สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (สกนช.)
Oil Fuel Fund Office (OFFO)

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ. 2565

บทสรุปผู้บริหาร
โครงการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1. หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางกำหนดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นประจำทุกปี สำหรับปีบัญชี 2565 กรมบัญชีกลางได้กำหนดกรอบการประเมินผลไว้ 6 ด้าน คือ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) ด้านการปฏิบัติการ 4) ด้านการบริหารจัดการทุนหมุนเวียน 5) ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารทุนหมุนเวียน พนักงาน และลูกจ้าง และ 6) ด้านการดำเนินงานตามนโยบายรัฐ/กระทรวงการคลัง โดยด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้กำหนดตัวชี้วัด “การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ” เป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่จะต้องดำเนินการสำรวจและประเมินผลโดยที่ปรึกษาอิสระ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

2.2 เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ที่ปรึกษาในการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการจะต้องเสนอขอบเขตการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กรมบัญชีกลางกำหนด เพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2565 ซึ่งอย่างน้อยต้องครอบคลุมเรื่องต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายของการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและจำนวนผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต กลุ่มที่ 2 กรมศุลกากร กลุ่มที่ 3 สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กลุ่มที่ 4 กรมธุรกิจพลังงาน กลุ่มที่ 5 ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 และกลุ่มที่ 6 สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก)

3.1.2 ขอบเขตด้านงานบริการ

การสำรวจและศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะต้องครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ อย่างน้อยประกอบด้วย

(1) กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับอนุมัติ ประกอบด้วย ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน

(2) กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ และความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการหรือการบริการอื่นของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามความเห็นของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลงที่เห็นควรสำรวจความพึงพอใจพร้อมกันในครั้งนี้

3.1.3 ระเบียบวิธีการวิจัย

ศูนย์บริการวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ดำเนินการด้วยรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) และวิธีการสำรวจเชิงคุณภาพ (Qualitative Survey) โดยแบ่งระยะการดำเนินงานออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงานรวบรวม การวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผล สามารถสรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาเครื่องมือวิจัย สามารถแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1.1 ทบทวนวรรณกรรม ดำเนินการโดย ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการให้บริการเพื่อให้ได้มูลสารสนเทศมาสังเคราะห์ตัวชี้วัดและแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการสังเคราะห์มาร่างแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ขั้นตอนที่ 1.2 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ดำเนินการโดย นำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 ประกอบด้วย หลักการสร้างเครื่องมือวิจัยและแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ มาสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ขั้นตอนที่ 1.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดำเนินการโดย นำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงส่งกรมบัญชีกลางตรวจสอบเพื่อปรับแก้ไขเนื้อหาตามความเห็นชอบ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขตามคำแนะส่งตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง เมื่อได้รับความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลางแล้ว จึงนำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง(ฉบับสมบูรณ์) ไปใช้จริง

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการเก็บรวบรวม การวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผล สามารถแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 2.1 เก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดย เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ และการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ให้บริการและผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีบัญชี 2565 โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการสำรวจ ผ่านการส่งแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจฯ ในรูปแบบออนไลน์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และมีวิธีเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ ในขั้นตอนนี้ผู้ช่วยนักวิจัยศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล มีการตรวจสอบติดตามการสำรวจจากกลุ่มประชากรเป้าหมายที่ระบุไว้อย่างเจาะจง หลังจากส่งแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการโดยที่ปรึกษาโดยศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของการพรรณนา ข้อมูลท้ายตาราง แสดงผลด้วยตารางแจกแจงความถี่ของข้อมูล (Frequency Cross-tabulation Table) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ด้วยสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมสังเคราะห์ข้อมูลในข้อคำถามปลายเปิด

ขั้นตอนที่ 2.3 การรายงานผล ดำเนินการโดยที่ปรึกษาโดยศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำการประสานงานและหารือกับสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง(สกนช.) ในรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสำรวจ แนวทางการสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ และอื่น ๆ ก่อนที่จะจัดทำรายงานส่งมอบให้สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (สกนช.) สำหรับข้อมูลสารสนเทศ เอกสารที่เกี่ยวข้องจากการสำรวจ การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดจากการศึกษาครั้งนี้ จะต้องเป็นสมบัติของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (สกนช.)

