

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)
การสำรวจระดับความพึงพอใจของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
20 กันยายน 2566

คำนำ

การสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นเครื่องมือที่จะทำให้องค์กรสามารถรับรู้ความพึงพอใจและนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการที่ดีตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จึงเห็นความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในฐานะที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อนำข้อมูลและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน และจัดทำบทวิเคราะห์ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการจัดทำโครงการในระยะต่อไป

ในการนี้ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ขอขอบพระคุณ ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน ผู้ค้ามาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 และกลุ่มเป้าหมายของการสำรวจครั้งนี้ ตลอดจนสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในการให้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญต่อการสำรวจและข้อมูลเพื่อการพัฒนาของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และทำให้การสำรวจครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

(1)

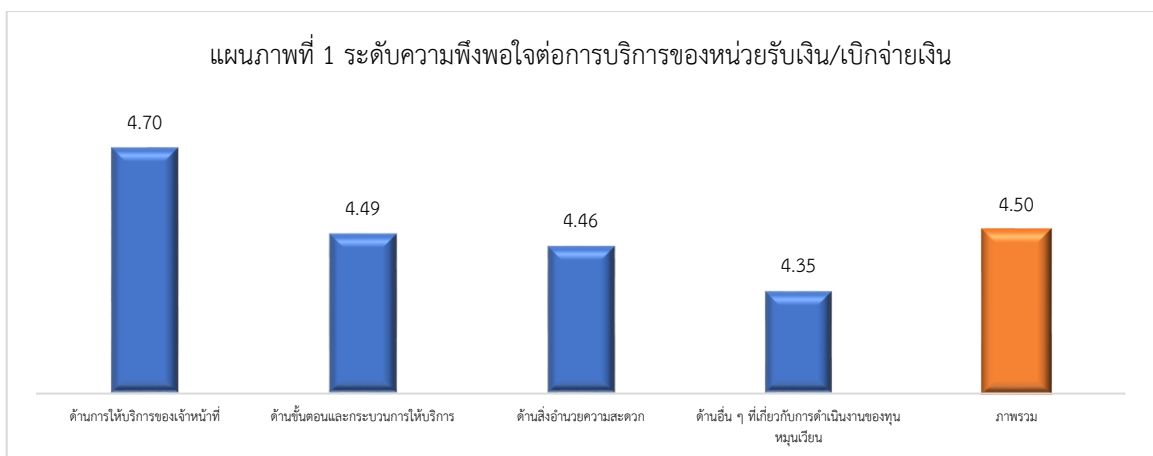
บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (สกนช.) ได้มอบหมายให้ สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป กลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระยะเวลาดำเนินการ เดือนเมษายน - กันยายน 2566

ผลการสำรวจ

1. ผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีผู้ตอบแบบสำรวจกลับมาจำนวน 35 คน เป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานบริษัทเอกชน และผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 และส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

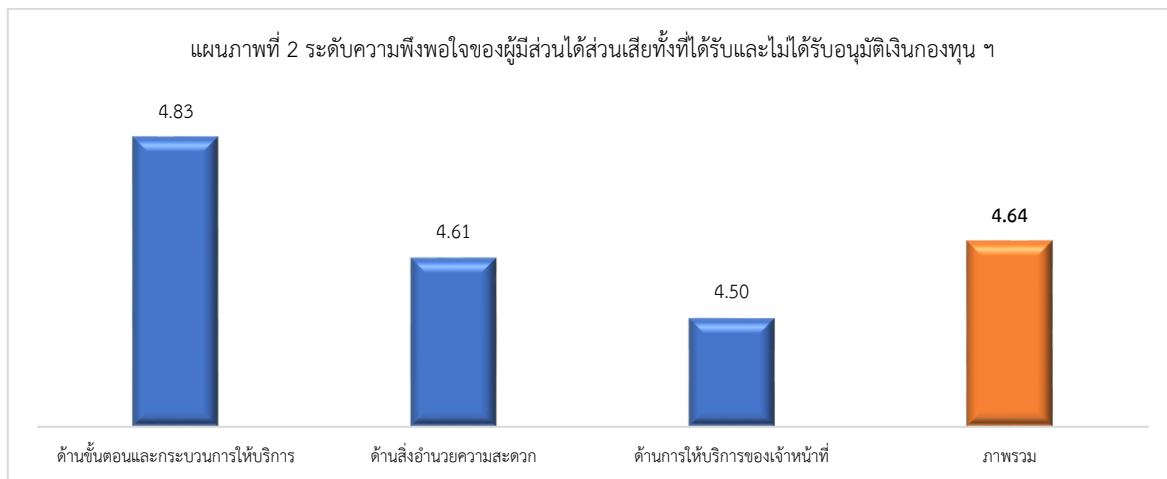
ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00



ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ ปัจจุบันกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมีมาตรฐานการทำงานที่ดี มีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วอยู่แล้ว จึงควรรักษามาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดีไว้

(2)

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับอนุมัติเงินกองทุนฯ มีผู้ตอบแบบสำรวจกลับมาจำนวน 6 คน พบว่า เป็นส่วนราชการ ได้แก่ กรมธุรกิจพลังงาน สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน และกรมสรรพสามิต กรมศุลกากร โดยมีความพึงพอใจภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80



ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการยื่นข้อเสนอขอรับการสนับสนุนจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงฯ ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

ความพึงพอใจต่อการบริหารโครงการ ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่ดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ ค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 โดยผู้ขอรับทุน ให้ข้อเสนอแนะ คือ การคำนึงถึงประโยชน์ให้มากที่สุด ควรเปิดโอกาสหรือรับฟังข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการเสนอโครงการจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พนักงานตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 19 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และปฏิบัติงานมานานกว่า 7 ปี ความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในองค์กร และความผูกพันและความจงรักภักดีโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 โดยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 ความผูกพันและความจงรักภักดี ค่าเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา การให้บริการมีคุณภาพการให้บริการที่ดีอยู่แล้วควรรักษาคุณภาพไว้ให้เหมือนเดิม และอาจจะมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไปให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หรือลดขั้นตอนให้น้อยลง และการรับฟังข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากขึ้น

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร	(1)-(2)
บทนำ	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ขอบเขตในการดำเนินงาน	2
4. แนวทางในการดำเนินงาน	5
5. นิยามศัพท์เฉพาะ	6
6. ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
7. กรอบแนวคิดการสำรวจ.....	7
แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	8
1. ความหมายของคุณภาพการบริการ	8
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction).....	10
3. แนวคิดความผูกพันองค์กร	14
4. ข้อมูลองค์กร	20
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
วิธีดำเนินการ	27
1. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและเกณฑ์การปรับคะแนนความพึงพอใจ	29
3. การวิเคราะห์ข้อมูล	31
ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง.....	33
ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งกลุ่มที่ได้รับอนุมัติ/ไม่ได้รับอนุมัติและ ได้รับผลกระทบจากโครงการ.....	40
ผลการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อการปฏิบัติงาน ความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร	46
สรุปผลและอภิปราย.....	49
บทวิเคราะห์ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการจัดทำโครงการในระยะต่อไป	53
1. ปัจจัยความสำเร็จ.....	53
2. ปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงาน	53
3. ข้อเสนอแนะการจัดทำโครงการในระยะเวลาต่อไป	54
ภาคผนวก	
เครื่องมือ	

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางกำหนดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นประจำทุกปี 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

กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 24 เดือน กันยายน พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาเสถียรภาพระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมในกรณีที่เกิดวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง โดยการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ให้อยู่ภายใต้กรอบนโยบายการบริหารกองทุนตามที่คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติกำหนด กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงไม่ได้มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย จึงไม่สามารถทำนิติกรรมใด ๆ ได้ สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง หรือ สกนช. จึงรับหน้าที่ทำนิติกรรมต่าง ๆ กับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกแทน เพื่อประโยชน์ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง โดย สกนช. มีอำนาจ หน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้ง และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช.) คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) กำหนดเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเงินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เพื่อเป็นการสนับสนุนการรักษาระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงภายในประเทศ ตามนโยบายของรัฐบาล รวมทั้งบริหารจัดการสภาพคล่องของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (สกนช.) มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคล อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน มีหน้าที่และอำนาจจัดทำแผนรองรับวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง และแผนยุทธศาสตร์กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และกั๊ยืมเงินให้กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงกรณีเงินกองทุนมีไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ การกั๊ยืมเงินต้องได้รับความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และต้องได้รับการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี รวมทั้งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีกำหนด (หมวด 3 มาตรา 18 และ 19)

สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (สกนช.) ดำเนินการรับ/จ่ายเงินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามอัตราที่ กบง. ประกาศ บริหารจัดการด้านการเงินของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงให้มีสภาพคล่องเพียงพอในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง บริหารเงินสดให้เกิดประโยชน์และความปลอดภัยสูงสุด รวมทั้งจัดหาเงินทุนให้กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงไปใช้ในการดำเนินงาน สนับสนุนคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงานโดยการ

จัดทำรายงานสถานะการเงินของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อประกอบการตัดสินใจ และจัดทำงบการเงินให้
สดง. ตรวจสอบ ซึ่งการดำเนินการรับ/จ่ายเงินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงจะมีหน่วยงานของรัฐ เช่น กรม
สรรพสามิต กรมศุลกากร กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ เป็นผู้ตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้องเกี่ยวกับ
ปริมาณ อัตราเงินส่งเข้ากองทุน/อัตราขาดเซย และสรุปยอดจำนวนเงินรับ/จ่าย ส่งให้ สกนช. เพื่อ
ดำเนินการรับเงิน/จ่ายเงินตามที่หน่วยงานรัฐดังกล่าวแจ้งยอด

การสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นเครื่องมือที่จะทำให้องค์กรสามารถ
รับรู้ความพึงพอใจและนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการที่ดีตอบสนองความต้องการของ
ผู้รับบริการได้ สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จึงเห็นความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการในครั้งนี้

สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในฐานะที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยใช้รูปแบบการวิจัย
แบบผสมผสาน เพื่อนำข้อมูลและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากการสำรวจดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อหา
แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง
- 2.2 เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมัน
เชื้อเพลิงต่อไป

3. ขอบเขตในการดำเนินงาน

มีประเด็นครอบคลุมเรื่องขอบเขตการศึกษา และวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายของการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น เจ้าหน้าที่กรม
สรรพสามิต กรมศุลกากร สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กรมธุรกิจพลังงาน ผู้ค้าน้ำมันมาตรา 7
แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 เป็นต้น หรือโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการฯ

3.1.2 ขอบเขตด้านการบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมัน
เชื้อเพลิง ครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ประกอบด้วย

- (1) กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับอนุมัติ
 - ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน

(2) กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

- ความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน
- ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ
- ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

หรือการบริการอื่นของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามความเห็นของ กบน. ที่เห็น

ควรสำรวจความพึงพอใจพร้อมกันในครั้งนี้

3.2 วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียของกองทุนฯ ตามขอบเขตการศึกษาด้านการบริการ ที่กล่าวไว้ในข้อ 3.1.2 ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจหรือการสัมภาษณ์ หรือการนำระบบการสำรวจที่เป็น Digital platform/On line เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีบัญชี 2566 โดยความเห็นชอบของ กบน.

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามที่มีเนื้อหาตามข้อ 3.1.2 เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลฯ โดยเป็นการสอบถามความคิดเห็นหรือการสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ ซึ่งมีทั้งคำถามปิดและคำถามปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน เป็นอย่างน้อย ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจรายการ (Check list) เป็นแบบสำรวจทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และตำแหน่ง/หน้าที่ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับอนุมัติเงินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ในด้าน

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ

ทุนหมุนเวียนและผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

- ความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการ

ดำเนินงาน

- ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ

- ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

หรือการบริการอื่นของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามความเห็นของ กบน.

ที่เห็นควร

และใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนด
เกณฑ์ประเมินค่าความพึงพอใจเป็นคะแนนดังนี้

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

ทั้งนี้ ความหมายของระดับคะแนนที่ใช้ในการประมาณค่า (Rating Scale) อาจ
ปรับเปลี่ยนได้ตามความเห็นของ กบน.

ส่วนที่ 3 แบบปลายเปิด (Open End) เป็นแบบสำรวจเพื่อให้ผู้ตอบแบบสำรวจ
สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

ทั้งนี้แบบสำรวจที่ใช้เป็นเครื่องมือข้างต้นสามารถปรับแก้ไขเนื้อหาตาม
ความเห็นของกรมบัญชีกลาง และได้รับความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลางก่อนนำไปใช้

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 1 ของแบบสำรวจที่เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ
(Checklist) ใช้การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละและนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบการอธิบาย

2) การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 2 ของแบบสำรวจที่เป็นคำถามความพึงพอใจ
แบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
ความพึงพอใจเป็นรายประเด็นและภาพรวม โดยใช้เกณฑ์การแปลผลคะแนนความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด

3) การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 3 ของแบบสำรวจเป็นคำถามปลายเปิด ใช้การ
วิเคราะห์เชิงพรรณนา

3.2.4 เกณฑ์การปรับคะแนนความพึงพอใจ

ปรับเกณฑ์ค่าคะแนนความพึงพอใจผู้รับบริการให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินตามที่
กรมบัญชีกลางกำหนด

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 2563-2565) โดยเลือก

ค่าที่ดีที่สุด

4. แนวทางในการดำเนินงาน

4.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยแบ่งเป็น ดังนี้

(1) พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีบัญชี 2566 ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต จำนวน 1 ราย กรมศุลกากร จำนวน 1 ราย สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน จำนวน 1 ราย กรมธุรกิจพลังงาน จำนวน 1 ราย ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 จำนวน 16 ราย รวมทั้งสิ้น 20 ราย

(2) กลุ่มผู้รับบริการเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จำนวน 20 ราย

(3) กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับอนุมัติ

ในปี 2566 นี้ ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจเพิ่มขึ้น 1 กลุ่ม คือ พนักงานของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

(1) พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงประจำปีบัญชี 2566 ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต จำนวน 1 ราย กรมศุลกากร จำนวน 1 ราย สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน จำนวน 1 ราย กรมธุรกิจพลังงาน จำนวน 1 ราย ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 จำนวน 16 ราย รวมทั้งสิ้น 20 ราย

(2) กลุ่มผู้รับบริการเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จำนวน 20 ราย

(3) กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับอนุมัติ

(4) พนักงานของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีจำนวน 19 คน ใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อการปฏิบัติงาน ความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

4.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่

ตัวแปรต้น คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

2) ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ตัวแปรตาม คือ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งกลุ่มผู้ได้รับอนุมัติ /ไม่ได้รับอนุมัติ และได้รับผลกระทบจากโครงการ

2) ความพึงพอใจของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อการปฏิบัติงาน ความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

4.3 ขอบเขตด้านเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน - มิถุนายน พ.ศ. 2566 ทำการประมวลผลและจัดทำรายงานระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. 2566

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง ผู้รับบริการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง หรืออาจได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานและความสำเร็จของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ได้แก่ คือ หน่วยงานองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องด้านการเงินของกองทุนน้ำมันฯ หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง (คู่ความร่วมมือ) องค์กรที่กำกับดูแล ผู้กำหนดนโยบาย หรือผู้รับบริการด้านอื่น ๆ เป็นต้น

การบริการด้านการเงิน หมายถึง การที่กองทุนน้ำมันดำเนินการให้บริการด้านการส่งเงินเข้ากองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง การจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (ตามประกาศของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง : กบน.) กระบวนการจ่ายเงินสนับสนุนโครงการ และการบริการอื่นของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามความเห็นของ กบน.

สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง หมายถึง สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 มีฐานะเป็นนิติบุคคล ทำหน้าที่ดูแลกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และทำหน้าที่เป็นเลขานุการในคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง หมายถึง กองทุนตามพระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 เป็นกองทุนที่มีไว้เพื่อรักษาเสถียรภาพระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมในกรณีที่เกิดวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือความคิดเห็นด้านบวกหลังจากได้รับการบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงที่ตรงกับความต้องการ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึก ความคิด หรือพฤติกรรมเชิงบวก ความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือความรู้สึกความคิดเห็น ความต้องการมีส่วนร่วมที่พนักงานแสดงออกผ่านพฤติกรรมการทำงาน การอยู่ร่วมกันในองค์กร

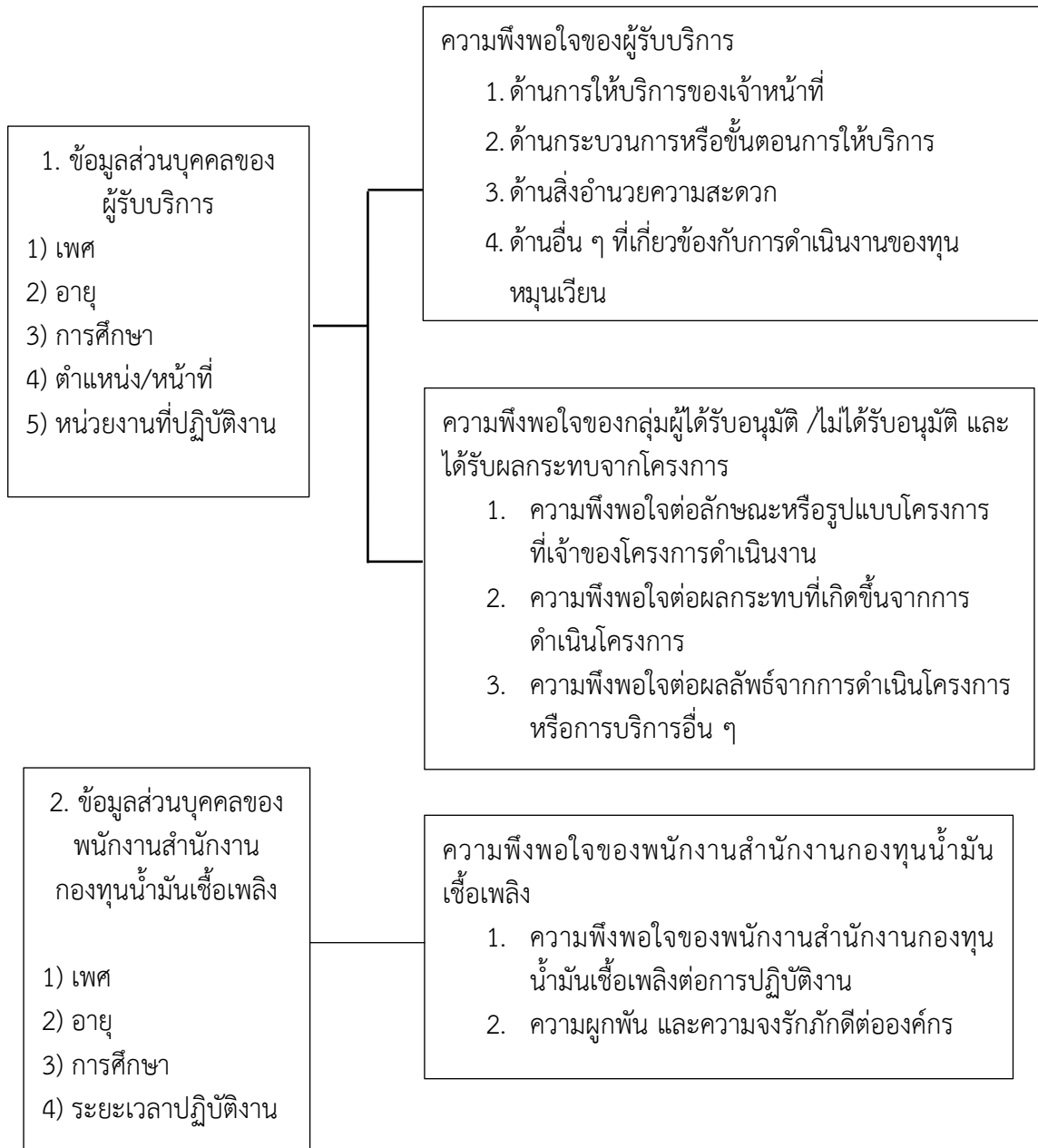
6. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะ

6.2 เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

7. กรอบแนวคิดการสำรวจ

การสำรวจระดับความพึงพอใจพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้กำหนดกรอบแนวคิดการสำรวจตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสำรวจ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการสำรวจ

แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจระดับความพึงพอใจของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ศึกษาทบทวนเอกสารวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสำรวจครั้งนี้

1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

โจเซฟ จูแรน (Joseph Juran, 1988)¹ (อ้างถึงในชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) ได้เสนอไว้ว่าคุณภาพก็คือ ความพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น

ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990)² เสนอว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น รอส โททซ์และเดวิส อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ มีความแตกต่างจากคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการมีการควบคุมหรือการบริหารจัดการน้อย แต่มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

คุณภาพ คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการ กับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในสิ่งที่ตรงตามความคาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพที่ตรงกับความคาดหวัง

¹ Juran, J.M. and F. M. Gryna. (1988). Juran's Quality Control Handbook. 4th ed. New York : McGraw Hill.

² Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry.(1990). Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions. New York : The Free Press.

พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988)³ สรุป คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception-WHAT THEY GET)

ลิวอิส และบลูม (Lewis, and Bloom, 1983)⁴ ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

ฟิลิป บี ครอสบี (Philip B Crosby, 1979)⁵ กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” เป็นแนวคิดหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของ ผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

พาราซูรามาน ซีแอมล์ และเบอร์รี่ (1988) ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้

การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภค

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคหรือลูกค้า

³ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). “SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64 (1) : 12-40.

⁴ Lewis, Mark and Parooj Bloom. (1983). *Organization Behavior*. New York : Mc Graw Hill.

⁵ Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). “Measuring Service Quality : A Re-examination and Extension.” *Journal of Marketing* 56(7), pp. 55-68.

ชเมเนอร์ (Schmenner, 1995)⁶ ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ ได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการ

วิเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Corney, 2001)⁷ กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเป็นเลิศของบริการ (superiority of the service)

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543)⁸ คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550)⁹ เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

ราชบัณฑิตยสถาน (2546)¹⁰ ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง ชอบ ชอบใจ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณคนมี

⁶ Schmenner, Roger W. (1995). Service operations management. Englewood Cliffs, NJ Prentice-Hall.

⁷ Wisher, J.D. and Corney, W.J.,. (2001). “Comparing practices for capturing bank customer feed back – Internet versus traditional banking.” Benchmarking : An International Journal 8(3): 240-250.

⁸ วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

⁹ สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูพีซีแอล บั๊คส์.

¹⁰ ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมี. บั๊คส์พับลิเคชันส์.

ความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง

ฉัตรชัย คงสุข (อ้างถึงในปกรณ์ยศ วิทยานันตนารมย์, 2564)¹¹ กล่าวว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมาย ในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นภารัตน์ เสือจงพรุ (อ้างแล้วในปกรณ์ยศ วิทยานันตนารมย์, 2564) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (อ้างถึงใน ปกรณ์ยศ วิทยานันตนารมย์, 2564) กล่าวว่า เป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

อุทัยพรรณ สุดใจ (2547)¹² กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนะของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและ สิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจมีความหมายว่า เป็นภาวะของความรู้สึกเชิงบวก ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกยินดีกับสิ่งที่ได้เจอ ได้สัมผัสและเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการจนทำให้เกิดความรู้สึกชอบ รู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

กรรณิกา สีทองสาย (2562)¹³ ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการ และกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่ายได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการ

¹¹ ปกรณ์ยศ วิทยานันตนารมย์. (2564). การศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม.

¹² อุทัยพรรณ สุดใจ. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

¹³ กรรณิกา สีทองสาย. (2562). ความพึงพอใจในการบริการของสาธารณสุข. Journal of Roi Kaensarn Academi ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2562).

บริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้ 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจาก เป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น และ 3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ คือ บุคคลที่มีความมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ๆ คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี การให้บริการที่ดีของผู้ให้บริการจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเองซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ 2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงาน ด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

จะเห็นว่า ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

ความพึงพอใจ ในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ โดยสิ่งผู้รับบริการได้รับจะเป็นตัวบ่งบอกระดับความพึงพอใจ

2) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ ทั้งสีหน้า ท่าทาง คำพูดหรือน้ำเสียง โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ประเมินว่า ผู้

ให้บริการได้บริการเหมาะสมมากน้อยเพียงใด บางครั้งอาจจะหมายรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสารและมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้ ผู้รับบริการจะรับรู้และจะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผลซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

บทความของ Tortoisesheller (2561)¹⁴ อธิบายไว้ว่า Customer satisfaction คือ แนวคิดที่นำไปสู่ความสำเร็จในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า เกิดจากระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการบริการจากตัวผู้ประกอบการ การวัดระดับความสำเร็จของ Customer satisfaction เป็นการที่ลูกค้าได้สะท้อนความรู้สึกเชิงบวกจากการให้คะแนนที่สามารถวัดระดับได้ ตัวอย่างเช่น การตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้คะแนนรีวิวผ่านเว็บไซต์ การกดดาวที่หน้าเคาน์เตอร์เมื่อจ่ายค่าบริการต่าง ๆ การทำแบบประเมินที่โต๊ะอาหารหลังจากได้รับบริการ เป็นต้น การให้บริการจึงมีความจำเป็นที่ต้องเปิดรับสารอยู่เสมอ หรือที่เรียกว่า การสื่อสารสองทาง (Two ways communication) กล่าวได้ว่าเป็นการให้ความสำคัญกับการสื่อสารระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ด้วยกัน เป็นการยอมรับทั้งคำชมเชยและการติชมที่มาจากประสบการณ์ของลูกค้า

ปรีดี นกุลสมปรารถนา (2565)¹⁵ กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าหรือ Customer Satisfaction นั้นถือเป็นหนึ่งในตัววัดสำคัญสำหรับความสำเร็จของทุกธุรกิจครับ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่เล็กหรือใหญ่ขนาดไหนก็ล้วนแล้วแต่จำเป็นต้องทำทุกวิถีทางเพื่อให้ลูกค้านั้นเกิดความรู้สึกที่ดีกับสินค้าหรือบริการของคุณ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) นั้นเกิดขึ้นได้ในทุก ๆ กระบวนการของการตลาดและการขาย ตั้งแต่ช่วงก่อน (Pre/Before) ระหว่าง (Period/During) และหลัง (Post/After) ทั้งการใช้สินค้าหรือบริการของตัวลูกค้า การเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) Link จุดสัมผัสของลูกค้า (Customer Touchpoint) Link และการสัมผัสกับแบรนด์ในแต่ละจุดสัมผัส (Brand Touchpoint) แต่ก่อนที่จะไปถึงวิธีการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้านั้น

สรุปลักษณะของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้ 1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับจากการรับบริการ อาจจะเริ่มตั้งแต่การสื่อสารให้รับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ช่องทางการติดต่อ ช่องทางการเข้าถึงบริการและผลิตภัณฑ์ การบริการของผู้ให้บริการ 2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง และ 3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

¹⁴ Tortoisesheller. (30 ส.ค.2561). Customer satisfaction กับผู้บริโภคยุค 4.0. จาก

<https://medium.com/@thanyalakek/customer-satisfaction>.

¹⁵ ปรีดี นกุลสมปรารถนา. (22 พ.ค.2565). รวมวิธีเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer Satisfaction). สืบค้น 10 มิถุนายน 2566

จาก <https://www.popticles.com/marketing/how-to-increase-customer-satisfaction/>

3. แนวคิดความผูกพันองค์กร

ความหมายของความผูกพันองค์กร

อนุรักษ์ วัฒนธรรวรงค์ (2561)¹⁶ ได้ให้ความหมายของความผูกพันองค์กร (organizational commitment) ได้จำแนกตามมุมมองของนักวิชาการได้ 2 ประเภท คือ 1) ความผูกพันองค์กรในความหมาย การผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกผูกพันยึดติดกับองค์กรเป็นความต้องการ (want to) ที่จะผูกพัน และ 2) การผูกพันอยู่กับองค์กร ที่ไม่ใช่ความรู้สึกต้องการผูกพันแต่มาจากเหตุผลอื่น จึงเป็นความจำเป็น (need to) ต้องผูกพัน โดยสรุปความหมาย ดังนี้

ความผูกพันองค์กรในความหมายการผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกผูกพันยึดติดกับองค์กร Kanter อธิบายว่า ความผูกพันองค์กรเป็นความเต็มใจของบุคลากรที่จะแสดงออกโดยการทุ่มเทความพยายามในการทำงานและมีความภักดีให้กับองค์กร ส่วน Sheldon กล่าวว่า ความผูกพันองค์กรเป็นการประเมินความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กรในด้านบวกและมีความตั้งใจทำงานเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร Porter, Steers, Mowday, and Boulian เสนอว่าความผูกพันองค์กรเป็นการแสดงตนเป็นส่วนเดียวกันกับองค์กร (identification) เป็นความรู้สึกที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งส่วนเดียวกันกับองค์กร การมีส่วนร่วมกับองค์กร (involvement) เป็นการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มที่มีความจงรักภักดี (loyalty) เป็นความรู้สึกที่จะต้องการอยู่กับองค์กรตลอดไป O'Reilly and Chatman กล่าวว่า ความผูกพันองค์กรมาจากพื้นฐานของการปฏิบัติตาม (compliance) เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมเพื่อให้ได้รางวัลที่กำหนดไว้ การแสดงตน (identification) เป็นความต้องการที่จะผูกพันยึดติดอยู่กับองค์กรด้วยการรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กร การยอมรับ (internalization) เป็นการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรเข้ามาหล่อหลอมรวมไว้ด้วยกันในตนเอง

ส่วนความหมายของการผูกพันอยู่กับองค์กรที่ไม่ใช่ความรู้สึกต้องการผูกพัน แต่มาจากเหตุผลอื่น จึงเป็นความจำเป็นต้องผูกพัน Becker เห็นว่า การพิจารณาความผูกพันองค์กรเป็นผลมาจากการที่บุคลากรเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่ได้มากับความพยายามที่ใช้ไปในการทำกิจกรรม ซึ่งเป็นแนวคิดการลงทุน (side bet) ที่ใช้อธิบายถึงเหตุผลว่าบุคลากรจะเกิดความผูกพันต่อสิ่งที่ได้สร้างการลงทุนไว้ และถ้าบุคลากรไม่ผูกพันต่อสิ่งนั้น ก็จะทำให้สูญเสียสิ่งที่ลงทุนไป จึงจำเป็นต้องผูกพันต่อไปโดยไม่มีทางเลือก Hrebiniak and Alutto กล่าวว่า ความผูกพันด้านคิดคำนวณ (calculative) และด้านบรรทัดฐานทางสังคม (normative) เป็นความผูกพันของบุคลากรที่ต้องทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะเชื่อว่าจะสูญเสียผลประโยชน์มากกว่า หากต้องออกจากองค์กรไป จึงต้องทำงานผูกพันไป Wiener and Vardi (1980) เห็นว่า ความผูกพันองค์กรเป็นความตั้งใจหรือการตอบสนองบรรทัดฐานทางสังคมของบุคลากรที่ใช้กำหนดทางพฤติกรรมให้แสดงออกมาอย่างที่เราควรจะเป็นในสังคม

¹⁶ อนุรักษ์ วัฒนธรรวรงค์. (26 มกราคม 2561). ความผูกพันองค์กร (Organizational Commitment). สืบค้น 7 กันยายน 2565. จาก <http://anuruckwatanathawornwong.blogspot.com/2018/01/organizational-commitment.html>.

