

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)
การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
28 กันยายน 2564

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงาน โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยใช้วิธีการการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) และการสำรวจเชิงคุณภาพ (Qualitative Survey) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กรมธุรกิจพลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร กรมบัญชีกลาง และอื่นๆ (ที่เกี่ยวข้อง) และผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 เป็นต้น เครื่องมือใช้แบบสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ โทรศัพท์สัมภาษณ์ และการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองทางอีเมล รวบรวมข้อมูลเดือนมิถุนายน – สิงหาคม 2564 (เป็นช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 และการประกาศใช้มาตรการควบคุมสถานการณ์โควิด 2019 เขตพื้นที่สีแดง) จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 38 ตัวอย่าง สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการ จำนวน 38 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.68 มากกว่าเพศชาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปีมากที่สุด ร้อยละ 36.84 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 28.95 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 26.32 และอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.89 ตามลำดับ การศึกษาปริญญาโทมากที่สุด ร้อยละ 73.68 เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการมากที่สุด ร้อยละ 60.52 มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการเงิน-บัญชี ร้อยละ 31.57 กลุ่มตัวอย่างเป็นส่วนราชการ/หน่วยงาน ร้อยละ 63.16 ผู้ค้าน้ำมันตาม ม.7 ร้อยละ 36.84

การประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

จากการสำรวจการใช้บริการหรือประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการเรื่องการนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ ร้อยละ 34.29 มากที่สุดเท่ากัน รองลงมาคือ การเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ ร้อยละ 31.42 ตามลำดับ โดยมีประสบการณ์ในการนำส่ง/รับเงินชดเชย/ขอรับเงินสนับสนุนระหว่าง 1-3 ปีและมากกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันฯ ในเรื่องการขอมติที่ประชุม/รายงานการประชุมฯ และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ และส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) ร้อยละ 76.92 ในฐานะผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ กบน. พิจารณา และเป็นคณะกรรมการ

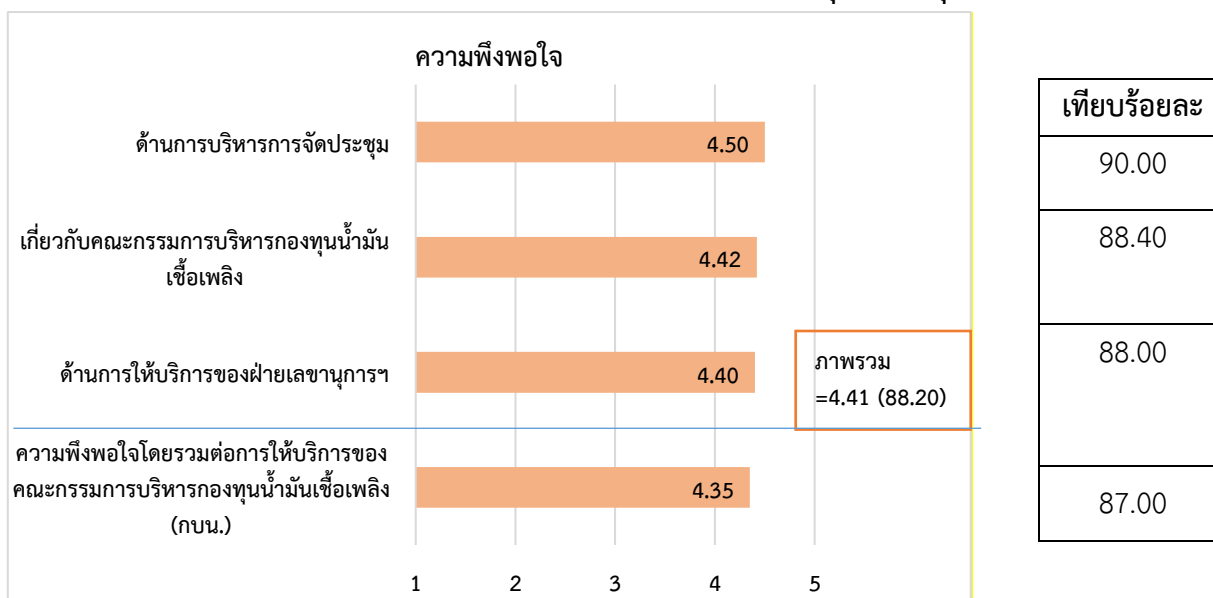
สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการที่มีต่อกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	เทียบร้อยละ
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการจัดประชุมและฝ่ายเลขานุการฯ	4.41	88.20
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการฯ (กบน.)	4.35	87.00
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน	4.31	86.20
สรุปภาพรวมความพึงพอใจกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	4.36	87.13

เกณฑ์การแปลผลของกรมบัญชีกลางกำหนดไว้ดังนี้ ระดับที่ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ระดับที่ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย ระดับที่ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ระดับที่ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก และระดับที่ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.13 เมื่อจำแนกรายด้านการประเมินพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้ ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการจัดประชุมและฝ่ายเลขานุการฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการของคณะกรรมการฯ (กบน.) ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 และความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการ (กบน.)และฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง



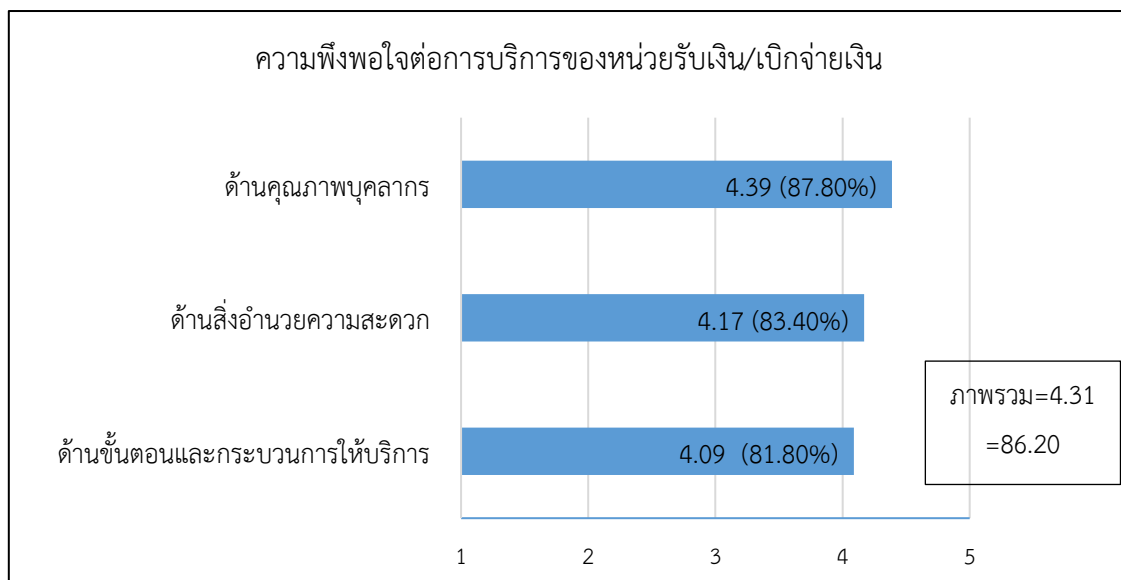
จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการและฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 และรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านการบริหารจัดการจัดประชุม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.50

คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ เกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 และด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คือ การเพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และเพิ่มความรวดเร็วในการประสานงานร่วมกันเพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จโดยเร็ว ส่วนความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับจากคณะกรรมการฯ คือ แนวทางการแก้ไขที่ทำให้การดำเนินงานร่วมกัน และการรับเงินชดเชย/คืนเงินที่รวดเร็ว นอกจากนั้น ความคาดหวังในระยะยาว คือ การรักษาเสถียรภาพด้านราคาน้ำมันและแอลพีจี (LPG) อย่างเป็นธรรม มีการดำเนินงานร่วมกัน การรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ การปฏิบัติงานโดยใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence หรือ AI) หรือ เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเชื่อมการทำงานระหว่างหน่วยงาน ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน



จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ภาพรวมมีความพึงพอใจ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 ด้านคุณภาพบุคลากร ค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมกับปีที่ผ่านมา (2563) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการบริการปีนี้เท่ากับปีที่แล้ว และพอใจมากกว่าปีที่แล้วเท่ากัน โดยให้เหตุผลที่พึงพอใจมากกว่า คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บรรลุปเป้าหมายแม้จะอยู่ในสถานการณ์โควิด19 และต้องปฏิบัติงาน WFH และมีขั้นตอนและการให้บริการที่เป็นระบบและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการขอรับบริการ

ปัญหาและอุปสรรคอันดับแรก คือ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้การดำเนินงานล่าช้า รองลงมาคือ การได้รับเงินชดเชย เพราะต้องผ่านหลายหน่วยงานและมีความทับซ้อนของขั้นตอนระหว่างหน่วยงาน ทำให้ใช้ระยะเวลาและขาดระบบแจ้งเตือนผลการดำเนินของขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบสถานะ/ขั้นตอนของการตรวจคืนเงิน ทำให้ต้องสอบถามจากเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง

ความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่าย

ความต้องการได้รับความช่วยเหลือหรือสนับสนุนโดยเร่งด่วน คือ ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการคืนเงินชดเชยกองทุนฯ เพื่อความรวดเร็ว เช่น ลดขั้นตอนการพิจารณาคืนเงินชดเชย, ลดเอกสารประกอบการพิจารณาการขอรับเงินชดเชย จัดหาระบบเข้ามาช่วยในการตรวจคืน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว

ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินในระยะยาว คือ มีขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจนในการพิจารณา/ตรวจสอบ/อนุมัติและเบิกจ่ายคืนเงินชดเชยกองทุนฯ ที่รวดเร็วมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบที่ผู้ประกอบการสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง และการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเกี่ยวกับกองทุนฯ เช่น การมอบรางวัลให้กับลูกจ้างกองทุนฯ ของกรมสรรพสามิต ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ คือ ปรับปรุงแนวทางการคืนเงินให้สามารถนำไปหักจากยอดภาษีหรือกองทุนแทนการรับคืนเป็นเงินสด (หรือเช็ค) ควรมีระบบในการตรวจสอบการคืนเงินเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ด้านคุณภาพบุคลากร คือ เพิ่มบุคลากรที่สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ คือ เพิ่มช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ และพัฒนาระบบเทคโนโลยี/หรือมีโปรแกรมที่ทำให้สามารถผู้ประกอบการฯ ตรวจสอบสถานะการจ่ายเงินด้วยตนเองได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการรักษาคุณภาพบริการที่ได้รับ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการ พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดีมากที่สุด รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ทั้งทางโทรศัพท์และไลน์ (Line) และความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การเบิกจ่ายเงิน, การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับผู้ประกอบการ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก-ง
บทนำ.....	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ขอบเขตการดำเนินการ	2
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
5. นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	6
6. กรอบแนวคิดการสำรวจ.....	7
เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	9
1. แนวคิดการสำรวจ	9
2. การบริการและคุณภาพการบริการ (Service Quality)	10
3. แนวคิดความพึงพอใจ	13
4. สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	18
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
ระเบียบวิธีวิจัย	23
1. รูปแบบการวิจัย.....	23
2. ประชากรเป้าหมาย (Target Population).....	23
3. กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sample and Sampling).....	24
4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
6. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล	28
7. เกณฑ์การปรับคะแนนความพึงพอใจ	28
8. ข้อกำหนดในการศึกษา	29
9. ปัญหาและอุปสรรคในการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
ตารางผลสำรวจ.....	31
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ.....	31
ส่วนที่ 2 การประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง.....	34
สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการรับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง.....	37
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการและฝ่ายเลขานุการฯ	38
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน	49
สรุปผล และข้อเสนอแนะ	65

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางกำหนดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นประจำทุกปี สำหรับปีบัญชี 2564 กรมบัญชีกลางได้กำหนดกรอบการประเมินผลไว้ 6 ด้าน คือ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) ด้านการปฏิบัติการ 4) ด้านการบริหารจัดการทุนหมุนเวียน 5) ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารทุนหมุนเวียน พนักงาน และลูกจ้าง และ 6) ด้านการดำเนินงานตามนโยบายรัฐ/กระทรวงการคลัง โดยด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้กำหนด ตัวชี้วัด “การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ” เป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่จะต้องดำเนินการสำรวจและประเมินผลโดยที่ปรึกษาอิสระ

พระราชบัญญัติ กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 กองทุนน้ำมัน โดยสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาเสถียรภาพระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมในกรณีที่เกิดวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ตามวรรคหนึ่งให้อยู่ภายใต้กรอบนโยบายการบริหารกองทุนตามที่คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติกำหนด

สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคล อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน มีหน้าที่และอำนาจจัดทำแผนรองรับวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง และแผนยุทธศาสตร์กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และกั๊ยืมเงินให้กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กรณีเงินกองทุนมีไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ การกั๊ยืมเงินต้องได้รับความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และต้องได้รับการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี รวมทั้งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด (หมวด 3 มาตรา 18 และ 19)

“การบริการ” คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีเป็นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจ สมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ โดยผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” เบื้องหลังความสำเร็จในงานบริการสิ่งสำคัญ คือ ความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เพราะเมื่อผู้รับบริการได้รับความประทับใจ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

การบริการที่ดี ประกอบด้วยหลักการบริการ (Service) สำคัญ ดังนี้ 1.S (Smiling & Sympathy) : บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส 2.E (Early response) : บริการด้วยความรวดเร็ว 3.R (Respectful) : บริการด้วยการให้เกียรติผู้รับบริการ 4.V (Voluntaries) : บริการด้วยความเต็มใจ 5.I (Image) : มีภาพลักษณ์ที่ดี 6.C (Courtesy) : บริการด้วยไมตรีจิต 7.E (Execution) : บริการงานที่ทำให้สำเร็จ หลักการ

บริการเป็นหัวใจของการบริการที่ดี หากการบริการที่ดีทำให้เกิดความประทับใจซึ่งจะส่งผลดี ทั้งความรู้สึกในระดับบุคคลและเป็นความเชื่อมั่น ความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

สิ่งที้องค์กรจะรู้ว่าการให้บริการดีหรือไม่ดี จะรู้ได้จากการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการโดยตรง โดยวิธีการสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่จะทำให้องค์กรสามารถรับรู้ความพึงพอใจและนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการที่ดีตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จึงเห็นความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในฐานะที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อนำข้อมูล ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากการสำรวจดังกล่าวมาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง
- 2.2 เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป

3. ขอบเขตการดำเนินการ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งนี้ เป็นการใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยใช้วิธีการการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) และการสำรวจเชิงคุณภาพ (Qualitative Survey) โดยมีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ประชากรเป้าหมายของการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กรมธุรกิจพลังงาน ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 เป็นต้น

3.2 ขอบเขตด้านงานบริการ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ จะครอบคลุมงานบริการด้านการส่งเงินเข้ากองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง การจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (ตามประกาศของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง : กบน.) กระบวนการจ่ายเงินสนับสนุนโครงการ และการบริการอื่นของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามความเห็นของ กบน. ที่เห็นควรสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครอบคลุมเนื้อหาสาระความพึงพอใจของผู้รับบริการตามข้อกำหนด TOR ประกอบด้วย

- (1) ความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- (3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- (4) ความพึงพอใจด้านอื่น ตามความเห็นของ กบน.

คำนิยามตามหลักเกณฑ์ที่กรมบัญชีกลางกำหนด ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2564 ระหว่างกระทรวงการคลัง กับ กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กระทรวงพลังงาน ตามตัวชี้วัดที่ 2.2 การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

คำจำกัดความหรือสูตรการคำนวณ

- พิจารณาจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการ

สูตรคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

โดยที่

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ต้องเป็นไปตามหลักการทางสถิติ อย่างน้อยต้องเป็นไปตามหลักสูตรการคำนวณของ Taro Yamane รวมทั้งกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ชัดเจน เช่น การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) หรือการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional random Sampling) เป็นต้น โดยผลสำรวจที่รวบรวมได้จะต้องนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นต้น เพื่อสรุปลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนใช้เป็นตัวแทนสำหรับอธิบายลักษณะของประชากรทั้งหมด นอกจากนี้ ทุนหมุนเวียนจะต้องวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด โดยจำแนกตามประเด็นต่าง ๆ เช่น ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

2. การสำรวจความพึงพอใจจะใช้แบบสำรวจและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูล โดยกำหนดระดับการรับรู้ตาม Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผล
3. แบบสำรวจที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะต้องได้รับความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลาง และบริษัทที่ปรึกษา (บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด) ก่อนดำเนินการสำรวจ ภายในไตรมาสที่ 2 ของปีบัญชี 2564
4. การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ อย่างน้อย ต้องประกอบด้วย
 - ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน

3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งนี้ ใช้เวลาทั้งกระบวนการทำงานรวมทั้งสิ้น 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยกำหนดแผนการปฏิบัติงานและรายละเอียดที่จะดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ที่	การดำเนินงาน	ระยะเวลา 120 วัน											
		10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120
1	งานศึกษา ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และจัดทำแผนการดำเนินงาน												
1.1	ประชุมร่วมกับ คณะทำงาน เพื่อรับนโยบายแนวทางการปฏิบัติงาน	➔											
1.2	ศึกษาทบทวน จัดทำร่าง เครื่องมือฯ จัดเตรียมฐานข้อมูล กลุ่มเป้าหมาย	➔											
งวดที่ 1	ส่งรายงานผลการศึกษา เบื้องต้น แผนการดำเนินงาน โดยละเอียด พร้อมร่าง เครื่องมือ ภายใน 30 วัน			R									
2	งานการสำรวจข้อมูล ตรวจสอบประมวล และ รายงานสรุปผล												
2.1	อบรมชี้แจงโครงการ และ เครื่องมือ (ครึ่ง ถึง 1วัน)				➔								
	เก็บรวบรวมข้อมูล					➔							
	ตรวจสอบความสมบูรณ์ ประมวลผล และวิเคราะห์ผล								➔				
งวดที่ 2	ส่งรายงานความก้าวหน้าฉบับที่ 1 ภายใน 90 วัน									R			
	ปรับปรุงรายงานฯ ตาม คณะกรรมการ ฯ										➔		
งวดที่ 3	ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ ภายใน 120 วัน												R

4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะ

4.2 เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ หมายถึง หน่วยงานหรือบุคคลที่ติดต่อหรือประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง โดยผ่านการปฏิบัติงานของพนักงาน/บุคลากรของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในการบริหารจัดการประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุน ด้านการส่งเงินเข้ากองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง การจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (ตามประกาศของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง : กบน.) กระบวนการจ่ายเงินสนับสนุนโครงการ และการบริการอื่นของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามความเห็นของ กบน.