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการตอบกลับมา จำนวนทั้งสิ้น 54 คน คิดเป็นร้อยละ 91.53 และผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามกลับมา มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.47 ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS และสรุปรายงานผลในลำดับต่อไป

2) เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 62.96 และเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 ตามลำดับ

3) อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48 ช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.81 ช่วงอายุ 51- 60 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.81 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 ตามลำดับ

4) ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 48.15 และปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 ตามลำดับ

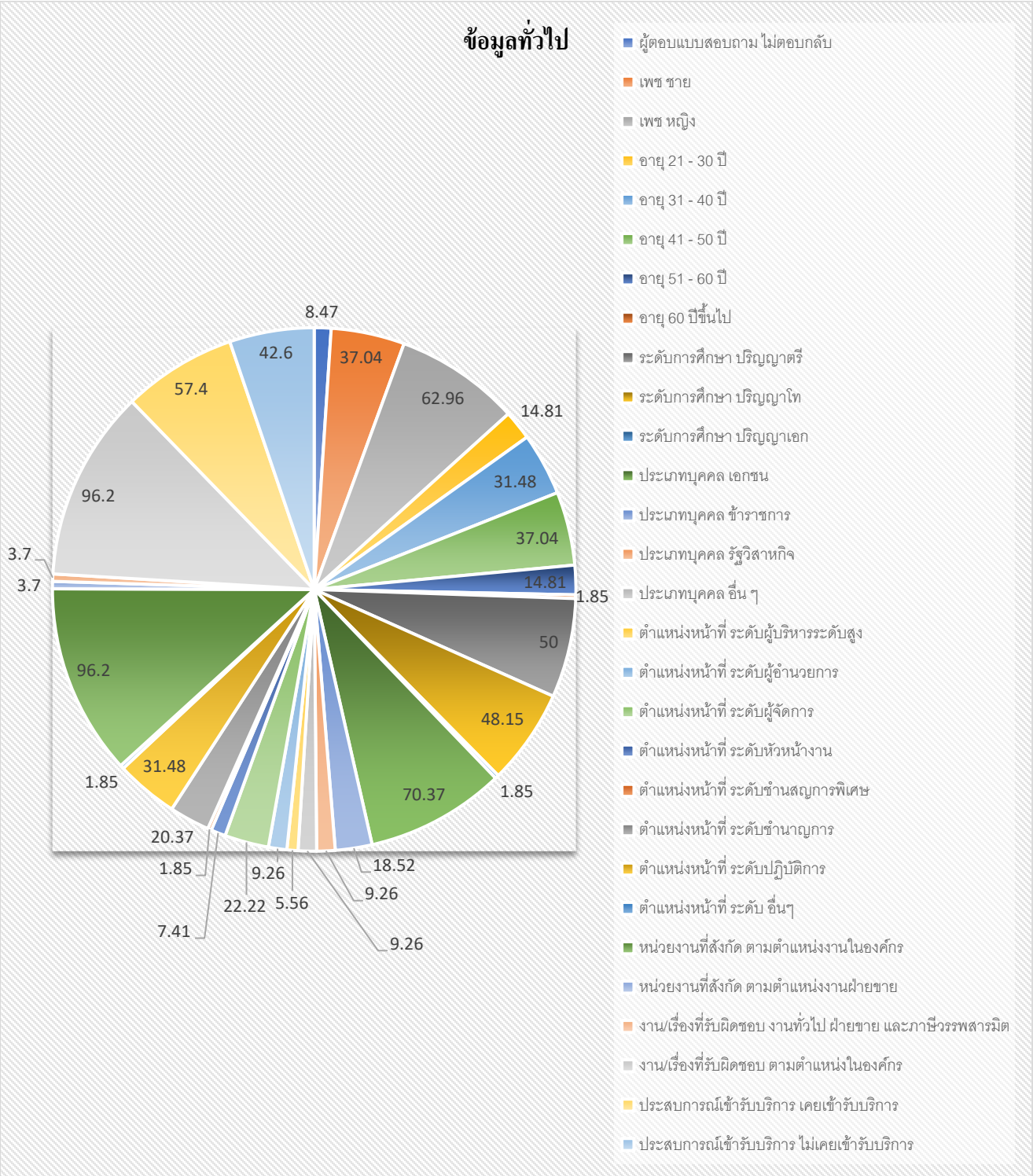
5) ประเภทบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่สังกัดเอกชน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 70.37 รองลงมาคือ ข้าราชการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 อื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26 และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26 ตามลำดับ