Hulin มีความเห็นแย้งจากความหมาย ของความผูกพันองค์การที่เกิดจากความจำเป็นหรือจากการบังคับ โดยอธิบายว่า อาจจะไม่เป็นความผูกพันองค์การ เพราะไม่ได้เกิดจากความต้องการของตนเอง หรือความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ แต่เพราะไม่มีทางเลือก จึงต้องอยู่กับองค์การ ดังนั้นความหมายที่เกิดจากข้อผูกมัดหรือจากการบังคับไม่เป็นความผูกพันองค์การ ขณะที่ O'Reilly & Chatham เห็นว่า ความผูกพันองค์การไม่จำเป็นต้องมาจากการแสดงตนเองหรือการเป็นส่วนหนึ่งส่วนเดียวกับองค์การเสมอไป แต่ให้ดูว่าความผูกพันองค์การนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร ซึ่งทำให้ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (continuance commitment) เป็นความผูกพันองค์การเช่นเดียวกัน ดังนั้นไม่ว่าความผูกพันที่เกิดขึ้นนั้น จะเกิดจากความจำเป็นมากกว่าความปรารถนา บุคลากรก็มีความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์การต่อไปเช่นเดียวกัน

โดยสรุป คือ ความผูกพันที่มาจากความรู้สึกต้องการผูกพันยึดติดกับองค์การ โดยการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งส่วนเดียวกับองค์การ ยอมรับเอาค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์การ และต้องการอยู่กับองค์การตลอดไป ซึ่งความหมายดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันองค์การ ในการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ กับความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เสียสละเพื่อผลประโยชน์ขององค์การนั้นมีความสอดคล้องกับการประยุกต์ ใช้ในสภาพแวดล้อมที่มีอัตราการลาออกสูง

ความสำคัญของความผูกพันองค์การ

มีความสำคัญในการสร้างทัศนคติของบุคลากรในการยอมรับค่านิยมขององค์การและมีความรู้สึกเป็นส่วนเดียวกับองค์การ ทำให้บุคลากรมีค่านิยมที่สอดคล้องกับสมาชิกอื่นในองค์การ มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ในการบรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกัน เกิดเป็นความเต็มใจของบุคลากร ในการทุ่มเทความสามารถและความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ พร้อมทั้งจะเสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์การ ต้องการรักษาความเป็นสมาชิกในองค์การ เป็นความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน ในองค์การตลอดไป เกิดเป็นความภักดีต่อองค์การ

ความผูกพันองค์การยังมีความสำคัญต่อการสร้างความอยู่รอดและขององค์การ บุคลากรที่มีระดับความผูกพันองค์การสูงจะมีระดับความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย และยินดีที่จะใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์การด้วยความเต็มใจเพื่อประโยชน์ขององค์การ ความผูกพันองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การได้แก่ การมีส่วนร่วมในการทำงาน และความภักดีต่อองค์การ (Buchanan, 1974)¹⁷

นอกจากนั้น ความผูกพันยังมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น การลาออก (Turnover) การขาดงาน (Absenteeism) และความเฉื่อยชา (tardiness) การพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญ มีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาและรักษาเป็นการลงทุนขององค์การ ทำให้การสร้าง ความผูกพัน

¹⁷ Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of manager in work organization. Administrative Science Quarterly, (19), 533-546.

องค์การระหว่างบุคลากรกลุ่มนี้ให้อยู่ในระดับสูงจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก องค์การอาจสูญเสียสิ่ง
ที่ได้มีการลงทุนไปจากการลาออกหรือการขาดงาน หากระดับความผูกพันขององค์การของบุคลากรกลุ่มนี้อยู่
ในระดับต่ำ

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมเกี่ยวกับงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันขององค์การ
กล่าวโดยสรุปว่า ค่านิยมเกี่ยวกับงานมีความสำคัญในการกำหนดเป้าหมาย สะท้อนสิ่งที่บุคลากรมีความต้องการ
และความคาดหวังจากการทำงานและสิ่งที่บุคลากรให้ความสำคัญในการทำงาน เมื่อได้รับการตอบสนอง
จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ดังนั้น ในมุมมองขององค์การ การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิยม
เกี่ยวกับงานได้อย่างถูกต้องจะทำให้้องค์การสามารถนำมาพัฒนาให้เป็นกลยุทธ์ที่ใช้สร้างความพึงพอใจ
ในงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังจากการทำงานตามลำดับความสำคัญได้อย่างมี
ประสิทธิผล ในมุมมองของบุคลากรจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานเกิดเป็นความผูกพัน
องค์การ พยายามทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
และมีประสิทธิผล เกิดความภาคภูมิใจและความตั้งใจอยู่กับองค์การต่อไป แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์การ
ไม่มีความเข้าใจอย่างถูกต้อง หรือไม่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังได้หรือละเลย
สิ่งสำคัญในการทำงาน บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่มีความผูกพันขององค์การ ไม่ทุ่มเท
ความพยายามในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ขาดงาน ไม่มีความภาคภูมิใจต่อองค์การ
และมีความตั้งใจที่จะลาออก จากเหตุผลดังกล่าว ค่านิยมเกี่ยวกับงานส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน
และนำไปสู่ความผูกพันขององค์การ

รัชฎาธิษณ์ อุปถัมภ์ประชา (2563)¹⁸ เขียนไว้ว่า องค์การมีการเปลี่ยนแปลงในโลกของ VUCA
หมายถึง ความผันผวน ความไม่แน่นอน ความซับซ้อนและความคลุมเครือ ซึ่งเป็นสิ่งใหม่ที่เป็นเรื่องปกติ
ในธุรกิจ โดยเริ่มมาตั้งแต่ยุคเศรษฐกิจถดถอย ความผูกพันของพนักงานมีความสำคัญกับสภาพแวดล้อม
เช่นนี้ ลักษณะของความผูกพันของพนักงาน แรงผลักดันความผูกพันของพนักงาน ผู้นำธุรกิจและ
ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์จะทำการรักษาระดับความผูกพันของพนักงานและจะยกระดับ
ความผูกพันของพนักงานได้อย่างไร การปลดพนักงานออกจำนวนมากและการปรับโครงสร้างองค์กร
ซึ่งมีการควบรวมกิจการและการเข้าซื้อกิจการ การอนุมัติงบประมาณของรัฐบาลและการตั้งกฎระเบียบ
ต่าง ๆ ความวุ่นวายทางการเมืองและภัยพิบัติทางธรรมชาติอยู่ในจิตใจของพนักงานทุกคน โดยเฉพาะ
อย่างยิ่งการแข่งขันทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น แรงกดดันทางการเงิน และปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในบริษัท
ส่งผลกระทบต่อพนักงาน ผู้คนที่โชคดีคือ ผู้ที่ยังมีงานทำ โดยจะต้องมุ่งเน้นไปในเรื่องของการผลิต
การทำงานเป็นทีมและการคิดค้นนวัตกรรม พนักงานที่เหลืออยู่ มักจะต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เพิ่มขึ้น
และการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง จะต้องสามารถทำได้ตามเป้าหมายการผลิตที่สูงขึ้น วงจรการคิดค้น
นวัตกรรมจะน้อยลง สิ่งนี้ Bruch และ Menges (2010) เรียกว่า "กับดักความเร่ง" ส่งผลกระทบต่อ

¹⁸ รัชฎาธิษณ์ อุปถัมภ์ประชา. (2563). การสร้างความผูกพันต่อองค์กรในยุค VUCA. สืบค้น 2 กันยายน 2566. จาก <https://www.khonatwork.com/post-vuca>.

พนักงานให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในบริษัทในอนาคตจำเป็นที่จะต้องผู้นำที่จะยอมรับความเป็นจริงในปัจจุบันไม่คาดหวังถึงอดีตที่ผ่านมา แต่ในปัจจุบันนี้จะต้องเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นสำหรับการอยู่รอดและประสบความสำเร็จในโลก VUCA ผู้นำส่วนใหญ่รู้ว่า จะต้องช่วยให้พนักงานรับมือและแข่งขันในสภาพดังกล่าวได้ แต่การรักษาระดับของความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่ท้าทายมากขึ้น The Conference Board CEO Challenge (2011) พบว่า ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่มีความสามารถสูงและความผูกพันของพนักงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากและอยู่ในใจของผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องทำการสำรวจประจำปีเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความคิดเห็นของพนักงานในปี 2010 ได้มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้นำองค์กรว่าสิ่งที่เป็นความท้าทายที่สำคัญที่สุดสองอย่างแรกที่ส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจคือ การบริหารคนเก่งในองค์กร ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรทุกคนเห็นว่าการดึงดูด การพัฒนาและการรักษาคนเก่งในองค์กรนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญอันดับแรก รองลงมาคือ การเพิ่มความผูกพันของพนักงาน

การที่องค์กรแค่พูดถึงเรื่องความผูกพันของพนักงานคงไม่เพียงพอ แต่ผู้บริหารระดับสูงและผู้นำในองค์กรจะต้องมีการวางแผนงาน ในโลกของ VUCA นั้น สิ่งที่เคยทำสำเร็จได้ในอดีตไม่สามารถจะคาดเดาได้ว่าจะสำเร็จในปัจจุบัน ความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้มองเห็นความแตกต่างระหว่างความผูกพันและอีกหลายเรื่องที่มีความคล้ายกัน การเชื่อมโยงความสัมพันธ์และความผูกพันของพนักงานไม่ได้มองแค่ในเรื่องความพึงพอใจในงาน หรือว่ามีความหมายแค่เพียงความตั้งใจที่จะเก็บรักษาพนักงานไว้ในองค์กรแต่อย่างเดียว ในการวิเคราะห์ความผูกพันของพนักงานจะครอบคลุมทั้งในเรื่องคำจำกัดความ และการออกแบบ และองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเรื่องความผูกพันของพนักงาน โดยผู้นำจะต้องเข้าถึงเรื่องดังกล่าว The Conference Board (2006) ได้ให้นิยามของความผูกพันของพนักงานไว้ว่า “ความผูกพันของพนักงานเป็นอารมณ์ ความรู้สึก ความคิดที่มีต่องาน ผู้จัดการ เพื่อนร่วมงานและองค์กร และในทางกลับกัน งานที่ทำอยู่ ผู้จัดการ เพื่อนร่วมงาน และองค์กรก็มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานและความพยายามในการทำงานของพนักงานด้วย”

ในทำนองเดียวกัน Towers Watson (2010 อ้างถึงในรัชฎาทิพย์ อุปลักษณ์ประชา,2563) ได้กำหนดนิยามของความผูกพันไว้สามมิติ ประกอบด้วย (1) เหตุผล : เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานทุกคนเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพวกเขา (2) อารมณ์ : เป็นความรักในงานและองค์กรที่พนักงานได้ทำงานอยู่ (3) แรงจูงใจ : เป็นสิ่งที่พนักงานจะตัดสินใจในการลงทุนความพยายามที่จะทำงานออกมาให้ได้ อดี นอกจากนี้ Macey & Schneider (2008 อ้างถึงในรัชฎาทิพย์ อุปลักษณ์ประชา,2563) ยังพบว่า อารมณ์ พฤติกรรมและความคิดรวบยอดสามารถที่จะอธิบายในเรื่องความผูกพันได้ พนักงานจะใช้ความผูกพันในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ในส่วนของอารมณ์ทางจิตวิทยา เช่น ความมุ่งมั่น ความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในงาน ในส่วนของพฤติกรรม เช่น บุคลิกภาพเชิงรุก การแสดงออกทางบทบาทในการทำงานอย่างชัดเจน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

แนวโน้มของความผูกพันของพนักงานตามบริบทของภารกิจและวัตถุประสงค์ พบว่า พนักงานจะรู้สึกผูกพันกับองค์กรเมื่อ "สิ่งทีพวกเขาทำคือสิ่งที่มีความสำคัญจริง ๆ และจะนำไปสู่การทำงานที่มี

คุณค่าจริง ๆ” ส่วน Haudan (2008 อ้างถึงในรัชฎาธิปไตย อุปถัมภ์ประชา,2563) เน้นในเรื่องที่จะต้อง
เข้าใจกลยุทธ์ขององค์กรและวิสัยทัศน์ ถ้าหากไม่เข้าใจในเรื่องเหล่านี้ ความผูกพันกับองค์กรไม่สามารถ
เกิดขึ้นได้ ทางด้าน Ulrich (2010 อ้างถึงในรัชฎาธิปไตย อุปถัมภ์ประชา,2563) ได้เสนอความหมายที่กว้าง
ออกไป ไม่เพียงแต่ความผูกพันในองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่เท่านั้น แต่ยังหมายถึงการสร้างแรงบันดาลใจ
ให้กับตนเองและเพื่อนร่วมงาน การสร้างงานที่มีคุณค่าให้สำหรับผู้มีส่วนได้เสียและการสร้างความหวัง
ให้กับผู้อื่นในโลก

Karsan and Kruse (2011)¹⁹ ให้ข้อมูลว่าเป็นเรื่องของความภาคภูมิใจ ความพึงพอใจ การให้
การสนับสนุนและการดูแลและรักษาพนักงาน Aon Hewitt (2011) กล่าวว่าการมีโอกาสความก้าวหน้าใน
อาชีพ การมอบหมายงาน ความตระหนักในหน้าที่ เป็นสิ่งที่สร้างความผูกพันในองค์กรการวิจัยแสดงให้เห็น
เห็นว่าสิ่งที่ขับเคลื่อนความผูกพันต่อองค์กรก่อนข้างคงที่และมีความคล้ายคลึงกัน ดังนั้นเมื่อเราได้รับรู้
สิ่งสำคัญที่ขับเคลื่อนความผูกพันต่อองค์กร เราก็ควรที่จะพัฒนาในเรื่องนี้และเพิ่มระดับความผูกพันของ
พนักงานต่อองค์กรให้มากขึ้น

เยาวลักษณ์ ศิริสุวรรณ (2556)²⁰ เทคนิคสร้างความผูกพันให้กับสมาชิกในองค์กร คือ คนเป็น
ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ทุกคนคือ จักรกลตัวสำคัญ ถ้าคนดี
คนมีความรู้มีความสามารถ องค์กรก็จะอยู่รอด มีการคิดใหม่อยู่เสมอ ปรับปรุงงานอยู่เสมอ เกิดนวัตกรรม
ใหม่ขึ้น ซึ่งเทคนิคสร้างความผูกพัน มีดังนี้

1. ความประทับใจครั้งแรกในการพบกับผู้นำหรือหัวหน้างาน ตอนที่เข้าบรรจุทำงานใหม่ ๆ
มีการพาไปแนะนำหรือไม่ การต้อนรับภายในหน่วยงานเป็นอย่างไร สร้างความประทับใจอย่างไร และเป็น
สิ่งที่จะเกิดขึ้นทันทีที่เข้ามาทำงาน

2. ความรับผิดชอบ เมื่อเข้าทำงานใหม่ ๆ ได้รับการเอาใจใส่มีจากหัวหน้างาน มีการ
อำนวยความสะดวกในเรื่องการทำงาน ตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงาน การสอนงาน เปิดโอกาสให้มีการแสดง
ความคิดเห็น สอบถาม ถ้ามีการผิดพลาดในครั้งแรก ควรพูดอย่างกัลยาณมิตร สอนงานอย่างมีหลักปฏิบัติ

3. ให้ความสำคัญ กับงานที่มอบให้ปฏิบัติ งานของเราคืองานขององค์กร เมื่อมอบให้ก็
ควรที่จะปฏิบัติ ต้องให้ความสำคัญกับงานที่ให้ปฏิบัติ อธิบายถึงความสำคัญของงาน ให้เขาเห็นว่าเขามี
ความสำคัญมากขนาดไหนต่อองค์กร ทุกคนในองค์กรเปรียบเสมือนเฟืองตัวเล็ก จะทำให้สามารถสร้าง
รายได้ลดต้นทุนให้แก่องค์กรทำให้เกิดความภาคภูมิใจในงาน ว่าเขามีประโยชน์ต่อองค์กรและเขาได้รับ
ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน

4. มีโอกาสพัฒนาและเติบโตในหน้าที่การงาน เมื่อเข้าทำงานแล้วใครก็ตามที่เข้าไป
ทำงานแล้วมองไม่เห็นอนาคต ย่อมจะไม่เกิดความผูกพันแน่นอน แต่ถ้าเรามองเห็นถึงความก้าวหน้า

¹⁹ Karsan, R. & Kruse, K. (2011). We: How to increase performance and profits through Full engagement. Hoboken: John
Wile & Son.