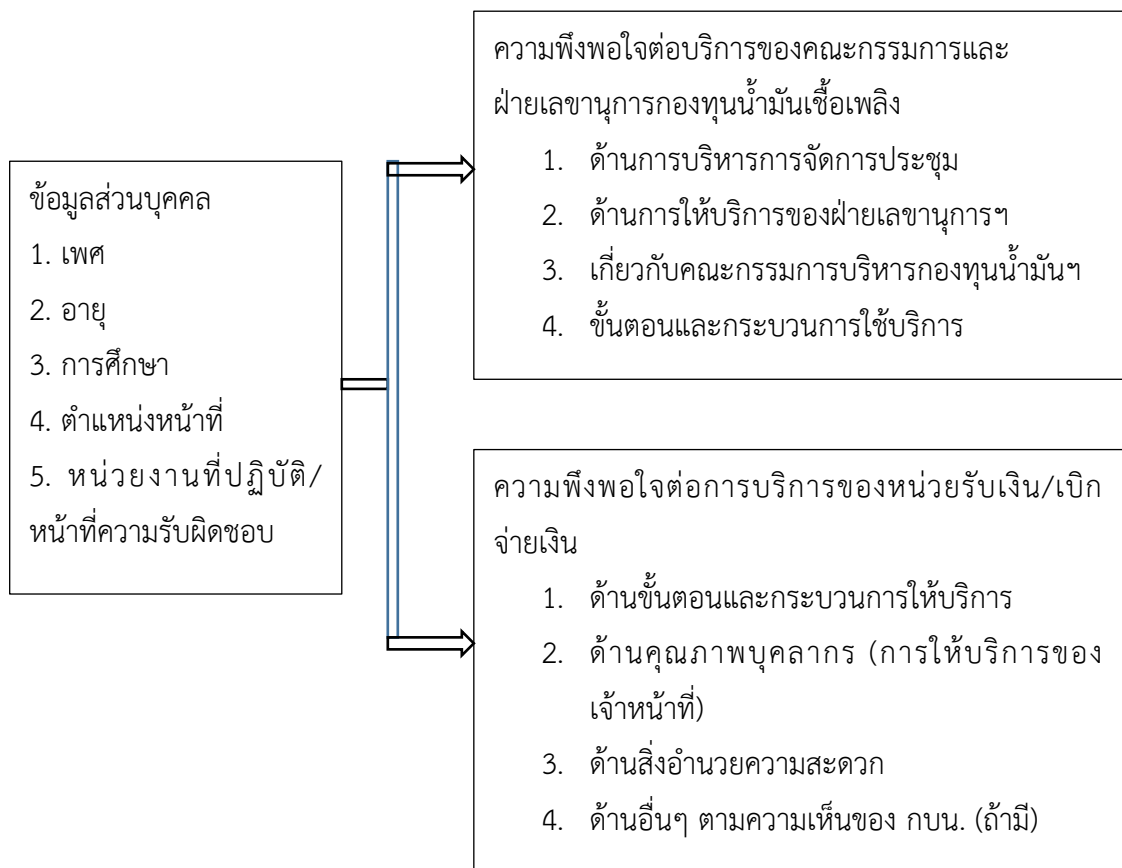
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องการดำเนินงาน หรืออาจได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานและความสำเร็จของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ได้แก่ คือ คณะกรรมการบริหาร หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง (คู่ความร่วมมือ) องค์กรที่กำกับดูแล ผู้กำหนดนโยบาย เป็นต้น

สำนักงานกองทุนน้ำมัน หมายถึง องค์กรที่ปฏิบัติงานและทำหน้าที่เป็นเลขานุการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือความคิดด้านบวกหลังจากได้รับการบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ที่ตรงกับความต้องการ

6. กรอบแนวคิดการสำรวจ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้กำหนดกรอบแนวคิดการสำรวจตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสำรวจ ดังนี้



เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งนี้ ที่ปรึกษาได้ทำการศึกษานโยบายการสำรวจ ความพึงพอใจ บทบาทหน้าที่ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพอสังเขป เพื่ออภิปรายผล ดังนี้

1. แนวคิดการสำรวจ

การสำรวจ (Survey) คือ ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ขององค์กรหลังจากมีประสบการณ์ร่วมว่าชอบหรือไม่ชอบผลิตภัณฑ์และองค์กรหรือไม่ ความพึงพอใจของลูกค้ามาจาก ความคาดหวังของลูกค้า (ซึ่งแต่ละบุคคลอาจ มีไม่เท่ากัน) คุณภาพที่ลูกค้าได้จากประสบการณ์ คุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ได้โดยมีราคาเป็นตัวเปรียบเทียบ ในลักษณะการประเมิน และภาพลักษณ์ซึ่งสามารถจับต้องได้ เช่น ลักษณะทางกายภาพ และจับต้องไม่ได้ เช่น การบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจ กลายเป็นความจงรักภักดี เมื่อเกิดความจงรักภักดี จะแสดงออกในพฤติกรรมการซื้อซ้ำ หรือให้ข้อมูลต่อบุคคลอื่น

การสำรวจในองค์กรอาจจะจำแนกได้เป็น การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customers Satisfaction Survey) และการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน (Employees Satisfaction Survey) โดยจุดประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ผู้บริหารจะนำผลการศึกษามาใช้ประกอบในการพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุง การปฏิบัติงานและกระบวนการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของลูกค้า ผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น คู่ค้า สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน มีจุดประสงค์เพื่อต้องการทราบทัศนคติของพนักงานและต้องการเก็บรักษาพนักงาน ที่มีผลการปฏิบัติงานดี (High Performance) ไว้ทำงานในองค์กรต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กำหนดตัวแปรตามนโยบายหรือขอบข่ายบริการขององค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย ด้านสินค้าและบริการ เป็นต้น

วิธีการสำรวจความพึงพอใจที่นิยมใช้กัน คือ ใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) เป็นหลักโดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็น ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-Shot Descriptive Study) โดยการสำรวจอาจดำเนินการเป็นรายปี หรือรายปีเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

มาตรวัดสำหรับการสำรวจความพึงพอใจส่วนใหญ่ใช้ Likert Scale 5 ระดับ โดยวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ แนวทางการวิเคราะห์ผล มีหลายวิธีด้วยกัน คือ Comparative Technique เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้เทคนิคทางสถิติที่กำหนดค่าต่าง ๆ เช่น ค่าเฉลี่ย ร้อยละ สัดส่วน และ Top 2 Boxes (ความพึงพอใจ)

- Correlation Analysis เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว โดยไม่กำหนดว่าตัวแปรใดเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรใดเป็นตัวแปรตาม
- การวิเคราะห์ความพึงพอใจ Expectation and Satisfaction GAP Analysis การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ Satisfaction GAP Analysis เป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจระหว่าง Top 2 boxes (ผลรวมของระดับคะแนน 4 และ 5) และBottom 2 boxes (ผลรวมของระดับคะแนน 1 และ 2)
- Quadrant analysis เทคนิคที่สามารถเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญกับคะแนนความพึงพอใจ โดยตรง โดยเทียบระหว่างค่าความสำคัญที่ได้จากการหาสหสัมพันธ์ (Correlation) ความพึงพอใจโดยรวมกับคะแนนความพึงพอใจของแต่ละปัจจัย เพื่อวัดระดับความสำคัญของปัจจัย โดยพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ที่มากที่สุด

2. การบริการและคุณภาพการบริการ (Service Quality)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542)¹ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557)² กล่าวไว้ว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นเพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจ ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถผลิตล่วงหน้าไว้ได้ และการบริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที และดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน

Kotler (2003)³ ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือความสามารถที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งสนองต่ออีกบุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้และไม่เกิดการ เป็นเจ้าของผลิตผลของการบริการอาจจะเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ หรือ การแสดงหรือการกระทำใด ๆ ที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถจับต้องได้

¹ ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.

² ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

³ Kotler, Phillip. (2003). Marketing Management. 11th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

(intangible) และไม่มีผลต่อการเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ โดยอาจจะมี อาจจะไม่มีหรือไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ (Physical Product)

งานบริการลูกค้า⁴ คือ งานที่เอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมากจนถึงมากที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเลือกที่จะใช้บริการไปนานเท่าที่จะนานได้ แทนที่จะเปลี่ยนใจไปใช้บริการของผู้ให้บริการรายอื่น ดังนั้น ผู้ทำงานด้านงานบริการลูกค้า ควรทำความเข้าใจ และมีใจรักการทำงานด้านนี้เป็นอย่างดี จึงจะทำให้การทำงานด้านนี้มีความสุข และประสบผลสำเร็จ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545)⁵ ได้กล่าวเกี่ยวกับ การจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) โดยผู้ให้บริการพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) คาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยผู้ให้บริการต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวังผู้รับบริการ ทำให้รู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเกิดความพึงพอใจ หากการบริการเกินความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และเป็นที่ยอมรับว่า จะได้รับการบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ความคาดหวังของผู้รับบริการจะผันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ ผู้ให้บริการจึงควรมีการวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการการรับรู้ การจูงใจ เจตคติ ตลอดจนพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการด้วยความรวดเร็วทันใจ

4. ความมีคุณค่าของการให้บริการ (Value Added) การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะให้ลูกค้าพอใจและถูกใจกับการบริการที่ได้รับคุณภาพการบริการอย่างคุ้มค่า

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจ ให้ความจริงต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างเท่าเทียมเป็นเรื่องสำคัญ ไม่ว่าจะลูกค้าจะเป็นใครก็จะต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการโดยเสมอภาคกัน

6. ไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ อ่อนโยนของผู้ให้บริการด้วยอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการให้บริการที่อบอุ่น เป็นกันเองจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจต่อบริการนั้น พฤติกรรมการให้บริการที่ดีจึง

⁴ งานบริการลูกค้า. สืบค้น 15 สิงหาคม 2564. จากเว็บไซต์ <https://www.impressionconsult.com>

⁵ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545). จิตวิทยาการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการรวมทั้งต้องรู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและมีจิตสำนึกในการให้บริการ

7. ประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบขั้นตอน แผนการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้มีคุณภาพสม่ำเสมอโดยเริ่มจากการวิเคราะห์ ความต้องการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนำมากำหนดเป้าหมายรูปแบบการบริการให้สอดคล้องความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ศิริพร วิชญมัทธิมาย. (2551)⁶ กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ เป็นหัวใจหลักของธุรกิจบริการทุกแห่ง ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ

คุณภาพการบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค แต่ขณะเดียวกันต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์

คุณภาพการบริการ โดย Gronroos (อังกษ กนกพร สีสาทะพินทร, 2554)⁷ ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ และ ปัญญาวุธ ฤมยาวิทย์ (2553)⁸ ได้อธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มารับบริการ คือ คุณภาพการบริการซึ่งสามารถวัดคุณภาพการบริการนี้โดยใช้ Gap Model หรือ SERVQUAL โดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการที่ เรียกว่า “RATER” มีรายละเอียดดังนี้

(1) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

⁶ ศิริพร วิชญมัทธิมาย. (2551). การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยพายัพ.

⁷ กนกพร สีสาทะพินทร และคณะ. (2554). การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร. ปีที่ 34 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2554 หน้า 445-447.

⁸ ปัญญาวุธ ฤมยาวิทย์. (2553). กรณีศึกษาการวัดคุณภาพบริการหลังการขายโดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยีวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

(2) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วย ความสุภาพมีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

(3) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

(4) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

(5) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ทำให้ผู้รับบริการต้องรอนาน

3. แนวคิดความพึงพอใจ

คำว่า “พอใจ” ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542)⁹ หมายถึง สมใจชอบใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง สภาพของบุคคลที่มีความสุข เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์และความรู้สึกขั้นสุดท้าย โดยมีแรงกระตุ้น ความพึงพอใจตามทฤษฎีของ MORSE หมายถึง สภาพจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เป็นธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะลดลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นในทางกลับกันหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดอาจเกิดขึ้นและความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นตามไปด้วย

คอตเลอร์ (Kotler, 2000)¹⁰ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคล เมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ ของสิ่งที่ต้องการถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ

⁹ ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.

¹⁰ Kotler, Philip. (2000). Marketing Management. 10th ed. New Jersey : Simon & Schuster.

ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549)¹¹ ความพึงพอใจของลูกค้ามีความเกี่ยวข้องกับ 3 ฝ่าย ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับตัวสินค้าหรือบริการที่ได้รับ ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ขาย หรือผู้ให้บริการ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับตัวสินค้าและบริการ โดยความพึงพอใจลูกค้าสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสินค้าหรือบริการที่ได้รับกับสิ่งที่ได้จริง หรือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังได้ โดยความสัมพันธ์ดังกล่าว อาจมีหลายลักษณะ เช่น ความสัมพันธ์แบบครึ่งคราว หรือเป็นประจําต่อเนื่อง ความสัมพันธ์อาจเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งหรือหลายชนิดประกอบกัน ผู้เกี่ยวข้องในความสัมพันธ์นี้อาจเกิดขึ้นระหว่างลูกค้ากับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ โดยตรงเพียง 2 ฝ่าย หรือ อาจมีฝ่ายอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมถึงสินค้าและบริการนี้อาจเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อตราสินค้า เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจลูกค้าไม่ได้มีรูปแบบตายตัว สามารถเป็นไปได้อย่างหลากหลาย เพราะมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่ 2 คน หรือมากกว่านี้ได้ ลูกค้าอาจมีความพึงพอใจทั้ง ๆ ที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูง หรือลูกค้าอาจมีความพึงพอใจสูง ทั้ง ๆ ที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพไม่ต่างกัน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบริการใดบริการหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นได้เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังไว้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ก็จะไม่พึงพอใจได้

ความพึงพอใจเป็นการประเมินผลจากการที่ลูกค้ามีประสบการณ์ร่วมซึ่งจะแสดงผลหลังการรับรู้หรือสัมผัสหรือได้รับสิ่งนั้น โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์และบริการ กับความคาดหวัง หากลูกค้ามีความพอใจก็จะกลับมาการซื้อซ้ำ และอาจเพิ่มความถี่ในการซื้อซ้ำจนส่งผลเปลี่ยนเป็นความภักดี ตรงกันข้ามหากลูกค้าไม่พึงพอใจ การซื้อซ้ำหรือการใช้บริการซ้ำจะไม่เกิดขึ้น เพราะไม่มีความต้องการผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นแล้ว และอาจนำไปสู่การบอกต่อในทางลบก็จะส่งผลเสียต่อธุรกิจ

ความพอใจ คือ ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังสืบเนื่องจากการที่ลูกค้าเปรียบเทียบผลลัพธ์จากการที่ได้ใช้บริการหรือบริโภคผลิตภัณฑ์หรือสินค้านั้น ๆ แล้วเกิดความรู้สึกมากกว่าหรือน้อยกว่าสิ่งที่ตนเองคาดหวังไว้ อาจอธิบายในรูปแบบของการคำนวณ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความพอใจ} &= \text{การบริการที่ได้รับ/ผลจากการใช้งานสินค้า} - \text{ความคาดหวัง} \\ (\text{Satisfaction}) & \quad (\text{Perceived Performance}) - (\text{Expectation}) \end{aligned}$$

Customer satisfaction เป็นผลจากการใช้งาน/การบริการที่ได้รับมีค่าต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคนั้นย่อมเกิดความไม่พอใจ ถ้าสิ่งที่ได้รับตรงกับที่คาดหวังถือได้ว่ามีความพอใจต่าง ๆ ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อลูกค้า คือ ความคิดเชิงบวกต่อสินค้าและบริการ

¹¹ ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

การสร้างความพึงพอใจ Customer satisfaction ให้กับผู้บริโภคในยุค 4.0 จึงเป็นตัวช่วยในการสร้างแบรนด์ (Brand) ให้ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการ กระแสและการบอกต่อกันทางสังคมจึงมีความสำคัญในการสร้างให้เป็นที่รู้จัก ส่วนความคิดเชิงบวกต่อสินค้าและบริการเกิดจากประสบการณ์ที่ดีในการได้รับบริการ อาจเกิดได้จากคุณภาพของการนำเสนอ การได้รับผลประโยชน์ การสร้างสิทธิพิเศษ ทำให้ลูกค้ารู้สึกได้ถึงความพิเศษที่กิจการมอบให้ การบริการที่ดี เป็นต้น และการรู้จักกลุ่มเป้าหมาย หรือการรู้จักกลุ่มลูกค้า ก็สามารถนำข้อมูลมาวางแผนและปรับปรุงนโยบายทางการตลาดให้เข้าได้กลับกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

Customer satisfaction ไม่เพียงแต่รักษาลูกค้าเก่า แต่ยังทำให้ลูกค้าเก่านั้นเข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น อีกทั้งในยุคปัจจุบันผู้บริโภคส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี และลูกค้าอีกจำนวนมากใช้เทคโนโลยีในการเป็นตัวช่วยในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ การค้าขาย จึงไม่ใช่เพียงการค้าขายเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก จากการวางแผนทางการตลาดต่างๆ หรือนำนวัตกรรมที่มีประโยชน์มาประยุกต์ใช้

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจลูกค้า (Customer satisfaction) 3 ปัจจัย ดังนี้

(1) ความคาดหวังของลูกค้า (Customer expectations) เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าที่เกิดขึ้นก่อนการซื้อสินค้าและบริการผ่าน ประสบการณ์ในการใช้สินค้าหรือบริการ หรือมาจากข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อ โฆษณา การแนะนำของคนรอบข้าง และเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการขาย รวมถึงความคาดหวังต่อบริการและการส่งมอบสินค้าที่มีคุณค่าในอนาคต (Anderson and Fornell, 2000 อังโน นัทธีรา พุมมาพันธุ์, 2560)¹²

(2) คุณภาพในสายตาของผู้บริโภค (Perceived quality) เป็นการประเมินประสิทธิภาพของสินค้าและบริการจากการใช้สินค้าและบริการของผู้ใช้งานจริง ซึ่งสามารถประเมินได้โดยคำถามที่สำคัญ 3 ข้อ ได้แก่ คุณภาพโดยรวม ความน่าเชื่อถือหรือความคงทน และความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

(3) คุณค่าหรือความนิยมของผู้บริโภค (Perceived value) สามารถประเมินด้วยคำถาม 2 ข้อ คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อราคา ณ ระดับคุณภาพในปัจจุบัน และความพึงพอใจต่อคุณภาพ ณ ระดับราคาในปัจจุบัน ซึ่งจากการประเมินในข้อนี้มีปัจจัยทางด้านราคาเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เป็นการลดผลกระทบเรื่องระดับรายได้หรือข้อจำกัดด้านงบประมาณของลูกค้าทำให้สามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบได้ง่ายมากขึ้น

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 หรือยุคดิจิทัล ทำให้การให้บริการในหลายๆ บริษัท หน่วยงานต่างให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวก

¹² นัทธีรา พุมมาพันธุ์. (2560). การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าด้วยวิธีการวัดความพึงพอใจของลูกค้า. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 7(2), 169.

รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลและการบริการ อีกทั้งประเทศไทย มุ่งใช้ e-Service เพื่อบรรลุเป้าหมายการให้บริการสาธารณะที่สะดวกและรวดเร็ว ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้น ทำให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน และสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายได้

การพัฒนา Government e-Services¹³ เป็นความท้าทายในการให้บริการภาครัฐผ่าน e-Service ได้แก่ (1) การปรับบทบาทภาครัฐเป็นผู้อำนวยการความสะดวกทางด้านดิจิทัลแบบครบวงจร (2) การยกระดับขีดความสามารถทางดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ (3) แม้การลงทุนทางเทคโนโลยีดิจิทัลจะค่อนข้างสูง แต่ประชาชนจะได้รับประโยชน์ในระยะยาว (4) การสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นของภาคประชาชนต่อระบบ e-Service ของภาครัฐ

ปัจจัยเร่งที่ทำให้เกิดการขยายตัวของการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

1) ความคาดหวังของประชาชนและภาคธุรกิจที่ต้องการได้รับการผ่านช่องทางที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) การบรรลุเป้าหมายการคลังของประเทศ ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และลดต้นทุนต่อหน่วยของการส่งมอบบริการสาธารณะ

3) การแข่งขันความเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart Nation) ผ่านการให้บริการสาธารณะของรัฐ รวมถึงความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศ ยังเอื้อให้เกิดการลงทุนจากต่างประเทศสูงขึ้นอีกด้วย

4) ภาครัฐเล็งเห็นประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์จากการใช้ข้อมูลในระบบ e-Service เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินนโยบาย โดยเฉพาะการตัดสินใจเชิงนโยบายที่ถูกต้องและการมีส่วนร่วมทั้งจากภาคประชาชนและภาคธุรกิจ

5) รัฐบาลไม่อาจหลีกเลี่ยงการดำเนินนโยบายโดยไม่อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลได้ เพราะยิ่งระดับการยอมรับของภาคประชาสังคมที่มีต่อรัฐบาลดิจิทัลสูงขึ้นเท่าไร ยิ่งกระตุ้นให้รัฐบาลต้องเร่งขับเคลื่อนระบบ e-Service ให้เร็วขึ้นเท่านั้น

จากการเข้าสู่ยุคดิจิทัล ทำให้มีองค์กรชั้นนำตื่นตัวและปรับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจในรูปแบบ digital platform มาดูแลลูกค้าเพิ่มขึ้น เริ่มจากการพัฒนาความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้บริโภค นอกเหนือจากการแบ่งกลุ่มลูกค้าตาม พื้นที่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ มาให้ความสำคัญกับพฤติกรรม การซื้อสินค้า ความต้องการ ความสนใจ เทรนด์ โปรโมชัน และราคา เพื่อกำหนดกลยุทธ์การทำ CRM สร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการซื้อสินค้าตามความชอบของแต่ละคน รวมถึงการนำเอาอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เช่น iPad, Tablet มาใช้เพื่อมาอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภค การสื่อสารกับผู้บริโภค และ

¹³ ดิจิทัล เซอร์วิส (Digital Service). (2564). Knowledge Sharing : Government e-Service ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน. สืบค้น 10 พฤษภาคม 2564. จากเว็บไซต์ <https://www.etda.or.th>.

Customer touch points ก็เป็นสิ่งสำคัญ ปัจจุบันจะสังเกตได้ชัดเจนว่า แปรนด์ต่าง ๆ จะมีช่องทางออนไลน์ใหม่ ๆ เช่น Facebook, Line, Twitter, Instagram, Application, และอีกมากมาย เพื่อการบริการที่รวดเร็ว

การสร้างประสบการณ์ที่พึงพอใจแก่ผู้บริโภคในยุคดิจิทัลจะเป็นสิ่งที่มองเห็นได้ชัดเจนที่สุด การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ สร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน และสร้างระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน ช่วยให้บริษัทได้รับผลประโยชน์มากมาย บุคลากรสามารถมุ่งเน้นการทำงานด้านการสร้างกลยุทธ์ ผ่านนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ มากกว่าปฏิบัติการและงานซ้ำ ๆ เดิม ๆ และมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจ Insights ของผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภค และความต้องการแบบลึกซึ้ง ทำให้การตัดสินใจนั้นเป็นไปตามข้อมูลแบบ Real time ไม่ใช่เป็นเพียงการคาดคะเน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพ

วิลาลินี พุทธิการ์นต์. (2561)¹⁴ ได้กล่าวว่า ถึงแม้ว่าจะมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวก แต่ “บุคคล” หรือ พนักงาน ก็ยังคงเป็นกลไกที่สำคัญในการให้บริการ โดยถือเป็น human touch point ที่สำคัญของลูกค้า ที่จะทำให้ customer experience ของลูกค้าที่มาใช้สินค้าและบริการผูกพันแน่นแฟ้น (engagement) ก็บ่งชี้มากขึ้น โดยคนบริการก็จะอาศัยแพลตฟอร์มใหม่ๆ ในการเข้าถึงและเข้าใจลูกค้าเพื่อรองรับคนรุ่นใหม่หัวใจดิจิทัล ผ่านการคิดวิเคราะห์ข้อมูลจาก Big data ที่เป็นการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยองค์กรหรือผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

“การพัฒนาคน” คือ กุญแจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ เพื่อรองรับยุคดิจิทัล โดยสิ่งที่ต้องดำเนินการ มี 3 เรื่อง คือ ยกระดับงานบริการ ต้องพิจารณาว่าอะไรคือจุดแข็งและมีสิ่งใดที่ทำยังไม่ดี เช่น ขาดความรู้ ขาดการใช้ข้อมูลลูกค้า การทำ Empowering อยู่ในระดับใด การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ เป็นต้น อย่างที่สองคือการ Turnaround ให้บริการเหนือคู่แข่ง คนยังขาดทักษะอะไรความเชี่ยวชาญด้านไหนต้องเติมให้เต็มถึงจะสู้คู่แข่งได้ สิ่งสุดท้ายซึ่งสำคัญมากคือ การเสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Culture) ซึ่งคนต้องมีส่วนร่วมของทัศนคติ (Attitudes) 3 เรื่อง คือ

1) Working Attitude ทัศนคติที่ยอดเยี่ยมในการทุ่มเท มุ่งมั่น ทำงานเต็มความสามารถของพนักงานทุกระดับ

2) Thinking Attitude แนวคิดเชิงบวกสะท้อนให้ทำอย่างออกมาดี เห็นปัญหาและอุปสรรคเป็นเรื่องท้าทาย

3) Learning Attitude ทัศนคติในการเรียนรู้ ใฝ่รู้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ จะทำให้เราเป็นคนที่มีคุณภาพในองค์กรดังนั้น

¹⁴ วิลาลินี พุทธิการ์นต์. (2561). ‘คน’ งานบริการในยุคดิจิทัล. สืบค้น 5 กันยายน 2564 จากเว็บไซต์ <https://forbesthailand.com>

กล่าวโดยสรุป การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือลูกค้าในปัจจุบันนอกจากการมีสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ดีแล้ว การบริการที่มีคุณภาพ ทั้งด้านบุคคลที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ยุติธรรมและเท่าเทียม เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่จะส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย ความต้องการในการรับบริการยิ่งต้องเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้มากขึ้นด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะการให้บริการนั้นจะเป็นของหน่วยงานใดก็ตาม ความต้องการของผู้ใช้บริการมักให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็ว และการได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ เป็นสิ่งสำคัญ

4. สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ตามพระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 หมวด 1 การจัดตั้งกองทุน มาตรา 5 ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่ง เรียกว่า “กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” ในสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาเสถียรภาพระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมในกรณีที่เกิดวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ตามวรรคหนึ่งให้อยู่ภายใต้กรอบนโยบายการบริหารกองทุน ตามที่คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติกำหนด หมวด 3 สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มาตรา 18 ให้มีสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคล และไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินหรือรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น และให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน

มาตรา 19 ให้สำนักงานมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

- (1) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
- (2) จัดทำแผนรองรับวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิงและแผนยุทธศาสตร์กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงรวมทั้งรายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานและการเสนอแนะมาตรการแก้ไขปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติการตามแผนดังกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการ
- (3) กู้ยืมเงินตามมาตรา 26
- (4) เสนอแผนการเงินและงบประมาณประจำปีต่อคณะกรรมการ
- (5) จัดทำรายงานประจำปีและความเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงาน รวมทั้งรายงานการเงินและบัญชี เสนอต่อคณะกรรมการ
- (6) ถือกรรมสิทธิ์ มีสิทธิครอบครอง และมีทรัพย์สินใด ๆ
- (7) ก่อตั้งสิทธิหรือทำนิติกรรมเกี่ยวกับทรัพย์สิน
- (8) ดำเนินคดีทางแพ่ง ทางอาญา และทางปกครอง ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุนหรือการบริหารกองทุนและกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวเนื่องกับการจัดการกิจการของกองทุน

(9) ปฏิบัติการตามที่คณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ หรือคณะกรรมการมอบหมาย

(10) ปฏิบัติการอื่นใดที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงาน

หมวด 4 การดำเนินงานของกองทุน

มาตรา 26 กองทุนต้องมีจำนวนเงินเพียงพอเพื่อใช้ในการบริหารจัดการกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเมื่อรวมกับเงินกู้ตามวรรคสองแล้วต้องไม่เกินจำนวนสี่หมื่นล้านบาท เมื่อกองทุนมีจำนวนเงินไม่เพียงพอเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของกองทุนตามมาตรา 5 ให้สำนักงานโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการและโดยอนุมัติของคณะรัฐมนตรีมีอำนาจกู้ยืมเงินเป็นจำนวนไม่เกินสองหมื่นล้านบาท ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนดการเปลี่ยนแปลงกรอบวงเงินตามวรรคหนึ่ง และกรอบวงเงินกู้ตามวรรคสองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ให้กระทำได้โดยการตราพระราชกฤษฎีกา

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นกองทุนที่รักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันเชื้อเพลิง ที่มีประสิทธิภาพ และธรรมาภิบาล

พันธกิจ (Mission)

เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงที่กำหนดไว้ว่า “เป็นกองทุนที่รักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันเชื้อเพลิง ที่มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล” กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงจะมีพันธกิจที่จะต้องดำเนินการใน 5 พันธกิจที่สำคัญ คือ

1. รักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันเชื้อเพลิงและป้องกันแก้ไขภาวะการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง
2. บริหารจัดการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
3. ติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง
4. บริหารจัดการระบบสารสนเทศของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ
5. เผยแพร่ข้อมูลการบริหารจัดการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อสาธารณะ

ยุทธศาสตร์ (Strategic Issue) กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในช่วงระยะ 5 ปี คือ ระหว่างปี พ.ศ. 2563-2567 จะมุ่งเน้นไปที่ 3 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามพันธกิจ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การรักษาเสถียรภาพระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในกรณีที่เกิดวิกฤตการณ์ด้านราคาน้ำมันเชื้อเพลิง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การลดการจ่ายเงินชดเชยน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีส่วนผสมของเชื้อเพลิงชีวภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามหลักธรรมาภิบาล

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรมท่าอากาศยาน (2563)¹⁵ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดของกรมท่าอากาศยาน ประจำปีงบประมาณ 2563 จากการปฏิบัติงานของกรมท่าอากาศยาน ด้านการดำเนินงานท่าอากาศยานเพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ท่าอากาศยานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ พบว่า ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานในด้านต่าง ๆ ในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.82 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจ 4 ด้าน ดังนี้ (1.1) ด้านเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยาน อยู่ที่ระดับ 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 (1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน อยู่ที่ระดับ 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.21 (1.3) ด้านการรักษาความปลอดภัย อยู่ที่ระดับ 4.22 คะแนน คิดเป็น ร้อยละ 84.29 และ (1.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ที่ระดับ 4.08 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.56

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2563)¹⁶ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากการสำรวจพบว่า ช่องทางที่ผู้ใช้ข้อมูลมีการเข้าใช้บริการสูงสุดคือ ช่องทางเว็บไซต์ www.nso.go.th ร้อยละ 31.4 รองลงมาคือ ช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร ร้อยละ 20.3 หนังสือ/จดหมาย ร้อยละ 16.8 อีเมล ร้อยละ 16.3 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 14.2 ตามลำดับ ทั้งนี้ในการติดต่อขอรับบริการของผู้ใช้ข้อมูลในแต่ละครั้ง อาจมีการดำเนินการผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้มากกว่า 1 ช่องทาง ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศผู้ตอบแบบสำรวจเกือบทั้งหมด ร้อยละ 98.8 มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานกลางด้านสถิติของประเทศในระดับพึงพอใจและพึงพอใจมาก โดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคเอกชน นักเรียน/นักศึกษาอาจารย์/สถาบันการศึกษา และประชาชนทุกรายร้อยละ 100 มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับพึงพอใจและพึงพอใจมาก ส่วนเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ มีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.5

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (2563)¹⁷ ได้นำเสนอสรุปผลการสำรวจโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประเมินคุณภาพภายนอก

¹⁵ กรมท่าอากาศยาน. (2563). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfaction Survey Form) ประจำปีงบประมาณ 2563. สืบค้น 11 มิถุนายน 2564 จากเว็บไซต์ www.airports.go.th

¹⁶ สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563) รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. สืบค้น 11 มิถุนายน 2564 จากเว็บไซต์ <http://www.nso.go.th>

¹⁷ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2563). รายงานผลการสำรวจโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประเมินคุณภาพภายนอก และการพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563. สืบค้น 6 มีนาคม 2563 จากเว็บไซต์ <http://www.onesqa.or.th/th/download/1104/>

และการพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) จำนวนทั้งสิ้น 4,888 ตัวอย่าง ระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2563 ส่วนคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระ ผลการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของสถานศึกษาต่อการประเมินคุณภาพภายนอกและการพัฒนาการให้บริการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ศูนย์พัฒนาเด็ก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ด้านการอาชีวศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและระดับอุดมศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานต้นสังกัดต่อการประเมินคุณภาพภายนอกและการพัฒนาการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า หน่วยงานต้นสังกัด มีความพึงพอใจต่อการประเมินคุณภาพภายนอกและการพัฒนาการให้บริการ ของ สมศ. ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการอาชีวศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (2563)¹⁸ สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประจำปีบัญชี 2563 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ ด้านการจัดการ พบว่า ผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และคิดเป็นร้อยละ 83.03 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ ด้านงบประมาณ พบว่า ผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 และคิดเป็นร้อยละ 77.59 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.) พบว่าผู้ให้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และคิดเป็นร้อยละ 79.77 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.) ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

¹⁸ ฝ่ายจัดการความรู้และสารสนเทศ สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ. (2563). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ สืบค้น 11 มิถุนายน 2564 จากเว็บไซต์ <http://www.villagefund.or.th>

และมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และคิดเป็นร้อยละ 76.11 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน ด้านระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 และคิดเป็นร้อยละ 74.85 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) (2563)¹⁹ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทำการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563 คนไทยในปี 2563 ใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยอยู่ที่ 11 ชั่วโมง 25 นาทีต่อวัน หรือเกือบครึ่งวัน โดยเพิ่มขึ้นจากปี 2562 อยู่ 1 ชั่วโมง 3 นาที และเมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจฯ นับตั้งแต่ปี 2560 จำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2560 คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 6 ชั่วโมง 35 นาที ต่อวัน เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้รายละเอียด พบว่า ในวันธรรมดาจะมีการใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยอยู่ที่ 11 ชั่วโมง 23 นาที ต่อวัน เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 1 ชั่วโมง 31 นาที ส่วนในวันหยุด จะมีการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ที่ 11 ชั่วโมง 29 นาทีต่อวัน ลดลงจากปีที่ผ่านมา 6 นาที และเมื่อแบ่งตามเจนเนอเรชัน พบว่า กลุ่ม Gen Y (อายุ 20-39 ปี) มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดอยู่ที่ 12 ชั่วโมง 26 นาที รองลงมาคือ Gen Z (อายุน้อยกว่า 20 ปี) จำนวน 12 ชั่วโมง 8 นาที ขณะที่กลุ่ม Gen X (อายุ 40-55 ปี) จำนวน 10 ชั่วโมง 20 นาที ส่วน Baby Boomer (อายุ 56-74 ปี) มีการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ที่ 8 ชั่วโมง 41 นาที ตามลำดับ

¹⁹ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.). (2563). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563. สืบค้น 5 กรกฎาคม 2564. จากเว็บไซต์ <https://www.etda.or.th>

ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งนี้ สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดำเนินการด้วยรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยใช้วิธีการการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey) และการสำรวจเชิงคุณภาพ (Qualitative Survey) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยนำเสนอรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ 2564 ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยวิธีสำรวจ (Survey Research) และการเชิงคุณภาพ (Quantitative Research) จากการวิเคราะห์ข้อคิดเห็น

2. ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ประชากรเป้าหมายของการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น กระทรวงพลังงาน สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กรมธุรกิจพลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และอื่นๆ (ที่เกี่ยวข้อง) และผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 เป็นต้น โดยข้อมูลประชากรกลุ่มเป้าหมายมีจำนวนดังนี้

ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนประชากร (หน่วย)
1. สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน	1
2. กรมธุรกิจพลังงาน	1
3. กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	1
4. กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน	1
5. กรมสรรพสามิต	1
6. กรมศุลกากร	1
7. หน่วยงานอื่นๆ เช่น กระทรวงการคลัง	1
กระทรวงคมนาคม	1
กระทรวงอุตสาหกรรม	1
8. ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่ง พรบ.การค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ.2543	23
รวม	32

หมายเหตุ หน่วยงานอื่นๆ คือ มีส่วนได้ส่วนเสียในการเป็นคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3. กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sample and Sampling)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กรมธุรกิจพลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และอื่นๆ (ที่เกี่ยวข้อง) และผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 เป็นต้น ซึ่งในการสำรวจครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรเป้าหมาย จำนวน 32 หน่วย

ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในครั้งนี้

ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวน (ราย)
สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน	1
สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน	1
กรมธุรกิจพลังงาน	3
กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน	2
กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	1
กรมสรรพสามิต	3
กรมศุลกากร	3
ผู้ค้าน้ำมันตาม ม.7	14
อื่น ๆ ได้แก่	
กระทรวงการคลัง (ผู้แทนจากกรมบัญชีกลาง/สำนักบริหารหนี้สาธารณะ/สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง)	4
กระทรวงคมนาคม	2
กรมการค้าภายใน	2
กระทรวงอุตสาหกรรม	1
สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา	1
รวม	38

