



# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ : การจัดทำสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อม  
และการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ

ภายใต้กระบวนการสนับสนุนของ  
สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 (สงขลา)	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>กระบวนการ : จัดทำสารสนเทศ</b> <b>ด้านสิ่งแวดล้อมและการเปิดเผย</b> <b>ข้อมูลสู่สาธารณะ</b>	เอกสารหมายเลข : REO - VP - 11
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 28 มีนาคม 2560
		หน้าที่ : 1 จาก 10

## 1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดทำสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อมและเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการจัดทำสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อมและการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16

## 3. คำจำกัดความ

**3.1 ข้อมูลสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อม** หมายถึง ข้อมูลที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 รวบรวมประมวลผล และเผยแพร่ ได้แก่ ข้อมูลคุณภาพน้ำ ข้อมูลคุณภาพอากาศและเสียง ข้อมูลขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย ข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ ข้อมูลการจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษ ในรูปแบบต่างๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ เอกสารดิจิทัล หรือภาพ เป็นต้น

**3.2 ผู้ขอรับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการข้อมูลสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อมของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 ประกอบด้วย (1) หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานราชการ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น และ (2) ประชาชน ได้แก่ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานเอกชน/องค์กรพัฒนาเอกชน นักเรียนและนักศึกษา สถาบันการศึกษา

**3.3 การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ** หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อมผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถค้นคว้าข้อมูลหรือรับบริการข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

กระบวนการจัดทำสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อมและการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 มีส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในกระบวนการ ประกอบด้วย

**4.1 ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม** มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับรายงานเรื่องร้องเรียน ข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม ปฏิทินกิจกรรมของส่วนงาน คำถามที่พบบ่อย เอกสารเผยแพร่ องค์กรความรู้ และฐานข้อมูลสิ่งแวดล้อม

**4.2 ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม** มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม ปฏิทินกิจกรรมของส่วนงาน คำถามที่พบบ่อย เอกสารเผยแพร่ สารระนำรู้ องค์กรความรู้ และ E-book

**4.3 ส่วนแผนสิ่งแวดล้อม** มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม ปฏิทินกิจกรรมของส่วนงาน คำถามที่พบบ่อย เอกสารเผยแพร่ ฐานข้อมูลสิ่งแวดล้อม แผนงานโครงการ องค์กรความรู้ และยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติราชการ

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 (สงขลา)	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b>	เอกสารหมายเลข : REO - VP - 11
	<b>กระบวนการ : จัดทำสารสนเทศ</b>	การแก้ไขครั้งที่ :
	<b>ด้านสิ่งแวดล้อมและการเปิดเผย</b>	วันที่เริ่มใช้ : 28 มีนาคม 2560
	<b>ข้อมูลสู่สาธารณะ</b>	หน้าที่ : 2 จาก 10

4.4 ส่วนวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม ปฏิทินกิจกรรมของส่วนงาน คำถามที่พบบ่อย และองค์ความรู้

