0	10.13	18.33	7.69	18.66	10.86
6. บริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม	5.21	0	5.06	5.18	5.77	4.78	5.71
7. สิ่งแวดล้อมชุมชนและพื้นที่สีเขียว	6.51	0	6.33	6.37	7.69	7.18	5.71
8. งานจัดซื้อจัดจ้าง	3.13	0	6.33	1.99	3.85	2.87	3.43
9. ความร่วมมือระหว่างประเทศด้านสิ่งแวดล้อม	3.13	0	3.80	2.39	5.77	1.91	4.57
10. ด้านกฎหมาย	4.94	0	5.06	5.58	1.92	6.70	2.86
11. การประกาศเขตพื้นที่และมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม	12.50	0	11.39	12.75	13.46	11.96	13.14
12. การพัฒนาระบบราชการ	3.13	0	5.06	2.79	1.92	2.87	3.43
13. อื่น ๆ	1.82	0	0	1.99	3.85	2.39	1.14

การเข้าร่วมงาน	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
จำนวนตัวอย่าง (n)	384	207	84	8	69	10	6
1. การจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และรายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อมของประเทศ	18.23	19.81	9.53	12.5	24.64	20.00	16.67

หมายเหตุ • คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.
• สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก





ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม (สผ.) กรณีทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ. (ต่อ)

ค่าร้อยละ (%)

การเข้าร่วมงาน	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษาวิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
จำนวนตัวอย่าง (ก)	384	207	84	8	69	10	6
2. บริหารจัดการ สิ่งแวดล้อมและ ศิลปกรรม/มรดกโลก/ พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์ และเมืองเก่า	13.02	14.98	4.76	12.50	20.29	0	0
3. การเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ ของประเทศ	6.77	8.21	3.57	12.50	4.35	10.00	16.67
4. ความหลากหลาย ทางชีวภาพ	6.51	5.80	3.57	25.00	8.69	10.00	16.67
5. การประเมินผลกระทบ สิ่งแวดล้อม (EIA)	15.10	7.73	40.48	12.50	2.90	40.00	16.67
6. บริหารงานกองทุน สิ่งแวดล้อม	5.21	6.28	4.76	0	4.35	0	0
7. สิ่งแวดล้อมชุมชนและ พื้นที่สีเขียว	6.51	7.25	4.76	0	5.79	10.00	16.66
8. งานจัดซื้อจัดจ้าง	3.13	3.86	3.57	0	1.45	0	0
9. ความร่วมมือระหว่าง ประเทศด้าน สิ่งแวดล้อม	3.13	3.86	0	0	4.35	0	16.66
10. ด้านกฎหมาย	4.94	2.90	13.10	12.50	0	10.00	0
11. การประกาศเขตพื้นที่ และมาตรการ คุ้มครองสิ่งแวดล้อม	12.50	13.04	10.71	12.50	15.94	0	0
12. การพัฒนาระบบ ราชการ	3.13	4.83	1.19	0	1.45	0	0
13. อื่น ๆ	1.82	1.45	0	0	5.80	0	0

หมายเหตุ • คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.

- สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

จากตารางที่ 3 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยที่ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ ของ
สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ส่วนใหญ่ ทราบว่า สผ. ดำเนินการการจัดทำ
นโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และรายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อม
ของประเทศ มากที่สุด ร้อยละ 18.23 รองลงมา คือ การดำเนินการเรื่อง การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)
ร้อยละ 15.10 บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและศิลปกรรม/มรดกโลก/พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า





ร้อยละ 13.02 การประกาศเขตพื้นที่และมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 12.50 และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศ ร้อยละ 6.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ความถี่ในการติดต่อ/รับบริการ จากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ค่าร้อยละ (%)

ความถี่	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	52	87	1	2	53	71	14
1. 1 ครั้งต่อปี	4.29	5.77	3.45	0	0	3.77	5.63	0
2. 2-3 ครั้งต่อปี	24.28	25.00	24.14	0	0	30.19	19.72	28.57
3. 4-6 ครั้งต่อปี	29.28	26.92	31.03	0	100.00	20.76	29.58	50.00
4. 7-10 ครั้งต่อปี	9.29	11.54	8.05	0	0	9.43	11.27	0
5. มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	32.86	30.77	33.33	100.00	0	35.85	33.80	21.43

ความถี่	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	2	31	91	16	74	66
1. 1 ครั้งต่อปี	4.29	0.00	6.45	3.30	6.25	4.05	4.54
2. 2-3 ครั้งต่อปี	24.28	50.00	29.03	23.08	18.75	27.03	21.21
3. 4-6 ครั้งต่อปี	29.28	0.00	25.81	31.87	25.00	29.73	28.79
4. 7-10 ครั้งต่อปี	9.29	0.00	6.45	7.69	25.00	10.81	7.58
5. มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	32.86	50.00	32.26	34.06	25.00	28.38	37.88

ความถี่	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	70	36	2	26	5	1
1. 1 ครั้งต่อปี	4.29	4.29	5.56	0	3.85	0	0
2. 2-3 ครั้งต่อปี	24.28	28.57	22.22	0	23.08	0	0
3. 4-6 ครั้งต่อปี	29.28	30	22.22	50	34.61	20	100.00
4. 7-10 ครั้งต่อปี	9.29	10	2.78	0	15.38	20	0
5. มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	32.86	27.14	47.22	50	23.08	60	0

หมายเหตุ คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีการติดต่อ/รับบริการ จากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มากกว่า 10 ครั้งต่อปี มากที่สุด ร้อยละ 32.86 รองลงมา คือ 4-6 ครั้งต่อปี ร้อยละ 29.28 2-3 ครั้งต่อปี ร้อยละ 24.28 7-10 ครั้งต่อปี ร้อยละ 9.29 และ 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 4.29 ตามลำดับ





ตารางที่ 5 สื่อ/ช่องทาง ในการติดต่อและรับบริการจากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ค่าร้อยละ (%)

สื่อ/ช่องทาง ในการติดต่อและรับบริการ	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
จำนวนตัวอย่าง (n)	142	52	89	1	2	55	71	14
1. โทรศัพท์/แฟกซ์	25.35	17.31	30.34	0	0	23.63	21.13	57.15
2. ติดต่อด้วยตนเอง	25.35	32.69	20.22	100.00	50.00	40.00	18.31	0
3. จดหมาย/ หนังสือราชการ	37.33	40.39	35.96	0	50.00	27.27	46.48	28.57
4. อีเมล (e-mail)	7.04	7.69	6.74	0	0	3.64	9.86	7.14
5. อื่น ๆ ได้แก่								
LINE App.	2.82	1.92	3.37	0	0	1.82	4.22	0
Website	1.41	0	2.25	0	0	1.82	0	7.14
Facebook	0.70	0	1.12	0	0	1.82	0	0

สื่อ/ช่องทาง ในการติดต่อและรับบริการ	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนตัวอย่าง (n)	142	2	33	91	16	74	68
1. โทรศัพท์/แฟกซ์	25.35	50.00	24.24	25.28	25.00	28.38	22.06
2. ติดต่อด้วยตนเอง	25.35	50.00	18.18	27.47	25.00	27.03	23.53
3. จดหมาย/ หนังสือราชการ	37.33	0	39.40	37.36	37.50	32.43	42.65
4. อีเมล (e-mail)	7.04	0	9.09	7.69	0.00	9.46	4.41
5. อื่น ๆ ได้แก่							
LINE App.	2.82	0	3.03	2.20	6.25	2.70	2.94
Website	1.41	0	3.03	0	6.25	0	2.94
Facebook	0.70	0	3.03	0	0	0	1.47

สื่อ/ช่องทาง ในการติดต่อและรับบริการ	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
จำนวนตัวอย่าง (n)	142	70	36	2	28	5	1
1. โทรศัพท์/แฟกซ์	25.35	21.43	30.56	0	25.00	40.00	100.00
2. ติดต่อด้วยตนเอง	25.35	25.71	33.33	100.00	14.29	0	0
3. จดหมาย/ หนังสือราชการ	37.33	45.71	22.22	0	39.29	40.00	0
4. อีเมล (e-mail)	7.04	4.29	11.11	0	7.14	20.00	0
5. อื่น ๆ ได้แก่							
LINE App.	2.82	1.43	2.78	0	7.14	0	0
Website	1.41	1.43	0	0	3.57	0	0
Facebook	0.70	0	0	0	3.57	0	0

หมายเหตุ คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.





จากตารางที่ 5 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการติดต่อ/ขอรับบริการจากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผ่านทาง จดหมาย/หนังสือราชการ มากที่สุด ร้อยละ 37.33 รองลงมา คือ โทรศัพท์/แฟกซ์ และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 25.35 และอีเมล (e-mail) ร้อยละ 7.04 ตามลำดับ รวมถึงมีการติดต่อ/ขอรับบริการผ่านช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ LINE App. ร้อยละ 2.82 เว็บไซต์ ร้อยละ 1.41 และ Facebook ร้อยละ 0.70 ตามลำดับ

**ตารางที่ 6 ความคิดเห็นต่อ สื่อ/ช่องทาง ที่สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ควรนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ (3 ลำดับแรก)**

ค่าร้อยละ (%)

สื่อ/ช่องทาง ที่ควรนำมาใช้ประชาสัมพันธ์	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
จำนวนตัวอย่าง (n)	420	156	261	3	6	159	213	42
1. Website	32.86	32.69	32.95	33.33	33.33	33.33	32.39	33.33
2. YouTube	16.19	19.23	14.18	33.33	16.67	15.10	15.96	21.43
3. Facebook	28.57	28.85	28.73	0	33.33	28.93	27.23	33.33
4. Twitter	0.48	0	0.77	0	16.67	0.63	0	0
5. Instagram	0	0	0	0	0	0	0	0
6. e-mail	6.90	5.13	8.05	0	0	6.29	7.98	4.76
7. LINE App.	11.43	11.54	11.49	0	0	10.69	13.62	4.76
8. โทรศัพท์	2.14	0.64	2.68	33.33	0	3.77	0.94	2.39
9. วิทยู	0	0	0	0	0	0	0	0
10. หนังสือพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0	0
11. วารสาร/นิตยสาร	0.95	0.64	1.15	0	0	0.63	1.41	0
12. อื่น ๆ เช่น หนังสือ ราชการ	0.48	1.28	0	0	0	0.63	0.47	0

สื่อ/ช่องทาง ที่ควรนำมาใช้ประชาสัมพันธ์	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนตัวอย่าง (n)	420	6	93	273	48	222	198
1. Website	32.86	33.33	33.33	32.60	33.33	36.04	32.83
2. YouTube	16.19	33.33	19.35	13.19	25	8.56	17.68
3. Facebook	28.57	33.33	30.11	27.84	29.17	35.13	28.79
4. Twitter	0.48	0	1.08	0.36	0	0	0.50
5. Instagram	0	0	0	0	0	0	0
6. e-mail	6.90	0	6.45	8.42	0	6.31	5.05
7. LINE App.	11.43	0	9.68	13.19	6.25	11.71	11.62
8. โทรศัพท์	2.14	0	0	3.30	0	2.25	2.02
9. วิทยู	0	0	0	0	0	0	0
10. หนังสือพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0

หมายเหตุ คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.