หมายเหตุ ในหน่วยงานมีบุคคลที่สามารถตอบแบบสำรวจได้มากกว่า 1 ราย

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจ ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) โดยผ่านความเห็นชอบจากสำนักงานกองทุนฯ และกรมบัญชีกลาง เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

4.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

- (1) มหาวิทยาลัยฯ ดำเนินศึกษาแบบสำรวจของปีที่ผ่านมา (ปี 2563)
- (2) มหาวิทยาลัยฯ รับทราบความต้องการและแนวทางการสำรวจผู้ที่เกี่ยวข้อง
- (3) ปรับปรุงและพัฒนาแบบสำรวจของปีที่ผ่านมา ให้สอดคล้องกับความต้องการและวัตถุประสงค์ของการสำรวจ
- (4) นำเสนอร่างเครื่องมือฯ ให้ทาง สกนช. พิจารณาคำถาม รูปแบบ ประเด็นในการสำรวจต่าง ๆ จากนั้น สกนช. นำเสนอร่างเครื่องมือฯ ให้ทางกรมบัญชีกลางพิจารณาต่อไป
- (5) เมื่อเครื่องมือฯ ได้ผ่านความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลางเป็นที่เรียบร้อยแล้ว มหาวิทยาลัยจึงนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงได้

4.2 ลักษณะของเครื่องมือ ทางมหาวิทยาลัย ได้ดำเนินการจัดทำเครื่องมือ โดยผ่านความเห็นชอบของ กรมบัญชีกลาง เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้ข้อคำถามแบบสำรวจรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และตำแหน่ง/หน้าที่ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 คำถามเฉพาะการประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงของผู้ตอบแบบสำรวจกับการบริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการของคณะกรรมการและฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ใช้ข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการประชุมของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมัน (เป็นงานบริการหนึ่งของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในฐานะเลขานุการกองทุนฯ) โดยมีประเด็นดังนี้

- 1) ด้านการบริหารจัดการประชุม
- 2) ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ
- 3) เกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันฯ
- 4) ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับการขอคิดเห็นไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานด้านคุณภาพการให้บริการในการบริหารจัดการประชุม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน เป็นข้อคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามเกณฑ์ความพึงพอใจตามบันทึกข้อตกลงการประเมินฯ ครอบคลุมประเด็นการสำรวจ ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ
- 2) ด้านคุณภาพบุคลากร (การให้บริการของเจ้าหน้าที่)
- 3) ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) อื่นๆ ตามความเห็นของ กบน. (ถ้ามี)

โดยเป็นประเด็นความคิดเห็น ความต้องการ และความคาดหวังที่จะได้รับบริการจากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน โดยเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อนำไปความคิดเห็นอย่างอิสระ

มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดให้เกณฑ์การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นคะแนน ดังนี้

- | | |
|---|---------------------------|
| 1 | หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง พึงพอใจน้อย |
| 3 | หมายถึง พึงพอใจปานกลาง |
| 4 | หมายถึง พึงพอใจมาก |
| 5 | หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด |

ส่วนการสำรวจเชิงคุณภาพ จะใช้เป็นแบบสัมภาษณ์มีประเด็นคำถามแบบกว้าง ๆ โดยสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติหรือผู้บริหารกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง (ที่ไม่ประสงค์จะแสดงความคิดเห็นผ่านแบบสำรวจ) ซึ่งประเด็นประกอบไปด้วย

- ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง
- สิ่งที่พึงพอใจ และ ไม่พึงพอใจ
- สิ่ง que คิดว่าควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

และส่วนหนึ่งเป็นการนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นปลายเปิดจากแบบสำรวจ มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ผลสำรวจ

หมายเหตุ แบบสำรวจได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากกรมบัญชีกลาง และสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

4.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการสำรวจในครั้งนี้ มหาวิทยาลัยกำหนดให้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนนำไปใช้จริง โดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสำรวจโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) ซึ่งนำแบบสำรวจไปทดลอง (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ทางสถิติในการทดสอบหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป และจากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีความสอดคล้องกันอยู่ระหว่าง 0.867-0.945

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามขอบเขตด้านงานบริการด้านการส่งเงินเข้ากองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง การจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กระบวนการจ่ายเงินสนับสนุนโครงการและการบริการอื่นของกองทุนตามความเห็นของ กบน. โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจ หรือการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีบัญชี 2564 โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการแจกแบบสำรวจ (หรืออาจจะใช้วิธีหลากหลาย เช่น ส่งทางอีเมล หรือไปรษณีย์ หรือโทรศัพท์สัมภาษณ์รายชื่อ เป็นต้น) และวิธีเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ (อาจจะใช้โทรศัพท์สัมภาษณ์)

เนื่องจากติดสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 และหลายหน่วยงานปฏิบัติตามนโยบายการลดการทำงานในหน่วยงานและให้ทำงานที่บ้านมากขึ้น (WFH) *

*** และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 การเก็บข้อมูลแบบผสมผสานวิธี ทั้งการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ การตอบกลับทางอีเมล ทางไปรษณีย์ ทางมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญ และคำนึงถึงความปลอดภัย ตลอดจนการดำเนินการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด และลดความเสี่ยงตามมาตรการป้องกันของภาครัฐและหน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอย่างเข้มงวด*

ผู้ปฏิบัติงานเก็บข้อมูลครั้งนี้ เป็นผู้ช่วยนักวิจัยที่มีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและในการสัมภาษณ์กับบุคลากรในส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ไม่น้อยกว่า 5 ปี โดยจะต้องศึกษา ทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงก่อนออกไปเก็บข้อมูล

ทางทีมมีการตรวจสอบติดตามแบบสำรวจจากกลุ่มเป้าหมายหลังจากส่งแบบสำรวจออกไปในทุกช่องทางทุก 2-3 วัน เพื่อติดตามและกระตุ้นการตอบรวมถึงสามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรคเพื่อหาแนวทางการแก้ไขให้ทันระยะเวลาที่กำหนด

6. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลและวิเคราะห์ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ครั้งนี้ ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

(1) การประมวลผล ทางมหาวิทยาลัย ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป QPS ในการบันทึกและประมวลผล โดยแบบสำรวจที่ได้กลับมาจะต้องทำการลงรหัส (Code) ข้อมูลแต่ละข้อ จากนั้นบันทึก (Key) ลงในโปรแกรมที่กำหนด ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลทั้งหมด และทำการประมวลผล

(2) การวิเคราะห์ข้อมูล มหาวิทยาลัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของการพรรณนา ข้อมูลท้ายตาราง แสดงผลด้วยตารางแจกแจงความถี่ของข้อมูล (Frequency Cross-tabulation Table) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ด้วยสถิติเบื้องต้น ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมสังเคราะห์ข้อมูลในข้อคำถามปลายเปิด (ในรูปแบบเชิงเนื้อหา/สรุปประเด็น)

โดยในรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการตาม

- (1) ส่วนที่ 1 ของแบบสำรวจ ใช้การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบการอธิบาย
- (2) ส่วนที่ 2 ของแบบสำรวจ ใช้การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจเป็นรายประเด็นและภาพรวม โดยใช้เกณฑ์การแปรผลคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่กรมบัญชีกลางกำหนด
- (3) ส่วนที่ 3 ของแบบสำรวจ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

7. เกณฑ์การปรับคะแนนความพึงพอใจ

ปรับเกณฑ์ค่าคะแนนความพึงพอใจผู้รับบริการให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด

เกณฑ์การให้คะแนน (กรมบัญชีกลาง)		เกณฑ์การแปลผล	
ระดับที่ 1	พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00-1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ 2	พึงพอใจน้อย	1.81-2.60	พึงพอใจน้อย
ระดับที่ 3	พึงพอใจปานกลาง	2.61-3.40	พึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ 4	พึงพอใจมาก	3.41-4.20	พึงพอใจมาก
ระดับที่ 5	พึงพอใจมากที่สุด	4.21-5.00	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ ค่าเกณฑ์วัดระบบ 5 เท่ากับผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3 ปี (ปีบัญชี 2561-2563) โดยเลือกค่าที่ดีที่สุด

8. ข้อกำหนดในการศึกษา

8.1 มหาวิทยาลัยทำการประสานงานและหารือกับสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (สกนช.) ในรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสำรวจ แนวทางการสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และอื่น ๆ ก่อนที่จะจัดทำรายงานส่งมอบให้ สกนช.

8.2 แบบสำรวจ การประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดจากการศึกษาครั้งนี้ จะต้องเป็นสมบัติของ สกนช.

8.3 มหาวิทยาลัยยินยอมให้เจ้าหน้าที่ของ สกนช. ร่วมสำรวจ ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลตามที่ สกนช. ร้องขอ

8.4 รายงานฉบับสมบูรณ์ ให้จัดพิมพ์ในกระดาษขนาด A4 และเข้าเล่มให้เรียบร้อย

9. ปัญหาอุปสรรคในการเก็บรวบรวมข้อมูล

9.1 ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลเป็นช่วงที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และรัฐบาลได้มีมาตรการการป้องกัน และการส่งเสริมให้ปฏิบัติงานที่บ้าน (work from home) ลดการเดินทาง ทำให้การติดต่อไปยังสำนักงานต่าง ๆ ไม่สามารถติดต่อได้ง่าย และใช้เวลา เนื่องจากหน่วยงานทั้งส่วนราชการและเอกชนปฏิบัติงาน WFH

9.2 กลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มไม่สามารถตอบแบบสำรวจได้ทั้งหมด ทำให้เกิดความสับสน แต่เนื่องจากการเก็บข้อมูลส่วนใหญ่เป็นการส่งไปรษณีย์และการตอบกลับทางอีเมล จึงขาดโอกาสในการอธิบายข้อมูลในแบบสำรวจ

9.3 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจบางส่วนข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน และกลุ่มผู้ประกอบการบางส่วนไม่ระบุหน่วย/ฝ่าย/บุคคลที่ประสานงานโดยตรง ทำให้การติดต่อประสานงานค่อนข้างใช้เวลา ประกอบการกับการติดต่อผ่านโทรศัพท์ส่วนกลางทำให้มีการโอนสายกันไปมาหลายครั้ง อีกทั้งผู้รับผิดชอบปฏิบัติงาน WFH ด้วย การส่งต่อผ่านหลายบุคคลอยู่นอกเหนือการควบคุมและการจัดการของผู้เก็บข้อมูลทำให้เกิดความล่าช้าและไม่สามารถเข้าถึงบุคคลนั้นได้ ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลอาจจะเกิดการคลาดเคลื่อนในการสื่อสารสร้างความเข้าใจได้

9.4 สถานะ/ตำแหน่งของบุคลากรสังกัดหน่วยงานราชการกับภาคเอกชน มีตำแหน่งและการเรียกชื่อแตกต่างกัน ทำให้เกิดความสับสนในการระบุข้อมูลในแบบสำรวจ

ตารางผลสำรวจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 38 ราย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	10	26.32
หญิง	28	73.68
รวม	38	100.00
อายุ		
30 - 39 ปี	11	28.95
40 - 49 ปี	14	36.84
50 - 59 ปี	10	26.32
60 ปีขึ้นไป	3	7.89
รวม	38	100.00
การศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	2.64
ปริญญาตรี	9	23.68
ปริญญาโท	28	73.68
รวม	38	100.00
เป็นบุคลากรประเภท		
ข้าราชการ	23	60.52
รัฐวิสาหกิจ	1	2.63
เอกชน	14	36.84
รวม	38	100.00
อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ระดับ		
ระดับปฏิบัติการ	2	5.26
ระดับชำนาญการ	7	18.42
ระดับชำนาญการพิเศษ	5	13.16
อื่นๆ เช่น อธิบดี, อำนวยการ, ผู้อำนวยการสูง/ผู้อำนวยการระดับสูง, ผู้จัดการแผนก, ผู้อำนวยการกอง, ผู้อำนวยการสำนัก, ผู้เชี่ยวชาญ, นักบริหารระดับต้น, นักบัญชีอาวุโส, ผู้จัดการฝ่ายควบคุมทางการเงินบัญชี, ผู้ทรงคุณวุฒิ	24	63.16
รวม	38	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หน้าที่ความรับผิดชอบ		
ด้านการเงิน-บัญชี	12	31.57
ด้านบริหารโครงการ	4	10.53
ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ส่งเงิน/รับเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันฯ	5	13.16
อื่นๆ เช่น ด้านยุทธศาสตร์, กำกับตรวจสอบและพิจารณาเกี่ยวกับกองทุนฯ, ตรวจสอบชุดการขอรับเงินชดเชยจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ก่อนส่งให้ สกนช., ด้านนโยบายและแผนงาน, ด้านกฎหมาย, ผู้แทนอธิบดีกรมการค้าภายใน ในฐานะกรรมการ คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.), อธิบดีกรมการค้าภายในในฐานะกรรมการ คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง(กบน.), ผู้แทนเข้าร่วมประชุม, ผู้แทนหน่วยงานในคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง, คณะกรรมการ, กรรมการตรวจสอบ, กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเงินและเศรษฐกิจ, การจัดหาเงินกู้ เป็นต้น	16	42.11
ไม่ระบุ	1	2.63
รวม	38	100.00
หน่วยงานของสังกัด		
สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน	1	2.63
สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน	1	2.63
กรมธุรกิจพลังงาน	3	7.89
กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน	2	5.26
กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	1	2.63
กรมสรรพสามิต	3	7.89
กรมศุลกากร	3	7.89
ผู้ค้าน้ำมันตาม ม.7	14	36.84
อื่นๆ เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม, กรมการค้าภายใน, กระทรวงอุตสาหกรรม, กรมบัญชีกลาง, สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, กระทรวงการคลัง, สำนักบริหารหนี้สาธารณะ เป็นต้น	10	26.34
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 38 ราย จำแนกเป็น เพศหญิง จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.68 และเพศชาย จำนวน 10 ราย ร้อยละ 26.32 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 40-49 ปีมากที่สุด ร้อยละ 36.84 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 28.95 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 26.32 และอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.89 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีการการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโทมากที่สุด ร้อยละ 73.68 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 23.68 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.64 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ ร้อยละ 60.52 รองลงมาคือ ประเภทเอกชน ร้อยละ 36.84 และประเภทรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 2.63 กลุ่มตัวอย่างอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ระดับชำนาญการ ร้อยละ 18.42 รองลงมา คือ ระดับชำนาญการพิเศษ ร้อยละ 13.16 ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 5.26 และระดับอื่นๆ เช่น อธิบดี, อำนวยการ, ผู้อำนวยการสูง/ผู้อำนวยการระดับสูง, ผู้จัดการแผนก, ผู้อำนวยการกอง, ผู้อำนวยการสำนัก, ผู้เชี่ยวชาญ, นักบริหารระดับต้น, ระดับชำนาญการ (เอกชน), ระดับปฏิบัติการ (เอกชน), นักบัญชีอาวุโส, ผู้จัดการฝ่ายควบคุมทางการเงินบัญชี, ผู้ทรงคุณวุฒิ ร้อยละ 63.16

กลุ่มตัวอย่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการเงิน-บัญชี ร้อยละ 31.57 รองลงมา คือ ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ส่งเงิน/รับเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันฯ ร้อยละ 13.16 ด้านบริหารโครงการ 10.53 และด้านอื่น ๆ เช่น ด้านยุทธศาสตร์, กำกับตรวจสอบและพิจารณาเกี่ยวกับกองทุนฯ, ตรวจสอบชุดการขอรับเงินชดเชยจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ก่อนส่งให้ สกนช., ด้านนโยบายและแผนงาน, ด้านกฎหมาย, ผู้แทนอธิบดีกรมการค้าภายใน ในฐานะกรรมการ คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.), อธิบดีกรมการค้าภายในในฐานะกรรมการ คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง(กบน.), ผู้แทนเข้าร่วมประชุม, ผู้แทนหน่วยงานในคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง, คณะกรรมการ, กรรมการตรวจสอบ, กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเงินและเศรษฐกิจ, การจัดหาเงินกู้ ร้อยละ 42.11 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ค้ำน้ำมันตาม ม.7 ร้อยละ 36.84 รองลงมาคือ กรมธุรกิจพลังงาน กรมสรรพสามิตและกรมศุลกากร ร้อยละ 7.89 เท่ากัน กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน ร้อยละ 5.26 สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน และสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ ร้อยละ 2.63 เท่ากัน และหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม, กรมการค้าภายใน, กระทรวงอุตสาหกรรม, กรมบัญชีกลาง, สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง, สำนักบริหารหนี้สาธารณะ ร้อยละ 26.34

ส่วนที่ 2 การประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ตารางที่ 2 เรื่องที่ใช้บริการหรือประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

เรื่องที่ใช้บริการหรือประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ
การนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ	12	34.29
การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ	12	34.29
การเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ	11	31.42
ภาพรวม	35	100.00

หมายเหตุ มีผู้ที่ระบุว่าไม่ใช้บริการใดๆ เพียงแต่เป็นคณะกรรมการเข้าร่วมประชุมแทน จำนวน 3 ราย

จากตารางที่ 2 เรื่องที่ใช้บริการหรือประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง ใช้บริการหรือประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเรื่องการนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ ร้อยละ 34.29 มากที่สุดเท่ากัน รองลงมาคือ การเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ ร้อยละ 31.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ประสพการณ์ในการนำส่งเงิน/การรับเงินชดเชย/การขอรับเงินสนับสนุน

ประสพการณ์ในการนำส่งเงิน/การรับเงินชดเชย/การขอรับเงินสนับสนุน	ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ
ระหว่าง 1-3 ปี	10	38.46
มากกว่า 5 ปี	9	34.62
ระหว่าง 3-5 ปี	4	15.38
น้อยกว่า 6 เดือน	3	11.54
ภาพรวม	26	100.00

หมายเหตุ บางรายเป็นคณะกรรมการฯ /เป็นผู้แทนคณะกรรมการฯ จึงไม่มีประสพการณ์ และไม่ได้แสดงความคิดเห็น

ตารางที่ 3 ประสพการณ์ในการนำส่งเงิน/การรับเงินชดเชย/การขอรับเงินสนับสนุน พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีประสพการณ์ในการนำส่งเงิน/การรับเงินชดเชย/การขอรับเงินสนับสนุน ระหว่าง 1-3 ปี ร้อยละ 38.46 มากที่สุด รองลงมาคือ มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 34.62 ระหว่าง 3-5 ปี ร้อยละ 15.38 และ น้อยกว่า 6 เดือน ร้อยละ 11.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ	ภาพรวม	
	จำนวนคน	ร้อยละ
เคยติดต่อประสานงาน	26	68.42
ไม่เคยติดต่อประสานงาน	12	31.58
ภาพรวม	38	100.00