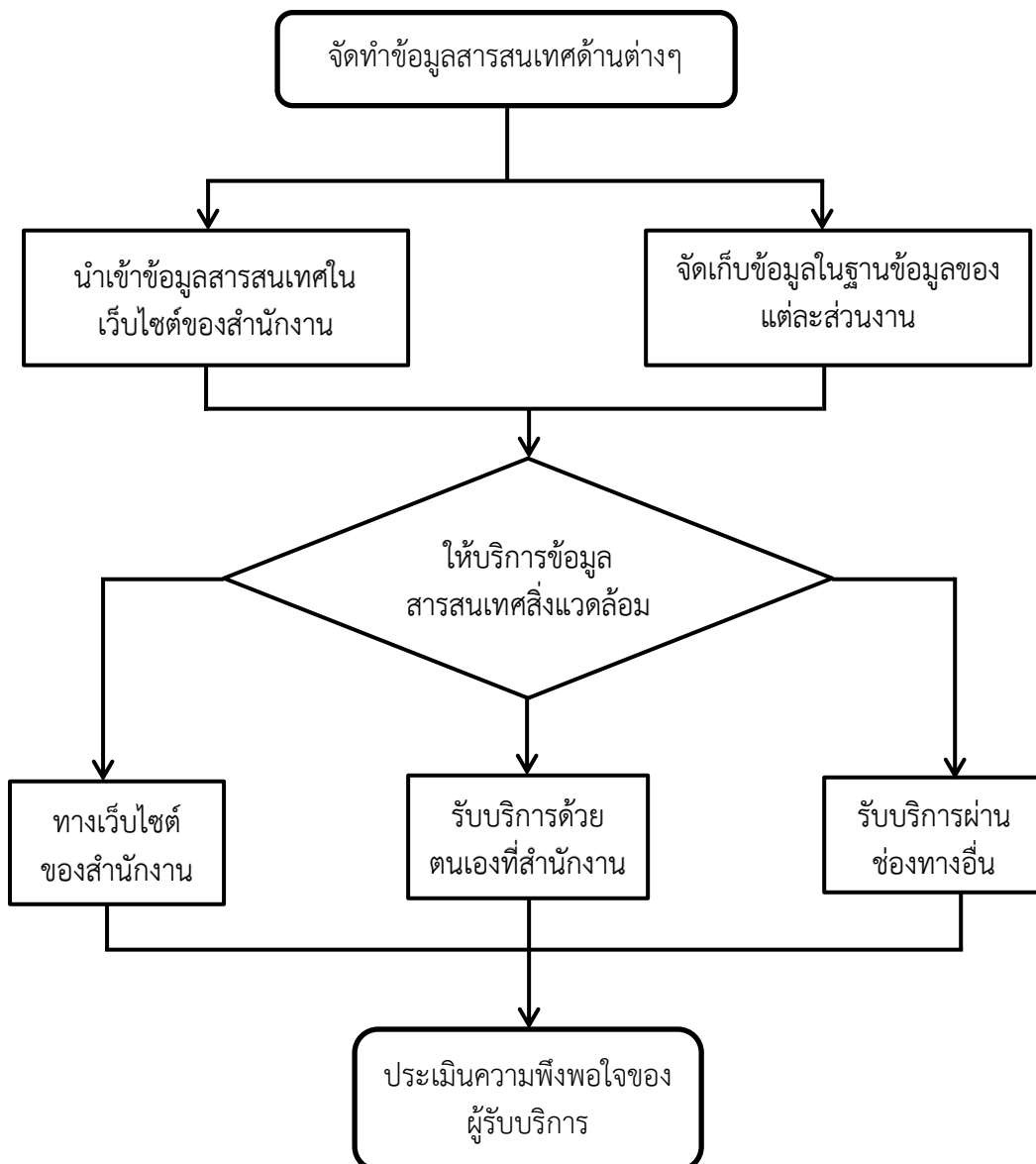
4.5 ส่วนเฝ้าระวังและเตือนภัย มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม ปฏิทินกิจกรรมของส่วนงาน คำถามที่พบบ่อย เอกสารเผยแพร่ ฐานข้อมูลสิ่งแวดล้อม และองค์ความรู้

4.6 ส่วนอำนวยความสะดวก มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม ปฏิทินกิจกรรมของส่วนงาน คำถามที่พบบ่อย ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลบุคลากร และองค์ความรู้

4.7 กลุ่มงาน กพร.และสารสนเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลระบบสารสนเทศของสำนักงาน ข่าวเด่นในกระทรวง ภาพกิจกรรม เอกสารเผยแพร่ ฐานข้อมูลสิ่งแวดล้อม ฐานข้อมูลลุ่มน้ำแบบบูรณาการ แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์ ปฏิทินกิจกรรมของส่วนงานต่างๆ คำถามที่พบบ่อย และวิดีโอกิจกรรม

## 5. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Flow)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน ดังรูป



สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 (สงขลา)	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>กระบวนการ : จัดทำสารสนเทศ</b> <b>ด้านสิ่งแวดล้อมและการเปิดเผย</b> <b>ข้อมูลสู่สาธารณะ</b>	เอกสารหมายเลข : REO - VP - 11
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 28 มีนาคม 2560
		หน้าที่ : 3 จาก 10

## 6. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ส่วนงานต่างๆ จัดทำข้อมูลสารสนเทศด้านต่างๆ ได้แก่

6.1.1 ส่วนควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อม จัดทำข้อมูลสารสนเทศด้านรายงานเรื่องร้องเรียน ข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม ปฏิทินกิจกรรมของส่วนงาน คำถามที่พบบ่อย เอกสารเผยแพร่ องค์กรความรู้ และฐานข้อมูลสิ่งแวดล้อม

6.1.2 ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม จัดทำข้อมูลสารสนเทศด้านข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม ปฏิทินกิจกรรมของส่วนงาน คำถามที่พบบ่อย เอกสารเผยแพร่ สารระนำรัฐ องค์กรความรู้ และ E-book

6.1.3 ส่วนแผนสิ่งแวดล้อม จัดทำข้อมูลสารสนเทศด้านข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม ปฏิทินกิจกรรมของส่วนงาน คำถามที่พบบ่อย เอกสารเผยแพร่ ฐานข้อมูลสิ่งแวดล้อม แผนงานโครงการ องค์กรความรู้ และยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติราชการ

6.1.4 ส่วนวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อม จัดทำข้อมูลสารสนเทศด้านข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม ปฏิทินกิจกรรมของส่วนงาน คำถามที่พบบ่อย และองค์กรความรู้

6.1.5 ส่วนเฝ้าระวังและเตือนภัย จัดทำข้อมูลสารสนเทศด้านข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม ปฏิทินกิจกรรมของส่วนงาน คำถามที่พบบ่อย เอกสารเผยแพร่ ฐานข้อมูลสิ่งแวดล้อม และองค์กรความรู้

6.1.6 ส่วนอำนวยบริการ จัดทำข้อมูลสารสนเทศด้านประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม ปฏิทินกิจกรรมของหน่วยงาน คำถามที่พบบ่อย ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลบุคลากร และองค์กรความรู้

6.1.7 กลุ่มงาน กพร.และสารสนเทศ จัดทำข้อมูลสารสนเทศด้านข่าวเด่นในกระทรวง ภาพกิจกรรม แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์ คำถามที่พบบ่อย และวิดีโอกิจกรรม

6.2 ส่วนงานต่างๆ เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อม โดย

6.2.1 เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักงาน [www.reo16.mnre.go.th](http://www.reo16.mnre.go.th)

6.2.2 จัดเก็บในฐานข้อมูลของแต่ละส่วนงาน

6.3 ให้บริการข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อมผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

6.3.1 ทางเว็บไซต์ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 [www.reo16.mnre.go.th](http://www.reo16.mnre.go.th) หัวข้อ ข่าวประชาสัมพันธ์ ข่าวเด่นในกระทรวง ภาพกิจกรรม ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง เอกสารเผยแพร่ ฐานข้อมูลสิ่งแวดล้อม ฐานข้อมูลลุ่มน้ำบูรณาการ สารระนำรัฐ แผนโครงการ บุคลากร ปฏิทินกิจกรรมของหน่วยงาน องค์กรความรู้ วิดีโอกิจกรรม ยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ คำถามที่พบบ่อย E-book

6.3.2 รับบริการด้วยตนเองที่สำนักงาน

6.3.3 รับบริการผ่านช่องทางอื่นๆ ได้แก่ ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร หนังสือราชการ Facebook E-mail

6.4 ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อมของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 แบ่งเป็น 2 ประเภทตามช่องทางการรับบริการ ได้แก่