ตารางที่ 6 ความคิดเห็นต่อ สื่อ/ช่องทาง ที่สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ควรนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ (3 ลำดับแรก) (ต่อ)

ค่าร้อยละ (%)

สื่อ/ช่องทาง ที่ควรนำมาใช้ประชาสัมพันธ์	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนตัวอย่าง (n)	420	6	93	273	48	222	198
11. วารสาร/นิตยสาร	0.95	0	0	1.10	2.08	0	0.50
12. อื่น ๆ เช่น หนังสือ ราชการ	0.48	0	0	0	4.17	0	1.01

สื่อ/ช่องทาง ที่ควรนำมาใช้ประชาสัมพันธ์	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
จำนวนตัวอย่าง (n)	420	210	108	6	78	15	3
1. Website	32.86	32.86	33.33	33.33	33.34	26.67	33.33
2. YouTube	16.19	16.66	9.26	16.67	25.64	13.33	0
3. Facebook	28.57	29.52	25.00	33.33	32.05	20.00	33.33
4. Twitter	0.48	0.48	0.93	0	0	0	0
5. Instagram	0	0	0	0	0	0	0
6. e-mail	6.90	5.24	12.96	0	0	20.00	33.33
7. LINE App.	11.43	10.00	17.59	0	6.41	20.00	0
8. โทรศัพท์	2.14	3.81	0.93	0	0	0	0
9. วิทยู	0	0	0	0	0	0	0
10. หนังสือพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0
11. วารสาร/นิตยสาร	0.95	0.95	0	16.67	1.28	0	0
12. อื่น ๆ เช่น หนังสือ ราชการ	0.48	0.48	0	0	1.28	0	0

หมายเหตุ คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.

จากตารางที่ 6 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้สำนักงานนโยบายและแผน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานและกิจกรรมของ สผ. ผ่านทางเว็บไซต์
มากที่สุด ร้อยละ 32.86 รองลงมา คือ Facebook ร้อยละ 28.57 YouTube ร้อยละ 16.19 LINE App. ร้อยละ
11.43 e-mail ร้อยละ 6.90 โทรศัพท์ ร้อยละ 2.14 วารสาร/นิตยสาร ร้อยละ 0.95 Twitter และอื่น ๆ ร้อยละ
0.48 ตามลำดับ





2.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน

ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน (S.D.)	ร้อยละ (%)
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	0.71	2.14	7.15	37.86	52.14	4.39	0.77	87.71
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1.43	3.57	7.14	35.00	52.86	4.34	0.87	86.86
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	1.43	1.43	5.00	35.00	57.14	4.45	0.78	89.00
4. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม/เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1.43	0.71	7.86	34.29	55.71	4.42	0.78	88.43
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
5. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	1.43	0.71	7.86	35.00	55.00	4.41	0.78	88.29
6. มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ	1.43	1.43	6.43	25.00	65.71	4.52	0.80	90.43
7. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	2.14	0.71	2.86	25.72	68.57	4.58	0.78	91.57
8. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	1.43	1.43	4.29	25.71	67.14	4.56	0.77	91.14
ด้านช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก								
9. สถานที่ตั้งของหน่วยงานหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก	1.43	1.43	11.43	37.86	47.85	4.29	0.83	85.86
10. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	0.71	3.57	10.00	31.43	54.29	4.35	0.85	87.00
11. การใช้เทคโนโลยี/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	0.71	2.86	7.14	32.86	56.43	4.41	0.80	88.29
12. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและง่ายต่อการเข้าถึง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สผ. Facebook สผ. และ LINE สผ.	0.71	2.14	6.43	32.86	57.86	4.45	0.77	89.00



ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน (S.D.)	ร้อยละ (%)
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)			
ด้านคุณภาพของการให้บริการ								
13. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	2.14	0	3.57	33.57	60.72	4.57	0.76	90.14
14. ได้รับบริการทันต่อตามความต้องการ นำไปใช้งาน	2.14	0	5.72	37.14	55.00	4.43	0.79	88.57
15. การให้บริการที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง	2.14	0.72	5.00	30.00	62.14	4.49	0.81	89.86
16. ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	2.14	0	4.29	37.14	56.43	4.46	0.77	89.14
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของ สผ. ในภาพรวม	1.43	0.71	5.00	32.86	60.00	4.49	0.75	89.86

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย (\bar{x})

ประเด็นความพึงพอใจ	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	52	87	1	2	53	71	14
1. การให้บริการเป็น ระบบและมีขั้นตอน ที่เหมาะสม	4.39	4.38	4.41	2.00	3.50	4.21	4.46	4.79
2. ขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.34	4.35	4.38	1.00	3.50	4.13	4.44	4.79
3. ความเป็นธรรม ของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียม	4.45	4.50	4.46	1.00	3.50	4.19	4.61	4.79
4. ระยะเวลาในการ ให้บริการเหมาะสม/ เป็นไปตามระยะเวลา ที่กำหนด	4.42	4.46	4.43	1.00	3.50	4.21	4.51	4.86
ภาพรวมด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.40	4.42	4.42	1.25	3.50	4.18	4.50	4.80

หมายเหตุ • จำนวนเต็ม = 5

• คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.





ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)

ค่าเฉลี่ย (x̄)

ประเด็นความพึงพอใจ	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนตัวอย่าง (ก)	140	2	31	91	16	74	66
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	4.39	4.00	4.58	4.30	4.56	4.35	4.42
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.34	4.00	4.55	4.25	4.50	4.30	4.39
3. ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	4.45	4.50	4.65	4.35	4.63	4.39	4.52
4. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม/เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.42	4.50	4.58	4.31	4.69	4.36	4.47
ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.40	4.25	4.59	4.30	4.56	4.35	4.45

ประเด็นความพึงพอใจ	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษาวิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
จำนวนตัวอย่าง (ก)	140	70	36	2	26	5	1
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	4.39	4.37	4.33	4.00	4.62	4.20	3.00
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.34	4.43	4.19	4.00	4.50	4.00	2.00
3. ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม	4.45	4.44	4.39	4.00	4.65	4.60	2.00
4. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม/เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.42	4.41	4.31	4.00	4.65	4.40	3.00
ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.40	4.41	4.31	4.00	4.61	4.30	2.50

หมายเหตุ • จำนวนเต็ม = 5

• คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.



จากตารางที่ 8 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น การเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม/เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.43 และการให้บริการเป็นระบบและเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.71 ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.86

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานฯ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ค่าเฉลี่ย (\bar{x})

ประเด็นความพึงพอใจ	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	52	87	1	2	53	71	14
1. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ	4.41	4.48	4.41	1.00	3.50	4.13	4.61	4.64
2. มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ	4.52	4.62	4.51	1.00	3.00	4.28	4.66	4.93
3. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.58	4.63	4.59	1.00	3.00	4.28	4.77	4.93
4. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	4.63	4.55	1.00	3.00	4.34	4.69	4.93
ภาพรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.52	4.59	4.51	1.00	3.13	4.26	4.68	4.86

หมายเหตุ • จำนวนเต็ม = 5

• คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.





ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานฯ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)

ค่าเฉลี่ย (x̄)

ประเด็นความพึงพอใจ	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	2	31	91	16	74	66
1. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น และ น่าเชื่อถือ	4.41	4.50	4.58	4.30	4.75	4.36	4.47
2. มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุขภาพ เต็มใจ ให้บริการ	4.52	4.50	4.65	4.44	4.75	4.45	4.61
3. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.58	4.50	4.65	4.51	4.88	4.46	4.71
4. ให้บริการต่อผู้รับ บริการเหมือนกัน ทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	4.50	4.65	4.49	4.75	4.49	4.64
ภาพรวมด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	4.52	4.50	4.63	4.43	4.78	4.44	4.61

ประเด็นความพึงพอใจ	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	70	36	2	26	5	1
1. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น และ น่าเชื่อถือ	4.41	4.34	4.36	3.50	4.73	4.60	4.00
2. มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุขภาพ เต็มใจ ให้บริการ	4.52	4.50	4.44	3.50	4.81	4.40	4.00

หมายเหตุ • จำนวนเต็ม = 5

• คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.



ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานฯ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)

ค่าเฉลี่ย (\bar{x})

ประเด็นความพึงพอใจ	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
3. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.58	4.56	4.56	3.50	4.88	4.20	3.00
4. ให้บริการต่อผู้รับ บริการเหมือนกัน ทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	4.59	4.50	3.50	4.73	4.40	3.00
ภาพรวมด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	4.52	4.50	4.47	3.50	4.79	4.40	3.50

หมายเหตุ • จำนวนเต็ม = 5

• คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.

จากตารางที่ 9 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.36 โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.57 รองลงมา คือ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.14 และมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.43 ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.29

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานฯ ด้านช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

ค่าเฉลี่ย (\bar{x})

ประเด็นความพึงพอใจ	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	52	87	1	2	53	71	14
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน หาง่ายและเดินทาง มาติดต่อได้สะดวก	4.29	4.27	4.30	5.00	3.50	4.23	4.31	4.57
2. มีสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	4.35	4.33	4.39	2.00	3.50	4.21	4.39	4.79

หมายเหตุ • จำนวนเต็ม = 5

• คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.





ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานฯ ด้านช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ค่าเฉลี่ย (x̄)

ประเด็นความพึงพอใจ	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
3. การใช้เทคโนโลยี/ อุปกรณ์/ระบบ ในการให้บริการ ทันสมัย และทำให้ เกิดความสะดวก มากขึ้น	4.41	4.35	4.48	2.00	3.50	4.25	4.51	4.71
4. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลายและง่าย ต่อการเข้าถึง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สผ. Facebook สผ. และ LINE สผ.	4.45	4.44	4.45	5.00	3.50	4.30	4.52	4.79
ภาพรวมด้านช่องทางการให้ บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	4.38	4.41	3.50	3.50	4.25	4.43	4.71

ประเด็นความพึงพอใจ	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	2	31	91	16	74	66
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน หาง่ายและเดินทาง มาติดต่อได้สะดวก	4.29	3.50	4.39	4.29	4.25	4.20	4.39
2. มีสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	4.35	4.50	4.45	4.33	4.25	4.38	4.32
3. การใช้เทคโนโลยี/ อุปกรณ์/ระบบ ในการให้บริการ ทันสมัย และทำให้ เกิดความสะดวก มากขึ้น	4.41	4.50	4.58	4.33	4.56	4.42	4.41
4. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลายและง่าย ต่อการเข้าถึง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สผ. Facebook สผ. และ LINE สผ.	4.45	4.50	4.55	4.38	4.63	4.41	4.50
ภาพรวมด้านช่องทางการให้ บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	4.25	4.49	4.33	4.42	4.35	4.41

หมายเหตุ • จำนวนเต็ม = 5
• คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.



ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานฯ ด้านช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ค่าเฉลี่ย (\bar{x})

ประเด็นความพึงพอใจ	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	70	36	2	26	5	1
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน หาง่ายและเดินทาง มาติดต่อได้สะดวก	4.29	4.36	4.28	4.00	4.23	4.20	3.00
2. มีสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	4.35	4.37	4.31	4.00	4.35	4.80	3.00
3. การใช้เทคโนโลยี/ อุปกรณ์/ระบบ ในการให้บริการ ทันสมัย และทำให้ เกิดความสะดวก มากขึ้น	4.41	4.49	4.29	4.00	4.50	4.60	3.00
4. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลายและ ง่ายต่อการเข้าถึง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สผ. Facebook สผ. และ LINE สผ.	4.45	4.54	4.28	4.00	4.50	4.60	3.00
ภาพรวมด้านช่องทางการให้ บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	4.44	4.29	4.00	4.39	4.55	3.00

หมายเหตุ • จำนวนเต็ม = 5

• คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.

จากตารางที่ 10 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ด้านช่องทางการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.54 โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและง่ายต่อการเข้าถึง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สผ. Facebook สผ. และ LINE สผ. มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมา คือ การใช้เทคโนโลยี/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.41 คิดเป็น ร้อยละ 88.29 และมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.86





ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานฯ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย (x̄)

ประเด็นความพึงพอใจ	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	52	87	1	2	53	71	14
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.57	4.54	4.53	1.00	3.50	4.26	4.65	4.86
2. ได้รับการทันต่อตามความต้องการนำไปใช้งาน	4.43	4.48	4.44	1.00	3.50	4.25	4.54	4.71
3. การให้บริการที่ได้รับความครบถ้วนถูกต้อง	4.49	4.58	4.48	1.00	3.50	4.26	4.65	4.71
4. ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	4.46	4.48	4.48	1.00	3.50	4.23	4.59	4.79
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	4.47	4.52	4.48	1.00	3.50	4.25	4.61	4.77

ประเด็นความพึงพอใจ	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	2	31	91	16	74	66
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.57	4.00	4.68	4.43	4.69	4.49	4.53
2. ได้รับการทันต่อตามความต้องการนำไปใช้งาน	4.43	4.00	4.58	4.38	4.44	4.41	4.45
3. การให้บริการที่ได้รับความครบถ้วนถูกต้อง	4.49	4.00	4.61	4.42	4.75	4.49	4.50
4. ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	4.46	4.00	4.61	4.36	4.75	4.43	4.48
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	4.47	4.00	4.62	4.40	4.66	4.45	4.49

หมายเหตุ • จำนวนเต็ม = 5

• คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.





ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานฯ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ค่าเฉลี่ย (\bar{x})

ประเด็นความพึงพอใจ	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	70	36	2	26	5	1
1. ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.57	4.47	4.50	4.00	4.65	4.60	4.00
2. ได้รับการทันต่อตามความต้องการนำไปใช้งาน	4.43	4.43	4.33	4.00	4.58	4.60	4.00
3. การให้บริการที่ได้รับมีความครบถ้วนถูกต้อง	4.49	4.49	4.44	4.00	4.62	4.60	4.00
4. ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	4.46	4.46	4.42	4.00	4.65	4.20	3.00
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	4.47	4.46	4.42	4.00	4.63	4.50	3.75

หมายเหตุ • จำนวนเต็ม = 5

• ค่าตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.

จากตารางที่ 11 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.43 โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ได้รับการตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.14 รองลงมา คือ การบริการที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.86 และข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.14 ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ ได้รับการทันต่อตามความต้องการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.57

ตารางที่ 12 ปัจจัย/สาเหตุ ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การใช้บริการ ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด

ค่าร้อยละ (%)

ปัจจัย/สาเหตุ ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	52	87	1	2	53	71	14
1. ไม่มี	87.14	86.54	88.51	0	50.00	84.91	88.73	92.86
2. มี	12.86	13.46	11.49	100.00	50.00	15.09	11.27	7.14

หมายเหตุ ค่าตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.





ตารางที่ 12 ปัจจัย/สาเหตุ ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การใช้บริการ ของสำนักงานนโยบาย
และแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด (ต่อ)

ค่าร้อยละ (%)

ปัจจัย/สาเหตุ ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
2. มี	12.86	13.46	11.49	100.00	50.00	15.09	11.27	7.14
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	18.52	18.18	14.29	50.00	0	23.08	14.29	0
ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	29.63	18.18	35.71	50.00	100.00	23.08	21.43	100.00
ด้านช่องทาง การให้บริการ/ สิ่งอำนวยความสะดวก	25.93	27.27	28.57	0	0	23.08	28.57	0
ด้านคุณภาพข้อมูล/ การให้บริการ	22.22	27.27	21.43	0	0	15.38	28.57	0
อื่น ๆ	3.70	9.10	0	0	0	15.38	7.14	0

ปัจจัย/สาเหตุ ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	2	31	91	16	74	66
1. ไม่มี	87.14	0	93.55	85.71	93.75	87.84	86.36
2. มี	12.86	100	6.45	14.29	6.25	12.16	13.64
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	18.52	14.29	25.00	20.00	0	9.09	28.57
ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	29.63	28.57	50.00	26.67	0	45.45	21.43
ด้านช่องทาง การให้บริการ/ สิ่งอำนวยความสะดวก	25.93	28.57	0	33.33	0	9.09	28.57
ด้านคุณภาพข้อมูล/ การให้บริการ	22.22	28.57	25.00	13.33	100.00	36.37	14.29
อื่น ๆ	3.70	0	0	6.67	0	0	7.14

ปัจจัย/สาเหตุ ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	70	36	2	26	5	1
1. ไม่มี	87.14	90.00	80.56	50.00	96.15	60.00	100.00
2. มี	12.86	10.00	19.44	50.00	3.85	40.00	0

หมายเหตุ คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.





ตารางที่ 12 ปัจจัย/สาเหตุ ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การใช้บริการ ของสำนักงานนโยบาย
และแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด (ต่อ)

ค่าร้อยละ (%)

ปัจจัย/สาเหตุ ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษาวิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
2. มี	12.86	10.00	19.44	50.00	3.85	40.00	0
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	18.52	25.00	0	0	33.33	20.00	0
ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	29.63	25.00	16.67	100.00	33.33	40.00	0
ด้านช่องทาง การให้บริการ/ สิ่งอำนวยความสะดวก	25.93	16.67	50.00	0	33.33	20.00	0
ด้านคุณภาพข้อมูล/ การให้บริการ	22.22	33.33	16.67	0	0	20.00	0
อื่น ๆ	3.70	0	16.67	0	0	0	0

หมายเหตุ คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.

จากตารางที่ 12 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 87.14 ไม่มีความไม่พึงพอใจ
ต่อการปฏิบัติงาน/การใช้บริการ ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีเพียง
ร้อยละ 12.86 ที่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลากรที่ให้บริการ
ร้อยละ 29.63 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 25.93 คุณภาพของข้อมูล/
การให้บริการ ร้อยละ 22.22 และกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 18.52 ตามลำดับ รวมทั้งเห็นว่า
คณะกรรมการผู้ชำนาญการพิจารณารายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (คชก.) ที่ร่วมในกระบวนการพิจารณา
รายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) เป็นปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.70



2.4 ความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อการดำเนินงาน

ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



ตารางที่ 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน (S.D.)	ร้อยละ (%)
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)			
1. นโยบาย แผน และมาตรการ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมของ สผ. สามารถส่งผลต่อ การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน	1.43	2.86	5.71	29.29	60.71	4.45	0.84	89.00
2. กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน มีความถูกต้อง และเชื่อถือได้	1.44	2.14	5.00	30.71	60.71	4.47	0.81	89.43
3. บุคลากรทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	2.14	0.71	6.43	22.86	67.86	4.54	0.82	90.71
4. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ ทำงาน อย่างมืออาชีพ	2.14	1.43	5.71	31.43	59.29	4.44	0.84	88.86
5. สผ. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม และความคิดเห็นของประชาชน	2.14	1.43	5.71	30.00	60.72	4.46	0.84	89.14
ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม	2.14	0.71	5.00	32.86	59.29	4.46	0.81	89.29

ค่าเฉลี่ย (\bar{X})

ประเด็นความเชื่อมั่น	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	52	87	1	2	53	71	14
1. นโยบาย แผน และมาตรการ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม ของ สผ. สามารถ ส่งผลต่อการพัฒนา ประเทศอย่างยั่งยืน	4.45	4.48	4.46	2.00	2.50	4.26	4.59	4.71
2. กระบวนการ/ขั้นตอน การดำเนินงาน มีความถูกต้อง และเชื่อถือได้	4.47	4.50	4.48	2.00	2.50	4.28	4.59	4.86
3. บุคลากรทำงาน ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถ ตรวจสอบได้	4.54	4.63	4.52	1.00	2.50	4.28	4.70	4.93

หมายเหตุ • จำนวนเต็ม = 5

• คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.