จากตารางที่ 4 การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง เคยติดต่อประสานงาน ร้อยละ 68.42 และไม่เคยติดต่อประสานงาน ร้อยละ 31.58

ตารางที่ 5 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ	ภาพรวม	
	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
การขอมติที่ประชุม/รายงานการประชุมของคณะกรรมการฯ	16	40.00
การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ	11	27.50
การนำเรื่องเสนอคณะกรรมการฯ	6	15.00
อื่น ๆ เช่น ประสานงานเรื่องการประชุม/เข้าร่วมการประชุม, ผู้แทน สำรองใน อบน.	7	17.50
ภาพรวม	40	100.00

หมายเหตุ เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ จำนวน 26 คน และสามารถเลือกตอบ
ได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5 เรื่องที่ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่เคยมาติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงคือ การขอมติที่ประชุม/รายงานการประชุมของคณะกรรมการฯ ร้อยละ 40.00 มากที่สุด รองลงมาคือ การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ ร้อยละ 27.50 และ การนำเรื่องเสนอคณะกรรมการฯ ร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 การเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

การเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ภาพรวม	
	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
เคยเข้าร่วมประชุม	20	76.92
ไม่เคยเข้าร่วมประชุม	6	23.08
ภาพรวม	26	100.00

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มเป็นผู้ค้ำน้ำมันฯ ระบุว่าไม่เคยเข้าร่วมประชุม

จากตารางที่ 6 การเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง เคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 76.92 และไม่เคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 23.08

ตารางที่ 7 ฐานะในการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ฐานะในการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันฯ	ภาพรวม	
	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
เป็นผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) พิจารณา	14	53.85
เป็นคณะกรรมการ	7	26.92
เป็นผู้เสนอเรื่อง	4	15.38
เป็นเจ้าของที่ปฏิบัติงานการประชุม	1	3.85
ภาพรวม	26	100.00

หมายเหตุ เฉพาะผู้ที่เคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 20 คน และตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 7 ฐานะในการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง เคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในฐานะ เป็นผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) พิจารณา ร้อยละ 53.85 มากที่สุด รองลงมาคือ เป็นคณะกรรมการ ร้อยละ 26.92 เป็นผู้เสนอเรื่อง ร้อยละ 15.38 และเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการประชุม ร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการรับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ตารางที่ 8 สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.)
ค่าเฉลี่ยเต็ม 5

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	เทียบร้อยละ
ด้านการบริหารการจัดประชุม	4.50	90.00
เกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	4.42	88.40
ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ	4.40	88.00
ภาพรวม	4.41	88.20

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) ในด้านการบริหารการจัดประชุม บริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	เทียบร้อยละ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.)	4.35	87.00

ตารางที่ 10 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	เทียบร้อยละ
ด้านคุณภาพบุคลากร	4.39	87.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	83.40
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.09	81.80
ภาพรวมการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน	4.31	86.20

ตารางที่ 11 ตารางสรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการรับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	เทียบร้อยละ
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการบริหารการประชุมและฝ่ายเลขานุการฯ	4.41	88.20
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการฯ	4.35	87.00
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน	4.31	86.20
สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อ สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	4.36	87.13

เกณฑ์การแปลผลของกรมบัญชีกลางกำหนดไว้ดังนี้

ระดับที่ 1	ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ 2	ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	พึงพอใจน้อย
ระดับที่ 3	ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	พึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ 4	ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	พึงพอใจมาก
ระดับที่ 5	ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการและฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง**ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง**

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	เทียบร้อยละ
ด้านการบริหารการจัดประชุม	4.50	90.00
เกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	4.42	88.40
ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ	4.40	88.00
ภาพรวม	4.41	88.20

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พบว่า ภาพรวมทุกด้านต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบริหารประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ เกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 และด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ด้านการบริหารการจัดประชุม ภาพรวมและจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

หน่วย : ค่าเฉลี่ยและร้อยละ

ประเด็น	ภาพรวม	เพศ		อายุ			การศึกษา		ตำแหน่ง				หน้าที่ความรับผิดชอบ			
		ชาย	หญิง	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ระดับปริญญา	ระดับปริญญาโท	ระดับปริญญาเอก	ระดับชำนาญการพิเศษ	อื่นๆ	ด้านการเงิน-บัญชี	ด้านที่อื่น ๆ
กระบวนการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุม	4.30	4.80	4.13	4.00	4.57	4.17	4.33	4.25	4.31	4.00	5.00	4.67	4.17	4.20	4.00	4.50
	86.00	96.00	82.60	80.00	91.40	83.40	86.60	85.00	86.20	80.00	100.00	93.40	83.40	84.00	80.00	90.00
	4.45	4.80	4.33	4.25	4.71	4.33	4.33	4.50	4.44	4.00	4.50	4.33	4.25	4.00	4.00	4.42
ความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสารการประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น	89.00	96.00	86.60	85.00	94.20	86.60	86.60	90.00	88.80	80.00	90.00	86.60	85.00	80.00	80.00	88.40
	4.45	4.80	4.33	4.25	4.86	4.50	3.67	4.50	4.44	4.00	5.00	4.33	4.33	4.40	4.00	4.50
	89.00	96.00	86.60	85.00	97.20	90.00	73.40	90.00	88.80	80.00	100.00	86.60	86.60	88.00	80.00	90.00
ความโปร่งใสในการประชุม	4.35	4.40	4.33	4.25	4.71	4.33	3.67	4.25	4.38	4.00	5.00	4.33	4.17	4.20	4.00	4.42
	87.00	88.00	86.60	85.00	94.20	86.60	73.40	85.00	87.60	80.00	100.00	86.60	83.40	84.00	80.00	88.40
	4.40	4.40	4.40	4.25	4.71	4.50	3.67	4.25	4.44	4.00	5.00	4.33	4.33	4.20	4.00	4.58
การตัดสินใจของกรรมการถูกต้องและเหมาะสม	88.00	88.00	88.00	85.00	94.20	90.00	73.40	85.00	88.80	80.00	100.00	86.60	86.60	84.00	80.00	91.60
	4.50	4.80	4.40	4.25	4.71	4.50	4.33	4.50	4.50	4.00	5.00	4.33	4.42	4.60	4.00	4.50
	90.00	96.00	88.00	85.00	94.20	90.00	86.60	90.00	90.00	80.00	100.00	86.60	88.40	92.00	80.00	90.00

เกณฑ์การแปลคะแนน ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการกรุงเทพมหานครด้านชื่อเสียง ด้านการบริหารการจัดประชุม พบว่า ภาพรวมกลุ่มความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการจัดประชุม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสารการประชุม สถานที่ และอุปกรณ์ฯ เป็นต้น และความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 เท่ากัน รองลงมาคือ การตัดสินใจของกรรมการทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ความโปร่งใสในการประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 และกระบวนการนำเสนอเรื่องที่ประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการประชุม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มเพศชาย มีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เพศหญิงมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 กลุ่มอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 50-59 ปี มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และกลุ่มอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00

ส่วนกลุ่มที่มีตำแหน่งระดับชำนาญการ มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100 กลุ่มตำแหน่งระดับชำนาญการพิเศษ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และระดับปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ส่วนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการเงิน/บัญชี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และกลุ่มที่ทำหน้าที่ส่งเงิน พึ่งพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ จำแนกตามสภาพรวมและข้อมูลทั่วไป

หน่วย : ค่าเฉลี่ยและร้อยละ

ประเด็น	ภาพรวม	เพศ		อายุ			การศึกษา		ตำแหน่ง				หน้าที่ความรับผิดชอบ				
		ชาย	หญิง	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	60 ปีขึ้นไป	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	ระดับชำนาญการ	ระดับชำนาญการพิเศษ	อื่นๆ	ด้านการเงิน-บัญชี	ทำหน้าที่ส่งเงิน	อื่นๆ
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุน มติของคณะกรรมการ และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น	4.50	4.80	4.40	4.25	4.86	4.33	4.33	4.50	4.50	4.00	5.00	4.33	4.42	4.00	4.60	4.00	4.50
ความสะดวกในการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการ	89.00	88.00	89.40	85.00	94.20	93.40	73.40	85.00	90.00	80.00	100.00	93.40	85.00	84.00	84.00	80.00	91.60
การติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน	4.32	4.40	4.29	4.25	4.71	4.40	3.33	4.25	4.33	4.00	5.00	4.67	4.00	4.00	4.00	4.00	4.45
ความสุภาพและมีมารยาทของฝ่ายเลขานุการฯ	86.40	88.00	85.80	85.00	94.20	88.00	66.60	85.00	86.60	80.00	100.00	93.40	80.00	80.00	80.00	80.00	89.00
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.40	4.40	4.40	4.25	4.86	4.33	3.67	4.25	4.44	4.00	5.00	4.67	4.17	4.00	4.00	4.00	4.58
ความพึงพอใจโดยรวม	88.00	88.00	88.00	85.00	97.20	86.60	73.40	85.00	88.80	80.00	100.00	93.40	83.40	80.00	80.00	80.00	91.60
ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ	88.00	88.00	88.00	85.00	94.20	90.00	73.40	85.00	88.80	80.00	100.00	93.40	83.40	80.00	80.00	80.00	91.60

จากตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นความสุภาพและมีตรีไม่ตรีของฝ่ายเลขานุการฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุน มติของคณะกรรมการ และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ความสะดวกในการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 และการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจเท่ากัน คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.80 กลุ่มที่มีอายุทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มอายุ 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 50-59 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 กลุ่มอายุ 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโทและปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 และค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับชำนาญการและชำนาญการพิเศษ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 และค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ โดยกลุ่มระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการเงินและทำหน้าที่ส่งเงินมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเกี่ยวกับ คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ภาพรวมและจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ประเด็น	ภาพรวม	เพศ		อายุ				การศึกษา		ระดับตำแหน่ง					หน้าที่ความรับผิดชอบ		
		ชาย	หญิง	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	ระดับชำนาญการ	ระดับชำนาญการพิเศษ	อื่นๆ	ด้านการเงิน-บัญชี	ด้านที่สัมพันธ์กับเงิน	อื่นๆ
การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม	4.37	4.40	4.36	4.25	4.83	4.50	3.33	4.25	4.40	4.00	5.00	5.00	4.08	4.20	4.00	4.45	
การกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุนแต่ละปีมีความเหมาะสม	87.40	88.00	87.20	85.00	96.60	90.00	66.60	85.00	88.00	80.00	100.00	100.00	81.60	84.00	80.00	89.00	
หลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุน มีความโปร่งใส	4.21	4.40	4.14	4.25	4.83	4.17	3.00	4.25	4.20	4.00	4.50	3.92	4.00	4.00	4.00	4.27	
ผู้บริการกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น	87.40	88.00	87.20	85.00	96.60	86.60	73.40	85.00	88.00	80.00	100.00	100.00	81.60	88.00	80.00	87.20	
ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	4.42	4.40	4.43	4.25	4.83	4.33	4.00	4.25	4.47	4.00	5.00	5.00	4.17	4.40	4.00	4.45	
รวม	88.40	88.00	88.60	85.00	96.60	86.60	80.00	85.00	89.40	80.00	100.00	100.00	83.40	88.00	80.00	89.00	

จากตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 รองลงมาคือ การกำหนดวิธีทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม และหลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 เท่านั้น และการกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุนแต่ละปีมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มอายุมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของกลุ่มอายุ 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 50-59 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และกลุ่มอายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ส่วนกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 4.00 ระดับการศึกษาทั้งปริญญาโท และปริญญาตรีมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยกลุ่มการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 และกลุ่มปริญญาตรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ส่วนกลุ่มที่มีตำแหน่งระดับชำนาญการและชำนาญการพิเศษ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เท่ากัน และกลุ่มระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการเงินและบัญชี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 และกลุ่มที่ทำหน้าที่ส่งเงิน มีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) ภาพรวมและจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ประเด็น	ภาพรวม	เพศ		อายุ			การศึกษา				ตำแหน่ง			หน้าที่ความรับผิดชอบ		
		ชาย	หญิง	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	60 ปีขึ้นไป	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ระดับปฏิบัติ	ระดับชำนาญการ	ระดับชำนาญการพิเศษ	อื่นๆ	ด้านการเงิน-บัญชี	ด้านหน้าที่อื่นๆ	
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	4.35	4.20	4.40	3.75	4.57	4.50	4.33	4.00	4.44	4.00	4.75	4.67	4.17	4.20	3.50	4.50
ให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.)	87.00	84.00	88.00	75.00	91.40	90.00	86.60	80.00	88.80	80.00	95.00	93.40	83.40	84.00	70.00	90.00

จากตารางที่ 16 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) ในด้านการบริหารจัดการประชุม บริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00

เมื่อพิจารณาตามข้อมูลทั่วไปพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยกลุ่มที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ กลุ่มเพศหญิง ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 กลุ่มอายุ 40-49 ปี ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 กลุ่มอายุ 50-59 ปี ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ระดับการศึกษาปริญญาโท ค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 ระดับตำแหน่งชำนาญการ ค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับชำนาญการพิเศษ ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ กลุ่มเพศชาย ค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 กลุ่มอายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ย 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ปฏิบัติงานหน้าที่ส่งเงิน ค่าเฉลี่ย 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ

ตารางที่ 17 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อความพึงพอใจ และการตอบสนอง ตรงตามความต้องการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการฯ	จำนวน คำตอบ	ร้อยละ
เพิ่มช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น Line official	1	20.00
เพิ่มความรวดเร็วในการประสานงานร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จโดยเร็ว	1	20.00
พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงานให้มากขึ้น	1	20.00
การกำหนดงบประมาณต้องพิจารณาถึงความจำเป็นในการดำเนินโครงการในแต่ละปีด้วย	1	20.00
ทางกองทุนฯ ต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชน	1	20.00
รวม	5	100.00

เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 17 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อความพึงพอใจ และการตอบสนองตรงตามความต้องการมากขึ้น พบว่า มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ คือ เพิ่มช่องทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น Line official เพิ่มความรวดเร็วในการประสานงานร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จโดยเร็ว พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงานให้มากขึ้น การกำหนดงบประมาณต้องพิจารณาถึงความจำเป็นในการดำเนินโครงการในแต่ละปีด้วย ทางกองทุนฯ ต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชน ร้อยละ 20.00 เท่ากัน

จากการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้แทนคณะกรรมการฯ 1 ท่าน ให้ข้อคิดเห็นว่า โดยรวมปัจจุบันทางกองทุนฯ มีการบริหารจัดการด้านการประชุมเป็นอย่างดี ทั้งด้านการบริหารเวลา การประสานงาน การจัดเตรียมเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ทำได้ดีอยู่แล้ว ส่วนสิ่งที่ควรเร่งดำเนินการ คือ การประสานงานกับกรมบัญชีกลางในการหาข้อสรุปและจัดทำโครงสร้างองค์กร อัตราค่าจ้าง ระเบียบข้อกำหนดต่าง ๆ รวมทั้งผลตอบแทน/ค่าจ้างให้เรียบร้อยโดยเร็วที่สุด เพื่อประโยชน์ในการทำงานของกองทุนฯ เองในอนาคต การปรับโครงสร้างของกองทุนฯ ยังไม่บรรลุเป้าหมายเนื่องจากกรมบัญชีกลางยังคงไม่เห็นผลงานที่ชัดเจนและมีความเห็นว่า กองทุนน้ำมันฯ มีหน้าที่เหมือน หน่วยรับจ่ายเงิน (cashier) ไม่มีบทบาทหรือภารกิจที่ปรากฏให้เห็นว่าสามารถทำได้มากกว่าหน้าที่ในปัจจุบัน

กองทุนน้ำมันฯ ควรที่จะทำการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลด้านพลังงานในเชิงอนาคต และการบริหารจัดการข้อมูลเกี่ยวกับราคาน้ำมันและราคาพลังงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ข้อมูลในการสนับสนุนการบริหารจัดการพลังงานให้กับรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ กองทุนน้ำมันฯ ต้องสามารถวิเคราะห์และหาแนวทางในการจัดการด้านการเงินเพื่อช่วยลดผลกระทบต่อประชาชนและเศรษฐกิจโดยรวมได้อย่างเป็นรูปธรรม ประกอบการการสังเคราะห์ข้อมูลด้านการใช้พลังงาน และทิศทางการส่งเสริมการใช้พลังงานเพื่อใช้ในการเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง เช่น เพื่อการส่งเสริมการใช้รถยนต์ไฟฟ้า พลังงานทดแทน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การใช้รถยนต์ไฟฟ้า จะส่งผลต่อปริมาณ ความต้องการ และการลักษณะการใช้น้ำมันของภาคขนส่งและภาคอุตสาหกรรม

กองทุนน้ำมันฯ จะต้องเป็นแหล่งเก็บรวบรวมและแหล่งข้อมูล (Primary source) ที่สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ สังเคราะห์และบริหารจัดการข้อมูลด้านน้ำมัน และพลังงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของกองทุนน้ำมันฯ และเป็นสิ่งที่จะต้องทำให้กรมบัญชีกลางเห็นถึงศักยภาพของบุคลากรและองค์กรในการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนประเทศ

ตารางที่ 18 ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการขอรับบริการจากคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
การสื่อสาร สร้างความเข้าใจในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	1	50.00
มีปริมาณงานมากขึ้น ขาดการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน	1	50.00
รวม	2	100.00

เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 18 ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการขอรับบริการจากคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ การสื่อสาร สร้างความเข้าใจในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีปริมาณงานมากขึ้น ขาดการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน ร้อยละ 50.00 เท่ากัน

ความต้องการ/ความคาดหวังที่จะได้รับจากคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.)