6.4.1 รับบริการผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ประเมินความพึงพอใจโดยแบบประเมินความพึงพอใจเว็บไซต์สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 (สงขลา)	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>กระบวนการ : จัดทำสารสนเทศ</b> <b>ด้านสิ่งแวดล้อมและการเปิดเผย</b> <b>ข้อมูลสู่สาธารณะ</b>	เอกสารหมายเลข : REO - VP - 11
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 28 มีนาคม 2560
		หน้าที่ : 4 จาก 10

6.4.2 รับผิดชอบต่อตนเองที่สำนักงานและผ่านช่องทางอื่นๆ ประเมินความพึงพอใจโดยแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ แบ่งเป็น 2 ประเภทตามผู้รับบริการ ได้แก่

(1) ประเภทหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ประเภทประชาชน ได้แก่ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน นักเรียน นักศึกษา สถาบันการศึกษา

## 7. มาตรฐานคุณภาพงาน

ข้อกำหนดที่สำคัญในกระบวนการจัดทำสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อมและการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ คือ ความถูกต้องของข้อมูล การมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประเมินผลโดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการประเภทหน่วยงานของรัฐต้องมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 และผู้รับบริการประเภทประชาชนต้องมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

## 8. ระบบติดตามประเมินผล

### 8.1 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

8.1.1 กรณีผู้รับบริการผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงาน มอบหมายให้งานกพร./สารสนเทศ รวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้ผู้บริหารทราบทุก 3 เดือน

8.1.2 กรณีผู้รับบริการที่รับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานและผ่านช่องทางอื่นๆ มอบหมายให้ส่วนงานต่างๆ ที่เป็นผู้ให้บริการ เป็นผู้จัดเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวบรวมให้ส่วนวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อม และรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

## 9. เอกสารอ้างอิง

-

## 10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบประเมินความพึงพอใจการรับบริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16

10.2 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 (สำหรับหน่วยงานของรัฐและประชาชน)

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 (สงขลา)	คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ : จัดทำสารสนเทศ ด้านสิ่งแวดล้อมและการเปิดเผย ข้อมูลสู่สาธารณะ	เอกสารหมายเลข : REO - VP - 11
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 28 มีนาคม 2560
		หน้าที่ : 5 จาก 10

---

## ภาคผนวก

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 (สงขลา)	คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ : จัดทำสารสนเทศ ด้านสิ่งแวดล้อมและการเปิดเผย ข้อมูลสู่สาธารณะ	เอกสารหมายเลข : REO - VP - 11
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 28 มีนาคม 2560
		หน้าที่ : 6 จาก 10



**ภาคผนวกที่ 1**  
**แบบประเมินการให้บริการ**  
**สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16**  
**(ผ่านทางเว็บไซต์ www.reo16.mnre.go.th)**

**คำชี้แจง**

การประเมินการให้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 ซึ่งจะได้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

1. ประเภทผู้รับบริการ

( ) ประชาชนทั่วไป ( ) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ( ) ภาคเอกชน ( ) ภาครัฐ

2. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) ข้อมูลคุณภาพน้ำ ( ) ข้อมูลคุณภาพอากาศและเสียง ( ) ข้อมูลขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย  
( ) ข้อมูลสารสนเทศเชิงพื้นที่ ( ) ข้อมูลภาพแผนที่ ( ) ข้อมูลแหล่งกำเนิดมลพิษ  
( ) ข้อมูลการจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษ

3. การนำไปใช้ประโยชน์

( ) ทำรายงาน/วิจัย ( ) ใช้ในการปฏิบัติงาน ( ) ถ่ายทอดให้แก่ผู้อื่น ( ) ปรับใช้ในชีวิตประจำวัน

4. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องแสดงระดับความพึงพอใจ โดยระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ 2 = น้อย และ 1 = ควรปรับปรุง

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
● ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม และรวดเร็ว					
● ขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน					
● ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ					
● ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้					
● มีความเข้าใจต่อข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับ					