²⁰ เยาวลักษณ์ ศิริสุวรรณ. (2556). ความผูกพันของสมาชิกกับองค์กร. สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2565 จาก
<https://www.stou.ac.th/study/sumrit/3-60/page1-3-60.html>.

ได้รับการเลื่อนระดับที่สูงขึ้น มีเงินเดือนที่สูงขึ้น ก็จะก่อให้เกิดความกระตือรือร้นและก็เป็นการทำนาย
ต่องานที่ได้รับ

5. การสื่อสาร เป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะเมื่อพนักงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแล้ว ต้อง
ให้พนักงานรู้ทุกเรื่อง ถ้าองค์กรขาดการสื่อสารหรือสื่อสารกันไม่ดี ความไม่เจริญก้าวหน้าขององค์กร ก็
เกิดขึ้นตามมา เพราะถ้าสื่อสารถ้าไม่ดีก็จะทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และเกิด
ปัญหาตามมาได้

6. การให้รางวัล เป็นเทคนิคการสร้างความผูกพัน ถ้าทำดีต้องได้รางวัลอย่างน้อย ๆ เป็น
คำชมเชยก็ได้ แต่เมื่อทำไม่ดีก็ต้องมีการว่ากล่าวตักเตือนและชี้แนะแนวทางที่ถูกต้องให้

7. ความผูกพัน ถือเป็นกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จของการทำงาน หากคนมีความผูกพัน
ต่อองค์กร สิ่งที่องค์กรจะได้มากกว่างานก็คือ หัวใจของคนทำงาน เพราะเขาจะทุ่มเทอุทิศเวลาเพื่อองค์กร
เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เขาจะมุ่งมาที่งานแล้วก็สร้างความเจริญให้กับธุรกิจหรืองาน

จากบทความ การสร้างความผูกพันกับพนักงาน ด้วย Employee Engagement (2565)²¹ เขียน
ไว้ว่า ความผูกพันของพนักงาน จะลึกกว่าความพึงพอใจ เพราะเป็นเรื่องของความรู้สึกที่อยากจะทุ่มเท
อยากจะรับผิดชอบ และอยากจะสร้างผลงานให้กับองค์กร พนักงานอาจจะรู้สึกพึงพอใจกับนโยบายต่างๆ
ขององค์กร แต่อาจจะไม่รู้สึกผูกพันเลยก็ได้

พนักงานที่ผูกพันกับองค์กรจะมีลักษณะ ดังนี้ 1) อยู่ทำงานกับองค์กรด้วยความทุ่มเท และรู้สึก
เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 2) มีผลงานดีอย่างสม่ำเสมอ และมีแรงจูงใจในการทำงานอย่างมาก 3) ถ้าองค์กร
มีพนักงานจำนวนมากที่รู้สึกผูกพันกับองค์กร จะมีผลต่อกำไรของบริษัทด้วย 4) มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร
ต่อลูกค้าขององค์กร และพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างเกินความคาดหวังเสมอ 5) จะเป็น
คนสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี และสร้างพลังให้กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และ 6) ทำตัวเป็นตัวแทน
ขององค์กรที่มักจะพูดถึงสิ่งที่ดี ๆ ขององค์กรให้กับบุคคลภายนอกได้รับรู้

การสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย สาเหตุที่ทำให้
ให้พนักงานรู้สึกไม่ผูกพันกับองค์กร เป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง คือ “ผู้บริหารระดับสูง” และ “หัวหน้างาน”
ดังนั้น ในการสร้างให้พนักงานรู้สึกดี และผูกพันต่อองค์กรนั้น จะต้องสร้าง 3 ด้านก็คือ

- 1) สร้างบรรยากาศในการทำงานทางกายภาพให้ดี นำทำงาน (Physical)
- 2) สร้างความรู้สึกที่ดีทางด้านจิตใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน (Psychological)
- 3) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน และพนักงานด้วยกันเอง (Relationship)

การมีส่วนร่วมของพนักงานจึงมีความสำคัญ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างชัดเจน
เพราะ "คน" คือ ส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้า การมี Employee Engagement จึงส่งผล

²¹ การสร้างความผูกพันกับพนักงาน ด้วย Employee Engagement. (21 มีนาคม 2565). สืบค้น 2 กันยายน 2565 จาก
<https://www.businessplus.co.th/Activities-hrm-employee-engagement-v7184>.

ให้ผลลัพธ์การทำงานดีขึ้น พนักงานยินดีที่จะให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาบุคลากรและองค์กร อัตราการลาออกก็น้อยลง เพราะพนักงานทำงานแบบมีความสุขในระยะยาว

Employee Engagement คือ คำที่แสดงถึงความผูกพัน การมีส่วนร่วมของพนักงาน การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานรู้สึกอยากไปทำงาน อยากทำงานออกมาให้ดีที่สุด จนรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน ซึ่งสิ่งนี้จะนำไปสู่การเกิดความภักดีต่อองค์กรในที่สุด

Employee Engagement หมายถึง การมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร ตลอดจนการให้ความร่วมมือกับองค์กรในทุก ๆ ด้านอย่างสมัครใจและเต็มใจ ความหมายในวงที่กว้างขึ้นนั้นยังหมายถึงความผูกพันต่อองค์กร และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริงด้วย ตลอดจนความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน ซึ่งนั่นจะนำมาสู่ความภักดีต่อองค์กรได้ในที่สุด ปัจจัยที่ช่วยสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความเป็นตัวเอง จัดกิจกรรมอาสาสมัคร ให้รางวัลตอบแทนหรือยกย่องพนักงานอย่างเหมาะสม มีการวัดผลความผูกพันอย่างต่อเนื่อง

กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วมกับองค์กรตลอดจนความผูกพันกับองค์กรนั้นมีส่วนสำคัญที่จะช่วยสร้างให้พนักงานทำงานกับองค์กรได้อย่างมีความสุข และอยู่ร่วมกันได้ในระยะยาวขึ้น การเสริมสร้าง Employee Engagement ให้เกิดขึ้นกับองค์กรเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างสม่ำเสมอ และยังเป็น การช่วยสะท้อนกลับ (Feedback) ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลที่ดีสำหรับการพัฒนาบุคลากรตลอดจนองค์กรด้วย การสร้าง Employee Engagement ควรเป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กรที่ร่วมแรงร่วมใจกันผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ

4. ข้อมูลองค์กร

ความเป็นมาของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ในปี พ.ศ. 2516 ราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศสูงขึ้นตามไปด้วย คณะรัฐมนตรีในขณะนั้น จึงได้ออกพระราชกำหนดแก้ไขและป้องกันภาวะการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2516 โดยมีสาระสำคัญกำหนดให้นายกรัฐมนตรีมีอำนาจออกคำสั่งเพื่อกำหนดมาตรการแก้ไขและป้องกันการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิงให้ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา

ในปี พ.ศ. 2520 กลุ่มประเทศผู้ส่งออกปิโตรเลียม (Organization of the Petroleum Exporting Countries : OPEC) ได้ประกาศขึ้นราคาน้ำมันดิบ เป็นเหตุให้ผู้ค้าน้ำมันไม่สามารถรับภาระขาดทุนในการนำน้ำมันดิบเข้ามากลั่นในประเทศ หรือนำน้ำมันเชื้อเพลิงสำเร็จรูปเข้ามาจำหน่ายได้อีกต่อไป รัฐบาลจึงได้ทำการปรับราคาผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมจากโรงกลั่นน้ำมันในประเทศให้สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม การปรับราคาขายปลีกดังกล่าวเป็นไปในสัดส่วนที่น้อยกว่าการเพิ่มขึ้นของราคาน้ำมันดิบ รัฐบาลจึงได้จัดตั้งกองทุนรักษาระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิง ตามคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่ 178/2520 ลงวันที่ 19 เดือนกันยายน พ.ศ. 2520 เรื่องการกำหนดให้ผู้ค้าน้ำมันส่งเงินเข้ากองทุนรักษาระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงและ

การจ่ายเงินชดเชยให้แก่ผู้ค้าน้ำมัน โดยให้ผู้ผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงและผู้จำหน่าย รวมทั้งผู้นำเข้าผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ส่งเงินเข้ากองทุนรักษาระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิง และจะใช้เงินจากกองทุนรักษาระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในการจ่ายเงินชดเชยให้แก่ผู้ค้าน้ำมัน

ในปี พ.ศ. 2521 รัฐบาลได้ประกาศเพิ่มค่าเงินบาท ทำให้ผู้นำเข้าน้ำมันได้กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน รัฐบาลเห็นว่ากำไรที่เกิดขึ้นไม่ใช่กำไรจากการดำเนินงาน จึงได้มีคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่ 206/2521 ลงวันที่ 29 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2521 จัดตั้งกองทุนรักษาระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิง (เงินตราต่างประเทศ) และกำหนดให้ผู้นำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงนำส่งกำไรที่เกิดจากการเพิ่มค่าเงินบาทเข้ากองทุนรักษาระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิง (เงินตราต่างประเทศ) เพื่อเก็บไว้ใช้ทดแทนเมื่อราคาน้ำมันดิบเพิ่มสูงขึ้น

ต่อมาในปี พ.ศ. 2522 กลุ่มประเทศผู้ส่งออกปิโตรเลียม (OPEC) ได้ประกาศขึ้นราคาน้ำมันดิบ 4 ครั้ง เพื่อเป็นการรักษาระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงภายในประเทศให้มิ เสถียรภาพ ไม่ต้องปรับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงทุกครั้งที่ราคาน้ำมันดิบเปลี่ยนแปลง รวมทั้งรัฐบาลต้องการรวมกองทุนต่างๆ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการรักษาระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงให้เป็นกองทุนเดียวกัน จึงได้จัดตั้งกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงขึ้น ตามคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่ สร. 0201/9 ลงวันที่ 27 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2522 โดยการรวมกองทุนรักษาระดับน้ำมันเชื้อเพลิงกับกองทุนรักษาระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิง (เงินตราต่างประเทศ) เข้าด้วยกัน

ต่อมา มีคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่ 4/2547 เรื่อง กำหนดมาตรการเพื่อแก้ไขและป้องกันภาวะการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 122 ตอนที่ 25 ง ลงวันที่ 23 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2548 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 24 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2547 เป็นคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามพระราชกำหนดแก้ไขและ ป้องกันภาวะการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2516 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการรักษาเสถียรภาพของระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงภายในประเทศ

ปัจจุบันกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาเสถียรภาพระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศให้อยู่ ในระดับที่เหมาะสมในกรณีที่เกิดวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคล และไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินหรือรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น และให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงานกิจการของสำนักงานไม่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน แต่เจ้าหน้าที่และลูกจ้างของสำนักงานต้องได้รับประโยชน์ตอบแทนไม่น้อยกว่าที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงไม่ได้มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย จึงไม่สามารถทำนิติกรรมใดๆ ได้ สกนช. จึงรับหน้าที่ทำนิติกรรมต่าง ๆ กับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกแทน เพื่อประโยชน์ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง โดย สกนช. มีอำนาจ หน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้ง และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่

คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช.) คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) กำหนดเพื่อเป็นแนวทางในการบริการจัดการเงินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เพื่อเป็นการสนับสนุนการรักษา ระดับราคาขายปลีกน้ำมันภายในประเทศ ตามนโยบายของรัฐบาล รวมทั้งบริหารจัดการสภาพคล่องของ กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง หรือ สกนช. ทำหน้าที่ดำเนินการรับ/จ่ายเงินกองทุนน้ำมัน เชื้อเพลิงตามอัตราที่ กบง. ประกาศ บริหารจัดการด้านการเงินของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงให้มีสภาพคล่อง เพียงพอในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง บริหารเงินสดให้เกิดประโยชน์และความปลอดภัยสูงสุด รวมทั้ง จัดหาเงินทุนให้กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงไปใช้ในการดำเนินงาน สนับสนุนคณะกรรมการบริหารนโยบาย พลังงานโดยการจัดทำรายงานสถานะการเงินของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เพื่อประกอบการตัดสินใจ และ จัดทำงบการเงินให้ สตง. ตรวจสอบการดำเนินการรับ/จ่ายเงินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงจะมีหน่วยงาน ของรัฐ เช่น กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร กรมธุรกิจพลังงาน เป็นผู้ตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้อง เกี่ยวกับ ปริมาณ อัตราเงินส่งเข้ากองทุน/อัตราชดเชย และสรุปยอดจำนวนเงินรับ/จ่าย ส่งให้ สกนช. เพื่อดำเนินการรับเงิน/จ่ายเงินตามที่หน่วยงานรัฐดังกล่าวแจ้งยอด

ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการด้านการเงินของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ได้แก่ กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต และกรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ โดยทำหน้าที่ ดังต่อไปนี้ กรมศุลกากร ทำหน้าที่ให้ผู้นำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิงส่งเงินเข้ากองทุนให้แก่กรมศุลกากร ตามปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิง ที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร ทั้งนี้ตามระยะเวลาและวิธีการที่กรมศุลกากรประกาศกำหนด กรม สรรพสามิต มีหน้าที่ให้ผู้ผลิตและจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งเป็นโรงกลั่นส่งเงินเข้ากองทุนให้แก่ กรมสรรพสามิต ตามปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่ผลิตและจำหน่าย ทั้งนี้ ตามระยะเวลาและวิธีการที่ กรมสรรพสามิตประกาศกำหนด ส่วนกรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ มีหน้าที่ ให้ผู้ซื้อหรือได้มาซึ่งก๊าซปิโตรเลียม เหลว ส่งเงินเข้ากองทุนให้แก่กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ ตามปริมาณก๊าซปิโตรเลียมเหลวที่ซื้อหรือได้มา ทั้งนี้ ตามระยะเวลาและวิธีการที่กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติประกาศกำหนด ในเบื้องต้น

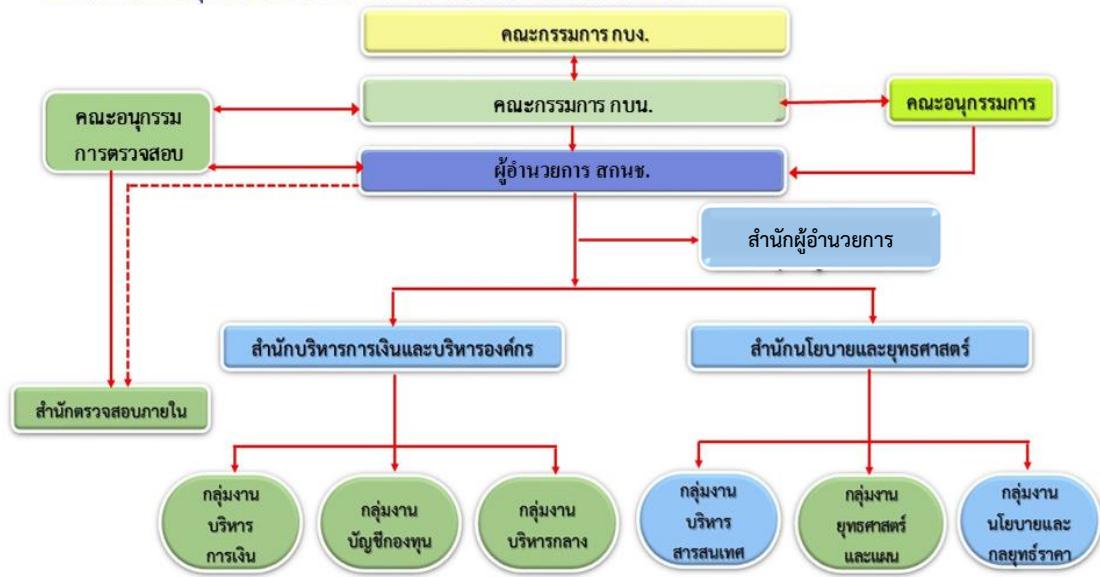
โครงสร้างสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ตามที่พระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 24 เดือน กันยายน พ.ศ. 2562 ทำให้ สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ยุบเลิก โดยเปลี่ยนเป็น สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (สกนช.) มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคล และไม่เป็นส่วน ราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินหรือรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธี งบประมาณหรือกฎหมายอื่น และให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อรักษาเสถียรภาพระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมในกรณี ที่เกิดวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ให้อยู่ภายใต้กรอบนโยบายการ บริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามที่คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติกำหนด

ด้านโครงสร้าง สกนช. อยู่ระหว่างการดำเนินการ จึงใช้โครงสร้างเดิมของ สบพน. ไปพลางก่อน จนกว่าจะดำเนินการจัดทำโครงสร้าง สกนช. แล้วเสร็จ

โครงสร้างอัตรากำลังสำหรับการปฏิบัติงานตามบทบาทและภารกิจ

□ คณะกรรมการอนุมัติโครงสร้างเมื่อ 25 พ.ค. 61 โดยมีกรอบอัตรากำลังตามเดิม 23 คน



ภาพที่ 2 โครงสร้างอัตรากำลังสำหรับการปฏิบัติงานตามบทบาทและภารกิจ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ ธนาคุณ (2560)²² ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ : กรณีศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) อายุ สายงานที่ปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยรายได้ต่อเดือน ความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในจังหวัดอุบลราชธานีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง - สูงมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านอิสระในการทำงาน ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความหลากหลายในการทำงาน ด้านลักษณะการทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง-สูงมากเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและพอเพียง ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ด้านความก้าวหน้า

²² ณัฐวุฒิ ธนาคุณ. (2560). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ : กรณีศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี. คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

และความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน ด้านลักษณะการบริหาร และ
ด้านสมดุระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ และ
ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ - ต่ำมาก 3) ผลการวิเคราะห์ถดถอย
เชิงเส้นพหุคูณ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ในสถาบันอุดมศึกษาของ
รัฐในจังหวัดอุบลราชธานีมีทั้งหมด 8 ตัวแปร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและ
เพียงพอ ด้านความก้าวหน้าและความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านสมดุระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิต
ส่วนตัว ด้านรายได้ต่อเดือน ด้านมหาวิทยาลัย ด้านลักษณะการบริหาร ด้านลักษณะการทำงานที่มี
ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านสายงานที่ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภาคินันท์ สุสังกรกาญจน์ (2563)²³ ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร
กรมอนามัยสู่แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันอย่างยั่งยืน ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย
การหาค่าเฉลี่ยแต่ละปัจจัย รวมถึงเปรียบเทียบผลระหว่างบุคลากรทั้ง 2 ครั้ง ไม่มีความแตกต่างกัน
เนื่องจากปัจจัยที่ได้คะแนนน้อยที่สุดทั้ง 3 ปัจจัย เป็นปัจจัยเดิมทั้ง 2 ครั้ง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับ
ผลตอบแทน ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัย เกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง ในส่วนของความแตกต่าง
ตามความหลากหลายของบุคลากรอันได้แก่ เพศ อายุตัว อายุราชการ วุฒิการศึกษา ประเภทของบุคลากร
และสายงานมีผลต่อการตอบแบบสำรวจแต่ละปัจจัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลการ
วิเคราะห์ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นด้านความผูกพันของบุคลากรพบว่าผลลัพธ์ปัจจุบันในสิ่งที่บุคลากร
กรมอนามัยต้องการนั้น มีความสอดคล้องกับผลสำรวจในแต่ละปัจจัย ผลการสำรวจของสำนักงาน ก.พ. มี
ทั้งหมด 11 ปัจจัย ได้คะแนนค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยมีความใกล้เคียงกับผลการสำรวจของกรมอนามัย
และผลสำรวจความคิดเห็นการดำเนินงานสร้างสุขของกรมอนามัยตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานองค์กร
แห่งความสุขด้วย Happy Public Organization Index (HPI) ของกระทรวงสาธารณสุขจากผู้บริหารและ
กลุ่มหัวหน้างานทั้ง 5 หมวด ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์กำลังพัฒนา

ธีระดา ภิญโญ (2556)²⁴ ได้ทำวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของ
บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมุ่งมั่นต่อองค์กร การ
ปฏิสัมพันธ์องค์กร ความภาคภูมิใจ และ ความสุขในงาน ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่า หากองค์กรสร้างความ
มุ่งมั่นต่อองค์กรและการปฏิสัมพันธ์องค์กร แล้ว จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และ ความสุขในงาน ตามมา
ในที่สุด สอดคล้องกับ บทความ ในมติชน เรื่อง กุญแจสำคัญที่จะรักษาพนักงานไว้คือการสนับสนุนและ
การสร้าง ความผูกพันต่อองค์กร กล่าวถึง 6 ขั้นตอนเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันใน
องค์กรโดยสิ่งที่องค์กรพึงกระทำในการสร้างความผูกพันและสร้างแรงจูงใจของพนักงานได้แก่ 1) สื่อสาร

²³ ภาคินันท์ สุสังกรกาญจน์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรกรมอนามัยสู่แนวทางการเสริมสร้างความผูกพัน
อย่างยั่งยืน. กลุ่มนโยบายและแผน กองแผนงาน กรมอนามัย.

²⁴ ธีระดา ภิญโญ. (2556). การวิเคราะห์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. สืบค้น 8
มิถุนายน 2566 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/548190>.

อย่างชัดเจนถึงความเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนของพนักงาน 2) สร้างความมั่นใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถแยกแยะผู้มีผลการปฏิบัติงานดีได้ 3) จัดอุปสรรคในการทำงานที่สามารถส่งผลกระทบต่อการสนับสนุนพนักงาน เช่น งานที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อน 4) เลือกคนให้เหมาะสมกับงานโดยคำนึงถึงคุณสมบัติของตำแหน่งงานและความสามารถของผู้ที่จะดำรงตำแหน่งงานนั้น 5) ติดตามและพัฒนาบรรยากาศในการทำงานโดยผู้นำต้องมีความสามารถและมีรูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสมเพื่อจูงใจพนักงาน และ 6) มุ่งเน้นถึงผลตอบแทนที่ไม่ได้อยู่แค่ในรูปของเงินเท่านั้น เช่น โอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน การพัฒนาในด้านต่าง ๆ และการยกย่องชมเชยพนักงาน

การยางแห่งประเทศไทย (2563)²⁵ ศึกษาความพึงพอใจในงานด้านทรัพยากรบุคคล พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในงานด้านทรัพยากรบุคคลที่อยู่ในระดับมาก มี 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 2) ด้านความสมดุลในการทำงาน 3) ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ 4) ด้านความปลอดภัย สุขอนามัยและสภาพแวดล้อม 5) ด้านการบริหารค่าตอบแทน และ 6) ด้านระบบการสรรหา บรรจุแต่งตั้ง และอัตรากำลัง ตามลำดับ ผลการศึกษาคความผูกพันองค์กรของพนักงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายด้านย่อย พบว่า ความผูกพันองค์กรของพนักงานที่อยู่ในระดับมาก มี 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านจิตใจ และ 2) ด้านบรรทัดฐาน ตามลำดับ สำหรับความผูกพันองค์กรของพนักงานที่อยู่ในระดับปานกลาง มี 1 ด้าน ดังนี้ ด้านการคงอยู่

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในงานด้านทรัพยากรบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงานด้านทรัพยากรบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรโดยรวมมี 8 ปัจจัย คือ ปัจจัย 1) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 2) ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ 3) ด้านการบริหารผลตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ 4) ด้านความปลอดภัย สุขอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) ด้านระบบการสรรหา บรรจุ แต่งตั้งและอัตรากำลัง 6) ด้านกระบวนการสื่อสารของ ผทม. 7) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และ 8) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การดำเนินงานเชิงรุกของงานทรัพยากรบุคคล และด้านระบบการสรรหา บรรจุแต่งตั้ง และอัตรากำลัง ปัจจัยความพึงพอใจในงานด้านทรัพยากรบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรด้านการคงอยู่ มี 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านการบริหารผลตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ และ 2) ด้านระบบการสรรหา บรรจุแต่งตั้ง และอัตรากำลัง

วรรณวนิช ดวงภมร (2562)²⁶ ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ยูนิค เอ็นจิเนียริงแอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความพยายามทุ่มเทในการทำงานด้านการรักษา

²⁵ การยางแห่งประเทศไทย. (2563). ศึกษาความพึงพอใจในงานด้านทรัพยากรบุคคล. การยางแห่งประเทศไทย.

²⁶ วรรณวนิช ดวงภมร. (2562). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ยูนิค เอ็นจิเนียริงแอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน). หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความเป็นสมาชิกขององค์กรด้านการมาทำงานสม่ำเสมอ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรและ
ด้านความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กร ตามลำดับ

ยสवर อามฤต (2564)²⁷ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท MM Logistics พบว่า สมมติฐานที่ 1 ภาระงานที่มากเกินไปส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลการ
ทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาระงานที่มากเกินไปส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น
จึงปฏิเสธสมมติฐาน และผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยนี้ พบว่า ภาระงานที่มากเกินไปส่งผลทำให้
พนักงาน รู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น อาจเป็นเพราะพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทำให้รู้สึก
ว่างานมีความท้าทาย พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง และส่งผลให้มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร
เพิ่มขึ้น ส่วนสมมติฐานที่ 2 ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร ผล
การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น จึง
ปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

กรณีการ รุจิรวโรต (2563)²⁸ ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ
ผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของ
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการติดต่อธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้าง คือน้อยที่ร้อยละ
85.34 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด
รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวก เป็นด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ส่วนภาพรวมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของ
ผู้รับบริการที่ติดต่อ ธุรกรรมสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคือน้อยที่ร้อยละ 85.92 ผู้รับบริการ
เชื่อมั่นด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด รองลงมาคือ
ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ด้านการเกิดประโยชน์สุขของ
ประชาชน ตามลำดับ

ณภัทร ภูนาขาว (2563)²⁹ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงิน
และบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ
ในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ
ประกอบด้วย 1) ด้านการปฏิบัติงานและ สิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านจุดให้บริการ
และ 4) ด้านการวางแผน

²⁷ ยสवर อามฤต. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท MM Logistics. หลักสูตรปริญญาการจัดการ
มหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

²⁸ กรณีการ รุจิรวโรต. (2563). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุน
บริการสุขภาพ. สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.

²⁹ ณภัทร ภูนาขาว. (2563) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง
ในจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือปีที่ 10 ฉบับที่ 3 (2020): กันยายน - ธันวาคม 2563

วิธีดำเนินการ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งนี้ สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่ปรึกษาดำเนินการด้วยวิธีการตามขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจระดับความพึงพอใจของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งนี้ เป็นการใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) และการสำรวจเชิงคุณภาพ (Qualitative Survey) โดยมีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

1.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยแบ่งเป็น ดังนี้

(1) พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีบัญชี 2566 ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต จำนวน 1 ราย กรมศุลกากร จำนวน 1 ราย สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน จำนวน 1 ราย กรมธุรกิจพลังงาน จำนวน 1 ราย ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 จำนวน 16 ราย รวมทั้งสิ้น 20 ราย

(2) กลุ่มผู้รับบริการเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จำนวน 20 ราย

(3) กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับอนุมัติ

(4) พนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

(1) พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงประจำปีบัญชี 2566 ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต จำนวน 1 ราย กรมศุลกากร จำนวน 1 ราย สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน จำนวน 1 ราย กรมธุรกิจพลังงาน จำนวน 1 ราย ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 จำนวน 16 ราย รวมทั้งสิ้น 20 ราย

(2) กลุ่มผู้รับบริการเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จำนวน 20 ราย

(3) กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับอนุมัติ จำนวน 5 กลุ่ม

(4) พนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 19 ราย

1.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1.2.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 1.2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.2.4 ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน
- 1.2.5 ความพึงพอใจของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อการปฏิบัติงาน ความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

1.3 ขอบเขตด้านงานบริการ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครั้งนี้ ครอบคลุมงานบริการ

- 1.3.1 ด้านการส่งเงินเข้ากองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง
- 1.3.2 การจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (ตามประกาศของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง : กบน.)
- 1.3.3 กระบวนการจ่ายเงินสนับสนุนโครงการ
- 1.3.4 การบริการอื่นของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามความเห็นของ กบน. ที่เห็นควรสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้

1.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจระดับความพึงพอใจ ครอบคลุมเนื้อหาสาระ ประกอบด้วย

- 1.4.1 กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ทั้งที่ได้รับอนุมัติและไม่ได้รับอนุมัติ
 - 1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
 - 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 4) ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน
- 1.4.2 กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ
 - 1) ความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน
 - 2) ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ
 - 3) ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ หรือการบริการอื่นของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามความเห็นของ กบน. ที่เห็นควรสำรวจความพึงพอใจพร้อมกันในครั้งนี้
- 1.4.3 ความพึงพอใจของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อการปฏิบัติงาน

ความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและเกณฑ์การปรับคะแนนความพึงพอใจ

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสำรวจที่มีเนื้อหาตามขอบเขตวัตถุประสงค์ของการสำรวจ โดยเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลประกอบด้วย แบบสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแบบสำรวจความพึงพอใจของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

แบบสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการสอบถามความคิดเห็น ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีทั้งคำถามแบบปิด (Close-end) และคำถามปลายเปิด (Open-end) ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และตำแหน่ง/หน้าที่ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับอนุมัติเงินกองทุนฯ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีขอบเขตเนื้อหาของแบบสำรวจ ดังนี้

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน
- คำถามเกี่ยวกับผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ประกอบด้วย
- ความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน
 - ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ
 - ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

หรือการบริการอื่นของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามความเห็นของ กบน. ที่เห็นควรสำรวจความพึงพอใจพร้อมกันในครั้งนี้ และความพึงพอใจของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อการปฏิบัติงาน ความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

2.2 เกณฑ์การปรับคะแนนความพึงพอใจ

ใช้มาตราส่วนประมาณค่าวัดความพึงพอใจ (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดให้เกณฑ์การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นคะแนน 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

ทั้งนี้ ความหมายของระดับคะแนนที่ใช้ในการประมาณค่า (Rating Scale) อาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเห็นของ กบน.

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. มหาวิทยาลัยฯ ดำเนินการศึกษาแบบสำรวจของปีที่ผ่านมา
2. มหาวิทยาลัยฯ รับทราบความต้องการและแนวทางการสำรวจผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. ปรับปรุงและพัฒนาแบบสำรวจของปีที่ผ่านมา ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ และความคิดเห็นของ สกนช.
4. นำเสนอร่างเครื่องมือฯ ให้ทาง สกนช. พิจารณาคำถาม รูปแบบ ประเด็นในการสำรวจต่าง ๆ จากนั้น สกนช. นำเสนอร่างเครื่องมือฯ ให้ทางกรมบัญชีกลางพิจารณาต่อไป
5. เมื่อเครื่องมือฯ ได้ผ่านความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลางเป็นที่เรียบร้อยแล้ว มหาวิทยาลัยจึงนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงได้

ลักษณะของเครื่องมือ ทางมหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินการจัดทำเครื่องมือ โดยผ่านความเห็นชอบของ กรมบัญชีกลาง เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ประกอบไปด้วย

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

ส่วนที่ 2 แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เป็นแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับอนุมัติเงินกองทุนฯ ในด้าน

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน

และผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

- ความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการดำเนินงาน
- ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ
- ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

หรือการบริการอื่นของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามความเห็นของ กบน. ที่เห็นควร และความพึงพอใจของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อการปฏิบัติงาน ความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการสำรวจในครั้งนี้ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนนำไปใช้จริง เป็นการตรวจสอบและพิจารณาจากกรมบัญชีกลาง และได้รับการอนุมัติจากกรมบัญชีกลางก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนนำไปใช้จริง โดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) วิเคราะห์สัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของแบบสำรวจโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) ซึ่งจะนำแบบสำรวจไปทดลอง (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ทางสถิติในการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าแบบสำรวจนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นแบบสำรวจทั้งฉบับ มีค่า 0.932

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจระดับความพึงพอใจของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ตามขอบเขตด้านงานบริการ และการบริการอื่นของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามความเห็นของ กบน. โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจหรือการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ การทำระบบการสำรวจที่เป็น Digital Platform/Online ผ่านโปรแกรม Google Form ส่งให้กับกลุ่มเป้าหมายทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยใช้วิธีหลากหลายเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างสะดวก เก็บข้อมูลโดยผู้ช่วยนักวิจัยที่มีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ และการสัมภาษณ์ โดยทำการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงก่อนเก็บข้อมูล

ทางผู้เก็บข้อมูลทำการตรวจสอบติดตามการตอบแบบสำรวจจากกลุ่มเป้าหมายหลังจากส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email) ทุก 2-3 วัน เพื่อติดตามและกระตุ้นการตอบรวมถึงสามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรคเพื่อหาแนวทางการแก้ไขให้ทันระยะเวลาที่กำหนด

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ข้อมูลในข้อคำถามปลายเปิด (ในรูปแบบเชิงเนื้อหา/สรุปประเด็น)และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบการอธิบาย ผลคะแนนความพึงพอใจจำแนกรายประเด็นและภาพรวม โดยใช้

เกณฑ์การแปรผลคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่กรมบัญชีกลางกำหนด โดยเกณฑ์การปรับค่า
คะแนนความพึงพอใจผู้รับบริการให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด

การประมวลผลและวิเคราะห์ผลการสำรวจครั้งนี้ ดำเนินการประมวลผล โดยใช้โปรแกรม
สำเร็จรูป Questionnaire Processing System (QPS) ซึ่งเป็นโปรแกรมลิขสิทธิ์ด้านสถิติและวิเคราะห์
ผล มีขั้นตอนการดำเนินงาน โดยนำแบบสำรวจที่มาลงรหัส (Code) ข้อมูลแต่ละข้อ จากนั้นบันทึก (Key)
ลงในโปรแกรมที่กำหนด ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลทั้งหมด เพื่อประมวลผลต่อไป

ทั้งนี้ การสำรวจครั้งดังกล่าวนี้ประกอบด้วยแบบสำรวจจำนวน 3 แบบสำรวจ ดังนี้

1. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง
2. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งกลุ่มผู้ได้รับอนุมัติ /ไม่ได้รับอนุมัติ และ

ได้รับผลกระทบจากโครงการ

3. แบบสำรวจความพึงพอใจของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อ
การปฏิบัติงาน ความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

ผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 35 คน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	27	77.14
ชาย	8	22.86
รวม	35	100.00
อายุ		
20 - 29 ปี	6	17.14
30 - 39 ปี	13	37.15
40 - 49 ปี	10	28.57
50 - 59 ปี	6	17.14
รวม	35	100.00
การศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	11.43
ปริญญาตรี	21	60.00
ปริญญาโท	10	28.57
รวม	35	100.00
บุคลากรประเภท		
ข้าราชการ	4	11.43
รัฐวิสาหกิจ	3	8.57
เอกชน	24	68.57
อื่นๆ พนักงานราชการ	4	11.43
รวม	35	100.00
ตำแหน่ง		
ระดับปฏิบัติการ	18	51.43
ระดับชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ	3	8.57
ผู้จัดการ	4	11.43
ผู้บริหารระดับสูง/อาวุโส	4	11.43
อื่นๆ พนักงานราชการ/หัวหน้า	6	17.14
รวม	35	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน้าที่ความรับผิดชอบ		
ด้านการเงิน-บัญชี	17	48.57
ด้านบริหารโครงการ	6	17.14
ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ส่งเงิน/รับเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันฯ	7	20.00
อื่น ๆ	5	14.29
รวม	35	100.00
หน่วยงานที่สังกัด		
สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน	4	11.43
กรมสรรพสามิต	3	8.57
กรมศุลกากร	2	5.71
ผู้ค้าน้ำมันตาม ม.7 แห่งพระราชบัญญัติการค้า น้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543	12	34.29
บริษัทเอกชน	14	40.00
รวม	35	100.00
การใช้บริการ/ประสานงาน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
การนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ	11	37.93
ให้บริการ/จัดซื้อจัดจ้าง	11	37.93
การเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ	10	34.48
การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ	5	17.24
อื่นๆ รายงานการรับจ่ายเงิน	5	17.24
รวม	42	100.00

จากตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.14 เพศชาย ร้อยละ 22.86 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.15 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 28.57 อายุระหว่าง 20-29 ปี และอายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 17.14 เท่ากัน การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.00 และปริญญาโท ร้อยละ 28.57 เป็นบุคลากรประเภท เอกชนมากที่สุด ร้อยละ 68.57 รองลงมาคือ ข้าราชการและพนักงานราชการ ร้อยละ 11.43 อยู่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการมากที่สุด ร้อยละ 51.43 รองลงมาคือ พนักงานราชการ/หัวหน้า ร้อยละ 17.14 หน้าที่ความรับผิดชอบด้านการเงิน-บัญชีมากที่สุด ร้อยละ 48.57 รองลงมาคือ ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ส่งเงิน/รับเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันฯ ร้อยละ 20.00 และด้านบริหารโครงการ ร้อยละ 17.14 หน่วยงานที่สังกัดมากที่สุดคือ บริษัทเอกชน ร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ผู้ค้าน้ำมันตาม ม.7 ร้อยละ 34.29 และสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน 11.43 การใช้บริการ/ประสานงาน การนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ และให้บริการ/จัดซื้อจัดจ้าง ร้อยละ 37.93 รองลงมาคือ การเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ ร้อยละ 34.48 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินจำแนกเป็นรายด้าน

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.70	94.00	0.48	มากที่สุด
2	ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.49	89.80	0.51	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	89.20	0.50	มากที่สุด
4	ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของ ทุนหมุนเวียน	4.35	87.00	0.58	มากที่สุด
ภาพรวม		4.50	90.00	0.52	มากที่สุด

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย คือ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก และค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยทุกด้านมีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20

และด้านที่มีความพึงพอใจระดับมากคือ ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ)	4.77	95.40	0.43	มากที่สุด
2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อธิยาศัยไมตรี และความพร้อมในการให้บริการ	4.71	94.20	0.46	มากที่สุด
3	ความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม	4.71	94.20	0.46	มากที่สุด
4	ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ	4.66	93.20	0.48	มากที่สุด
5	การสื่อสาร/การอธิบาย/การให้คำแนะนำต่างๆ/ ช่วยแก้ปัญหา	4.66	93.20	0.48	มากที่สุด
รวม		4.70	93.20	0.48	มากที่สุด

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย คือ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก และค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อธิยาศัยไมตรี และความพร้อมในการให้บริการ และความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม (Responsiveness)	4.54	90.80	0.51	มากที่สุด
2	บริการครบถ้วนและถูกต้อง (Reliability)	4.54	90.80	0.51	มากที่สุด
3	ความคล่องตัวของขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ (Responsiveness)	4.51	90.20	0.51	มากที่สุด
4	ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ (Reliability)	4.46	89.20	0.56	มาก
5	เอกสารแสดงขั้นตอน/กระบวนการในการเบิกจ่าย (Assurance)	4.40	88.00	0.74	มาก
รวม		4.49	89.80	0.51	มาก

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย คือ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก และค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม (Responsiveness) และบริการครบถ้วนและถูกต้อง (Reliability) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 เท่ากัน รองลงมาคือ ความคล่องตัวของขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	การติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.57	91.40	0.50	มากที่สุด
2	การติดต่อสื่อสารผ่านทางอีเมล (Email)	4.54	90.80	0.51	มากที่สุด
3	ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	4.49	89.80	0.51	มากที่สุด
4	การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์	4.34	86.80	0.48	มากที่สุด
5	ความสะดวกในการเข้าถึงจุดรับบริการ/หน่วยงาน	4.34	86.80	0.48	มากที่สุด
รวม		4.46	89.20	0.50	มากที่สุด

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย คือ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก และค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสารผ่านทางอีเมล (Email) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์ และความสะดวกในการเข้าถึงจุดรับบริการ/หน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	การสนับสนุนนโยบายของภาครัฐ	4.43	88.60	0.50	มากที่สุด
2	การดำเนินงานตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม	4.34	86.80	0.48	มากที่สุด
3	การมีส่วนร่วม การสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาสังคม เศรษฐกิจของประเทศ	4.29	85.80	0.46	มากที่สุด
รวม		4.35	87.00	0.58	มากที่สุด

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย คือ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก และค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน พบว่าทุกประเด็นที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสนับสนุนนโยบายของภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมาคือ การดำเนินงานตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคมและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 และการมีส่วนร่วม การสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาสังคม เศรษฐกิจของประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่างให้ข้อคิดว่า ปัจจุบันมีการทำงานที่ดี สะดวกรวดเร็วอยู่แล้ว ควรรักษาคุณภาพการให้บริการไว้

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งกลุ่มผู้ได้รับอนุมัติ /ไม่ได้รับอนุมัติ และได้รับผลกระทบจากโครงการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 7 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 6 คน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	4	66.67
ชาย	2	33.33
รวม	6	100.00
อายุ		
30 - 39 ปี	4	66.67
40 - 49 ปี	2	33.33
รวม	6	100.00
การศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	5	83.33
ปริญญาโท	1	16.67
รวม	6	100.00
บุคลากรประเภท		
ข้าราชการ	6	100.00
รวม	6	100.00
ตำแหน่ง		
ระดับปฏิบัติการ	5	83.33
ระดับชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ	1	16.67
รวม	6	100.00
หน่วยงานที่สังกัด		
กรมธุรกิจพลังงาน	3	49.99
สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน	1	16.67
กรมสรรพสามิต	1	16.67
กรมศุลกากร	1	16.67
รวม	6	100.00
ความเกี่ยวข้องกับกองทุน		
กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอ	6	100.00
รวม	6	100.00
การยื่นข้อเสนอกองทุนเพื่อขอสนับสนุนการบริหารโครงการ		
ได้รับอนุมัติ	6	100.00
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 7 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการทั้งกลุ่มผู้ได้รับอนุมัติ /ไม่ได้รับอนุมัติ และได้รับผลกระทบจากโครงการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.67 เพศชาย ร้อยละ 33.33 มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี ร้อยละ 66.67 และอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 33.33 การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 83.33 และปริญญาโท ร้อยละ 16.67 เป็นข้าราชการทั้งหมด อยู่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 83.33 และระดับชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ ร้อยละ 16.67 หน่วยงานที่สังกัด คือ กรมธุรกิจพลังงาน ร้อยละ 49.99 รองลงมาคือ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร ร้อยละ 16.67 เท่ากัน เป็นกลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอ และได้รับอนุมัติ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการยื่นข้อเสนอขอรับการสนับสนุนจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ตารางที่ 8 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการยื่นข้อเสนอขอรับการสนับสนุนจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.83	96.60	0.38	มากที่สุด
2	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	92.20	0.50	มากที่สุด
3	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.50	90.00	0.57	มากที่สุด
ภาพรวม		4.64	92.80	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งกลุ่มผู้ได้รับอนุมัติ /ไม่ได้รับอนุมัติ และได้รับผลกระทบจากโครงการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	ขั้นตอน/กระบวนการยื่นขอจนได้รับการอนุมัติ/ไม่อนุมัติ	4.83	96.60	0.41	มากที่สุด
2	ความถูกต้อง ครบถ้วน ความน่าเชื่อถือ	4.83	96.60	0.41	มากที่สุด
3	หลักเกณฑ์การพิจารณามีความเหมาะสม	4.83	96.60	0.41	มากที่สุด
4	ระยะเวลาการยื่นขอมีความเหมาะสม	4.83	96.60	0.41	มากที่สุด
รวม		4.83	96.60	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ขั้นตอน/กระบวนการยื่นขอจนได้รับการอนุมัติ/ไม่อนุมัติ ความถูกต้อง ครบถ้วน ความน่าเชื่อถือ หลักเกณฑ์การพิจารณามีความเหมาะสม และระยะเวลาการยื่นขอมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เท่ากัน

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	ช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย	4.67	93.40	0.52	มากที่สุด
2	มีระบบข้อมูลสารสนเทศ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.67	93.40	0.52	มากที่สุด
3	มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล รายละเอียดการให้บริการ	4.50	90.00	0.55	มากที่สุด
รวม		4.61	92.20	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประเด็นช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย และมีระบบข้อมูลสารสนเทศ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล รายละเอียดการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	การสื่อสาร/การอธิบาย/การให้คำแนะนำต่างๆ/ช่วยแก้ปัญหา	4.67	93.40	0.52	มากที่สุด
2	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ)	4.67	93.40	0.52	มากที่สุด
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อุตสาหะไม่ตรี และ ความพร้อมในการให้บริการ	4.50	90.00	0.84	มากที่สุด
4	ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ	4.33	86.60	0.52	มากที่สุด
5	การพูดจาสุภาพ อุตสาหะดี สุภาพ	4.33	86.60	0.52	มากที่สุด
รวม		4.50	90.00	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นการสื่อสาร/การอธิบาย/การให้คำแนะนำต่างๆ/ช่วยแก้ปัญหา และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เท่ากัน รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อุตสาหะไม่ตรี และ ความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ และการพูดจาสุภาพ อุตสาหะดี สุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 12 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารโครงการ

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	การดำเนินงานของทุนหมุนเวียน	4.71	94.20	0.46	มากที่สุด
2	ลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่ดำเนินงาน	4.50	90.00	0.51	มากที่สุด
3	ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ	4.39	87.80	0.61	มาก
4	ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ	4.42	88.40	0.50	มาก
รวม		4.51	90.20	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารโครงการ พบว่า ผู้ขอรับทุนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการดำเนินงานของทุนหมุนเวียนอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ ลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่ดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ ค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 และ ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	ประโยชน์และความคุ้มค่าของทุนหมุนเวียน	4.83	96.60	0.41	มากที่สุด
2	การสนับสนุนนโยบายภาครัฐ	4.67	93.40	0.52	มากที่สุด
3	นโยบาย พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน	4.67	93.40	0.52	มากที่สุด
4	การตอบสนอง การช่วยเหลือ พัฒนาสังคมและประเทศชาติ	4.67	93.40	0.52	มากที่สุด
รวม		4.71	94.20	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ ประโยชน์และความคุ้มค่าของทุนหมุนเวียนค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ การสนับสนุนนโยบายภาครัฐ นโยบาย พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน และการตอบสนอง การช่วยเหลือ พัฒนาสังคมและประเทศชาติ ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เท่ากัน

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่ดำเนินงาน

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	การมีส่วนร่วมของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.67	93.40	0.52	มากที่สุด
2	ความคล่องตัวในการบริหารจัดการโครงการ เช่น ขั้นตอน หลักเกณฑ์ วิธีการ	4.50	90.00	0.55	มากที่สุด
3	ประโยชน์ของการดำเนินโครงการ	4.33	86.60	0.52	มากที่สุด
รวม		4.50	90.00	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่ดำเนินงาน พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ การมีส่วนร่วมของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ ความคล่องตัวในการบริหารจัดการโครงการ เช่น ขั้นตอน หลักเกณฑ์ วิธีการ ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 และประโยชน์ของการดำเนินโครงการ ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	การแก้ไข ช่วยเหลือ เยียวยาผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการ	4.50	90.00	0.55	มากที่สุด
2	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นประโยชน์	4.50	90.00	0.55	มากที่สุด
3	การรับฟังความคิดเห็น การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม	4.17	83.40	0.75	มาก
รวม		4.39	87.80	0.61	มาก

จากตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการแก้ไข ช่วยเหลือ เยียวยาผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 เท่ากัน รองลงมา คือ การรับฟังความคิดเห็น การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	การช่วยเหลือหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน	4.50	90.00	0.55	มากที่สุด
2	ประโยชน์และความคุ้มค่าของทุนหมุนเวียน	4.50	90.00	0.55	มากที่สุด
3	สังคมและชุมชน และประเทศได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ	4.33	86.60	0.52	มาก
4	บรรลุเป้าหมาย และคุ้มค่าในการดำเนินโครงการ	4.33	86.60	0.52	มาก
รวม		4.42	88.40	0.50	มาก

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อ ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การช่วยเหลือหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน และประโยชน์และความคุ้มค่าของทุนหมุนเวียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 เท่ากัน รองลงมาคือ สังคมและชุมชน และประเทศได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ และบรรลุเป้าหมาย และคุ้มค่าในการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 เท่ากัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

ผู้ขอรับทุน ให้ข้อเสนอแนะ คือ คำนึงถึงประโยชน์ให้มากที่สุด บางครั้งควรเปิดโอกาสหรือรับฟังข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการเสนอโครงการจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ต่อการปฏิบัติงาน ความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 17 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 19 คน

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	3	15.79
	หญิง	16	84.21
รวม		19	100.00
อายุ	30 - 39 ปี	6	31.58
	40 - 49 ปี	9	47.37
	49 ปีขึ้นไป	4	21.05
รวม		19	100.00
การศึกษาสูงสุด	ปริญญาตรี	10	52.63
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	9	47.37
รวม		19	100.00
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ที่ สกนช.			
	น้อยกว่า 3 ปี	3	15.79
	3 - 5 ปี	4	21.05
	5 - 7 ปี	1	5.26
	มากกว่า 7 ปี	11	57.90
รวม		19	100.00

จากตารางที่ 17 ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิง ร้อยละ 84.21 เพศชาย ร้อยละ 15.79 มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี มากที่สุด ร้อยละ 47.37 รองลงมาคือ อายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 31.58 การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.63 รองลงมาคือ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 47.37 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่ สกนช. มากกว่า 7 ปี ร้อยละ 57.89 รองลงมาคือ 3-5 ปี ร้อยละ 21.05 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงาน

ตารางที่ 18 ภาพรวมความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในองค์กร และความผูกพันและความจงรักภักดี

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร	4.08	81.60	1.07	มาก
2	ความผูกพันและความจงรักภักดี	4.12	82.40	0.81	มาก
ภาพรวม		4.11	82.20	0.92	มาก

จากตารางที่ 18 ภาพรวมความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ความผูกพันและความจงรักภักดี พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 โดย พนักงานมีความผูกพันและความจงรักภักดี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 และมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงาน

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานไว้วางใจและยอมรับการปฏิบัติงาน	4.68	93.60	0.58	มากที่สุด
2	ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่มีตรงกับความรู้ความสามารถ	4.47	89.40	0.84	มากที่สุด
3	การได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองและงานที่ทำ	4.42	88.40	0.50	มากที่สุด
4	โอกาสความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง	3.58	71.60	1.17	มาก
5	เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมตำแหน่งหน้าที่	3.26	65.20	1.28	ปานกลาง
รวม		4.08	81.60	1.07	มาก

จากตารางที่ 19 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานไว้วางใจและยอมรับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่มีตรงกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 และการได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองและงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ความผูกพันและความจงรักภักดีของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	แปลผล
1	ยินดีที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถและรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ทำงานในองค์กร	4.63	92.60	0.59	มากที่สุด
2	รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร	4.32	86.40	0.67	มากที่สุด
3	รู้สึกผูกพันและรักองค์กร	4.26	85.20	0.65	มากที่สุด
4	เชื่อมั่นในความเป็นธรรม โปร่งใสของการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน	4.11	82.20	0.81	มาก
5	คิดว่าองค์กรมีรูปแบบการบริหารงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จ และการบรรลุเป้าหมายองค์กร	4.00	80.00	0.81	มาก
6	เชื่อมั่นในการบริหาร และผู้นำองค์กร	3.79	75.80	0.79	มาก
7	ไม่คิดจะเปลี่ยนสถานที่ทำงานแม้ว่าจะมีโอกาสก็ตาม	3.74	74.80	0.99	มาก
รวม		4.12	82.40	0.81	มาก

จากตารางที่ 20 ความผูกพันและความจงรักภักดี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 ประเด็นที่มีความผูกพันและความจงรักภักดีมากที่สุดคือ ยินดีที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถและรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ทำงานในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 และรู้สึกผูกพันและรักองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 ตามลำดับ

สรุปผลและอภิปราย

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อประเมินความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการสำรวจ (Survey Research) สรุปผลการสำรวจดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

จากการสำรวจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ที่ตอบแบบสำรวจกลับมา จำนวน 35 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประเภทบุคลากรเป็นกลุ่มภาคเอกชนมากที่สุด (เป็นกลุ่มผู้ค้ามาตรา 7 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการจัดซื้อจัดจ้าง) ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการเงิน-การบัญชี และการใช้บริการด้านการนำส่งเงินเข้ากองทุน การให้บริการและการจัดซื้อจัดจ้าง และเบิกจ่ายชดเชยเงินกองทุน

ระดับความพึงพอใจการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 โดยสิ่งที่พึงพอใจสูงสุด คือ *ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ)* รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดยสิ่งที่พึงพอใจสูงสุด คือ *ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม (Responsiveness) และบริการครบถ้วนและถูกต้อง (Reliability)* ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 โดยสิ่งที่พึงพอใจสูงสุด คือ *การติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร* และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยสิ่งที่พึงพอใจสูงสุด คือ *การสนับสนุนนโยบายของภาครัฐ*

จากผลการสำรวจจะเห็นว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) โดยพึงพอใจเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานสะท้อนให้เห็นว่าการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินเป็นที่พึงพอใจอยู่ในระดับสูงมาก และการบริการที่ดีคือการเอาใจใส่ กระตือรือร้น อภัยภัยไม่ตรี ผลสำรวจสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับการให้บริการที่ดีสอดคล้องกับความต้องการจะทำให้เกิดความพึงพอใจจากการได้รับบริการ และมีความสอดคล้องกับพาราซุรามาน ซีแอมล์ และเบอร์รี่ (1990) แนวคิดการให้บริการที่ดีที่ให้ความสำคัญกับการบริการ และเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพการบริการที่ดี (Service Quality) สามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ส่วนความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอน งานบริการการของกองทุนฯ มีการพัฒนาการ

ให้บริการมาโดยตลอดจึงมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่สูง สอดคล้องกับแนวคิดของปรีดี นุกุลสม
ปรารถนา (2565) ที่กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าเกิดขึ้นได้ในทุก ๆ กระบวนการและการเดินทาง
ของลูกค้า

อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะมีความพึงพอใจสูง
แล้วก็ตาม แต่ความพึงพอใจของผู้รับบริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับปัจจัย
สภาพแวดล้อม และสถานการณ์อื่น ดังนั้น สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงไม่อาจที่จะหยุดการ
พัฒนาการให้บริการได้ การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการยังเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง
ในงานบริการขององค์กร หากวิเคราะห์จากผลการสำรวจจะพบว่า ประเด็นที่กองทุนน้ำมัน น้ำมัน
เชื้อเพลิง มีโอกาสที่จะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นหรืออาจจะดีกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ การ
ให้บริการที่จะช่วยลดการใช้เอกสาร หรือช่องทางหรือสื่อเพื่อแสดงขั้นตอน/กระบวนการในการเบิกจ่าย
(Assurance) ให้ผู้รับบริการเข้าใจ และจะช่วยทำให้การใช้บริการมีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็วมากขึ้น
ส่วนการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์ มีช่องทางติดต่อแล้ว อาจเพิ่มความรวดเร็วใน
การตอบกลับ นอกจากนั้นความชัดเจนในการให้ข้อมูลเพิ่มขึ้น จะช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการเพิ่มมากขึ้น และจะเป็นแนวทางการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรได้เช่นเดียวกัน

ส่วนความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน ผู้รับบริการพึงพอใจใน
การสนับสนุนนโยบายของภาครัฐ และการดำเนินงานตอบสนองความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด
คุณภาพการให้บริการที่ เมื่อการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
เกิดคุณภาพการบริการที่ดี จนสามารถสร้างความพึงพอใจได้ ในด้านนี้จากผลสำรวจพบว่า สามารถ
พัฒนางานเพิ่มเติมได้อีก ในเรื่องของการมีส่วนร่วม การสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ
ของประเทศ ซึ่งกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงอาจสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมหรือการสนับสนุนด้านการ
พัฒนาสังคม เศรษฐกิจ ด้วยการสื่อสารการดำเนินงานของทุนหมุนเวียนให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้
รับรู้การดำเนินงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการสื่อสารการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และการสร้างภาพลักษณ์ที่
ดีให้กับองค์กรด้วยอีกทางหนึ่ง

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งกลุ่มผู้ได้รับอนุมัติ /ไม่ได้รับอนุมัติ และได้รับผลกระทบจาก โครงการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ยื่นขอรับทุน จำนวน 6 คน เป็นบุคลากรส่วนราชการ และ
เป็นกลุ่มที่ได้รับอนุมัติการดำเนินโครงการ

ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดย
ด้านที่พึงพอใจสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดย
สิ่งที่สูงสุด คือ ขั้นตอน/กระบวนการอนุมัติ ความถูกต้องครบถ้วน ความน่าเชื่อถือ หลักเกณฑ์การ
พิจารณา และระยะเวลาการยื่นขอมีความเหมาะสม รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย

4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยสิ่งที่พึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและมีระบบข้อมูลสารสนเทศ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยสิ่งที่พึงพอใจสูงสุด คือ การสื่อสาร/การอธิบาย/การให้คำแนะนำต่างๆช่วยแก้ปัญหา ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ)

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารโครงการ พบว่า ด้านการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 โดยสิ่งที่พึงพอใจสูงสุด คือ ประโยชน์และคุณค่าของทุนหมุนเวียน รองลงมาคือ ลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่ดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยสิ่งที่พึงพอใจสูงสุด คือ การมีส่วนร่วมของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการ ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 โดยสิ่งที่พึงพอใจสูงสุด คือ การช่วยเหลือหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนและประโยชน์และความคุ้มค่าของทุนหมุนเวียน และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ ค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 โดยสิ่งที่พึงพอใจสูงสุด คือ การแก้ไข ช่วยเหลือ เยียวยาผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นประโยชน์ จากผลการสำรวจทำให้เห็นหน่วยงานที่ได้รับอนุมัติโครงการ มีความพึงพอใจด้านโครงการสูงมาก อาจเพราะโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนน้ำมันฯ สามารถตอบสนองความต้องการและเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้รับทุนได้เป็นอย่างดี จึงส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ

อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่ได้รับทุนสนับสนุน ให้ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาการดำเนินงานด้านทุนหมุนเวียน คือ คำนึงถึงประโยชน์ให้มากที่สุด ควรเปิดโอกาสหรือรับฟังข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการเสนอโครงการจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. ความพึงพอใจของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อการปฏิบัติงาน ความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากการสำรวจความผูกพันของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวนทั้งสิ้น 19 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เป็นกลุ่มผู้ที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปีมากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และปฏิบัติงานที่ สกนช. มามากกว่า 7 ปีมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในองค์กร อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยพึงพอใจประเด็นผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานไว้วางใจและยอมรับการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่มีตรงกับความรู้ความสามารถ ค่าเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 การได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองและงานที่ทำหาย ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจมาก คือ โอกาสความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ค่าเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60 และส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจปานกลาง คือ เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมตำแหน่งหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.20

ส่วนความคิดเห็นต่อการสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 โดยประเด็นที่สะท้อนความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ พนักงานยินดีที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถและรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ทำงานในองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 ความรู้สึกผูกพันและรักองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 เชื่อมมั่นในความเป็นธรรม โปร่งใสของการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 องค์กรมีรูปแบบการบริหารงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จ และการบรรลุเป้าหมายองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 และความเชื่อมั่นในการบริหารและผู้นำองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.79 คิดเป็นร้อยละ 75.80 ส่วนประเด็นการเปลี่ยนงาน จะพบว่า พนักงานไม่คิดจะเปลี่ยนสถานที่ทำงาน แม้ว่าจะมีโอกาสก็ตาม ค่าเฉลี่ย 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 ทำให้เห็นว่าความคิดของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนงานอาจจะเกิดขึ้นได้บ้างซึ่งมีโอกาสค่อนข้างน้อย เนื่องจากพนักงานให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่จะไม่เปลี่ยนงานแม้จะมีโอกาสก็ตาม แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงอาจจะต้องศึกษาปัจจัยข้อมูลอื่นเพิ่มเติมเพื่อประกอบการวิเคราะห์ในการสร้างแรงจูงใจและสร้างความผูกพันในการปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป

จากการสำรวจทำให้เห็นว่า พนักงานของ สกนช. เป็นกลุ่มที่ปฏิบัติงานกับสำนักงานฯ มานานมากกว่า 7 ปี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง และมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ โดยรู้สึกพึงพอใจในการได้รับความไว้วางใจและการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ผลการสำรวจดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดองค์ประกอบความผูกพันองค์กรที่มีการมีตัวตนและการมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดความภาคภูมิใจต่อองค์กร ส่วนประเด็นเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งเป็นผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน เป็นประเด็นที่พนักงานมีความพึงพอใจต่ำสุด อาจเป็นเพราะปัจจุบันภาระงานและหน้าที่ความรับผิดชอบมีมากขึ้น สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนไป ผลตอบแทนที่ได้ อาจจะไม่สอดคล้องกับการดำรงชีวิต ทั้งนี้ ทางสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง อาจจะต้องทำการศึกษาความต้องการ ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลด้านอัตราผลตอบแทนและสวัสดิการที่จะเป็นปัจจัยในการดึงดูดหรือสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. งานบริการด้านการจ่ายเงิน สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว ควรรักษาคุณภาพการให้บริการที่ดีอย่างนี้ไว้ และควรพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป เช่น การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การเข้าถึงหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารหรือการตอบข้อซักถามผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2. สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ควรพัฒนาระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอนการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น เช่น การเบิกจ่าย รั้งเงิน และการจัดซื้อจัดจ้าง อาจลดขั้นตอนด้านเอกสาร การใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดขั้นตอนการติดต่อมากขึ้น

3. การรับฟังข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับทุนสนับสนุน เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาความต้องการ หรือความคาดหวังต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงิน ด้านการให้บริการของทุนหมุนเวียน และควรมีระบบจัดทำข้อมูลกลุ่มเป้าหมายหรือข้อมูลโครงการที่ได้รับทุนอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ประโยชน์ในการรับฟังความคิดเห็นหรือการสำรวจได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

บทวิเคราะห์ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการจัดทำโครงการในระยะต่อไป

1. ปัจจัยความสำเร็จ

การดำเนินโครงการสำรวจระดับความพึงพอใจของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครั้งนี้ ปัจจัยแรก คือ การได้รับความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายเป็นอย่างดี ซึ่งสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน รวมทั้งผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนน้ำมันฯ ค่อนข้างสูงเนื่องจากการดำเนินงานเมื่อมีการแนะนำตัวและแจ้งวัตถุประสงค์ จะได้รับความร่วมมือและการตอบกลับของข้อมูลที่ดีจากผู้รับบริการ โดยผู้ให้ข้อมูลทุกคนยินดีที่จะให้ข้อมูล โดยไม่มีอคติหรือมีความหวาดระแวงผลกระทบจากการสะท้อนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ส่วนปัจจัยที่สอง คือ การจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการที่สามารถเข้าถึงตัวบุคคลได้สะดวก รวดเร็ว และใช้ข้อมูลเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ โดยเฉพาะการจัดเก็บฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มผู้ขอรับทุนสนับสนุน

2. ปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

จากการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ พบปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเก็บข้อมูลเพียงเล็กน้อย คือ ฐานข้อมูลกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกไม่เป็นปัจจุบันเท่าที่ควร แต่ทั้งนี้อาจเกิดจากปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ เนื่องจากเป็นบุคคลที่มาติดต่อกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และเป็นภาคเอกชน อาจมีการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร ข้อมูลที่ให้ไว้กับกองทุนฯ อาจเป็นข้อมูลระดับหัวหน้างาน ผู้บริหารระดับสูง ไม่ใช่บุคคลที่ประสานงานกับกองทุนฯ ต่อเนื่องโดยตรง จึงทำให้การติดตามการสอบถามค่อนข้างยากและไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร

ยกตัวอย่างเช่น กลุ่มผู้รับบริการภายนอก เป็นหน่วยงานที่มีบทบาททั้งผู้ให้บริการ (ด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้กับสำนักงาน) และผู้รับบริการด้านการเบิกจ่าย (เข้ารับบริการการเบิกจ่ายเงิน) บางรายเข้าใจว่า เป็นผู้ให้บริการสำนักงานฯ อย่างเดียว จึงต้องมีการอธิบายหรือชี้แจงทำความเข้าใจ

ข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น Email และเบอร์โทรศัพท์ (บางรายเป็นเบอร์สำนักงานส่วนกลางการต่อสายจะค่อนข้างยุ่งยาก) บางรายไม่สามารถเข้าถึงได้โดยตรง ทำให้ต้องติดตามหลายครั้ง

ชุดแบบสำรวจในการสำรวจครั้งนี้ เป็นการใช้ชุดแบบสำรวจเดียวกัน อาจจะทำให้ผู้ตอบบางรายมีความสับสนในประเด็นคำถาม จึงอาจจะต้องแยกกลุ่มเป้าหมายระหว่างผู้รับบริการด้านการเบิกจ่ายเงินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยพิจารณาลักษณะของคำถามให้สอดคล้องกับลักษณะการบริการที่สัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จะทำให้ได้ข้อมูลที่ตรงไปตรงมาและจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจเฉพาะกลุ่มมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะการจัดทำโครงการในระยะเวลาต่อไป

จากการดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจและการวิเคราะห์การดำเนินงานครั้งนี้ พบข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการครั้งต่อไป ดังนี้

1) การจัดทำฐานข้อมูลของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นปัจจุบัน หรืออาจจะมีการชี้แจงหรือประชาสัมพันธ์กับผู้ที่มาใช้บริการว่า สำนักงานฯ มีการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงทุกปี จึงต้องการข้อมูลบุคคลที่จำเป็นที่มาใช้บริการโดยตรง หรืออาจจะจัดทำข้อมูลผู้รับบริการจำแนกเป็น ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน ผู้รับบริการหรือผู้ประสานงานโดยตรง เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานในโอกาสต่อไป

2) การจำแนกกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน ควรมีการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มเป้าหมายกับการบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นหรือเนื้อหาการวัดระดับความพึงพอใจประเด็นที่ต้องการประเมินผลกับกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน

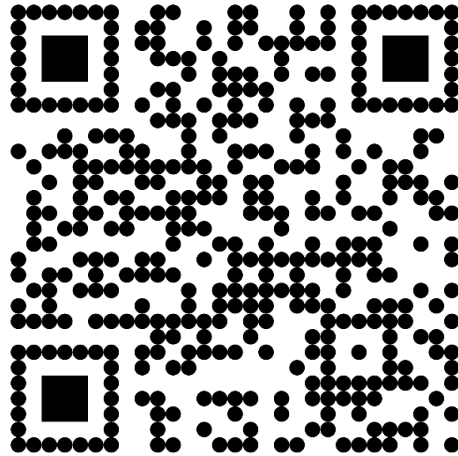
3) การให้คำนิยาม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงหรือกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง อาจจะต้องกำหนดนิยาม ความหมาย และระดับความสัมพันธ์ ความเกี่ยวข้องให้ชัดเจน เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์แนวทางการสร้างความพึงพอใจ สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันที่ดีขององค์กร เพราะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรแต่ละองค์กรมีความหลากหลายแตกต่างกัน การให้น้ำหนักความสำคัญและความสัมพันธ์ก็จะแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่และความเชื่อมโยง

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

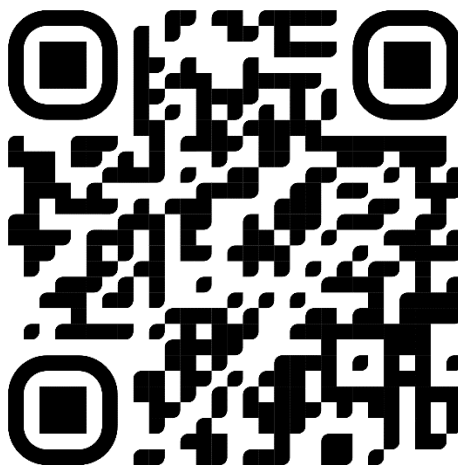
แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

<https://forms.gle/kDRmzQGoJtmSpF๒๗๖>



แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ยื่นขอรับทุน

<https://forms.gle/vBqbfPxbd&tLf๖๒๕๗>



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

คำชี้แจง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และความคิดเห็นต่อการให้บริการที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยการสำรวจครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (หากท่านไม่ยินยอมให้ข้อมูล ท่านสามารถไม่ระบุได้)

- ชื่อ-นามสกุล.....
- โทรศัพท์/มือถือ.....E-mail :
- เพศ: 1. ชาย 2. หญิง
- อายุ: 1. 20 – 29 ปี 3. 30 - 39 ปี 4. 40 – 49 ปี 5. 50 – 59 ปี 6. 60 ปีขึ้นไป
- การศึกษาสูงสุด
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก
- ท่านเป็นบุคลากรประเภทใด (คำตอบเดียว)
 1. ข้าราชการ 2. รัฐวิสาหกิจ 3. เอกชน อื่นๆ ระบุ
- ท่านอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ระดับใด (คำตอบเดียว)
 1. ระดับปฏิบัติการ 2. ระดับชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ 3. ผู้จัดการ 4. ผู้อำนวยการ
 5. ผู้บริหารระดับสูง/อาวุโส 6. อื่นๆ ระบุ
- ท่านเป็นเจ้าของหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องอะไรมากที่สุด (คำตอบเดียว)
 1. ด้านการเงิน-บัญชี 2. ด้านบริหารโครงการ
 3. ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ส่งเงิน/รับเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันฯ 4. อื่นๆ ระบุ
- หน่วยงานของท่านสังกัดที่ใด (คำตอบเดียว)
 1. สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน 2. สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
 3. กรมธุรกิจพลังงาน 4. กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
 5. กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ 6. กรมสรรพสามิต 7. กรมศุลกากร
 8. ผู้ค้าน้ำมันตาม ม.7 9. บริษัทเอกชน
- ท่านใช้บริการ/ประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในเรื่องใด
 1. การนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ 2. การเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ
 3. การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ 4. ให้บริการ/จัดซื้อจัดจ้าง
 5. อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน

1. ท่านรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดเพียงไรต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ต่อการให้บริการแต่ละด้าน กรุณาให้คะแนน 1-5 คะแนน โดยที่ 5 = พึงพอใจมากที่สุด ถึง 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด (แต่ละข้อ คำตอบเดียว)

การให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยสัมผัสบริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	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	5	4	3	2	1	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	9
2) การสื่อสาร/การอธิบาย/การให้คำแนะนำต่างๆ/ช่วยแก้ปัญหา	5	4	3	2	1	9
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อธิยาศัยไมตรี และความพร้อมในการให้บริการ	5	4	3	2	1	9
4) ความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม	5	4	3	2	1	9
5) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ)	5	4	3	2	1	9
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบุคลากร	5	4	3	2	1	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) การติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	5	4	3	2	1	9
2) การติดต่อสื่อสารผ่านทางอีเมล (Email)	5	4	3	2	1	9
3) การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์	5	4	3	2	1	9
4) ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1	9
5) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดรับบริการ/หน่วยงาน	5	4	3	2	1	9
ความพึงพอใจโดยรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1	
ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน						
1) การมีส่วนร่วม การสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาสังคม เศรษฐกิจของประเทศ	5	4	3	2	1	9
2) การดำเนินงานตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม	5	4	3	2	1	9
3) การสนับสนุนนโยบายของภาครัฐ	5	4	3	2	1	9
ความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน	5	4	3	2	1	

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวังต่อการรับบริการ

2. ความต้องการที่จะได้รับจากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (โดยเร่งด่วน)

1.
2.

3. ความคาดหวังที่จะได้รับจากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (ในระยะยาว)

1.
2.

ขอขอบคุณอย่างยิ่ง สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้
 กรุณาส่งกลับคืน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สวนดุสิตโพล 295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กทม. 10300
 โทร. 0-22445210 หรือ 5212 มือถือ 094 641 4989 Email: pobruk_yam@dusit.ac.th

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ยื่นข้อเสนอกองทุนฯ ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับอนุมัติ

คำชี้แจง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และความคิดเห็นต่อการให้บริการที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยการสำรวจครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (หากท่านไม่ยินยอมให้ข้อมูล ท่านสามารถไม่ระบุได้)

1. ชื่อ-นามสกุล.....
2. โทรศัพท์/มือถือ.....E-mail :
3. ความเกี่ยวข้องกับกองทุน
 1. กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอ
 2. ผู้ได้รับผลกระทบโครงการ
 3. อื่นๆ
4. เพศ: 1. ชาย 2. หญิง
5. อายุ: 1. 20 – 29 ปี 3. 30 - 39 ปี 4. 40 – 49 ปี 5. 50 – 59 ปี 6. 60 ปีขึ้นไป
6. การศึกษาสูงสุด
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท
 4. ปริญญาเอก
7. ท่านเป็นบุคลากรประเภทใด (คำตอบเดียว)
 1. ข้าราชการ
 2. รัฐวิสาหกิจ
 3. เอกชน
8. ท่านอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ระดับใด (คำตอบเดียว)
 1. ระดับปฏิบัติการ
 2. ระดับชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ
 3. ผู้จัดการ
 4. ผู้อำนวยการ
 5. ผู้บริหารระดับสูง/อาวุโส
 6. อื่นๆ ระบุ
9. หน่วยงานของท่านสังกัดที่ใด (คำตอบเดียว)
 1. สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน
 2. สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
 3. กรมธุรกิจพลังงาน
 4. กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
 5. กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ
 6. กรมสรรพสามิต
 7. กรมศุลกากร
 8. อื่นๆ ระบุ
10. การยื่นข้อเสนอกองทุนเพื่อขอสนับสนุนการบริหารโครงการ
 1. ได้รับอนุมัติ
 2. ไม่ได้รับอนุมัติ
 3. ไม่มีความเกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการยื่นข้อเสนอขอรับการสนับสนุนจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

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

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยสัมผัสบริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	9
2) การสื่อสาร/การอธิบาย/การให้ข้อเสนอแนะต่างๆ/ช่วยแก้ปัญหา	5	4	3	2	1	9
3) การพูดจาสุภาพ อ่อนโยน สุภาพ	5	4	3	2	1	9
4) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น อธิบายไม่ตรี และความพร้อมในการให้บริการ	5	4	3	2	1	9
5) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ)	5	4	3	2	1	9

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยสัมผัส บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ						
1) ขั้นตอน/กระบวนการยื่นขอจนได้รับการอนุมัติ/ไม่อนุมัติ	5	4	3	2	1	9
2) ความถูกต้อง ครบถ้วน ความน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	9
3) หลักเกณฑ์การพิจารณามีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	9
4) ระยะเวลาการยื่นขอมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) ช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย	5	4	3	2	1	9
2) มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล รายละเอียดการให้บริการ	5	4	3	2	1	9
3) มีระบบข้อมูลสารสนเทศ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย	5	4	3	2	1	9

2. ท่านพึงพอใจต่อการบริหารโครงการในประเด็นต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยสัมผัส บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การดำเนินงานของทุนหมุนเวียน						
1) การสนับสนุนนโยบายภาครัฐ	5	4	3	2	1	9
2) นโยบาย พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน	5	4	3	2	1	9
3) การตอบสนอง การช่วยเหลือ พัฒนาสังคมและประเทศชาติ	5	4	3	2	1	9
4) ประโยชน์และความคุ้มค่าของทุนหมุนเวียน						
ลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่ดำเนินงาน	5	4	3	2	1	9
1) ความคล่องตัวในการบริหารจัดการโครงการ เช่น ขั้นตอน หลักเกณฑ์ วิธีการ	5	4	3	2	1	9
2) การมีส่วนร่วมของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	4	3	2	1	9
3) ประโยชน์ของการดำเนินโครงการ	5	4	3	2	1	9
ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ						
1) การแก้ไข ช่วยเหลือ เยียวยาผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการ	5	4	3	2	1	9
2) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นประโยชน์	5	4	3	2	1	9
3) การรับฟังความคิดเห็น การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม	5	4	3	2	1	9
ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ						
1) สังคมและชุมชน และประเทศได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ	5	4	3	2	1	9
2) การช่วยเหลือหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน	5	4	3	2	1	9
3) บรรลุเป้าหมาย และคุ้มค่าในการดำเนินโครงการ	5	4	3	2	1	9
4) ประโยชน์และความคุ้มค่าของทุนหมุนเวียน						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

- 1)
- 2)
- 3)

ขอขอบคุณอย่างยิ่ง สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้
 กรุณาส่งกลับคืน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สวนดุสิตโพล 295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กทม. 10300
 โทร. 0-22445210 หรือ 5212 มือถือ 094 641 4989
 Email: pobruk_yam@dusit.ac.th

แบบสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

คำชี้แจง การประเมินผลความพึงพอใจและความผูกพันพนักงานสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และความคิดเห็นต่อการให้บริการที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยการสำรวจครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (หากท่านไม่ยินยอมให้ข้อมูล ท่านสามารถไม่ระบุได้)

1. เพศ: 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ: 1. 25 - 29 ปี 2. 30 - 39 ปี 3. 40 - 49 ปี 4. 49 ปีขึ้นไป
3. การศึกษาสูงสุด
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ที่ สกนช.
 1. น้อยกว่า 3 ปี 2. 3-5 ปี 3. 5-7ปี 4. มากกว่า 7 ปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงาน

1. ท่านรู้สึกพึงพอใจมากน้อยเพียงไร
 กรุณาให้คะแนน 1-5 คะแนน โดยที่ 5 = พึงพอใจมากที่สุด ถึง 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด (แต่ละข้อ คำตอบเดียว)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ และความผูกพัน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร					
1) ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งที่มีตรงกับความรู้ความสามารถ					
2) ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานไว้วางใจและยอมรับการปฏิบัติงานของท่าน					
3) โอกาสความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง					
4) การได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองและงานที่ทำ					
5) เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมตำแหน่งหน้าที่					
ความผูกพันและความจงรักภักดี					
1) ท่านเชื่อมั่นในการบริหาร และผู้นำองค์กร					
2) ท่านคิดว่าองค์กรมีรูปแบบการบริหารงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จ และการบรรลุเป้าหมายองค์กร					
3) ท่านเชื่อมั่นในความเป็นธรรม โปร่งใสของการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน					
4) ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร					
5) ท่านรู้สึกผูกพันและรักองค์กร					
6) ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนสถานที่ทำงานแม้ว่าจะมีโอกาสก็ตาม					
7) ท่านยินดีที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถและรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ทำงานในองค์กร					

ขอขอบคุณอย่างยิ่ง สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้
 กรุณาส่งกลับคืน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สวนดุสิตโพล 295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กทม. 10300
 โทร. 0-22445210 หรือ 5212 มือถือ 094 641 4989
 Email: pobruk_yam@dusit.ac.th