ตารางที่ 19 ความต้องการที่จะให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) ช่วยเหลือ หรือ สนับสนุนอย่างเร่งด่วน

ความคิดเห็น	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
มีแนวทางแก้ไขที่ทำให้สามารถดำเนินงานร่วมกันได้สำเร็จด้วยดี	1	50.00
การได้รับเงินชดเชย /เงินคืนที่รวดเร็ว เช่น ได้รับเงินไม่เกิน 1 เดือน นับตั้งแต่วันที่ขอชดเชย/ขอคืน	1	50.00
รวม	2	100.00

เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 19 ความต้องการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) ช่วยเหลือ หรือสนับสนุนอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ควรมีแนวทางแก้ไขที่ทำให้สามารถดำเนินงานร่วมกันได้สำเร็จด้วยดี และการได้รับเงินชดเชย /เงินคืนที่รวดเร็ว เช่น ได้รับเงินไม่เกิน 1 เดือนนับตั้งแต่วันที่ขอชดเชย/ขอคืน ร้อยละ 50.00 เท่ากัน

ตารางที่ 20 ความคาดหวังการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) ในระยะยาว

ความต้องการ (ในระยะยาว)	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
มีการรักษาเสถียรภาพทางด้านราคาน้ำมันและ LPG อย่างเป็นธรรม เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจและประชาชน	3	33.33
มีการดำเนินงานร่วมกันเป็นอย่างดี และรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่าง ๆ มากขึ้น	2	22.22
มีการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับกรมสรรพสามิตและพัฒนาให้ใช้ระบบAI อย่างสมบูรณ์	1	11.11
มีระบบที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงและทราบสถานะการขอคืน/ขอชดเชยเงินกองทุน	1	11.11
สะท้อนต้นทุนที่แท้จริง ไม่บิดเบือนราคาน้ำมัน เพื่อทำให้เกิดการใช้พลังงานอย่างประหยัด	1	11.11
ลดการชดเชยน้ำมันและการอุดหนุน LPG ไม่ให้สร้างภาระแก่กองทุนฯ จนขาดสภาพคล่อง	1	11.11
รวม	9	100.00

คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

จากตารางที่ 20 ความคาดหวังการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) ในระยะยาว พบว่า ความต้องการในระยะยาว คือ มีการรักษาเสถียรภาพทางด้านราคาน้ำมันและ LPG อย่างเป็นธรรม เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจและประชาชนมากที่สุด ร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ

มีการดำเนินงานร่วมกันเป็นอย่างดี และรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่าง ๆ มากขึ้น ร้อยละ 22.22 และมีการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับกรมสรรพสามิตและพัฒนาระบบให้ใช้ระบบ AI อย่างสมบูรณ์ มีระบบที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงและทราบสถานะการขอคืน/ขอชดเชยเงินกองทุน สะท้อนต้นทุนที่แท้จริง ไม่บิดเบือนในด้านราคา เพื่อทำให้เกิดการใช้พลังงานอย่างประหยัด ลดการชดเชยน้ำมันที่และการอุดหนุน LPG ไม่สร้างภาระแก่กองทุนฯ จนขาดสภาพคล่อง ร้อยละ 11.11 เท่ากัน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน

ตารางที่ 21 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ คุณภาพบุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านคุณภาพบุคลากร	4.39	87.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	83.40
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.09	81.80
ภาพรวม	4.31	86.20

จากตารางที่ 21 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ คุณภาพบุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมการให้บริการทุกด้านกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยด้านที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 และด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภาพรวมและจำแนกตามข้อมูลทั่วไป
หน่วยคือ ค่าเฉลี่ย และร้อยละ

ประเด็น	ภาพรวม	เพศ		อายุ				การศึกษา			ตำแหน่ง			หน้าที่ความรับผิดชอบ				
		ชาย	หญิง	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี	60 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	อื่นๆ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	อื่นๆ	ตำแหน่งบริหาร	ตำแหน่งที่ส่งเงิน
ความคล่องตัวของขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ (Responsiveness)	4.35	4.50	4.32	4.20	4.20	4.83	4.00	5.00	4.29	4.33	4.50	3.67	4.44	4.36	4.50	4.60	4.60	3.67
	87.00	90.00	86.40	84.00	84.00	96.60	80.00	100.00	85.80	86.60	90.00	73.40	88.80	87.20	90.00	92.00	92.00	73.40
เอกสารแสดงขั้นตอน/กระบวนการในการเบิกจ่าย (Assurance)	4.36	4.50	4.33	4.20	4.20	5.00	4.00	5.00	4.29	4.36	4.50	3.50	4.44	4.36	4.50	4.60	4.60	3.50
	87.20	90.00	86.60	84.00	84.00	100.00	80.00	100.00	85.80	87.20	90.00	70.00	88.80	87.20	90.00	92.00	92.00	70.00
ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสม (Responsiveness)	4.26	4.50	4.21	4.20	4.00	4.67	4.00	5.00	4.29	4.20	4.50	3.67	4.31	4.18	4.50	4.60	4.60	3.67
	85.20	90.00	84.20	84.00	80.00	93.40	80.00	100.00	85.80	84.00	90.00	73.40	86.20	83.60	90.00	92.00	92.00	73.40
ความตรงต่อเวลาของการ ให้บริการ (Reliability)	4.17	4.50	4.11	4.20	4.00	4.67	3.00	5.00	4.29	4.07	4.50	3.67	4.19	4.00	4.50	4.60	4.60	3.67
	83.40	90.00	82.20	84.00	80.00	93.40	60.00	100.00	85.80	81.40	90.00	73.40	83.80	80.00	90.00	92.00	92.00	73.40
บริการครบถ้วนและถูกต้อง (Reliability)	4.17	4.50	4.11	4.20	3.80	4.83	3.00	5.00	4.14	4.13	4.50	3.67	4.19	4.09	4.50	4.40	4.40	3.67
	83.40	90.00	82.20	84.00	76.00	96.60	60.00	100.00	82.80	82.60	90.00	73.40	83.80	81.80	90.00	88.00	88.00	73.40
ความพึงพอใจโดยรวมด้าน ขั้นตอนและกระบวนการ ให้บริการ	4.09	4.25	4.05	4.20	4.00	4.33	3.00	4.00	4.29	4.00	4.25	3.67	4.13	3.91	4.25	4.60	4.60	3.67
	81.80	85.00	81.00	84.00	80.00	86.60	60.00	80.00	85.80	80.00	85.00	73.40	82.60	78.20	85.00	92.00	92.00	73.40

จากตารางที่ 22 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 ทุกประเด็นมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นเอกสารแสดงขั้นตอน/กระบวนการในการเบิกจ่าย (Assurance) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 รองลงมาคือ ความคล่องตัวของขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ (Reliability) และบริการครบถ้วนและถูกต้อง (Reliability) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 เท่ากัน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 เพศหญิง มีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 ส่วนกลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 50-59 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ส่วนกลุ่มอายุอื่นที่มีความพึงพอใจมาก ได้แก่ กลุ่มอายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 กลุ่มอายุ 40-49 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 คิดเป็นร้อยละ 60.00 ระดับการศึกษาทุกกลุ่มมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยกลุ่มการศึกษาระดับมากที่สุด โดยกลุ่มการศึกษาระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาคือ กลุ่มระดับการศึกษาดำเนินการปริญญาตรีและปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ส่วนระดับตำแหน่ง พบว่ากลุ่มที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ กลุ่มตำแหน่งชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 73.40 และตำแหน่งที่มีความพึงพอใจระดับมาก คือ กลุ่มชำนาญการพิเศษ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 และกลุ่มตำแหน่งอื่นๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ กลุ่มที่ทำหน้าที่ส่งเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ กลุ่มทำหน้าที่ด้านบริหารโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 และกลุ่มที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ กลุ่มที่ทำหน้าที่ด้านการเงิน-บัญชี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 และกลุ่มหน้าที่อื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ด้านคุณภาพบุคลากร ภาพรวมและจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

หน่วยคือ ค่าเฉลี่ย และร้อยละ

ประเด็น	ภาพรวม	เพศ		อายุ			การศึกษา			ตำแหน่ง			หน้าที่ความรับผิดชอบ				
		ชาย	หญิง	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า ปตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	อื่นๆ	การเงิน-บัญชี	บริหารโครงการ	ทำหน้าที่ส่งเงิน	อื่นๆ
ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ	4.26	4.50	4.21	4.20	4.40	4.67	3.00	5.00	4.14	4.27	4.25	3.67	4.38	4.27	4.50	4.40	3.67
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ)	85.20	90.00	84.20	88.00	93.40	93.40	60.00	100.00	82.80	85.40	85.00	73.40	87.60	85.40	90.00	88.00	73.40
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.48	4.50	4.47	4.60	4.60	4.67	3.00	5.00	4.71	4.33	4.25	4.00	4.63	4.36	4.50	5.00	4.00
ความสามารถในการสื่อสาร/การอธิบาย/การให้ข้อเสนอแนะต่างๆ/การช่วยเหลือปัญหา	89.60	90.00	89.40	92.00	93.40	93.40	60.00	100.00	94.20	86.60	85.00	80.00	92.60	87.20	90.00	100.00	80.00
ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	4.52	4.50	4.53	4.40	4.60	4.83	4.00	5.00	4.43	4.53	4.25	4.33	4.63	4.55	4.50	4.60	4.33
ความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม	90.40	90.00	90.60	88.00	92.00	96.60	80.00	100.00	88.60	90.60	85.00	86.60	92.60	91.00	90.00	92.00	86.60
การติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.61	4.50	4.63	4.60	4.60	4.83	4.00	5.00	4.71	4.53	4.25	4.33	4.75	4.55	4.50	5.00	4.33
ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/สนับสนุน	87.00	80.00	88.40	86.00	92.00	93.40	60.00	100.00	91.40	84.00	85.00	86.60	87.60	83.60	80.00	100.00	86.60
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณสมบัติบุคลากร	4.13	4.50	4.05	4.00	4.40	4.50	3.00	5.00	3.86	4.20	4.25	4.00	4.13	3.91	4.50	4.40	4.00
รวม	82.60	90.00	81.00	88.00	90.00	90.00	60.00	100.00	77.20	84.00	85.00	80.00	82.60	78.20	90.00	88.00	80.00
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบุคลากร	4.39	4.50	4.37	4.40	4.20	4.67	4.00	5.00	4.43	4.33	4.25	4.00	4.50	4.36	4.50	4.60	4.00
รวม	87.80	90.00	87.40	88.00	84.00	93.40	80.00	100.00	88.60	86.60	85.00	80.00	90.00	87.20	90.00	92.00	80.00

จากตารางที่ 23 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ด้านคุณภาพบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 โดยทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ความสามารถในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 เท่ากัน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 ความสามารถในการอธิบาย/การให้ข้อเสนอแนะต่างๆ/การช่วยแก้ปัญหา และการติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 เท่ากัน ความรู้ ความสามารถ และความขยันในงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/สนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจําแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยกลุ่มเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ส่วนกลุ่มอายุ 50-59 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ อายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 ส่วนกลุ่มตำแหน่งช่างานุกรการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 และตำแหน่งอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ส่วนกลุ่มที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบหน้าที่ส่งเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ด้านการบริหารโครงการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 และหน้าที่ด้านการเงินการบัญชี มีค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20

อย่างไรก็ตาม มีกลุ่มที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 40-49 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 และกลุ่มที่ระดับตำแหน่งชำนาญการพิเศษ และกลุ่มที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 80.00

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมและจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ประเด็น	หน่วยคือ ค่าเฉลี่ย และร้อยละ																
	เพศ		อายุ				การศึกษา			ตำแหน่ง			หน้าที่ความรับผิดชอบ				
	ชาย	หญิง	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	60 ปี ขึ้นไป	ต่ำกว่า ป.ตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปฏิบัติ การ	ชำนาญ การ	ชำนาญ การพิเศษ	อื่นๆ	ด้าน การเงิน- บัญชี	ด้านบริหาร โครงการ	ทำหน้าที่ ส่งเงิน	อื่นๆ
ภาพรวม	4.46	4.45	4.40	4.50	4.67	4.00	5.00	4.38	4.47	5.00	4.25	4.00	4.56	4.36	4.50	4.80	4.25
ความสะดวกของช่องทาง การติดต่อ สื่อสารกับหน่วยงานผ่าน ทางโทรศัพท์/โทรสาร	89.20	90.00	88.00	90.00	93.40	80.00	100.00	87.60	89.40	100.00	85.00	80.00	91.20	87.20	90.00	96.00	85.00
ความสะดวกของช่องทาง การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานผ่าน ทางอีเมลล์	4.42	4.40	4.20	4.67	4.67	4.00	5.00	4.25	4.47	5.00	4.25	4.00	4.50	4.18	4.50	5.00	4.25
ความสะดวกของช่องทาง การติดต่อ สื่อสารกับหน่วยงานผ่าน ทางเว็บไซต์	88.40	90.00	88.00	93.40	93.40	80.00	100.00	85.00	89.40	100.00	85.00	80.00	90.00	83.60	90.00	100.00	85.00
ความสะดวกของช่องทาง การติดต่อ สื่อสารกับหน่วยงานผ่าน ทางเว็บไซต์	4.17	4.00	3.80	4.40	4.67	4.00	5.00	3.71	4.33	-	4.25	4.00	4.19	4.18	4.00	4.40	4.00
ความสะดวกในการติดต่อกับ เจ้าหน้าที่	83.40	80.00	76.00	88.00	93.40	80.00	100.00	74.20	86.60	-	85.00	80.00	83.80	83.60	80.00	88.00	80.00
ความสะดวกในการติดต่อกับ เจ้าหน้าที่	4.25	4.00	4.00	4.67	4.67	3.00	5.00	4.25	4.20	5.00	4.25	4.00	4.25	4.00	4.00	5.00	4.25
ความสะดวกของผู้รับบริการใน การเข้าถึงจุดรับบริการ/ หน่วยงาน	85.00	80.00	80.00	93.40	93.40	60.00	100.00	85.00	84.00	100.00	85.00	80.00	85.00	80.00	80.00	100.00	85.00
ความสะดวกของผู้รับบริการใน การเข้าถึงจุดรับบริการ/ หน่วยงาน	4.00	3.50	3.90	4.40	4.17	3.00	5.00	4.00	3.93	-	4.25	3.67	4.00	3.91	3.50	4.80	3.67
ความพึงพอใจโดยรวม	80.00	70.00	78.00	88.00	83.40	60.00	100.00	80.00	78.60	-	85.00	73.40	80.00	78.20	70.00	96.00	73.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	3.25	4.35	4.50	4.17	4.00	5.00	4.13	4.13	5.00	4.25	4.00	4.13	4.18	3.25	4.80	4.25
	83.40	65.00	87.00	90.00	83.40	80.00	100.00	82.60	82.60	100.00	85.00	80.00	82.60	83.60	65.00	96.00	85.00

จากตารางที่ 24 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจโดยรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 ทบประเศั้นมีระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมาคือ ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานผ่านทางอีเมล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 และความสะดวกของผู้รับบริการในการเข้าถึงจุดรับบริการ/หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ กลุ่มเพศหญิง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 กลุ่มที่มีตำแหน่งปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 และกลุ่มที่มีหน้าที่ส่งเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และหน้าที่อื่นๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00

ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจระดับมาก คือ กลุ่มเพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.25 คิดเป็นร้อยละ 65.00 กลุ่มอายุ 30-39 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 และกลุ่มอายุ 40-49 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 และกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 กลุ่มที่มีตำแหน่งอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 กลุ่มตำแหน่งชำนาญการพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 และกลุ่มที่มีหน้าที่การเงิน-บัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 และกลุ่มที่มีหน้าที่ด้านบริหารโครงการ ค่าเฉลี่ย 3.25 คิดเป็นร้อยละ 65.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านต่างๆ ให้ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และสนองตอบตรงความต้องการ

ตารางที่ 25 ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
ปรับปรุงแนวทางการคืนเงินให้สามารถนำไปหักจากยอดภาษีหรือยอดกองทุนน้ำมันฯ ที่ต้องชำระแทนการได้รับคืนเป็นเงินสด	2	33.33
นำระบบบริหารจัดการไอทีเข้ามาช่วยในการตรวจคืน เพื่อความรวดเร็ว	2	33.33
การยื่นแบบด้วย E-Excise ไม่ควรต้องให้พิมพ์เอกสาร เพื่อนำส่งซ้ำอีก และควรเน้นการทำงานแบบ Paperless และลดความเสี่ยงจากโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	2	33.33
รวม	6	100.00

หมายเหตุ คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 25 ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ คือ ปรับปรุงแนวทางการคืนเงินให้สามารถนำไปหักจากยอดภาษีหรือยอดกองทุนน้ำมันฯ ที่ต้องชำระแทนการได้รับคืนเป็นเงินสด นำระบบเข้ามาช่วยในการตรวจคืน เพื่อความรวดเร็ว การยื่นแบบด้วย E-Excise ไม่ควรต้องให้พิมพ์เอกสาร เพื่อนำส่งซ้ำอีก ควรเน้นการทำงานแบบ Paperless และลดความเสี่ยงจากโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ร้อยละ 33.33 เท่ากัน

ตารางที่ 26 ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพบุคลากร

ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพบุคลากร	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
ควรเพิ่มบุคลากรที่สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้	2	100.00
รวม	2	100.00

หมายเหตุ คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 26 ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพียงเรื่องเดียว คือ ควรเพิ่มบุคลากรที่สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

ตารางที่ 27 ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
เพิ่มช่องทางที่สะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ	2	66.67
พัฒนาระบบงานเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบและติดตามสถานะการจ่ายเงินได้ตลอดเวลาด้วยตนเอง	1	33.33
รวม	3	100.00

หมายเหตุ คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

ตารางที่ 27 ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ คือ เพิ่มช่องทางที่สะดวกให้กับ ผู้ที่มาติดต่อ ร้อยละ 66.67 และพัฒนาระบบงานเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบและติดตามสถานะการจ่ายเงินได้ตลอดเวลาด้วยตนเอง ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
ควรมีระบบหรือ Database ที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง เช่น รายการคงค้าง สถานะการยื่นแบบ เป็นต้น	2	66.67
พัฒนาระบบของกรมสรรพสามิตและสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงให้เชื่อมต่อกัน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว	1	33.33
รวม	3	100.00

หมายเหตุ คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 28 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้แก่ ควรมีระบบหรือ Database ที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูล ได้ด้วยตนเอง เช่น รายการคงค้าง สถานะการยื่นแบบ เป็นต้น ร้อยละ 66.67 และพัฒนาระบบของกรมสรรพสามิตและสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงให้เชื่อมต่อกันเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ข้อเสนอแนะเพื่อการรักษาคุณภาพบริการที่ได้รับให้ยั่งยืนตลอดไป

ข้อเสนอแนะ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการ พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	6	42.86
ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ทั้งทางโทรศัพท์และไลน์	4	28.57
ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การเบิกจ่ายเงิน, การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับผู้ประกอบการ	3	21.43
ควรเพิ่มการให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อเสนอแนะเบื้องต้นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ	1	7.14
รวม	14	100.00

หมายเหตุ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 29 ข้อเสนอแนะเพื่อการรักษาคุณภาพบริการที่ได้รับให้ยั่งยืนตลอดไป โดยกลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการ พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี ร้อยละ 42.86 รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ทั้งทางโทรศัพท์และไลน์ ร้อยละ 28.57 ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การเบิกจ่ายเงิน, การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับผู้ประกอบการ ร้อยละ 21.43 และควรเพิ่มการให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อเสนอแนะเบื้องต้นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ ร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (ปี 2563) ในเรื่อง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน

ความพึงพอใจโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	จำนวนคนตอบ	ร้อยละ
พอใจเท่ากับปี 2563	13	50.00
พอใจมากกว่าปี 2563	13	50.00
รวม	26	100.00