ขอขอบคุณในการตอบแบบสำรวจ

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 (สงขลา)	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b>	เอกสารหมายเลข : REO - VP - 11
	<b>กระบวนการ : จัดทำสารสนเทศ</b> <b>ด้านสิ่งแวดล้อมและการเปิดเผย</b> <b>ข้อมูลสู่สาธารณะ</b>	การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 28 มีนาคม 2560
		หน้าที่ : 7 จาก 10

## ภาคผนวกที่ 2

### แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สำหรับหน่วยงานของรัฐ

#### สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 (สงขลา)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ชื่อ-สกุล.....หน่วยงาน.....  
ที่อยู่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-mail.....
- เพศ            1  ชาย            2  หญิง
- อายุ.....ปี
- หน่วยงานของรัฐ
  - ภายในกระทรวง
    - ส่วนกลาง
    - ส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค
    - ส่วนภูมิภาค
    - อื่นๆ.....
  - ภายนอกกระทรวง
    - ส่วนกลาง
    - ส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค
    - ส่วนภูมิภาค
    - อื่นๆ.....
- ช่องทางการขอรับบริการ
  - ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานฯ
  - เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่
  - ติดต่อทางหนังสือราชการ
  - ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/e-mail
- เรื่องที่ขอรับบริการ (โปรดระบุ).....

#### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบ ไม่พอใจ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)
<b>● ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
<b>● ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ เป็นต้น					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					



สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 (สงขลา)	คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ : จัดทำสารสนเทศ ด้านสิ่งแวดล้อมและการเปิดเผย ข้อมูลสู่สาธารณะ	เอกสารหมายเลข : REO - VP - 11
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 28 มีนาคม 2560
		หน้าที่ : 8 จาก 10

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบ ไม่พอใจ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b></li> </ul>					
1. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b></li> </ul>					
1. ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์					
2. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรับบริการ					
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b></li> </ul>					
1. ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ					

2. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

.....

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการกรอกแบบสำรวจ  
สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 (สงขลา)

ลงชื่อ.....ผู้ให้บริการ  
(.....)

ตำแหน่ง.....

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 (สงขลา)	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b>	เอกสารหมายเลข : REO - VP - 11
	<b>กระบวนการ : จัดทำสารสนเทศ</b>	การแก้ไขครั้งที่ :
	<b>ด้านสิ่งแวดล้อมและการเปิดเผย</b>	วันที่เริ่มใช้ : 28 มีนาคม 2560
	<b>ข้อมูลสู่สาธารณะ</b>	หน้าที่ : 9 จาก 10

### ภาคผนวกที่ 3

#### แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สำหรับประชาชน

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 (สงขลา)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ชื่อ-สกุล.....ที่อยู่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-mail.....
- เพศ 1  ชาย 2  หญิง
- อายุ.....ปี
- การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน 2  มัธยมศึกษาตอนต้น 3  มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 5  ปริญญาตรี 6  สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพประจำ 1  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 3  ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 4  ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 5  นักเรียน/นักศึกษา 6  รับจ้างทั่วไป 7  อื่นๆ.....
- ช่องทางการขอรับบริการ 1  ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานฯ 2  เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ 3  ติดต่อทางหนังสือราชการ 4  ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/e-mail
- เรื่องที่ขอรับบริการ (โปรดระบุ).....

#### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)
<b>• ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
<b>• ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ เป็นต้น					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 (สงขลา)	คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ : จัดทำสารสนเทศ ด้านสิ่งแวดล้อมและการเปิดเผย ข้อมูลสู่สาธารณะ	เอกสารหมายเลข : REO - VP - 11
		การแก้ไขครั้งที่ :
		วันที่เริ่มใช้ : 28 มีนาคม 2560
		หน้าที่ : 10 จาก 10

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบ ไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b></li> </ul>					
1. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b></li> </ul>					
1. ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่า และเป็นประโยชน์					
2. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรับบริการ					
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b></li> </ul>					
1. ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ					

2. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

.....

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการกรอกแบบสำรวจ  
สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 (สงขลา)

ลงชื่อ.....ผู้ให้บริการ  
(.....)

ตำแหน่ง.....