6) ระดับตำแหน่งหน้าที่ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48 รองลงมาคือ ระดับผู้จัดการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ระดับชำนาญการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.37 ระดับผู้อำนวยการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26 ระดับหัวหน้างาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 ระดับผู้บริหารระดับสูง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 และระดับอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 ตามลำดับ

7) หน่วยงานที่สังกัด พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดและอยู่ในตำแหน่งฝ่ายขาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 นอกนั้นกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายมาจากหน่วยงานที่สังกัดตามตำแหน่งงานในองค์กร ตัวแทนละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 รวมเป็น 52 คน คิดเป็นร้อยละ 96.20

8) งาน/เรื่องที่รับผิดชอบ พบว่า ส่วนใหญ่รับผิดชอบงานทั่วไป ฝ่ายขาย และภาษีสรรพสามิต ตัวแทนละ 1 คน รวมเป็น 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 นอกนั้นกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายมาจากหน่วยงานที่สังกัดตามตำแหน่งงานในองค์กร ตัวแทนละ 1 คน รวมเป็น 52 คน คิดเป็นร้อยละ 96.20

9) ประสบการณ์เข้ารับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้ารับบริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 รองลงมาคือ ไม่เคยเข้ารับบริการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 ตามลำดับ



ภาพที่ 1 แผนภาพรวมแสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 สรุปภาพรวมระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1) มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นมาตรวัดทัศนคติ (Attitude Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดให้การแสดงทัศนคติเป็นเชิงบวกและเกณฑ์การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นคะแนน ดังนี้

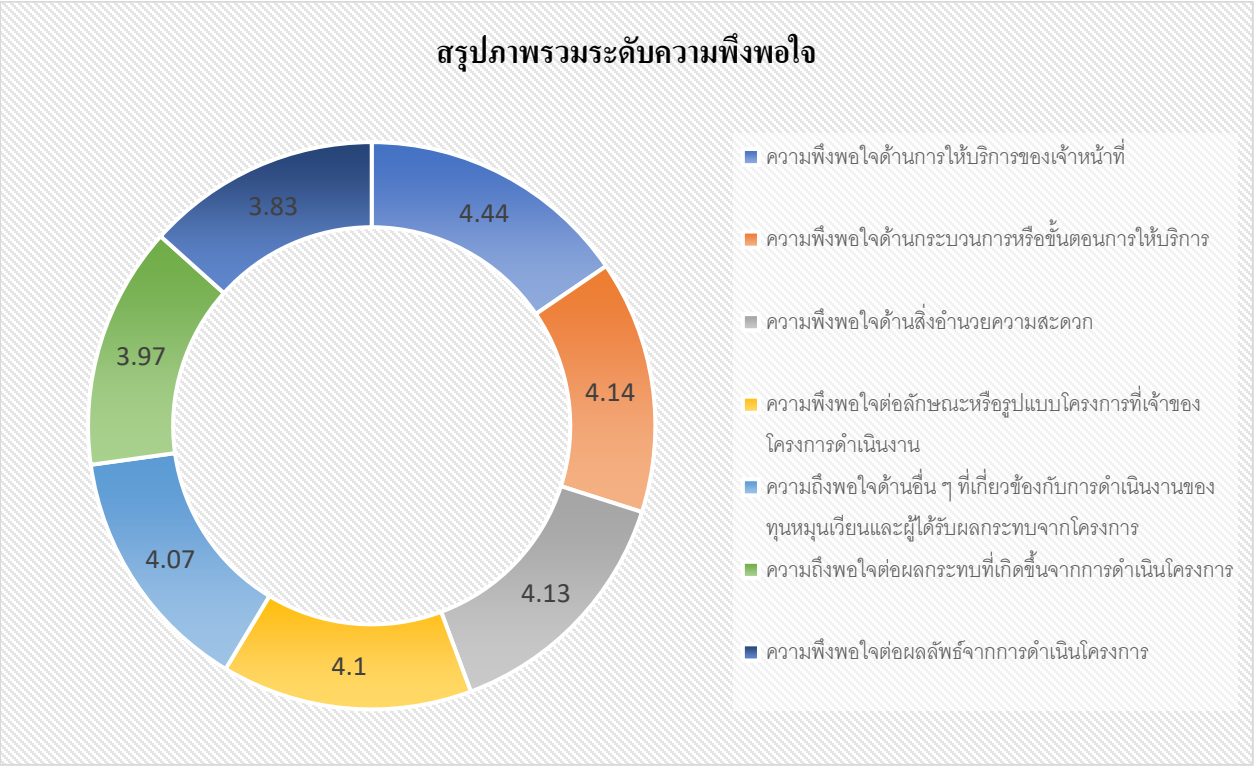
1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย
3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก
5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ทั้งนี้ ความหมายของระดับคะแนนที่ใช้ในการประมาณค่าอาจปรับเปลี่ยนได้ ตามความเห็นของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง(กบน.)

2) การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์ (2539)

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด



ภาพที่ 2 แผนภาพภาพรวมระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตารางที่ 1 สรุปภาพรวมระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

อันดับ	ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1	ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.44	0.665	มากที่สุด
2	ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.83	มาก
3	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.912	มาก
4	ความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน	4.10	0.944	มาก
5	ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียนและผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ	4.07	0.942	มาก
6	ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ	3.97	0.938	มาก
7	ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ	3.83	0.983	มาก
ภาพรวมระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง		**4.09**	**0.809**	**มาก**

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตัวชี้วัดแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียนและผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ และความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

อันดับ	ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี วาจาอ่อนน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.56	0.664	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.48	0.720	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.46	0.745	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งความรู้อื่น ๆ ในการตอบปัญหาอย่างชัดเจน	4.43	0.716	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.26	0.782	มากที่สุด
รวมระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่		**4.44**	**0.665**	**มากที่สุด**

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี วาจาอ่อนน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งความรู้อื่น ๆ ในการตอบปัญหาอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

อันดับ	ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1	เวลาเปิด - ปิดบริการ มีความเหมาะสม	4.30	0.861	มากที่สุด
2	การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	4.15	0.878	มาก
3	ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.13	0.891	มาก
4	มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	4.09	0.896	มาก

5	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.06	0.878	มาก
รวมระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ		**4.14**	**0.828**	**มาก**

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เวลาเปิด - ปิดบริการ มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อันดับ	ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.26	0.894	มากที่สุด
2	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.09	0.827	มาก
3	การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	4.07	0.866	มาก
4	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ	4.07	0.866	มาก
5	การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	3.93	0.949	มาก
ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		**4.13**	**0.912**	**มาก**

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ และการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียนและผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

อันดับ	ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1	กองทุนน้ำมัน มีส่วนร่วมในการสนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาประเทศ	4.15	0.998	มาก
2	กองทุนน้ำมันฯ สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานและยกระดับคุณภาพชีวิตของ ประชาชน	4.11	0.965	มาก

3	การสนับสนุนของนโยบายของภาครัฐของ กองทุนน้ำมันฯ	4.09	0.996	มาก
4	ความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบขั้นตอนปฏิบัติของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	4.09	1.033	มาก
5	ความชัดเจนด้านนโยบาย พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	3.93	1.025	มาก
ระดับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนหมุนเวียนและผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ		**4.07**	**0.942**	**มาก**

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียนและผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กองทุนน้ำมัน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาประเทศ กองทุนน้ำมัน สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และยกระดับคุณภาพชีวิตของ ประชาชน การสนับสนุนของนโยบายของภาครัฐของ กองทุนน้ำมัน ความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบขั้นตอนปฏิบัติของกองทุนน้ำมัน และความชัดเจนด้านนโยบาย พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของกองทุนน้ำมัน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน

อันดับ	ตัวชี้วัด	$\overline{x}$	S.D.	ระดับ
1	กำหนดหลักเกณฑ์อนุมัติกองทุนฯ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระเบียบชัดเจน	4.17	1.005	มาก
2	การบริหารจัดการโครงการได้อย่างมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	4.15	0.979	มาก
3	มีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ยึดประโยชน์ส่วนร่วม/สาธารณะ	4.11	1.040	มาก
4	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจดำเนินโครงการ	4.04	0.971	มาก
5	ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม	4.04	1.009	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน		**4.10**	**0.944**	**มาก**

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กำหนดหลักเกณฑ์อนุมัติกองทุนฯ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระเบียบชัดเจน การบริหารจัดการโครงการได้อย่างมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ มีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ยึดประโยชน์ส่วนร่วม/สาธารณะ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจดำเนินโครงการ และระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ

อันดับ	ตัวชี้วัด	$\overline{x}$	S.D.	ระดับ
1	พยุงระบบเศรษฐกิจภายในประเทศให้ดำเนินการต่อไปได้	4.06	0.960	มาก
2	การรักษาความเสถียรภาพของราคาน้ำมันเชื้อเพลิงเหมาะสม	3.98	1.037	มาก
3	กำหนดเงื่อนไขรายละเอียดรายการรับและรายการชดเชย	3.98	0.942	มาก
4	เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่สาธารณะด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และทันเหตุการณ์	3.94	0.998	มาก
5	แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม	3.89	1.003	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานโครงการ		**3.97**	**0.938**	**มาก**

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พยุงระบบเศรษฐกิจภายในประเทศให้ดำเนินการต่อไปได้ การรักษาความเสถียรภาพของราคาน้ำมันเชื้อเพลิงเหมาะสม กำหนดเงื่อนไขรายละเอียดรายการรับและรายการชดเชย เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่สาธารณะด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และทันเหตุการณ์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

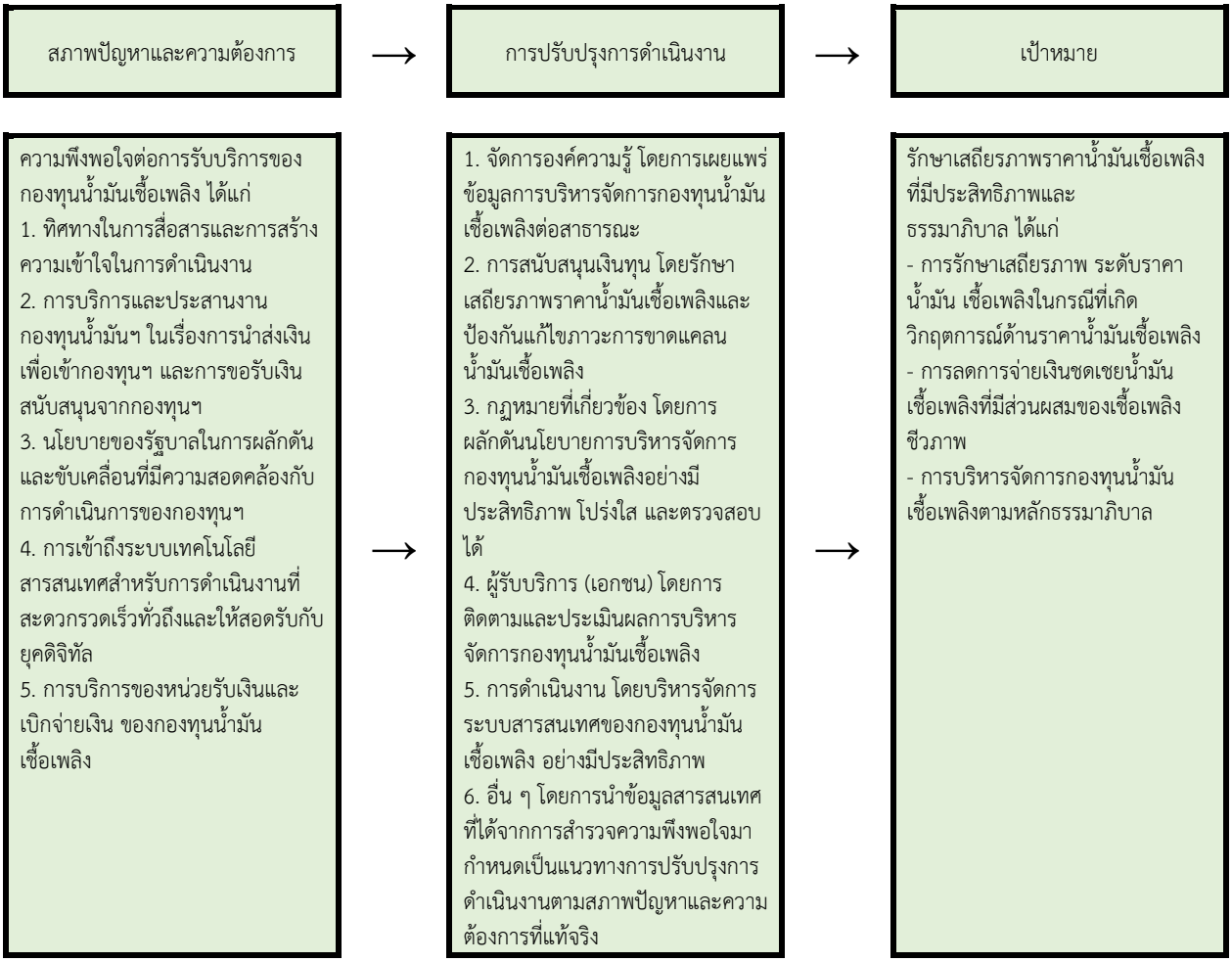
ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