จากตารางที่ 30 ความพึงพอใจโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (ปี 2563) ในเรื่อง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินเท่ากับปี 2563 และพอใจมากกว่าปี 2563 ร้อยละ 50.00 เท่ากัน

เหตุผลที่พึงพอใจมากกว่าปี 2563

- การปฏิบัติงานที่มีข้อจำกัดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงาน WFH บางส่วน แต่ยังคงทำงานได้ดีและบรรลุตามเป้าหมาย
- มีขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นระบบ สะดวกและรวดเร็ว
- การยื่นแบบด้วย E-Excise ทำให้ได้รับความสะดวก
- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและพร้อมให้บริการ เช่น การติดตามเอกสาร การให้ข้อมูล
- มีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ขอรับการสนับสนุนมากขึ้น
- มีเกณฑ์การพิจารณาที่ชัดเจน
- มีการพัฒนาระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกมากขึ้น

ตารางที่ 31 ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน

ปัญหา/อุปสรรค	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ การดำเนินงานล่าช้า	3	18.75
การได้รับเงินชดเชย เพราะต้องผ่านหลายหน่วยงานและมีความทับซ้อนของขั้นตอนระหว่างหน่วยงาน ทำให้ใช้ระยะเวลานาน	3	18.75
ขาดระบบแจ้งเตือนผลการดำเนินงานของขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงาน หรือด้านเอกสารว่าอยู่ขั้นตอนใด ต้องสอบถามจากเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง	3	18.75
ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้สามารถนำไปหักจากยอดภาษีหรือยอดกองทุนน้ำมันฯ ที่ต้องชำระแทนการได้รับคืนเป็นเงินสด	2	12.50
ขาดระบบที่จะช่วยในการตรวจคืน ทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า	2	12.50
การยื่นแบบด้วย E-Excise ยังคงต้องพิมพ์เอกสารจำนวน 3 ชุด และต้องนำส่งไปยังกองทุนฯ อีกครั้ง ซึ่งไม่ได้ช่วยลดความเสี่ยงจากโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	2	12.50
มีบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทำให้เกิดความยุ่งยากในการบริหารจัดการ	1	6.25
รวม	16	100.00

หมายเหตุ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 31 ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหา/อุปสรรค คือ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้การดำเนินงานล่าช้า การได้รับเงินชดเชย เพราะต้องผ่านหลายหน่วยงานและมีความทับซ้อนของขั้นตอนระหว่างหน่วยงาน ทำให้ใช้ระยะเวลานาน ขาดระบบแจ้งเตือนผลการดำเนินงานของขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงาน หรือด้านเอกสารว่าอยู่ขั้นตอนใด ต้องสอบถามจากเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง ร้อยละ 18.75 เท่ากัน รองลงมาคือ ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้สามารถนำไปหักจากยอดภาษีหรือยอดกองทุนน้ำมันฯ ที่ต้องชำระแทนการได้รับคืนเป็นเงินสด ขาดระบบที่จะช่วยในการตรวจคืน ทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า การยื่นแบบด้วย E-Excise ยังคงต้องพิมพ์เอกสารจำนวน 3 ชุด เพื่อนำส่งไปยังกองทุนฯ อีกครั้งโดยไม่ได้ช่วยลดความเสี่ยงจากโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ร้อยละ 12.50 เท่ากัน และมีบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทำให้เกิดความยุ่งยากในการบริหารจัดการ ร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 ความต้องการให้หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือ หรือสนับสนุนโดยเร่งด่วน

ความต้องการให้หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือ หรือสนับสนุน	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการคืนเงินชดเชยกองทุนฯ เพื่อความรวดเร็ว เช่น ลดขั้นตอนการพิจารณาคืนเงินชดเชย, ลดเอกสารประกอบการพิจารณาการขอรับเงินชดเชย	5	29.41
ปรับปรุงแนวทางการคืนเงินให้สามารถนำไปหักจากยอดภาษีหรือยอดกองทุนน้ำมันฯ ที่ต้องชำระแทนการได้รับคืนเป็นเงินสด	2	11.76
จัดหาระบบเข้ามาช่วยในการตรวจคืน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว	2	11.76
การยื่นแบบด้วย E-Excise ไม่ควรต้องพิมพ์เอกสารจำนวน 3 ชุด เพื่อนำส่งอีกครั้ง จะเป็นการช่วยลดความเสี่ยงจากโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	2	11.76
ปรับอัตราเงินเดือนให้กับลูกจ้างกองทุน ให้มีอัตราเดียวกับเจ้าหน้าที่ของ สกนช.	2	11.76
ต้องการให้มีการแจ้งรายชื่อ/หน่วยงาน/ช่องทางในการติดต่อ ประสานที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกสำหรับพนักงานที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงาน	1	5.88
จัดโครงการเพื่อสร้างความสามัคคีระหว่างหน่วยงาน	1	5.88
จัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น	1	5.88
มีกระบวนการหารือภายในระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบและจ่ายเงินชดเชย	1	5.88
รวม	17	100.00

หมายเหตุ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 32 ความต้องการให้หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือ หรือสนับสนุนโดยเร่งด่วนของกลุ่มตัวอย่าง คือ ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการคืนเงินชดเชยกองทุนฯ เพื่อความรวดเร็ว เช่น ลดขั้นตอนการพิจารณาคืนเงินชดเชย, ลดเอกสารประกอบการพิจารณาการขอรับเงินชดเชย ร้อยละ 29.41 รองลงมาคือ ปรับอัตราเงินเดือนให้กับลูกจ้างกองทุน ให้มีอัตราเดียวกับเจ้าหน้าที่ของ สกนช. ปรับปรุงแนวทางการคืนเงินให้สามารถนำไปหักจากยอดภาษีหรือยอดกองทุนน้ำมันฯ ที่ต้องชำระแทนการได้รับคืนเป็นเงินสด จัดหาระบบเข้ามาช่วยในการตรวจคืน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว การยื่นแบบด้วย E-Excise ไม่ควรต้องพิมพ์เอกสารจำนวน 3 ชุด เพื่อนำส่งกองทุนฯอีกครั้ง จะเป็นการช่วยลดความเสี่ยงจากโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ร้อยละ 11.76 เท่ากัน และต้องการให้มีการแจ้งรายชื่อ/หน่วยงาน/ช่องทางในการติดต่อ ประสานที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกสำหรับพนักงานที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงาน จัดโครงการเพื่อสร้างความสามัคคีระหว่างหน่วยงาน จัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น มีกระบวนการหารือภายในระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบและจ่ายเงินชดเชย ร้อยละ 5.88 เท่ากัน

ตารางที่ 33 ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินในระยะยาว

ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
มีขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจนในการพิจารณา/ตรวจสอบ/อนุมัติและเบิกจ่ายคืนเงินชดเชยกองทุนฯ ที่รวดเร็ว	6	42.85
มีระบบที่ผู้ประกอบการสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง	4	28.57
มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบมากขึ้น เช่น คืนเงินโดยใช้การหักจากยอดภาษีหรือยอดกองทุนน้ำมันฯ ที่ต้องชำระ	2	14.29
การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเกี่ยวกับกองทุนฯ เช่น การมอบรางวัลให้กับลูกจ้างกองทุนฯ ของกรมสรรพสามิต	2	14.29
รวม	14	100.00

หมายเหตุ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 33 ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินในระยะยาว พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน คือ มีขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจนในการพิจารณา/ตรวจสอบ/อนุมัติและเบิกจ่ายคืนเงินชดเชยกองทุนฯ ที่รวดเร็ว ร้อยละ 42.85 รองลงมาคือ มีระบบที่ผู้ประกอบการสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ร้อยละ 28.57 และมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบมากขึ้น เช่น คืนเงินโดยใช้การหักจากยอดภาษีหรือยอดกองทุนน้ำมันฯ ที่ต้องชำระ และการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเกี่ยวกับกองทุนฯ เช่น การมอบรางวัลให้กับลูกจ้างกองทุนฯ ของกรมสรรพสามิต ร้อยละ 14.29 เท่ากัน

ตารางที่ 34 ความคิดเห็นในภาพรวมเรื่องจุดอ่อนของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน

จุดอ่อนของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
บุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	3	21.43
ขาดระบบที่จะให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลและสถานะการใช้บริการต่าง ๆ ด้วยตนเอง	3	21.43
ระยะเวลาในการคืนเงินนานเกินไป	2	14.29
การคืนเงินเป็นเงินสด	2	14.29
ยังไม่มีกระดาษ Paperless ที่จริงจัง	2	14.29
การปรับโครงสร้างองค์กรเป็นสิ่งที่ใช้เวลานาน	1	7.14
ขาดเครื่องมือในการสนับสนุนการจ่ายเงิน	1	7.14
รวม	14	100.00

หมายเหตุ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 34 ความคิดเห็นในภาพรวมเรื่องจุดอ่อนของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดอ่อนของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน คือ บุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ขาดระบบที่จะให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลและสถานะการใช้บริการต่าง ๆ ด้วยตนเอง ร้อยละ 21.43 เท่ากัน รองลงมาคือ ระยะเวลาในการคืนเงินนานเกินไป การคืนเงินเป็นเงินสด และยังมี Paperless ที่จริงจัง ร้อยละ 14.29 เท่ากัน และการปรับโครงสร้างองค์กรเป็นสิ่งที่ใช้เวลานาน และขาดเครื่องมือในการสนับสนุนการจ่ายเงิน ร้อยละ 7.14 เท่ากัน

ตารางที่ 35 ความคิดเห็นเรื่องจุดแข็งของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน

จุดแข็งของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4	57.14
ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน	1	14.29
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือ ชี้แจงข้อมูล เร่งคืนเงินกองทุนฯ ให้แก่ผู้ประกอบการ	1	14.29
มีงบประมาณที่เพียงพอในการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ	1	14.29
รวม	7	100.00

หมายเหตุ เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 35 จุดแข็งของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงินในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 57.14 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือ ชี้แจงข้อมูล เร่งคืนเงินกองทุนฯ ให้แก่ผู้ประกอบการ มีงบประมาณที่เพียงพอในการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ร้อยละ 14.29 เท่ากัน

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงาน โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยใช้วิธีการการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) และการสำรวจเชิงคุณภาพ (Qualitative Survey) เครื่องมือแบบสำรวจ และเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวน 38 ตัวอย่าง สรุปผลได้ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 38 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.68 และเพศชาย ร้อยละ 26.32 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 36.84 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 28.95 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 26.32 และอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.89 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างการศึกษาสูงสุด คือ ระดับปริญญาโทมากที่สุด ร้อยละ 73.68 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 23.68 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.64 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรประเภทข้าราชการมากที่สุด ร้อยละ 60.52 รองลงมาคือ ประเภทเอกชน ร้อยละ 36.84 และประเภทรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 2.63

กลุ่มตัวอย่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการเงิน-บัญชีมากที่สุด ร้อยละ 31.57 รองลงมาคือ ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ส่งเงิน/รับเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันฯ ร้อยละ 13.16 ด้านบริหารโครงการ 10.53 และด้านอื่น ๆ เช่น ด้านยุทธศาสตร์, กำกับตรวจสอบและพิจารณาเกี่ยวกับกองทุนฯ, ตรวจสอบชุดการขอรับเงินชดเชยจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ก่อนส่งให้ สกนช., ด้านนโยบายและแผนงาน, ด้านกฎหมาย, ผู้แทนอธิบดีกรมการค้าภายใน ในฐานะกรรมการ คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) เป็นต้น ร้อยละ 42.11 และกลุ่มตัวอย่างสังกัดผู้ค้าน้ำมันตาม ม.7 ร้อยละ 36.84 และเป็นกลุ่มตัวอย่างสังกัดหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจรวมกันมากกว่าร้อยละ 60 ประกอบไปด้วยสังกัดกรมธุรกิจพลังงาน กรมสรรพสามิตและกรมศุลกากร ร้อยละ 7.89 เท่ากัน รองลงมาคือ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน ร้อยละ 5.26 สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน และสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ ร้อยละ 2.63 เท่ากัน และหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม, กรมการค้าภายใน, กระทรวงอุตสาหกรรม, กรมบัญชีกลาง, สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง สำนักบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง ร้อยละ 26.34

การประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการหรือประสานงานกองทุนน้ำมันฯ ในเรื่องการนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ เท่ากัน คือร้อยละ 34.29 และใช้บริการการเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ ร้อยละ 31.42 โดยส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 1 ปี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันฯ โดยเฉพาะการขอมติที่ประชุม/รายงานการประชุม รองลงมาคือ การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนน้ำมันฯ ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างจากส่วนราชการ มีกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันฯ ในฐานะเป็นผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) พิจารณา และเป็นคณะกรรมการบริหารฯ อย่างไรก็ตามจากการสำรวจดังกล่าวพบว่า กลุ่มตัวอย่างครึ่งหนึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารกองทุนฯ โดยตรงและบางรายเป็นคณะกรรมการฯ ส่วนกลุ่มที่เป็นผู้ค้ามาตรา 7 ส่วนใหญ่จะไม่เคยเข้าร่วมการประชุมและไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการประชุมแต่อย่างใด

ความพึงพอใจต่อการรับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ในการสำรวจระดับความพึงพอใจของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ครั้งนี้ สรุปภาพรวมคะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.13 โดยจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการจำแนกออกเป็น 2 ส่วนคือ 1) การให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) และฝ่ายเลขานุการฯ และ 2) การให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน สรุปผลสำรวจได้ดังนี้

(1) ความพึงพอใจต่อการบริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการบริหารการประชุมและการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ มีค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 และความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการ (กบน.) มีค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 และเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า

(1.1) ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการประชุม ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดมี 2 ประเด็นที่มีคะแนนเท่ากัน ได้แก่ ความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสารการประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่นๆ เป็นต้น และความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม ค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 เท่ากัน รองลงมาคือ การตัดสินใจของกรรมการถูกต้องและเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 จากผลการสำรวจวิเคราะห์ได้ว่าคณะกรรมการฯ ที่เข้าร่วมประชุมเป็นผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานราชการ และการจัดการประชุมของกองทุนน้ำมันฯ มีอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการประชุม จึงทำให้สร้างความพึงพอใจได้ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ

(1.2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุน มติของคณะกรรมการ การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ส่วนประเด็นที่มีคะแนนน้อยที่สุด คือ การติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 จากผลการสำรวจจะเห็นว่า การให้บริการของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจค่อนข้างสูง แสดงถึงความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพในด้านการให้บริการ ความสุภาพความมีมิตรไมตรีเยี่ยมเยียนของเจ้าหน้าที่สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2545) เกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพ ซึ่งกล่าวไว้ว่า มิตรจิตในการให้บริการเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการ และวิลาลินี พุทธิการ์นต์ (2561) ที่ระบุว่าบุคคลหรือพนักงานเป็นกลไกสำคัญในการให้บริการ โดยถือเป็น Human touch point ที่สำคัญของลูกค้า และสอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของกรมท่าอากาศยาน (2563) และ วิลาลินีกล่าวไว้ว่า ความสำคัญของการให้บริการที่ตื่นอกนอกเทคโนโลยีที่จะเข้ามาช่วยแล้ว “บุคคล” หรือ “พนักงาน” เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากที่จะนำไปสู่การให้บริการที่ดี สร้างความผูกพันที่แน่นแฟ้นกับผู้ใช้บริการได้

(1.3) ด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 รองลงมาคือ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม และหลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 เท่ากัน จากผลสำรวจทำให้เห็นว่า การดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ มีดำเนินการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดต่าง ๆ และมีหลักการบริหารจัดการที่อย่างโปร่งใส อีกทั้งคำนึงถึงผลประโยชน์ของกองทุนฯ เป็นสำคัญ ทำให้สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ค่อนข้างสูง

ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน พบว่า ปัญหาสำคัญอันดับแรก คือ การสื่อสาร และการสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และปริมาณงานของกองทุนน้ำมันฯ มีมากขึ้น ขาดการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงานเพื่อช่วยทำให้การดำเนินงานมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการด้านการบริการของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงินของกองทุนน้ำมันฯ และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการผลักดันและขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล

(2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (เช่น สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร) ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพบุคลากรเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 และด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.09 คิดเป็นร้อยละ 86.20 จากผลการสำรวจความพึงพอใจสอดคล้องกับแนวคิดและองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ และการให้ความสำคัญกับบุคลากรหรือการพัฒนาคน ของวิลาสินี พุทธิธารันต์ (2561) และการสำรวจของกรมการทำอากาศยาน (2563) ความพึงพอใจเกิดจากความรู้สึกที่ได้รับบริการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตรงกับความต้องการและได้รับสัมผัสกับสิ่งนั้นจริง ๆ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกรายด้าน พบว่า

(2.1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะประเด็นความตรงต่อเวลาของการให้บริการ การบริการครบถ้วนและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 เท่ากัน อาจิวิเคราะห์ได้ว่าการให้บริการด้านการรับเบิกจ่ายเงิน ความตรงต่อเวลาและความครบถ้วนถูกต้อง เป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากการรับจ่ายเงินคืนของผู้ค้ามาตรา 7 วงเงินหรือจำนวนเงินคืน/รับเป็นจำนวนเงินที่ค่อนข้างมาก ดังนั้น ความตรงต่อเวลาและความครบถ้วนถูกต้องของการบริการทางการเงิน จะสะท้อนประสิทธิภาพของการให้บริการ ตามคำจัดความคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545) และสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Gronroos และความถูกต้องตรงต่อเวลาเป็นส่วนหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการทำงาน ตามรูปแบบการวัดคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL เกณฑ์วัดคุณภาพการบริการที่จะต้องมีความเชื่อถือไว้วางใจ ตามที่ปัญญาวุธภมยวิทย์ (2553) และกนกพร สีลาเทพินทร (2554) ได้กล่าวไว้

(2.2) ด้านคุณภาพบุคลากร ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 เท่ากัน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/สนับสนุน ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 จากผลการสำรวจทำให้เห็นว่า ผู้รับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการหรือสนับสนุนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ถึงแม้ว่าการให้บริการด้านการเงินจะมีผู้รับบริการจำนวนไม่มากมายน แต่หากผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการในเวลาเดียวกันหรือเวลาใกล้เคียงกัน ระยะเวลาการรอคอยการให้บริการก็จะนานกว่าปกติ

(2.3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมาคือ ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานผ่านทางอีเมล ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 และความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00

ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสะดวกของผู้รับบริการในการเข้าถึงจุดรับบริการ/หน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 จากผลการสำรวจอาจวิเคราะห์ได้ว่า ความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการ อาจจะช่วยสถานที่ของสำนักงานฯ อีกทั้งในช่วงปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันมีสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 จึงทำให้มีกระบวนการเข้าถึงสำนักงานได้ยากมากขึ้น อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเรื่องการจัดส่งเอกสารให้กับสำนักงานฯ หลังจากมีการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ส่งผลต่อความยุ่งยากในการพิมพ์และจัดส่งเอกสารด้วยเช่นกัน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมกับปีที่ผ่านมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเท่ากับปีที่ผ่านมา และมากกว่าปีที่ผ่านมาเท่ากัน ร้อยละ 50.00 โดยเหตุผลที่พึงพอใจมากกว่าปีที่ผ่านมาคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ภายใต้เงื่อนไขและข้อจำกัดของสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของรัฐบาล และการขั้นตอนที่เป็นระบบมากขึ้น มีการนำระบบ E-Excise มาใช้ทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการบริการและเข้าใจความต้องการของผู้ขอรับการสนับสนุนมากขึ้น ทั้งนี้ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของปีนี้และปีที่ผ่านมามีความพึงพอใจเท่ากัน อาจเป็นเพราะการรับบริการโดยรวมยังไม่มี การเปลี่ยนแปลงการให้บริการใดที่ชัดเจนจนสามารถเปรียบเทียบได้ และกระบวนการขั้นตอนการให้และรับบริการไม่มีความแตกต่างกันจากปีที่ผ่านมา

อย่างไรก็ตามแม้ความพึงพอใจโดยรวมจะมีคะแนนสูง แต่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงินยังมีปัญหาอุปสรรค เช่น ความล่าช้าในการได้รับเงินชดเชย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าขั้นตอนที่มีความทับซ้อนระหว่างหน่วยงาน ขาดระบบการตรวจสอบขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ และจำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน โดยปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น กลุ่มตัวอย่างได้ให้เป็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน โดยเฉพาะความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการที่อำนวยความสะดวกในการติดตามตรวจสอบการรับ/คืนเงินสอดคล้องกัน

ความคาดหวัง และการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น

ด้านคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังให้มีแนวทางการแก้ไขที่ทำให้สามารถดำเนินงานร่วมกันได้สำเร็จ และการได้รับเงินชดเชย/เงินคืนที่รวดเร็ว ไม่ควรเกิน 1 เดือนหลังจากวันที่ยื่นเรื่องหรือทำเรื่องขอคืนเงิน ส่วนความคาดหวังต่อการบริการในระยะยาว คือ เรื่องการรักษาเสถียรภาพทางด้านราคาน้ำมันและราคาแอลพีจี (LPG) อย่างเป็นธรรมเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจและประชาชน มีการดำเนินการร่วมกันอย่างดี และรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่างๆ มากขึ้นทำให้การทำงานพัฒนาได้อย่างดี และควรนำระบบ AI หรือ ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล/หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้หรือเชื่อมโยงในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนตลอดจนการให้บริการให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลสำรวจความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการ

ให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ ในประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และประเด็น การติดตาม ประเมินผลกิจกรรม/โครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน ทำให้เกิดสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังและต้องการให้ กองทุนน้ำมันฯ พัฒนาปรับปรุงการให้บริการโดยเฉพาะการบริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขั้นตอน ความสะดวกของงานบริการ และบางประเด็นเกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการตามบทบาทหน้าที่ของ กองทุนน้ำมันฯ ด้วย

ด้านการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือ การปรับปรุงแนวทางการคืนเงินให้สามารถนำไปหักจากยอดภาษีหรือยอดกองทุนน้ำมันฯ ที่ต้องชำระ แทนการได้รับคืนเป็นเงินสด นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือ AI หรือระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามา ช่วยในการตรวจสอบการคืนเงิน (รวมทั้งการส่งเอกสาร/บันทึกข้อมูลต่างๆ ทางการเงิน เพื่อลดการใช้ กระดาษ และลดความเสี่ยงในการสัมผัสตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา) เพื่อ ความรวดเร็ว และความถูกต้อง การยื่นแบบด้วย E-Excise โดยไม่ต้องมีการพิมพ์เอกสารส่งภายหลังอีก การเพิ่มจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ การเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือสำนักงานฯ ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น

จากข้อเสนอแนะดังกล่าว สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ กระบวนการขั้นตอนการบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการคืนเงินน้อยที่สุด เพราะ เห็นว่าการให้บริการของกองทุนน้ำมันฯ ยังมีกระบวนการที่ยังยากมีการใช้เอกสารจำนวนมาก ขาดการ นำระบบเทคโนโลยีหรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นเข้ามาใช้ในการให้บริการกับผู้รับบริการในการติดต่อ ขอรับบริการในการยื่นเอกสาร การตรวจสอบการคืนเงิน เป็นต้น นอกจากนี้ประเด็นด้านคุณภาพ บุคลากรที่ผู้รับบริการเห็นว่าควรเพิ่มจำนวนในการบริการเพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันฯ ที่ให้ข้อคิดเห็นว่า เมื่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร และอัตรากำลังไม่ชัดเจน การทำงานก็อาจจะเกิดปัญหา อุปสรรค กองทุนน้ำมันฯ ควรนำเสนอให้กรมบัญชีกลางเห็นความสำคัญของบทบาทหน้าที่ไม่ได้แต่เพียง ทำหน้าที่เบิกจ่ายเงิน/รับคืนเงินเท่านั้น เพราะหากภาระงานไม่มากเพียงพอ ย่อมส่งผลต่อการพิจารณา โครงสร้างและอัตรากำลัง และการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในกองทุนฯ ซึ่ง บุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรทั้งด้านการบริหารจัดการและการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี จนนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจต่อการบริการได้อย่าง ยั่งยืนต่อไป

ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างในการให้หน่วยงานรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือหรือสนับสนุน เร่งด่วน คือ ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการคืนเงินชดเชยกองทุนฯ ควรปรับปรุงแนวทางการคืนเงิน หรือนำระบบหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำให้ขั้นตอนลดน้อยลง สะดวกรวดเร็วมากขึ้น ซึ่ง สอดคล้องกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่ดี (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช 2545) และสอดคล้อง กับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัลที่นิยมใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การรักษาคุณภาพการให้บริการที่ได้รับให้ยั่งยืนตลอดไป กลุ่มตัวอย่างให้ข้อคิดเห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการ พุดจา สุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การบริการยั่งยืนได้ สิ่งสำคัญรองลงมาคือ ความสะดวก ในช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ และความเร็วในการให้บริการ

โดยสรุป การบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ด้านคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ และ ด้านหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพบุคลากรสูงสุด โดยเฉพาะ ด้านอัธยาศัยไมตรี ความสุภาพ ความกระตือรือร้นในการบริการ ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการพัฒนาการบริการที่สำคัญคือ ด้านความถูกต้อง และความสะดวกรวดเร็วในการรับ/เบิกจ่ายเงิน และการติดต่อประสานงาน (แม้จะมีความพึงพอใจมากแต่มีผู้รับบริการบางส่วนที่ยังคงมีความคาดหวังเรื่องนี้) และผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการ ให้บริการทำให้ผู้รับบริการที่เป็นผู้ประกอบการเข้าถึงและจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นไปตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการ สามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วผ่านอินเทอร์เน็ตและเครื่องมือต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การสำรวจในครั้งต่อไป ควรจำแนกกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน เช่น กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านนโยบาย กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รับบริการด้านรับ/จ่ายเงิน และกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริการหรือการปฏิบัติงานอื่น ๆ ของกองทุนฯ และจำแนกหรือแยกประเด็น/เนื้อหาของแบบสำรวจให้แต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะกลุ่มนำไปสู่การวิเคราะห์ผลได้อย่างตรงประเด็น หรือแยกแบบสำรวจตามกลุ่มเป้าหมาย

2. ข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญ และด้วยกลุ่มเป้าหมายมีจำนวนจำกัด ข้อมูลควรมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันมากที่สุด จะทำให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง และสามารถใช้ในการทำการสำรวจเชิงคุณภาพ โดยสามารถเจาะจงบุคคลในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกนำไปสู่การวิเคราะห์และการพัฒนางานต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริการ

1. พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลหรือระบบการจัดการที่ทันสมัยเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการโดยเฉพาะด้านการเงิน

2. ควรมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจในระบบการทำงาน การปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานด้านการจัดการการเงินเพื่อลดความทับซ้อนและความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

คำชี้แจง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และความคิดเห็นต่อการให้บริการที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยการสำรวจครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น (จำนวน 6 หน้า)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. ชื่อ-นามสกุล.....
2. โทรศัพท์/มือถือ..... E-mail :
3. เพศ: 1. ชาย 2. หญิง
4. อายุ: 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20 – 29 ปี 3. 30 - 39 ปี 4. 40 – 49 ปี 5. 50 – 59 ปี 6. 60 ปีขึ้นไป
5. การศึกษาสูงสุด
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก
6. ท่านเป็นบุคลากรประเภทใด (คำตอบเดียว)
 1. ข้าราชการ 2. รัฐวิสาหกิจ 3. เอกชน
7. ท่านอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ระดับใด (คำตอบเดียว)
 1. ระดับปฏิบัติการ 2. ระดับชำนาญการ 3. ระดับชำนาญการพิเศษ 4. อื่นๆ ระบุ
8. ท่านเป็นเจ้าของหน้าที่ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องอะไรมากที่สุด (คำตอบเดียว)
 1. ด้านการเงิน-บัญชี 2. ด้านบริหารโครงการ 3. ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ส่งเงิน/รับเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันฯ
 4. อื่นๆ ระบุ
9. หน่วยงานของท่านสังกัดที่ใด (คำตอบเดียว)
 1. สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน 2. สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน 3. กรมธุรกิจพลังงาน
 4. กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน 5. กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ 6. กรมสรรพสามิต
 7. กรมศุลกากร 8. ผู้ค้าน้ำมันตาม ม.7 9. อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 คำถามเฉพาะการประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

1. ท่านใช้บริการ/ประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในเรื่องใด
 1. การนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ 2. การเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ 3. การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ
2. ท่านมีประสบการณ์ในการนำส่งเงิน/การรับเงินชดเชย/การขอรับเงินสนับสนุน มานานเท่าไร (คำตอบเดียว)
 1. น้อยกว่า 6 เดือน 2. ระหว่าง 6-12 เดือน 3. ระหว่าง 1-3 ปี 4. ระหว่าง 3-5 ปี 5. มากกว่า 5 ปี
3. ท่านเคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงหรือไม่
 1. เคย 2. ไม่เคย (ข้ามไปตอบส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน)
4. โปรดระบุเรื่องที่ท่านติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมีเรื่องอะไรบ้าง (หลายคำตอบ)
 1. การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ 2. การนำเรื่องเสนอคณะกรรมการฯ
 3. การขอมติที่ประชุม/รายงานการประชุมของคณะกรรมการฯ 4. เรื่องอื่นๆ ระบุ
5. ท่านเคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) หรือไม่
 1. เคย 2. ไม่เคย (ข้ามไปตอบส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน)
6. ท่านเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) ในฐานะอะไรบ้าง (หลายคำตอบ)
 1. เป็นคณะกรรมการ 2. เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการประชุม 3. เป็นผู้เสนอเรื่อง
 4. เป็นผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) พิจารณา

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการและฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

1. ท่านรู้สึกพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) ในด้านการบริหารจัดการประชุม บริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการ

กรุณาให้คะแนน 1-5 คะแนน โดยที่ 5 = พอใจมากที่สุด ถึง 1 =พอใจน้อยที่สุด (แต่ละข้อ คำตอบเดียว)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยสัมผัสบริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การบริหารการจัดประชุม						
1) กระบวนการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุม	5	4	3	2	1	
2) ความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสารการประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่นๆ เป็นต้น	5	4	3	2	1	
3) ความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม	5	4	3	2	1	
4) ความโปร่งใสในการประชุม	5	4	3	2	1	
5) การตัดสินใจของกรรมการถูกต้องและเหมาะสม	5	4	3	2	1	
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริหารจัดการประชุม	5	4	3	2	1	
การให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ						
1) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนมติของคณะกรรมการ และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น	5	4	3	2	1	
2) ความสะดวกในการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัคณะกรรมการ	5	4	3	2	1	
3) การติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน	5	4	3	2	1	
4) ความสุภาพและมีตรีของฝ่ายเลขานุการฯ	5	4	3	2	1	
5) ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ	5	4	3	2	1	
เกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง						
1) การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1	
2) การกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุนแต่ละปีมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	
3) หลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส	5	4	3	2	1	
4) ผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น	5	4	3	2	1	
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	5	4	3	2	1	

2. ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) ในด้านการบริหารจัดการประชุม บริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการ ดังที่กล่าวข้างต้น มากน้อยเพียงใด

กรุณาให้คะแนน 1-5 คะแนน โดยที่ 5 = พอใจมากที่สุด ถึง 1 =พอใจน้อยที่สุด (แต่ละข้อ คำตอบเดียว)

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.)	5	4	3	2	1

3. ข้อเสนอแนะ และปัญหาอุปสรรคเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ
- 1) โปรดแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อให้ท่านหรือหน่วยงานได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และสนองตอบตรงความต้องการของท่านมากที่สุด (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)
1.
2.
- 2) ในปี 2564 นี้ หน่วยงานของท่านประสบปัญหา/อุปสรรค อะไรบ้าง ที่ท่านคิดว่ามีสาระสำคัญเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่างๆ จากการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)
1.
2.
4. ความต้องการ/ความคาดหวังที่จะได้รับจากคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.)
- 1) หน่วยงานของท่าน มีความต้องการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) ช่วยเหลือ หรือสนับสนุนเรื่องอะไรบ้าง เพื่อจะได้สนองตอบตรงความต้องการมากที่สุด (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)
1. ความต้องการ (อย่างเร่งด่วน)
-
2. ความคาดหวัง (ในระยะยาว)
-

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (เช่น สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร)

1. ท่านรู้สึกพึงพอใจมากน้อยเพียงไรต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ คุณภาพบุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวก

กรุณาให้คะแนน 1-5 คะแนน โดยที่ 5 = พอใจมากที่สุด ถึง 1 = พอใจน้อยที่สุด (แต่ละข้อ คำตอบเดียว)

การให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย สัมผัส บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ						
1) ความคล่องตัวของขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ (Responsiveness)	5	4	3	2	1	9
2) เอกสารแสดงขั้นตอน/กระบวนการในการเบิกจ่าย (Assurance)	5	4	3	2	1	9
3) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม (Responsiveness)	5	4	3	2	1	9
4) ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ (Reliability)	5	4	3	2	1	9
5) บริการครบถ้วนและถูกต้อง (Reliability)	5	4	3	2	1	9
ความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ						
ด้านคุณภาพบุคลากร						
1) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	9
2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ)	5	4	3	2	1	9
3) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	5	4	3	2	1	9
4) ความสามารถในการสื่อสาร/การอธิบาย/การให้คำแนะนำต่างๆ/ การช่วยแก้ปัญหา	5	4	3	2	1	9
5) ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	9
6) ความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม	5	4	3	2	1	9
7) การติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1	9
8) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/สนับสนุน	5	4	3	2	1	9
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบุคลากร						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	5	4	3	2	1	9
2) ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานผ่านทางอีเมลล์	5	4	3	2	1	9
3) ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์	5	4	3	2	1	9
4) ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1	9
5) ความสะดวกของผู้รับบริการในการเข้าถึงจุดรับบริการ/หน่วยงาน	5	4	3	2	1	9
ความพึงพอใจโดยรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1	

2. (ถามข้อนี้ ถ้าข้อ 1. มีการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่งต่ำกว่าระดับ 4) (ระบุหน่วยงานที่ท่านให้ความเห็นด้วย)
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านต่างๆ ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และสนองตอบตรงความต้องการของท่านมากที่สุด (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด โดยเฉพาะประเด็นที่ท่านประเมินต่ำกว่าระดับ 4) ตามด้านต่างๆ ดังนี้
- 1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

 - 2) คุณภาพบุคลากร

 - 3) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

 - 4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. (ถามข้อนี้ ถ้าข้อ 1. มีการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่งในระดับ 4 หรือ 5) (ระบุหน่วยงานที่ท่านให้ความเห็นด้วย)
ข้อเสนอแนะเพื่อการรักษาคุณภาพบริการที่ได้รับให้ยั่งยืนตลอดไป (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด โดยเฉพาะประเด็นที่ท่านได้ประเมินในระดับ 4 หรือ 5)
ข้อเสนอแนะ

4. เปรียบเทียบกับความพึงพอใจกับปีที่ผ่านมา
- 1) ในปี 2564 นี้ ท่านรู้สึกได้รับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน น้อยกว่า เท่ากับ หรือมากกว่า เมื่อเทียบกับปี 2563 ที่ผ่านมา (คำตอบเดียว)
 1. พอใจน้อยกว่าปี 2563 2. พอใจเท่ากับปี 2563 3. พอใจมากกว่าปี 2563
 - 2) (ถามเฉพาะผู้ที่ตอบข้อ 1 หรือ ข้อ 3 เท่านั้น) เพราะเหตุผลสำคัญอะไร ท่านจึงรู้สึกเช่นนั้น
 1. พอใจน้อยกว่าปี 2563 เพราะ
 2. พอใจมากกว่าปี 2563 เพราะ.....
 - 3) ท่านคิดว่ามีเรื่องอะไรบ้าง ที่ท่านได้เคยเสนอแนะไปแล้วในการสำรวจความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา (2563) แต่หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ยังไม่ได้พัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นตามที่ท่านต้องการ (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)

5. ปัญหาอุปสรรค
- 1) ในปี 2564 นี้ หน่วยงานของท่านประสบปัญหา/อุปสรรค อะไรบ้าง ที่ท่านคิดว่ามีสาระสำคัญเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่างๆ จากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)
 1.
 2.
 3.

6. ความต้องการที่จะได้รับจากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (โดยเร่งด่วน)

- 1) หน่วยงานของท่าน มีความต้องการให้หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือ หรือสนับสนุนเรื่องอะไรบ้าง โดยเร่งด่วน เพื่อจะได้สนองตอบตรงความต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)
1.
2.
3.

7. ความคาดหวังที่จะได้รับจากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (ในระยะยาว)

- 1) หน่วยงานของท่านมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ในเรื่องอะไรบ้าง (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระไม่มีถูกหรือผิด)
-
- 2) ตามความคิดเห็นของท่าน หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ในภาพรวมมีจุดอ่อน และจุดแข็งอะไรบ้าง (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระไม่มีถูกหรือผิด)
1. จุดอ่อนได้แก่เรื่อง.....
2. จุดแข็งได้แก่เรื่อง

ขอขอบคุณอย่างยิ่ง สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

กรุณาส่งกลับคืน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สวนดุสิตโพล
295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กทม. 10300
โทร. 0-22445277 หรือ 5275 มือถือ 094 641 4989
Email: pobruk_yam@dusit.ac.th