ตารางที่ 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากร
ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ค่าเฉลี่ย (x̄)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
4. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญทำงานอย่างมืออาชีพ	4.44	4.48	4.46	1.00	2.50	4.28	4.59	4.57
5. สผ. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและความคิดเห็นของประชาชน	4.46	4.48	4.48	1.00	3.00	4.25	4.61	3.57
ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.46	4.52	4.47	1.00	3.00	4.28	4.61	4.64

ประเด็นความเชื่อมั่น	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนตัวอย่าง (n)	140	2	31	91	16	74	66
1. นโยบาย แผน และมาตรการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของ สผ. สามารถส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน	4.45	5.00	4.58	4.34	4.75	4.42	4.48
2. กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานมีความถูกต้องและเชื่อถือได้	4.47	4.50	4.55	4.41	4.94	4.45	4.50
3. บุคลากรทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	4.54	4.50	4.68	4.46	4.69	4.50	4.58
4. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญทำงานอย่างมืออาชีพ	4.44	4.50	4.58	4.37	4.56	4.38	4.52
5. สผ. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและความคิดเห็นของประชาชน	4.46	4.50	4.48	4.42	3.63	4.45	4.47
ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม	4.46	4.50	4.58	4.41	4.56	4.41	4.53

หมายเหตุ • จำนวนเต็ม = 5

• คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ค่าเฉลี่ย (\bar{x})

ประเด็นความเชื่อมั่น	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษาวิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
จำนวนตัวอย่าง (ก)	140	70	36	2	26	5	1
1. นโยบาย แผน และมาตรการ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ของ สผ. สามารถส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน	4.45	4.50	4.36	3.00	4.62	4.40	2.00
2. กระบวนการ/ขั้นตอน การดำเนินงาน มีความถูกต้อง และเชื่อถือได้	4.47	4.49	4.42	3.00	4.65	4.40	3.00
3. บุคลากรทำงาน ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	4.54	4.53	4.50	3.00	4.73	4.60	3.00
4. บุคลากรมี ความเชี่ยวชาญ ทำงานอย่างมืออาชีพ	4.44	4.43	4.33	3.00	4.73	4.20	4.00
5. สผ. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและความคิดเห็น ของประชาชน	4.46	4.44	4.39	3.00	3.88	4.80	3.00
ระดับความเชื่อมั่น ในภาพรวม	4.46	4.44	4.44	3.00	4.65	4.60	3.00

หมายเหตุ • จำนวนเต็ม = 5

• ค่าตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.

จากตารางที่ 13 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.29 โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ บุคลากรทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.71 รองลงมา คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานมีความถูกต้อง และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.43 สผ. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและความคิดเห็นของประชาชน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.14 นโยบาย แผน และมาตรการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ของ สผ. สามารถส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ





ส่วนประเด็นที่มีความเชื่อมั่นน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ ทำงานอย่างมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย (x̄) = 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.86

ตารางที่ 14 ภาพลักษณ์ของ “สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม”

ค่าร้อยละ (%)

ภาพลักษณ์	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
จำนวนตัวอย่าง (n)	420	156	261	3	6	159	213	42
1. ทำประโยชน์และสำคัญต่อประเทศ	28.81	29.49	28.74	0.00	0.00	25.16	31.46	33.33
2. มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม	20.95	25.64	18.39	0.00	16.67	15.73	23.47	28.57
3. มุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลการปฏิบัติงาน	18.57	19.87	18.01	0.00	33.33	20.13	16.43	21.43
4. มีความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ	12.14	11.54	12.64	0.00	16.67	16.98	10.33	2.38
5. ให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาค	8.57	8.97	8.43	0.00	33.33	4.40	10.33	11.91
6. โปร่งใส เปิดเผยไม่ปกปิด	7.86	3.85	10.34	0.00	0.00	10.69	7.04	2.38
7. มีปัญหาด้านการบริหารงาน	1.43	0.00	1.92	33.33	0.00	3.14	0.47	0.00
7. มีหรือถูกการเมืองแทรกแซง	1.43	0.64	1.53	33.33	0.00	3.14	0.47	0.00
9. อื่น ๆ	0.24	0.00	0.00	33.34	0.00	0.63	0.00	0.00

ประเด็นความเชื่อมั่น	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนตัวอย่าง (n)	420	6	93	273	48	222	198
1. ทำประโยชน์และสำคัญต่อประเทศ	28.81	16.67	30.11	27.84	33.33	30.18	29.80
2. มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม	20.95	0.00	22.58	18.68	33.33	25.23	24.75
3. มุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลการปฏิบัติงาน	18.57	16.67	19.35	19.41	12.50	10.36	18.69
4. มีความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ	12.14	33.33	13.98	11.35	10.42	14.41	10.60
5. ให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาค	8.57	16.67	8.60	8.79	6.25	7.21	6.57



หมายเหตุ • คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.
• เรียงลำดับ 1 – 3 โดย 1=มากที่สุด 2 และ 3 รองลงมา



ตารางที่ 14 ภาพลักษณ์ของ “สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” (ต่อ)

ค่าร้อยละ (%)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. โปร่งใส เปิดเผย ไม่ปกปิด	7.86	16.66	5.38	9.16	4.17	8.56	6.57
7. มีปัญหาด้าน การบริหารงาน	1.43	0.00	0.00	2.20	0.00	2.70	1.01
7. มีหรือถูกการเมือง แทรกแซง	1.43	0.00	0.00	2.20	0.00	1.35	1.51
9. อื่น ๆ	0.24	0.00	0.00	0.37	0.00	0.00	0.50

ภาพลักษณ์	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
จำนวนตัวอย่าง (n)	420	210	108	6	78	15	3
1. ทำประโยชน์และ สำคัญต่อประเทศ	28.81	29.05	25.92	16.67	32.05	33.33	33.33
2. มุ่งเน้นการสร้าง เครือข่ายและ การมีส่วนร่วมฯ	20.95	25.24	5.56	16.67	30.77	20.00	33.33
3. มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ในผลการปฏิบัติงาน	18.57	17.62	21.29	33.33	16.67	20.00	0.00
4. มีความเชี่ยวชาญ อย่างมืออาชีพ	12.14	10.48	18.52	0.00	6.41	20.00	33.34
5. ให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค	8.57	5.24	14.81	33.33	8.97	0.00	0.00
6. โปร่งใส เปิดเผย ไม่ปกปิด	7.86	8.10	12.04	0.00	2.57	6.67	0.00
7. มีปัญหา ด้านการบริหารงาน	1.43	1.90	0.93	0.00	1.28	0.00	0.00
7. มีหรือถูกการเมือง แทรกแซง	1.43	1.90	0.93	0.00	1.28	0.00	0.00
9. อื่น ๆ	0.24	0.48	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

หมายเหตุ • คำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ ทราบ/เคยร่วมงาน ตามภารกิจ/หน้าที่ของ สผ.

• เรียงลำดับ 1 – 3 โดย 1=มากที่สุด 2 และ 3 รองลงมา

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่คิดว่าภาพลักษณ์ของ “สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” คือ เป็นองค์กรที่ทำประโยชน์และสำคัญต่อประเทศ ร้อยละ 28.81 รองลงมา คือ เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมฯ ร้อยละ 20.95 มุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 18.57 และมีความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ ร้อยละ 12.14 ตามลำดับ





2.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ สผ.

ตารางที่ 15 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ค่าร้อยละ (%)

ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
จำนวนตัวอย่าง (n)	33	13	20	0	1	7	20	5
1. ควรมีการพัฒนา/ ปรับปรุงการทำงาน อย่างต่อเนื่อง	15.16	15.39	15.00	0	0	14.286	20.00	0
2. เพิ่มช่องทาง การติดต่อ/สื่อสาร กับประชาชนและ เครือข่ายความร่วมมือ	12.12	15.39	10.00	0	0	0	15.00	20.00
มีระบบการบริหาร จัดการ/มาตรฐานการ ทำงานที่ดี	12.12	7.69	15.00	0	0	14.286	15.00	0
จัดทำ/ออกแบบ/ สื่อสาร กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทาง ต่าง ๆ ของ สผ. ให้มี ความชัดเจน สอดคล้อง และเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน	12.12	7.69	15.00	0	0	28.57	10.00	0
5. จัดสรรงบประมาณ ที่เพียงพอต่อการ กระจายให้เครือข่าย/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	6.06	15.39	0	0	0	14.286	5.00	0
ควรกระจายอำนาจ/ ภารกิจและ งบประมาณ เพื่อให้ เกิดการปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	6.06	0	10.00	0	0	0	0	40.00
ควรมอบหมายภาระ งานที่ชัดเจนให้กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	6.06	7.69	5.00	0	0	0	10.00	0
มีการทำงาน ที่มุ่งเน้นประชาชน ทำคุณประโยชน์กับ ประเทศ	6.06	7.69	5.00	0	0	0	10.00	0

หมายเหตุ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น





ตารางที่ 15 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ค่าร้อยละ (%)

ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม	เพศ			อายุ (ปี)			
		ชาย	หญิง	LGBTQ	ต่ำกว่า 26 (Z)	26 – 43 (Y)	44 – 58 (X)	มากกว่า 58 (B)
9. ปรับปรุงคณะกรรมการ ผู้ชำนาญการพิจารณา รายงานการประเมิน ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (คชก.) ให้มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม	3.03	7.69	0	0	0	14.286	0	0
เพิ่มการทำงานเชิงรุก	3.03	0	5.00	0	0	0	0	20.00
จัดทำผลงานโดดเด่น เพื่อเป็นแนวทาง การดำเนินงานแก่ หน่วยงานอื่น ๆ	3.03	0	5.00	0	0	0	5.00	0
ควรมีการนิเทศ ติดตามและ ประเมินผลหน่วยงาน ส่วนภูมิภาค	3.03	7.69	0	0	0	0	5.00	0
เพิ่มการเผยแพร่ ข้อมูลทางวิชาการ คำแนะนำ สถานการณ์ และประเด็นปัญหา สิ่งแวดล้อมที่เป็น ปัจจุบัน	3.03	0	5.00	0	0	14.286	0	0
ผู้ให้บริการควรมี บุคลิกภาพที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีทักษะการใช้ ภาษาเชิงบวก สามารถแนะนำผู้ที่มา ผู้ติดต่ออย่างสุภาพ	3.03	0	5.00	0	100	0	0	0
เร่งรัด/พัฒนา ผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ที่มี คุณภาพและทันสมัย	3.03	0	5.00	0	0	0	0	20.00
ควรมีการกำหนดพื้นที่ ร่วมกันระหว่าง ส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค	3.03	7.69	0	0	0	0	5.00	0

หมายเหตุ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น





ตารางที่ 15 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ค่าร้อยละ (%)

ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนตัวอย่าง (n)	33	0	6	18	9	16	17
1. ควรมีการพัฒนา/ ปรับปรุงการทำงาน อย่างต่อเนื่อง	15.16	0	16.66	22.23	0	18.75	11.77
2. เพิ่มช่องทาง การติดต่อ/สื่อสาร กับประชาชนและ เครือข่ายความร่วมมือ	12.12	0	0	16.67	11.11	6.25	17.64
มีระบบการบริหาร จัดการ/มาตรฐานการ ทำงานที่ดี	12.12	0	16.66	16.67	0.00	12.50	11.77
จัดทำ/ออกแบบ/ สื่อสาร กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทาง ต่าง ๆ ของ สผ. ให้มี ความชัดเจน สอดคล้อง และเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน	12.12	0	16.66	11.12	11.11	25.00	0
5. จัดสรรงบประมาณ ที่เพียงพอต่อการ กระจายให้เครือข่าย/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	6.06	0	0	0	22.23	6.25	5.88
ควรกระจายอำนาจ/ ภารกิจและ งบประมาณ เพื่อให้ เกิดการปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	6.06	0	16.66	0	11.11	0	11.77
ควรมอบหมายภาระ งานที่ชัดเจนให้กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	6.06	0	0	5.56	11.11	6.25	5.88
มีการทำงาน ที่มุ่งเน้นประชาชน ทำคุณประโยชน์กับ ประเทศ	6.06	0	0	5.56	11.11	0	11.77

หมายเหตุ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น





ตารางที่ 15 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ค่าร้อยละ (%)

ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม	การศึกษา				สถานภาพ	
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
9. ปรับปรุงคณะกรรมการ ผู้ชำนาญการพิจารณา รายงานการประเมิน ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (คชก.) ให้มี ประสิทธิภาพและ เหมาะสม	3.03	0	0	5.56	0	0	5.88
เพิ่มการทำงานเชิงรุก	3.03	0	0	5.56	0	0	5.88
จัดทำผลงานโดดเด่น เพื่อเป็นแนวทาง การดำเนินงานแก่ หน่วยงานอื่น ๆ	3.03	0	0	0	11.11	0	5.88
ควรมีการนิเทศ ติดตามและ ประเมินผลหน่วยงาน ส่วนภูมิภาค	3.03	0	16.66	0	0	6.25	0
เพิ่มการเผยแพร่ ข้อมูลทางวิชาการ คำแนะนำ สถานการณ์ และประเด็นปัญหา สิ่งแวดล้อมที่เป็น ปัจจุบัน	3.03	0	0	5.56	0	6.25	0
ผู้ให้บริการควรมี บุคลิกภาพที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีทักษะการใช้ ภาษาเชิงบวก สามารถแนะนำผู้ที่มา ผู้ติดต่ออย่างสุภาพ	3.03	0	16.66	0	0	0	5.88
เร่งรัด/พัฒนา ผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ที่มี คุณภาพและทันสมัย	3.03	0	0	5.56	0	6.25	0
ควรมีการกำหนดพื้นที่ ร่วมกันระหว่าง ส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค	3.03	0	0	0	11.11	6.25	0

หมายเหตุ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น





ตารางที่ 15 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ค่าร้อยละ (%)

ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาครัฐกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
จำนวนตัวอย่าง (n)	33	16	9	1	6	1	0
1. ควรมีการพัฒนา/ ปรับปรุงการทำงาน อย่างต่อเนื่อง	15.16	18.75	11.11	0	0	100.00	0
2. เพิ่มช่องทาง การติดต่อ/สื่อสาร กับประชาชนและ เครือข่ายความร่วมมือ	12.12	6.25	11.11	0	33.32	0	0
มีระบบการบริหาร จัดการ/มาตรฐานการ ทำงานที่ดี	12.12	18.75	11.11	0	0	0	0
จัดทำ/ออกแบบ/ สื่อสาร กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทาง ต่าง ๆ ของ สผ. ให้มี ความชัดเจน สอดคล้อง และเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน	12.12	0	33.34	0	16.67	0	0
5. จัดสรรงบประมาณ ที่เพียงพอต่อการ กระจายให้เครือข่าย/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	6.06	6.25	0	0	16.67	0	0
ควรกระจายอำนาจ/ ภารกิจและ งบประมาณ เพื่อให้ เกิดการปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	6.06	6.25	0	0	16.67	0	0
ควรมอบหมายภาระ งานที่ชัดเจนให้กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	6.06	12.50	0	0	0.00	0	0
มีการทำงาน ที่มุ่งเน้นประชาชน ทำคุณประโยชน์กับ ประเทศ	6.06	6.25	0	0	16.67	0	0

หมายเหตุ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น





ตารางที่ 15 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ค่าร้อยละ (%)

ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม	สถานภาพ (หน่วยงาน)					
		หน่วยงานภาครัฐ	ภาคธุรกิจ/เอกชน	องค์กรพัฒนาเอกชน	สถาบันการศึกษา/วิจัย	ภาคประชาชน	สื่อมวลชน
9. ปรับปรุงคณะกรรมการ ผู้ชำนาญการพิจารณา รายงานการประเมิน ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (ศชก.) ให้มี ประสิทธิภาพและ เหมาะสม	3.03	0	11.11	0	0	0	0
เพิ่มการทำงานเชิงรุก	3.03	6.25	0	0	0	0	0
จัดทำผลงานโดดเด่น เพื่อเป็นแนวทาง การดำเนินงานแก่ หน่วยงานอื่น ๆ	3.03	6.25	0	0	0	0	0
ควรมีการนิเทศ ติดตามและ ประเมินผลหน่วยงาน ส่วนภูมิภาค	3.03	6.25	0	0	0	0	0
เพิ่มการเผยแพร่ ข้อมูลทางวิชาการ คำแนะนำ สถานการณ์ และประเด็นปัญหา สิ่งแวดล้อมที่เป็น ปัจจุบัน	3.03	0	0	100.00	0	0	0
ผู้ให้บริการควรมี บุคลิกภาพที่อึดอ้อม แจ่มใส มีทักษะการใช้ ภาษาเชิงบวก สามารถแนะนำผู้ที่มา ผู้ติดต่ออย่างสุภาพ	3.03	0	11.11	0	0	0	0
เร่งรัด/พัฒนา ผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ที่มี คุณภาพและทันสมัย	3.03	0	11.11	0	0	0	0
ควรมีการกำหนดพื้นที่ ร่วมกันระหว่าง ส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค	3.03	6.25	0	0	0	0	0

หมายเหตุ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น





จากตารางที่ 15 แสดงให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ว่า สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ควรมีการพัฒนา/ปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 15.16 รองลงมา คือ เพิ่มช่องทางการติดต่อ/สื่อสาร กับประชาชนและเครือข่ายความร่วมมือ จัดทำ/ออกแบบ/สื่อสาร กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางต่าง ๆ ของ สผ. ให้มีความชัดเจน สอดคล้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความเห็นว่า สผ. มีระบบการบริหารจัดการ/มาตรฐานการทำงานที่ดี ร้อยละ 12.12 เป็นต้น





บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน
ของสำนักงานนโยบายและแผน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม





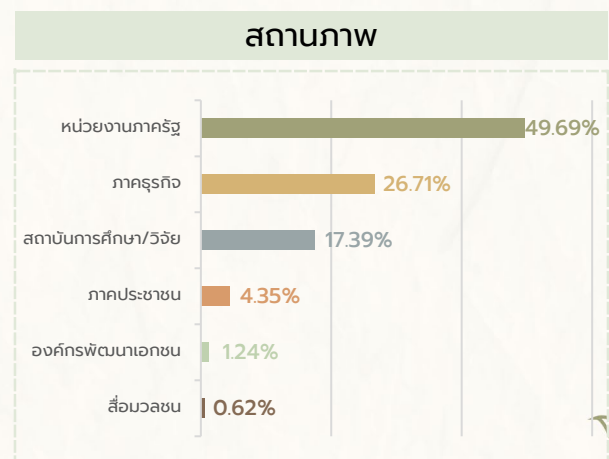
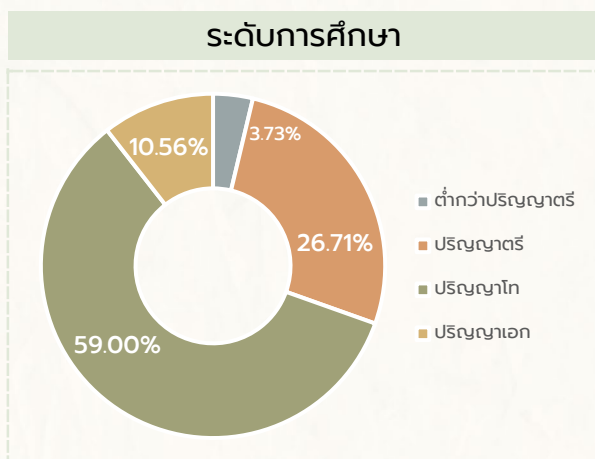
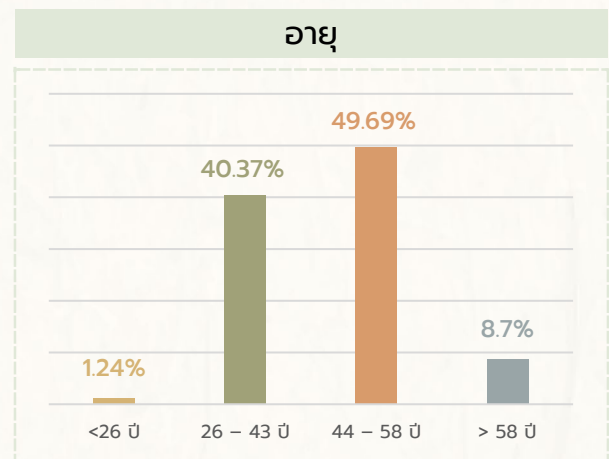
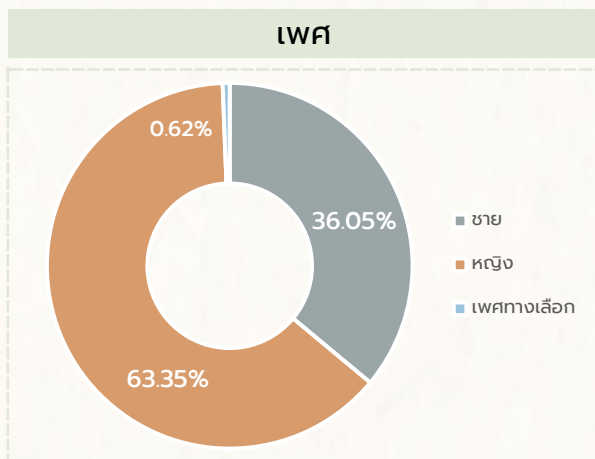
บทที่ 3

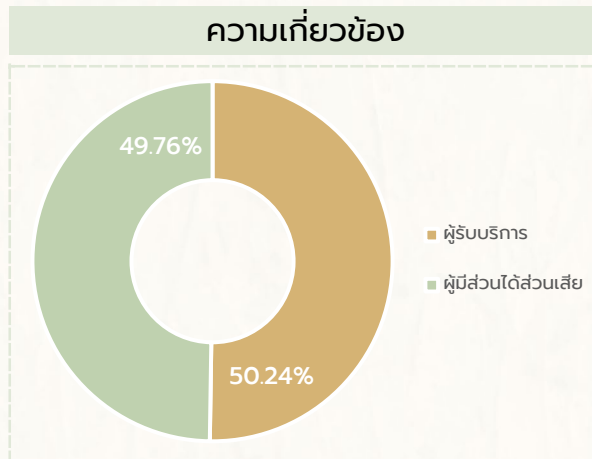
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อ การดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบาย
และแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระหว่างวันที่ 18 มกราคม 2566
- 30 มิถุนายน 2566 สรุปได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ

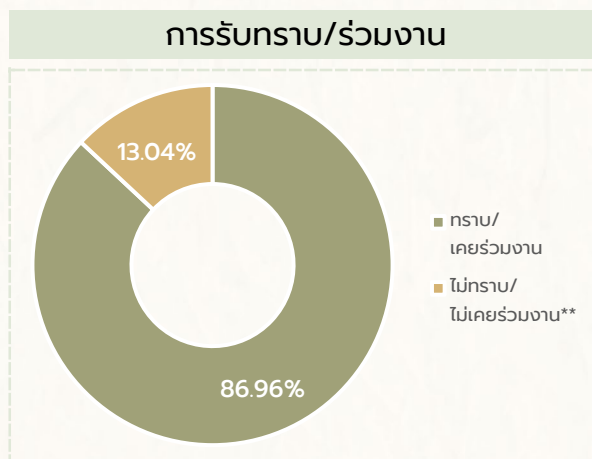
กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 161 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.35 เพศชาย ร้อยละ 36.03
และเพศทางเลือก (LGBTQ) ร้อยละ 0.62 โดยมีช่วงอายุ 44-58 ปี (Gen X) มากที่สุด ร้อยละ 49.69 รองลงมา คือ
26-43 ปี (Gen Y) ร้อยละ 40.37 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทมากที่สุด ร้อยละ 59.00 รองลงมา คือ ระดับ
ปริญญาตรี ร้อยละ 26.71 และมีสถานภาพส่วนมากเป็นหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 49.69 รองลงมา คือ ภาคธุรกิจ/
เอกชน ร้อยละ 26.71 โดยมีความเกี่ยวข้องเป็นผู้รับบริการ ร้อยละ 52.86 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ 47.14



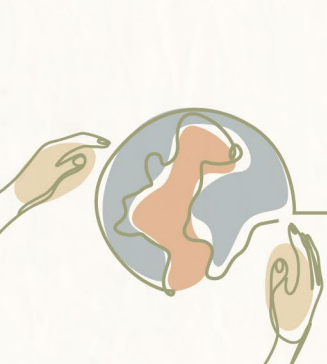


ส่วนที่ 2 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานนโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สนพ.) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ ของ สนพ. ร้อยละ 86.96 โดยทราบว่า สนพ. ดำเนินการการจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และรายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อมของประเทศ มากที่สุด ร้อยละ 18.23 รองลงมา คือ การดำเนินการเรื่องการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ร้อยละ 15.10 บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและศิลปกรรม/มรดกโลก/พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่าร้อยละ 13.02 การประกาศเขตพื้นที่และมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 12.50 และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศ ร้อยละ 6.77 ตามลำดับ

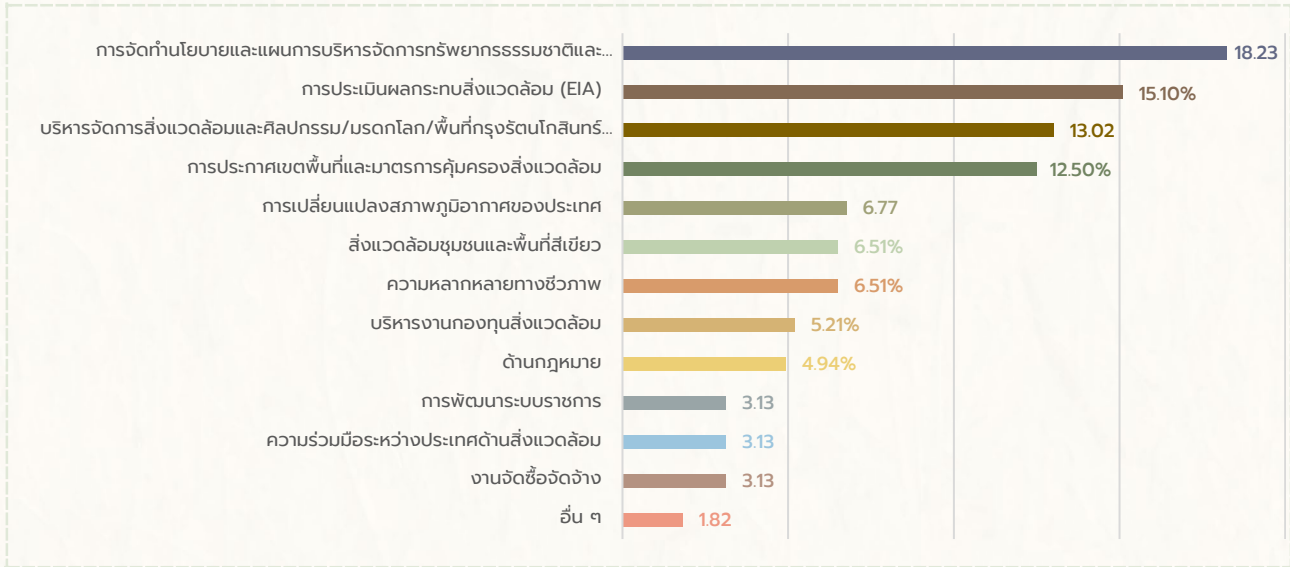


**ไม่ทราบ/ไม่เคยร่วมงาน—— (ยุติการตอบแบบสอบถาม)



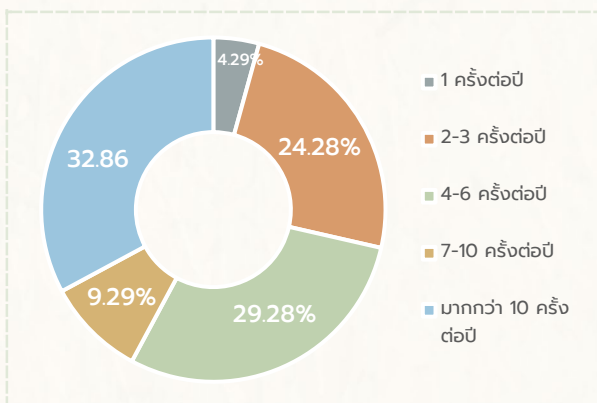


ภารกิจ/งาน ที่มีการรับทราบ/เข้าร่วมงาน

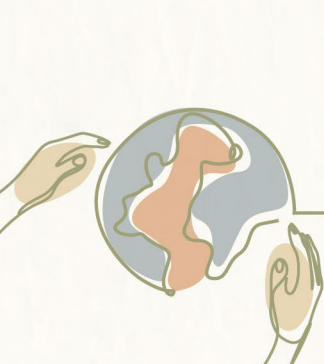
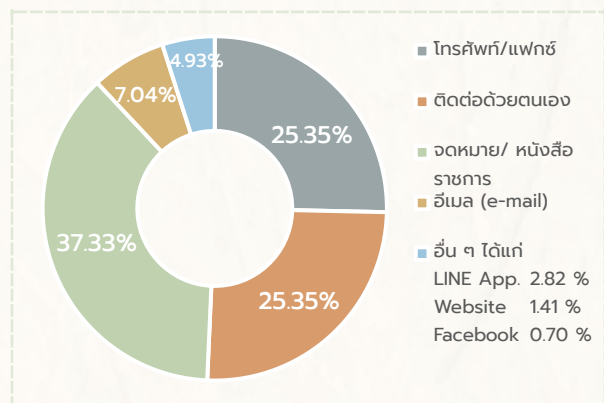


ปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างมีการติดต่อ/รับบริการ จากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สน.) มากกว่า 10 ครั้งต่อปี มากที่สุด ร้อยละ 32.86 รองลงมา คือ 4-6 ครั้งต่อปี ร้อยละ 29.29 2-3 ครั้งต่อปี ร้อยละ 24.29 7-10 ครั้งต่อปี ร้อยละ 9.29 และ 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 4.29 ตามลำดับ โดยมี การติดต่อ/ขอรับบริการจาก สน. ผ่านทาง จดหมาย/หนังสือราชการ มากที่สุด ร้อยละ 37.33 รองลงมา คือ โทรศัพท์/แฟกซ์ และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 25.35 และอีเมล (e-mail) ร้อยละ 7.04 ตามลำดับ รวมถึง มีการติดต่อ/ขอรับบริการผ่านช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ LINE App. ร้อยละ 2.82 เว็บไซต์ ร้อยละ 1.41 และ Facebook ร้อยละ 0.70 ตามลำดับ

ความถี่ในการติดต่อ/รับบริการ



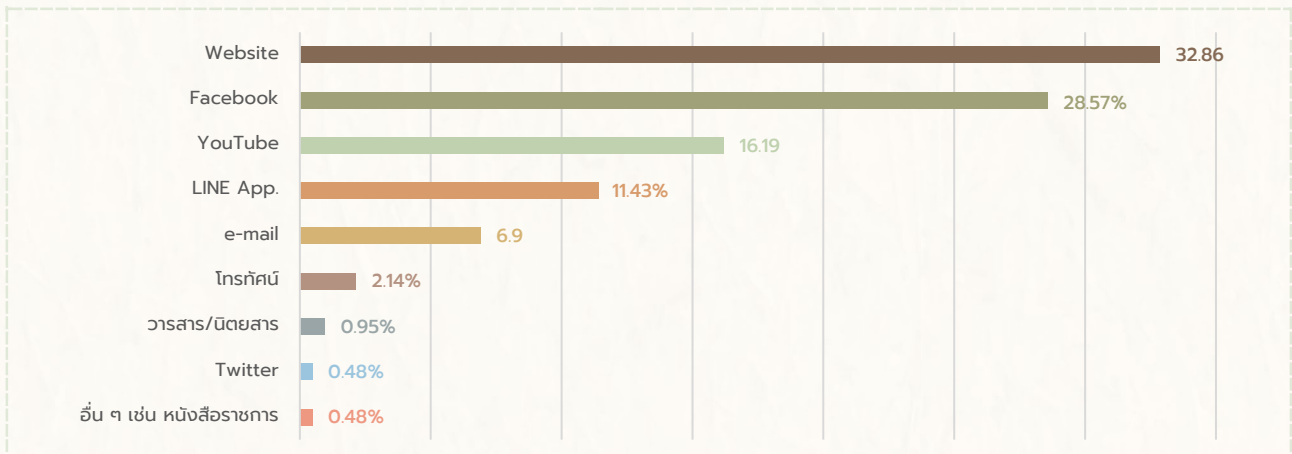
สื่อ/ช่องทางในการติดต่อ/ขอรับบริการ





ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานและกิจกรรมของ สผ. ผ่านทางเว็บไซต์ มากที่สุด ร้อยละ 32.86 รองลงมา คือ Facebook ร้อยละ 28.57 YouTube ร้อยละ 16.19 LINE App. ร้อยละ 11.43 e-mail ร้อยละ 6.90 โทรศัพท์ ร้อยละ 2.14 วารสาร/นิตยสาร ร้อยละ 0.95 Twitter และอื่น ๆ ร้อยละ 0.48 ตามลำดับ

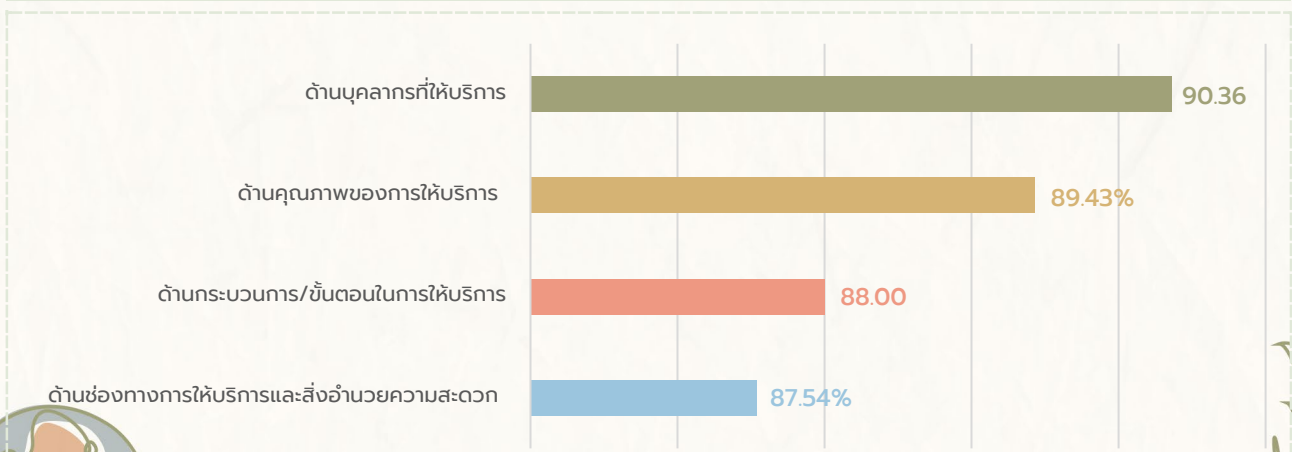
สื่อ/ช่องทาง ที่ควรนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.86 โดยมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สผ. ด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.36 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.43 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.54

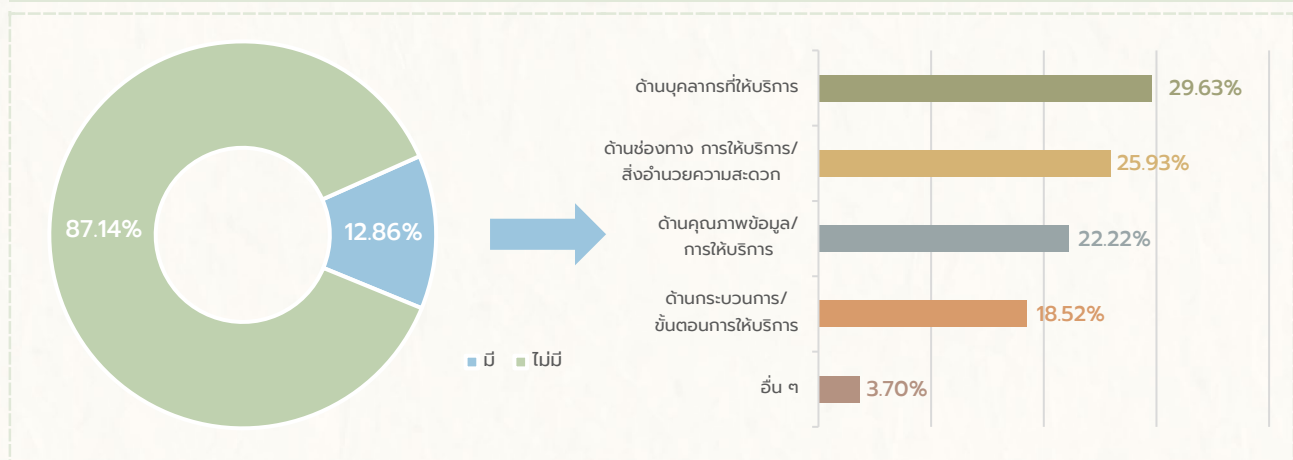
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สผ.





กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 87.14 ไม่มีความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การใช้บริการ ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ซึ่งมีเพียงร้อยละ 12.86 ที่มีความไม่พึงพอใจ โดยมีปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ 29.63 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 25.93 คุณภาพของข้อมูล/การให้บริการ ร้อยละ 22.22 และ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 18.52 ตามลำดับ รวมทั้งเห็นว่า คณะกรรมการผู้ชำนาญการพิจารณา รายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (คชก.) ที่ร่วมในกระบวนการพิจารณา รายงานการประเมินผลกระทบ สิ่งแวดล้อม (EIA) เป็นปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.70

ความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สผ.



ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

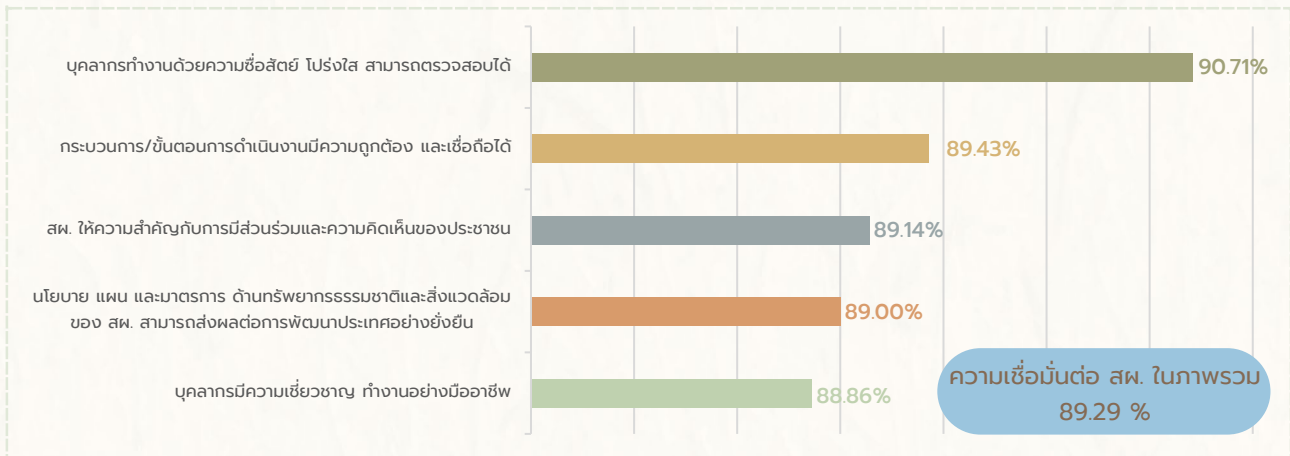
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.29 โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ บุคลากรทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.71 รองลงมา คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานมีความถูกต้อง และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.43 สผ. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและความคิดเห็นของประชาชน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.14 นโยบาย แผน และมาตรการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของ สผ. สามารถส่งผลต่อการพัฒนา ประเทศอย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ

สำหรับภาพลักษณ์ของ “สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” คือ เป็นองค์กรที่ทำประโยชน์และสำคัญต่อประเทศ ร้อยละ 28.81 รองลงมา คือ เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างเครือข่าย และการมีส่วนร่วม ร้อยละ 20.95 มุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 18.57 และมีความเชี่ยวชาญ อย่างมืออาชีพ ร้อยละ 12.14 ตามลำดับ

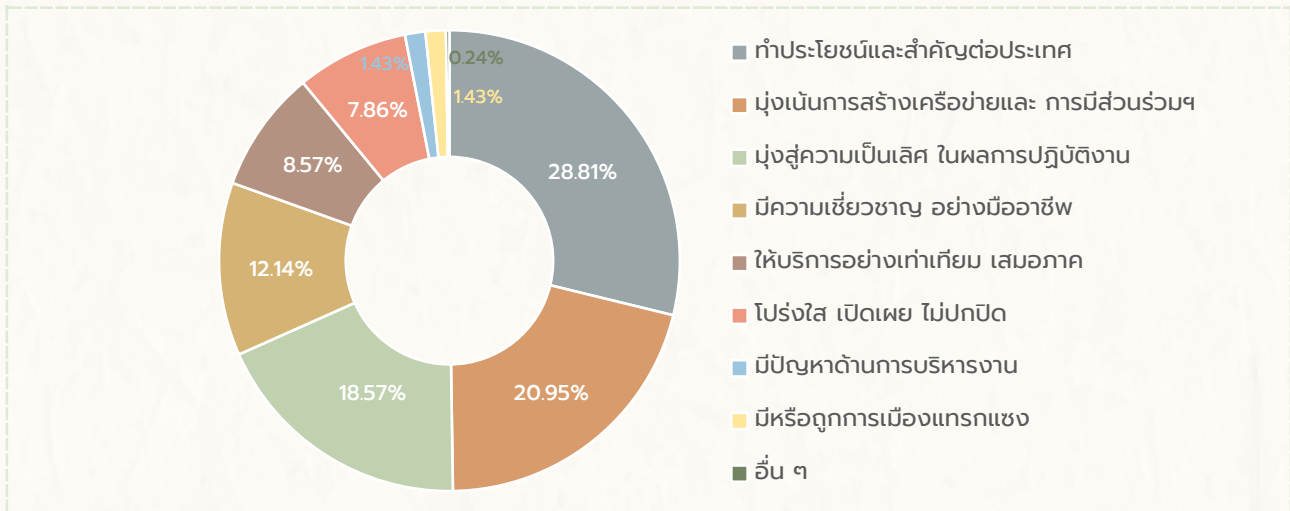




ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สผ.



ภาพลักษณ์ของ สผ.



ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) คือ ควรมีการพัฒนา/ปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 15.16 รองลงมา คือ เพิ่มช่องทางการติดต่อ/สื่อสาร กับประชาชนและเครือข่ายความร่วมมือ จัดทำ/ออกแบบ/สื่อสาร กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางต่าง ๆ ของ สผ. ให้มีความชัดเจน สอดคล้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความเห็นว่า สผ. มีระบบการบริหารจัดการ/มาตรฐานการทำงานที่ดี ร้อยละ 12.12 เป็นต้น





ภาคผนวก





ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน

ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คำชี้แจง

1. แบบสำรวจนี้ใช้เพื่อสำรวจการรับรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นที่มีต่อการดำเนินงานของ สผ. และเพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และข้อควรปรับปรุงในการดำเนินงาน โดยจะนำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์หาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป
2. แบบสำรวจนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ 2) รูปแบบช่องทางการติดต่อ/รับบริการ 3) ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินการ 4) ความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อการดำเนินงาน และ 5) ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
3. โปรดพิจารณาข้อคำถามและตอบแบบสำรวจอย่างครบถ้วนตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง ทางเลือก
2. อายุ ต่ำกว่า 26 ปี 26 - 43 ปี 44 - 58 ปี 58 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
 สูงกว่าปริญญาเอก
4. สถานภาพ หน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน
 สถาบันการศึกษา/วิจัย องค์กรต่างประเทศ/ระหว่างประเทศ ภาคประชาชน
 สื่อมวลชน อื่นๆ (โปรดระบุ)
5. ความเกี่ยวข้อง ผู้รับบริการ (ผู้ใช้และผู้ที่จะใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของ สผ.)
 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของ สผ.)

ส่วนที่ 2 รูปแบบช่องทางการติดต่อ/รับบริการจาก สผ.

2.1 ท่านทราบ/เคยร่วมงานตามภารกิจ/หน้าที่ ของ สผ. ด้านใดบ้าง

- ไม่ทราบ/ไม่เคยร่วมงาน--(ยุติการตอบแบบสอบถาม)
- ทราบ/เคยร่วมงาน โดยงานที่เข้าร่วม ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> การจัดทำนโยบายและแผนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และรายงานสถานการณ์คุณภาพสิ่งแวดล้อมของประเทศ | <input type="radio"/> บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและศิลปกรรม/มรดกโลก/พื้นที่กรุงรัตนโกสินทร์และเมืองเก่า |
| <input type="radio"/> ความหลากหลายทางชีวภาพ | <input type="radio"/> การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศ |
| <input type="radio"/> บริหารงานกองทุนสิ่งแวดล้อม | <input type="radio"/> การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) |
| | <input type="radio"/> สิ่งแวดล้อมชุมชนและพื้นที่สีเขียว |





- งานจัดซื้อจัดจ้าง
 ความร่วมมือระหว่างประเทศด้านสิ่งแวดล้อม
 ด้านกฎหมาย
 การประกาศเขตพื้นที่และมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม
 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

2.2 ท่านมีความถี่ในการติดต่อ/รับบริการจาก สผ. มากน้อยเพียงใด

- ปีละ 1 ครั้ง
 ปีละ 2 - 3 ครั้ง
 ปีละ 4 - 6 ครั้ง
 ปีละ 7 - 10 ครั้ง

2.3 รูปแบบการติดต่อ/รับบริการจาก สผ. ผ่านช่องทาง/สื่อใดมากที่สุด

- ติดต่อด้วยตนเอง
 โทรศัพท์/แฟกซ์
 เว็บไซต์
 จดหมาย/หนังสือราชการ
 อีเมล (E-mail)
 อื่น ๆ (Application Line การประชุม)

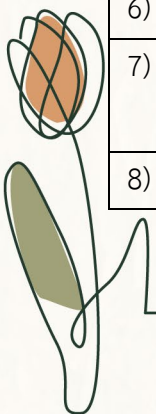
2.4 ท่านคิดว่าช่องทาง/สื่อที่ควรใช้ในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน/กิจกรรมของ สผ. (3 อันดับแรก)

- โทรทัศน์
 วิทยู
 หนังสือพิมพ์
 วารสาร/นิตยสาร
 อีเมล (E-mail)
 Line
 เว็บไซต์ของ สผ.
 YouTube ของ สผ.
 Facebook ของ สผ.
 Twitter ของ สผ.
 Instagram ของ สผ.
 อื่น ๆ (โปรดระบุ) ...

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการดำเนินการของ สผ.

3.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการของ สผ. มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
3.1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม					
2) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียม					
4) ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม/เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3.1.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
5) มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น และน่าเชื่อถือ					
6) มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ					
7) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
8) ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					





ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
3.1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก					
9) สถานที่ตั้งของหน่วยงานหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก					
10) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
11) การใช้เทคโนโลยี/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น					
12) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและง่ายต่อการเข้าถึง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สผ. Facebook สผ. และLine สผ.					
3.1.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
13) ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ					
14) ได้รับความบริการทันต่อตามความต้องการนำไปใช้งาน					
15) การให้บริการที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง					
16) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน					
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม					

3.2 ท่านมีความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/การใช้บริการของ สผ. หรือไม่

- ไม่มีความไม่พึงพอใจ** (โปรดข้ามไปตอบข้อมูลส่วนที่ 4)
- มีความไม่พึงพอใจ** (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 - ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
 - ด้านช่องทางการให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านคุณภาพของข้อมูล/การให้บริการ
 - อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อการดำเนินงานของ สผ.

4.1 ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สผ. มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1) นโยบาย แผน และมาตรการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของ สผ. สามารถส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน					





ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
2) กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานมีความถูกต้อง และเชื่อถือได้					
3) บุคลากรทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
4) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ ทำงานอย่างมืออาชีพ					
5) สผ. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและความคิดเห็นของประชาชน					
ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวม					

4.2 ภาพลักษณ์ของ “สผ.” ในความคิดเห็นของท่าน คือข้อใด

(กรุณาเรียงลำดับ 3 ลำดับ โดย อันดับ 1 คือ มากที่สุด อันดับ 2 และอันดับ 3 รองลงมา)

- | | |
|--|---------------------------------|
| ทำประโยชน์และสำคัญต่อประเทศ | มุ่งเน้นการสร้างเครือข่าย |
| มุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลการปฏิบัติงาน | ให้บริการอย่างเท่าเทียม |
| มีความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ | โปร่งใส เปิดเผย ไม่ปกปิด |
| มีปัญหาด้านการบริหารงาน | มีหรือถูกการเมืองแทรกแซง |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน

5.1 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน

- 1)
- 2)
- 3)

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
โทร. 0 2265 6632-33





สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
Office of Natural Resources and Environmental Policy and Planning.

www.onep.go.th

118/1 อาคารทีปโก ทาวเวอร์ 2 ถนนพระรามที่ 6
แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
โทร. 0 2265 6632-33