อันดับ	ตัวชี้วัด	$\overline{x}$	S.D.	ระดับ
1	การตรึงราคาพลังงานช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนได้อย่างเหมาะสม	3.91	1.051	มาก
2	ได้รับความพึงพอใจต่อการใช้พลังงานเชื้อเพลิงอย่างเพียงพอ	3.87	1.029	มาก
3	หน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับผลตอบแทนเพิ่มมากขึ้น	3.80	1.016	มาก
4	บรรลุจุดมุ่งหมายของเป้าหมายตามแผนงานตลอดจนนโยบายของหน่วยงาน	3.78	1.093	มาก
5	จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์จากโครงการอย่างเพียงพอ	3.78	1.058	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ		**3.83**	**0.983**	**มาก**

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การตรึงราคาพลังงานช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนได้อย่างเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจต่อการใช้พลังงานเชื้อเพลิงอย่างเพียงพอ หน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับผลตอบแทนเพิ่มมากขึ้น บรรลุจุดมุ่งหมายของเป้าหมายตามแผนงานตลอดจนนโยบายของหน่วยงาน และจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์จากโครงการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน

การศึกษาผลการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันฯ โดยใช้หลักการคิดอย่างเป็นระบบมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาและความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง นำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของกองทุนน้ำมันฯ สามารถอธิบายตามรูปภาพประกอบ ดังนี้



ภาพที่ 3 แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

จากภาพข้างต้น การบรรลุเป้าหมายของกองทุนน้ำมันฯ เพื่อรักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล ได้แก่ การรักษาเสถียรภาพ ระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในกรณีที่เกิดวิกฤตการณ์ด้านราคาน้ำมันเชื้อเพลิง การลดการจ่ายเงินชดเชยน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีส่วนผสมของเชื้อเพลิงชีวภาพ และการบริหารจัดการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมองภาพรวมที่เกิดขึ้นร่วมกัน ได้แก่

ประเด็นที่ 1 ทิศทางในการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจในการดำเนินงาน

ประเด็นที่ 2 การบริการและประสานงานกองทุนน้ำมันฯ ในเรื่องการนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ

ประเด็นที่ 3 นโยบายของรัฐบาลในการผลักดันและขับเคลื่อนที่มีความสอดคล้องกับการดำเนินการของกองทุนฯ

ประเด็นที่ 4 การเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการดำเนินงานที่สะดวกรวดเร็วทั่วถึงและให้สอดรับกับยุคดิจิทัล

ประเด็นที่ 5 การบริการของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงินของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ทั้ง 5 ประเด็นนี้มีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และสามารถแบ่งแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

ด้านที่ 1 ควรมีการจัดการองค์ความรู้ โดยการเผยแพร่ข้อมูลการบริหารจัดการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อสาธารณะ เป็นไปตามแนวทางเดียวกันกับสำนักงานสหกรณ์จังหวัดอุทัยธานี (2562) อธิบายว่า องค์ความรู้ควรกล่าวถึงกฎหมาย วัตถุประสงค์ ขั้นตอนวิธีการในการดำเนินการปรับโครงสร้างหนี้ของสหกรณ์ ตั้งแต่เริ่มการจัดชั้นลูกหนี้จนถึงกระบวนการในการปรับโครงสร้างหนี้ในทุกลำดับขั้นตอน จนสามารถให้คำแนะนำแก่สหกรณ์ในการแก้ไขปัญหาหนี้ของสหกรณ์ด้วยวิธีการปรับโครงสร้างหนี้ได้ ซึ่งเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น พ.ร.บ. กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 ม 14(12) ม 24(1)(2) พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ม 6 ม 7 ม 9 ม 13 ม 15 ม 16 พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ม 7(3)(4) ม 8 ม 11 ม 55 ม 69 เป็นต้น

ด้านที่ 2 ควรมีการสนับสนุนเงินทุน โดยรักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันเชื้อเพลิงและป้องกันแก้ไขภาวะการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง ทั้งนี้ สมพงศ์ พรมสะอาด (2564) มีแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการสนับสนุนแหล่งเงินทุน โดยให้ข้อเสนอแนะว่า ภาครัฐควรเน้นการพัฒนากลไกที่จูงใจให้ภาคเอกชนเข้ามาเป็นผู้ลงทุนหลัก อีกทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อการกำหนดนโยบายไม่ว่าจะเป็น เงื่อนไข และบรรยากาศทางการเมือง โครงสร้างหน่วยงานภาครัฐ กฎหมาย วัฒนธรรมองค์กร มีความจำเป็นต้องมีการศึกษาเชิงลึกควบคู่กันไป ซึ่งเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น พ.ร.บ. กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 ม 6 ม 7 ม 14(1)(4)(5)(6)(7) ม 19(3)(4) ม 26 ม 27 ม 28 ม 29 ม 30 ม 31 ม 32 ม 33 ม 34 ม 39 ม 40 ม 55 พ.ร.บ. การบริหารทุนหมุนเวียน หมวด 3 หมวด 4 เป็นต้น

ด้านที่ 3 ควรมีการศึกษาและพัฒนาในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ โดยการผลักดันนโยบายการบริหารจัดการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ เป็นไปตามสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (2561) สรุปว่า หลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ควรใช้ดุลยพินิจในการพิจารณานำหลักการ และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจไปปรับใช้ (Apply) ตามความเหมาะสมกับการบริหารจัดการของรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการสร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน โดยถ้าหากไม่สามารถปฏิบัติตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจเนื่องจากข้อกำหนดของกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง หรือข้อจำกัดอื่น ๆ ที่จำเป็น จะต้องมีการอธิบายพร้อมทั้งกำหนดมาตรการทดแทน รวมทั้งเปิดเผยให้ชัดเจนไป ซึ่งเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ตราไว้ 6 เมษายน พ.ศ. 2560 ม 25 ม 26 พ.ร.บ. กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

พ.ศ. 2562 ม 5 พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ฉ 8 พ.ศ. 2553 ม 3/1 เป็นต้น

ด้านที่ 4 ควรบริการแก่ผู้รับบริการ (เอกชน) โดยการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ดังที่ พงศ์พันธ์ แก้วตาทิพย์ (2563) สรุปว่า ภาพรวมกรอบและแนวทางการติดตามและประเมินผลงาน ประกอบด้วย การติดตามการใช้เงินงบประมาณ การติดตามผลผลิต (outputs) เมื่อสิ้นสุดโครงการ การติดตามการใช้ประโยชน์ และผลลัพธ์ (outcomes) ของงาน การประเมินผลกระทบ (Impacts) ความก้าวหน้าในการขับเคลื่อนตาม OKRs และการประเมินกระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น พ.ร.บ. กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 ม 8(1)(2) ม 20 ม 25 ม 27 ม 28 ม 29 ม 30 ม 31 ม 32 ม 33 ม 34 พ.ร.บ. ประกอบกิจการพลังงาน ม 7(1) ม 8(1) ม 9(7)(8)(9) พ.ร.บ.การค้าน้ำมันเชื้อเพลิง ม 7 เป็นต้น

ด้านที่ 5 ควรมีการดำเนินงาน โดยบริหารจัดการระบบสารสนเทศของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง อย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดของ ธนาวิชญ์ จินดาประดิษฐ (2561) อธิบายว่า การพัฒนาและบริหาร ด้านสารสนเทศจะเน้นถึงการพัฒนาบุคลากร การพัฒนากระบวนการทำงาน และการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยทั้งสามองค์ประกอบจะต้องมีความสมดุล จึงจะทำให้การลงทุนด้านสารสนเทศขององค์กรเกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ลักษณะของการแบ่งปันข้อมูลมีโครงสร้างซับซ้อน (More flat) การพัฒนาระบบสารสนเทศต้องรองรับ Digital Workplace มีการตอบสนองความต้องการที่ Real-time และอัตโนมัติมากขึ้น ต้องอาศัยการประมวลผลข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูงมาก ต้องพิจารณาถึงความคล่องตัวที่จะเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ได้จากทุกที่ทุกเวลา มุ่งเน้นความเป็น Mobility รวมทั้งความเชื่อมโยงของข้อมูลร่วมกัน การบริหารจัดการที่ดีจะต้องครอบคลุมเรื่องเทคโนโลยี การกำกับดูแล การมั่นคง และการสนับสนุนช่วยเหลือ ซึ่งเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น พ.ร.บ. กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 ม 4 ม 5 ว 2 ม 8 ม 9 ม 14(2)(3)(8)(9)(10)(11) ม 19(2)(9) ม 27 ม 29 ว 3 ม 35 พระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงกรอบเงินกู้เพื่อรักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศ ม 4 ระเบียบคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ว่าด้วยการขอรับเงินคืนจากกองทุนฯ พ.ศ. 2563 ทุกมาตรา

ด้านที่ 6 ควรศึกษาด้านอื่น ๆ โดยการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมากำหนดเป็นแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานตามสภาพปัญหาและความต้องการที่แท้จริง

6. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

การปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ควรทำการศึกษาเรื่องผลสัมฤทธิ์ตามแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ดังนี้

1. ควรมีการกำหนดตัวบ่งชี้ (KPI) ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันฯ โดยการนำจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันฯ มาพิจารณาร่วมด้วย ทั้งนี้ตัวบ่งชี้ควรจะวัดผลสำเร็จได้ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีการกำหนดช่วงระยะเวลาที่ชัดเจน แบ่งเป็นระยะสั้นและระยะยาว เพื่อการประเมินผลและรายงานผลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการดำเนินการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงอย่างเกิดประสิทธิผลสูงสุด

2. ควรมีการสื่อสารระหว่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งโดยตรงและโดยอ้อมอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจอันจะส่งผลต่อความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง โดยเน้นกระบวนการบริหารจัดการองค์ความรู้ในองค์กร มีการถ่ายทอดสู่สาธารณะโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้าถึงสารสนเทศอย่างทั่วถึง เห็นคุณค่าและให้ความสำคัญเรื่องผลตอบรับจากผู้รับบริการ เป็นกระบอกเสียงและเป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนาสังคมได้

3. ควรสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาความรู้และความสามารถในการติดตาม การประเมินผลและการรายงานผล ทั้งผู้มีหน้าที่โดยตรงและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยสนับสนุนให้ปฏิบัติการเป็นประจำและต่อเนื่อง เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานและรายงานผลตามแนวทางและแผนปฏิบัติการให้มีความครบถ้วนถูกต้อง เพื่อให้สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศบูรณาการกับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการได้